

# El enfoque totalizador en los educadores del siglo XXI

PhD. Aleida Márquez Rodríguez

Universidad de Oriente

alejandroc@uo.edu.cu

**Palabras claves:** actividad pedagógica profesional, nuevo estilo de pensamiento, transdisciplinariedad, enfoque totalizador. **Recibido:** 3 de marzo de 2017

**Keywords:** professional pedagogical activity, new style of thinking, transdisciplinary, totalizing approach **Aceptado:** 10 de abril de 2017

## RESUMEN

Las aceleradas y crecientes complejidades en las que estamos inmersos, en la era de las sociedades del conocimiento y de la información, en los órdenes científico-técnico, político, económico, social, ambiental, cultural, le plantean al profesional de la educación la necesidad de elevar su preparación pedagógica, psicológica, sociológica, ideológica, ética, entre otras, para atender la diversidad de problemáticas e imprevistas contingencias que emergen en su significativa labor cotidiana. En el trabajo se presenta una sistematización como resultado de investigaciones realizadas y aplicadas durante más de cuatro décadas, se muestra el tránsito de un enfoque analítico hacia un enfoque totalizador en las concepciones epistemológicas. Asimismo, se fundamenta un nuevo estilo de pensamiento holístico complejo, interdisciplinar y transdisciplinar cuyos aportes teóricos y metodológicos contribuyen a actualizar y elevar la eficiencia de la actividad pedagógica profesional de los educadores, acordes con las actuales y futuras exigencias profesionales y sociales de este nuevo siglo.

## ABSTRACT

The accelerated and growing complexities in which we are immersed in the era of knowledge and information societies, in scientific, technical, political, economic, social, environmental and cultural orders demand of professional educators to elevate its pedagogical, psychological, sociological, ideological and ethical preparation, among others, to attend to the diversity of problematic and unforeseen contingencies that arise in its important daily work. The work presents a systematization as a result of a research carried out and applied for more than four decades, shows the transition from an analytical approach to a totalizing approach in epistemological conceptions, is based on a new holistic, complex, interdisciplinary and transdisciplinary thinking style whose contributions theoretical and methodological aspects contribute to updating and increasing the efficiency of the professional pedagogical activity of educators, in accordance with the current and future professional and social demands of this new century.

## INTRODUCCIÓN

“Las tendencias actuales de la educación superior y de la sociedad del conocimiento están inmersas en un escenario de cambios radicales del sistema-mundo (...). El desarrollo de la sociedad del conocimiento tiene lugar en un marco signado por la complejidad y la incertidumbre, como nuevo paradigma científico y teórico, en una transición sistémica desde el punto de vista histórico.” (López ,2009).

Las grandes metas del siglo XX, planteadas en importantes cónclaves en relación a las necesidades educacionales en el Tercer Mundo, en la mayoría de los países no se cumplieron, pero en Cuba, a pesar de las limitaciones económicas que afrontamos, existe una voluntad política orientada a la preparación de sus habitantes para convivir en un ambiente de cultura integral, justicia social, paz y desarrollo sostenible.

A partir del triunfo de la Revolución, en el año 1959, se han alcanzado logros significativos en las ciencias en general y, en particular, en la esfera educacional. En este lapso, como evidencias del sostenido interés de perfeccionamiento, se han generado tres revoluciones educacionales; pues de una población, que en la década de los 60 alcanzaba casi un 10% de analfabetismo, hoy exhibe al mundo una población de la cual más del 70% ha culminado el nivel medio y el 33% ha alcanzado alguna especialización como obrero calificado, técnico medio o graduado universitario según lo declarado en el 2013 por la Oficina Nacional de Estadísticas. Se han creado instituciones científicas que muestran un alto prestigio por resultados obtenidos y aplicados con éxito a nivel nacional y más allá de nuestras fronteras.

No obstante, en la esfera educacional se reconocen insatisfacciones en el despliegue de la actividad pedagógica profesional; pues han subsistido corrientes, tendencias, teorías y modelos educativos tradicionales que la han sustentado, imprecisiones en el dominio de su estructura, falta de consenso en el proceder metodológico, en particular, en el tratamiento de las habilidades, que han limitado su desarrollo y han requerido ser actualizadas para que se correspondan con las dinámicas y cambiantes condiciones que prevalecen en este nuevo siglo. Es preciso formar docentes con ánimo y competencias nuevas para encarar los desafíos que enfrenta la educación del siglo XXI en el contexto actual de los cambios políticos, sociales, económicos, culturales, tecnológicos, del mercado laboral y de la sociedad del conocimiento y la información.

## DESARROLLO

Se valoraron las aceleradas y crecientes complejidades que afloraban a las puertas de la sociedad del conocimiento, en el orden científico-técnico y la necesidad de apropiarse, actualizarse y aplicar con celeridad la información; se reflexionó en las insuficiencias en el orden educativo, la multiplicidad de aspectos en que debe estar preparado un profesor para potenciar la formación político-ideológica, la ética profesional, atención a la diversidad, a la inclusión, cultura de paz, educación para la sustentabilidad, prevención de la violencia, prevención de problemas de salud, preparación y actualización en las tecnologías de la información y las comunicaciones (Tics), por solo citar algunos aspectos a atender desde la actividad pedagógica profesional.

En la labor cotidiana de los profesores existieron, además, imprevistas contingencias, diversidad de problemáticas que también debieron atender, no en forma atomizada, sino, desde una visión previsor-preventiva, integradora, oportuna, racional, siguiendo una adecuada lógica didáctico-pedagógica que facilitara alcanzar la necesaria formación integral de los futuros educadores, así como la propia superación en su rango de profesional, insuficientemente logradas en algunos aspectos de su configuración.

Esto permitió constatar que persistían vacíos teóricos y metodológicos, que debían ser precisados; una concepción epistemológica desfasada, que debía ser actualizada para fundamentar y caracterizar el enfoque de una actividad pedagógica en correspondencia con las exigencias imperantes, para atender aspectos esenciales en su configuración, desde una mirada interdisciplinar y transdisciplinar, capaz de dar efectivo tratamiento a las complejidades y múltiples contingencias que se debían enfrentar por los profesionales de la educación.

Se percibió la existencia de una invisibilidad y negación epistemológica en el reflejo de la realidad educativa en el pensamiento de los educadores, que impedía o limitaba, desde una mirada acentuadamente empirista, el tratamiento necesario a dicha realidad, para dar respuestas viables y efectivas que satisficieran las exigencias de la formación profesional en las nuevas condiciones del siglo XXI.

A partir de sistematizar insuficiencias planteadas en diagnósticos realizados en tesis de doctorados y maestrías desde el 2002 hasta el 2012, de diferentes temáticas e informes de controles a clases, se constató que se reiteraban dificultades tales como:

- Impartición de conocimientos acabados
- Ausencia o insuficiente problematización
- Recurrencia en el tratamiento didáctico focalizado en la dimensión cognoscitiva, en detrimento de otras dimensiones para la formación integral personal y profesional.
- Insuficiente estimulación de la motivación en las clases
- Desaprovechamiento de contenidos y actividades para desarrollar y consolidar valores.
- Tratamiento descontextualizado de contenidos, sin vínculos con la actualidad local, nacional e internacional.
- Desaprovechamiento de potencialidades intradisciplinarias e interdisciplinarias de los contenidos
- Enfoques parcializados o fraccionados para enfrentar o solucionar situaciones conflictivas y complejas, entre otras.

La lógica dialéctica marxista demuestra que tanto por su contenido como por su forma o estructura, el pensamiento está sujeto al desarrollo histórico. Los niveles de complejidad creciente de la práctica social influyen de manera determinante en el proceso de formación de la estructura lógica del pensamiento, dando lugar a la aparición de diferentes estilos de pensamiento en correspondencia con cada nueva época histórica. ( Rodríguez , 2001).

Desde nuestra experiencia, se puede considerar que el pensamiento se ha mantenido permeado de representaciones de modelos obsoletos, aplicados durante muchos años con resultados que han alcanzado soluciones más o menos satisfactorias para situaciones históricas concretas en determinados momentos, pero que en la actualidad, cada vez más, limitan una actuación en correspondencia con las crecientes y objetivas complejidades de los procesos educativos, inmersos en un contexto plurideterminado. Se hace necesario incidir en esta dificultad, de la cual parece no estar suficientemente consciente la mayoría de los profesionales de la educación.

Se realizaron reflexiones sobre planteamientos avalados por especialistas convocados por la UNESCO para establecer un debate internacional sobre las ideas de Edgar Morín en el contexto de su visión sobre "Pensamiento Complejo" (1999), con el fin de reorientar la educación hacia un futuro viable para un desarrollo sostenible.

La autora se identificó con criterios planteados por Celia Romero en "Paradigma de la complejidad, modelos científicos y conocimiento educativo" (2000) cuando expresa:

El comportamiento caótico de un sistema se visualiza cuando ante dos condiciones iniciales similares, un sistema evoluciona de manera radical o parcialmente diferente a como lo hacen otros sistemas que parten de las mismas condiciones. Como puede inferirse los fenómenos de la educación y del aprendizaje pueden categorizarse como fenómenos caóticos.

También, se consideraron importantes las ideas expresadas por Antoni Colom (2002):

La teoría del caos cumple la misión de mostrarnos tal cual es la realidad de la educación: fenómenos irreversibles en lo temporal de alta complejidad, en lo absoluto lineal, con diferencias significativas en su punto de partida (la diversidad genética y social, biológica y psicológica, cultural y de clase que se da entre niños de las escuelas infantiles), impredecible, de alta contingencia, continuamente estructurante y por estructurar, dinámica y en definitiva caótica.

Las características subrayadas son generales y no privativas de unos u otros sujetos. Esto permitió reelaborar y enriquecer determinadas ideas percibidas y, en forma incompleta, trabajadas en investigaciones precedentes, en la dinámica de diferentes procesos o en las interacciones de los sujetos, sin tener entonces suficientes fundamentos. La evolución de las reflexiones realizadas permitió un salto hacia una posición más esencial, lo que significó ascender a relaciones de un nivel superior en su fundamentación.

Se consideró necesario concebir una actividad pedagógica no solo interdisciplinar, también transdisciplinar, teniendo en cuenta de manera integrada e interdependientes aspectos biológicos, psicológicos, sociológicos, éticos, ambientales, salubristas, culturales, históricos, ecológicos, de prevención, entre otros, y saberes empíricos sistematizados, es decir, con un firme intento de transformar la racionalidad reduccionista, altamente inclinada al unilateralismo, al fraccionamiento o al mecanicismo, hacia una racionalidad flexible, multidimensionada, totalizadora, expresada en procesos que reflejen recurrentes uniones, bifurcaciones, contradicciones y transformaciones.

La interdisciplinariedad la comprendemos como un proceso de interpenetración cognoscitiva integradora de dos o más disciplinas (síntesis integradora disciplinaria) que comparten teorías y problemas de investigación, métodos y técnicas de procesamiento de conocimientos, principios y leyes generales, redes conceptuales y realizaciones tecnológicas particulares.

Implica la fusión en una nueva expresión conceptual estructural, explicativa y temática, pero con sentido unitivo de cuerpo de ideas y conocimientos con nuevos significados, elaborando nuevos constructos y nuevos conceptos (unicidad epistémica conceptual y sistémica). Es una forma compleja de construcción de conocimientos ya listos o validados, estableciéndose sistematizaciones descriptivas y explicativas de una nueva concepción del asunto y versiones teóricas de un nuevo tipo.

Los esfuerzos interdisciplinarios, aun cuando nos ayudan a prevenir los excesos de especialización y de compartimentalización del saber, no resultan suficientes para dar cuenta de la complejidad de los fenómenos, sean biofísicos o socioculturales. Es decir, la interdisciplinariedad aun no resulta una estrategia efectiva para dar cuenta del entrelazamiento de las múltiples dimensiones sobre las que se organiza la realidad como un todo, o lo que es lo mismo, como una unidad interrelacionada (complejidad).

La transdisciplinariedad, que exige como complemento la interdisciplinariedad, es un proceso de organización, estructuración, construcción y desarrollo de conocimientos, fundado en la elaboración de sistemas temáticos de descripciones y explicaciones con conocimientos provenientes, tanto de disciplinas diversas como de sectores del hacer y del saber (por ejemplo de literatura, artísticos) no organizados en forma de disciplinas

A partir del análisis de sistemas de principios utilizados tradicionalmente de Klinberg (1972), Labarrere y Valdivia (1988) y Addine, (2002) se valoró que se requería incorporar nuevas elaboraciones que pudieran guiar una actuación con una nueva racionalidad.

Se valoraron postulados que se asumieron y contextualizaron como guías en la nueva construcción teórica:

- El principio de la dependencia sensible a las condiciones iniciales o efecto mariposa.

- El principio de la existencia de procesos de naturalezas diferentes integrados en un sistema o todo organizado y en funcionamiento.
- El principio de las relaciones dinámicas entre lo aleatorio (lo indeterminado, lo casual) y la necesidad (lo predeterminado, lo probabilístico)
- La transdisciplinariedad, que exige la complementariedad de estudios interdisciplinarios.

La integración y adecuación de estas ideas rectoras, sirvieron para darle tratamiento a la diversidad de procesos educativos complejos que se enfrentan en la realidad educativa.

Se ha constatado que no es suficiente plasmar en documentos normativos, diseñar, orientar, incluso aplicar diversas alternativas metodológicas; se hacen necesarios cambios raigales, que conduzcan a la apropiación de nuevas posiciones epistemológicas, de una nueva estructuración lógica, que permita la transformación de las mentalidades hacia un estilo de pensamiento acorde con las actuales complejidades de los procesos, que se proyecte en el despliegue de la actividad pedagógica profesional y permita dirigir la formación de la personalidad competente e integral con las características que necesitamos, a las puertas de la era del conocimiento:

(...) se refiere a cómo nos acercamos al conocimiento de la realidad y cómo esta es percibida y comporta con una intencionalidad totalizadora en cuanto a elementos que la componen

(...), su objetivo es hablarnos de cómo son las cosas y los acontecimientos en la realidad: globales y a su vez unitarios, complejos y compuestos por múltiples elementos sumamente interrelacionados. (Zabala, 1989).

La concepción epistemológica asumida, en sus fundamentos posee componentes del paradigma de la complejidad de Morín (1999), de la teoría histórico cultural de Vigotsky (1996) potenciada con la teoría holístico configuracional de Fuentes (2002) que contribuyó a transitar de un reflejo de la realidad con una comprensión empírica, analítica, basada en una lógica lineal, hacia un pensamiento que tuvo en cuenta interacciones y conexiones entre habilidades intelectuales de diferentes grados de agudeza y profundidad con habilidades lógico-dialécticas capaces de captar con mayor precisión la dinámica contradictoria y transformadora de diferentes procesos.

Se asumió también como presupuesto el carácter consciente, holístico- dialéctico y complejo a partir de que los sujetos interpreten la realidad como una totalidad, en sus multivariadas contradicciones, dialogar con la riqueza y diversidad de esta con un enfoque interdisciplinar y transdisciplinar.

Asimismo se corroboró la necesidad de propiciar un nuevo estilo de pensamiento científico, basado en la aprehensión, mediante habilidades lógicas dialécticas (que incluyen las lógicas formales), en el profesional de la educación, que es el principal director y orientador de los procesos formativos en las instituciones educativas.

El concepto estilo de pensamiento científico, desde una perspectiva general, fue introducido por el físico alemán Max Born (1882-1970) en su obra *La Física en la vida de mi generación*, quien entendía que este se manifestaba en las tendencias generales del pensamiento, que se modifican muy lentamente, configuran determinados marcos filosóficos, con ideas características en todas las ramas de la actividad humana, incluyendo las ciencias. Desde una perspectiva personal, es considerado como el modo específico que tiene el sujeto de utilizar sus capacidades cognitivas.

Es necesario que los docentes se apropien de un estilo de pensamiento, que facilite comprender e interpretar dialécticamente procesos complejos, multicondicionados y plurideterminados que se manifiestan en redes de relaciones, incluso no de la misma naturaleza, aplicarlo en la solución de problemáticas educativas y no estancarse en un reduccionismo metodológico.

En una comprensión holística dialéctica y compleja de la totalidad, se requiere captar los procesos en su dinámica, en sucesivas evoluciones, bifurcaciones, en continuas aproximaciones cognoscitivas de reflexión, comprensión, explicación e interpretación, a partir de sus contradicciones, para su acertada transformación; pero no se debe identificar lo complejo solo al considerar la existencia de numerosos factores para la solución de un problema. La complejidad, en la comprensión holística dialéctica, consiste en asumir que en la dinámica de los objetos, entendidos como procesos, "se generan en su movimiento relaciones deterministas cualitativamente diversas, no reducibles, en principio, a las relaciones deterministas causales lineales y cuantitativas. La complejidad es, ante todo, diversidad cualitativa de relaciones deterministas." Chibás (2009).

En la concepción que propone la autora lo holístico supone totalidades dinámicas, integradas por procesos configurados como unidades interactivas e interconectadas; lo complejo destaca interrelaciones de diferentes naturalezas, portadoras de propiedades emergentes que no se deducen de sus componentes; lo dialéctico supone la sucesiva emergencia, resolución o transformación de contradicciones.

Estos presupuestos establecen bases epistemológicas de mayor esencialidad, que sustentan y posibilitan el despliegue de la actividad pedagógica profesional con un enfoque totalizador.

Se entiende por enfoque totalizador:

El marco teórico-metodológico de referencia que permite desplegar un estilo de pensamiento científico (lógico-dialéctico), resultado de la interacción de procesos holísticos y complejos de la realidad natural, social y procesos subjetivos, concebidos como totalidades dinámicas, multidimensionadas y plurideterminadas, portadoras de propiedades emergentes que no se deducen de sus elementos componentes, con la finalidad de analizar, reflexionar, comprender, explicar, interpretar y transformar fenómenos de diferentes naturalezas. (Márquez, 2015).

Enmarcar el despliegue de la actividad pedagógica en este enfoque requiere de condiciones previas tales como: disposición para asumir actitudes y acciones críticas, reflexivas y meta-cognitivas en el trabajo de diseño y ejecución de los contenidos disciplinares para reconocer si se avanza, tanto en los propósitos transformadores ideales como conductuales, en la práctica; concebir el proceso de enseñanza aprendizaje con carácter interdisciplinar y transdisciplinar; es recomendable promover que los cambios sean resultado del trabajo científico metodológico, lo cual asegurará mayor confiabilidad, aunque no estará exento de modificaciones o correcciones sistemáticas.

El proceder metodológico se puede apoyar en procedimientos tales como:

- Entrenamiento para potenciar el desarrollo de habilidades lógico-dialécticas (la captación, el reflejo, la representación y análisis no lineal de la realidad educativa), con una perspectiva holística y compleja.

A partir de identificar, demostrar y ejemplificar:

- Situaciones o procesos educativos con posibles repercusiones plurideterminadas.
- Situaciones curriculares que requieren de contenidos de varias disciplinas, de diferentes perspectivas epistemológicas y saberes no disciplinares.
- Situaciones comunicativas que requieran una visión holística para su tratamiento o solución, entre otras que pudieran seleccionarse.
- La contextualización epistemológica del trabajo disciplinar teniendo como guías para las transformaciones, los valores epistémicos del objeto de la profesión y el modelo del profesional, así como las relaciones entre las diferentes disciplinas para alcanzar representaciones interdisciplinares, dialécticas y complejas de los conocimientos.

- La contextualización epistemológica como actividad, implica una nueva orientación del trabajo didáctico de las diferentes disciplinas para su integración. La integración es de tal naturaleza, que los contenidos de una disciplina implican relaciones de significación en los contenidos de otra y viceversa. Establecer las relaciones entre disciplinas diversas como “orden de composición y unión” para conformar los contenidos requiere, además, consolidar los vínculos reales de comunicación que se establecen entre sus docentes: entre los colectivos de carrera y de años, así como los intercambios periódicos que sostengan los docentes entre sí.

- El desarrollo didáctico complejo que persigue una nueva visión didáctica, la cual exige una comunicación interactiva, interdisciplinar entre los docentes de las ciencias naturales, sociales, la filosofía y del ejercicio de la profesión para la selección de conocimientos y metodologías colegiadas. Por ello resulta en extremo importante, la combinación didáctica de los problemas profesionales, desde el tratamiento teórico comprensivo de los problemas prácticos y la traducción práctica de los problemas que incitan y sugieren la comprensión hermenéutica.

Un ejemplo que puede ilustrar esta situación lo ofrece la estructuración de la habilidad de modelar que puede desarrollarse como sucesivos momentos comprensivos:

a) como representación de las propiedades empíricas del objeto;

b) como modelo representativo de las relaciones sistémicas del objeto;

c) como modelo explicativo del comportamiento tendencial del objeto;

d) como modelo interpretativo dialéctico hermenéutico de las cualidades emergentes del objeto como proceso a partir de la consideración de sus contradicciones internas.

De igual modo, la habilidad de interpretar puede diseñarse a partir de diferentes niveles jerárquicos.

- Universalización práctica profesional a partir de elaboración y solución de tareas, problemas profesionales, despliegue de proyectos interdisciplinarios y transdisciplinarios (saberes no incluidos en las disciplinas), donde las exigencias se combinen para desarrollar habilidades lógico-dialécticas y estrategias totalizadoras.

Las técnicas constitutivas fundamentales son las siguientes:

- Orientación didáctica hacia los problemas profesionales que tienen connotación universal
- Socialización de resultados
- Elaboración de proyectos de práctica profesional de avanzada

El hecho de promover un enfoque totalizador no excluye que en la dirección del proceso pedagógico se tengan en cuenta las funciones establecidas para ello, (docente-metodológica, de superación e investigación y de orientación), pues debe lograrse una necesaria complementación en el despliegue de la actividad pedagógica profesional.

El primer procedimiento debe ser objeto de atención priorizada; los demás deben interactuar, no en el sentido analítico tradicional (en un orden lineal, jerárquico o algorítmico) sino dialécticamente, es decir, en cualquiera de las variantes didácticas, en ocasiones todos pueden estar presentes, aunque con diferentes implicaciones.

Es preciso significar que se alcanzaron resultados, que evidenciaron tendencias positivas en el cambio de mentalidad (estilo de pensamiento) ya que su implementación más efectiva requiere transformaciones, no solo a nivel de la actuación profesional de base (colectivos docentes), sino a nivel institucional y otros niveles superiores.

Se participó en eventos locales, provinciales e internacionales, particularmente en los Congresos de Pedagogía Internacional donde se impartieron cursos preevento en los años 2007 y 2009, dando a conocer el nuevo enfoque totalizador, asumido y aplicado desde la perspectiva de la complejidad, como forma de enriquecer el quehacer pedagógico. También se participó, como conferencista, en los eventos estadales de Pedagogía (2008, 2010) y Universidad (2009) en Maracaibo, estado Zulia, Venezuela.

Se impartieron conferencias en pregrado en la Licenciatura Pedagogía Psicología, cursos de postgrado sobre Creatividad, Psicología del Aprendizaje e Investigación Educativa en la maestría de la Universidad de Ciencias Pedagógicas "Frank País García"; en la maestría en educación en la República Bolivariana de Venezuela (2007) y en el programa de formación doctoral conveniado por el IPLAC con la Universidad Bolivariana de Venezuela (2009- 2012), en la Escuela Superior del Ministerio del Interior (Santiago de Cuba), en la Facultad de las Ciencias de la Cultura Física y el Deporte, (idem), en el Instituto Tecnológico General Milanés (provincia Granma), en la Universidad de Ciencias Pedagógicas. (Idem).

Se participó como miembro en los Proyectos del Centro de Estudios Juan Bautista Sagarra Blez: "La formación pedagógica de los profesionales de la educación" y "Formando al educador del siglo XXI" para los cuales se elaboraron materiales para la comprensión y despliegue interdisciplinar, así como estrategias para el desarrollo de la metacognición en la actividad pedagógica profesional.

Se dirigió el proyecto para superar a los maestros de la escuela de autismo "William Soler" de Santiago de Cuba. (2006 – 2010) Los mismos fueron capacitados y entrenados con las nuevas elaboraciones teórico-metodológicas para el despliegue de una actividad pedagógica creativa, con enfoque totalizador y asesorados con el objetivo de realizar sus maestrías, las cuales defendieron con éxito.

También, se intercambiaron aspectos de la nueva concepción de la actividad pedagógica profesional en la dependencia provincial del Centro Coordinador para la Formación y el Desarrollo del Capital Humano del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones, en la filial de la provincia Santiago de Cuba, con muy buena aceptación.

Como resultado de la socialización de este enfoque totalizador, afloraron transformaciones en el despliegue de la actividad en la formación pedagógica profesional reflejados, fundamentalmente, en los aprendizajes de los estudiantes de formación inicial, así como en maestros de educación primaria y de educación especial, que dan cuenta de las efectivas posibilidades de su aplicación sistemática, para gradualmente alcanzar resultados más integrales.

A través de las sistemáticas reflexiones, experiencias investigativas y a partir de indicadores intencionalmente seleccionados fue evidente que se produjeron saltos cualitativos en las elaboraciones teórico-metodológicas de la actividad pedagógica profesional, las cuales permitieron a la autora precisar que su concepción transitó de un enfoque analítico a un enfoque totalizador, no obstante, aún se requerirán nuevas reflexiones y enriquecimientos.

La actividad pedagógica profesional con enfoque totalizador se define como:

Aquella concebida desde una perspectiva humanista, holístico-dialéctica, interdisciplinar y transdisciplinar, en una relación entre lo ético y lo científico, que permite penetrar en la lógica de los procesos formativos, para estimular potencialidades que favorezcan el desarrollo de sujetos reflexivos, cultos, integrales, acordes con la complejidades de su tiempo y su contexto. (Márquez, 2016).

Su carácter facilitador de aprendizajes y autoaprendizajes, se orienta al cumplimiento, al menos, de las funciones docente metodológica, de orientación e investigación y superación, trasciende el cumplimiento de las funciones antes referidas, (se propone propuso incluir la función previsor-a-preventiva) por su condición de transformar un objeto multidimensionado y plurideterminado (la realidad educativa), para enfrentar y resolver múltiples complejidades, que se concretan en una red transdisciplinar de competencias profesionales, teniendo en cuenta una diversidad de factores objetivos, subjetivos y contextuales que son necesarios

atender en su dinámica interactiva e interconectada, para alcanzar un desempeño de excelencia educativa.

Entre las múltiples dimensiones en que debe proyectarse, están los siguientes:

- La dirección del proceso pedagógico para la formación profesional se sustenta en un estilo de pensamiento científico (lógico-dialéctico) holístico y complejo, con una visión interdisciplinar, transdisciplinar, contextualizada y creativa.
- Autoperfeccionamiento profesional, a partir de la metacognición, la pronosticación, valoración crítica, reflexiva y autorregulada de su actividad.
- Comunicación e interrelaciones que propicien un clima favorable en el proceso formativo.
- Estimulación didáctico-pedagógica de procesos y resultados cognitivos, afectivos, volitivos, éticos, valorativos en su integración dialéctica.
- Instrumentación del protagonismo para aprender a aprender, incluidas las posibilidades de dominio tecnológico.
- Atención sistemática y diferenciada a la diversidad y a la inclusión.
- Incorporación de la función previsor-preventiva y su despliegue en diferentes áreas, según necesidades individuales-colectivas y contextuales.
- Transversalización de la educación para la sustentabilidad, para la paz.
- Apropiación y aporte a la socialización de experiencias.

La instrumentación de este nuevo enfoque de la actividad pedagógica profesional es una alternativa que tiene en cuenta las actuales exigencias en la preparación de los profesionales, pero no excluye la consideración de otras alternativas. Requiere de una preparación gradual y sistemática, a través de diferentes vías como son: conferencias, seminarios, talleres, cursos de postgrado, fundamentalmente actividades colegiadas desde el sistema de trabajo metodológico interdisciplinar y transdisciplinar en los diferentes niveles, autopreparación con fines de autoperfeccionamiento, entre otros.

## CONCLUSIONES

Las sistemáticas reflexiones y los resultados alcanzados en la solución de una estimable diversidad de problemáticas educativas evidenciaron que el proceso pedagógico debe tener en cuenta, en armoniosa interconexión, los requerimientos de la era del conocimiento y la relación que se establece con la dinámica actual de factores socioeconómicos, políticos, ideológicos, científicos, técnicos, teóricos, prácticos, éticos y culturales en general, para lograr un proceso formativo integral en los profesionales de la educación, que pueda calificarse como pertinente, y facilite respuestas viables a las necesidades actuales y perspectivas de la sociedad.

Se constataron recurrentes deficiencias en el desempeño de los profesionales de la educación, con diferencias espacio-temporales, en variadas dimensiones de la actividad pedagógica, que justificaron la necesidad de realizar cambios en el orden epistemológico, con el objetivo de generar transformaciones en el pensamiento y su concreción instrumental, acordes con las actuales complejidades sociales.

Los sistemas de principios, las conceptualizaciones, caracterizaciones e instrumentaciones aportadas han contribuido a una mejor comprensión de la actividad pedagógica profesional; han enriquecido desde la teoría, fundamentalmente, contenidos pedagógicos, psicológicos y didácticos, así como han incrementado la motivación, apropiación y aplicación de conocimientos en los profesionales de la educación, tanto en su formación inicial como en el proceso formativo en general.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Addine, F. (2002). Principios para la dirección del proceso pedagógico. En Compendio de Pedagogía. La Habana, Editorial Pueblo y Educación.
- Cabrera, M. (2004). Recensión. "Conversación". *Revista Interdisciplinaria de reflexión y ex- periencia*.
- Chibás, J. D. (2009). El desarrollo de habilidades lógicas como estilo de pensamiento en los estudiantes de la carrera Licenciatura en Cultura Física de la Facultad de Santiago de Cuba. Tesis en opción al título de doctor en ciencias pedagógicas. Centro de Estudios M. F. Gran, Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, Cuba, p. 20.
- Colom, A. (2002). La (de)construcción del conocimiento pedagógico. Nuevas perspectivas en teoría de la educación. Ediciones Paidós, Barcelona, Buenos Aires, México, pp. 159-160.
- Fuentes, H. (2002). La teoría holística configuracional y su aplicación a la Didáctica de la Educación Superior. Centro de Estudios de la Educación Superior M. F. Gran: Universidad de Oriente, en soporte digital.
- Klingberg, L. (1972). Introducción a la Didáctica General. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Labarrere, G. y G. Valdivia, (1988). Pedagogía. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- López, F. (2009). Educación superior y sociedad del conocimiento. Tendencias actuales - Asesoría Académica Universidad de Naciones Unidas. *Revista Temas*, No. 57, pp. 4 -15.
- Márquez, A. (2016). La actividad pedagógica profesional: de un enfoque analítico a un enfoque totalizador. Tesis en opción al título de doctor en ciencias, Universidad de Holguín, Cuba, p.128.
- Morín, E. (1999). Los siete saberes necesarios para la educación del futuro Recuperado de: [http:// www.cubaeduca.rimed.cu.-](http://www.cubaeduca.rimed.cu.-)
- Oficina Nacional de Estadísticas e Información. (2012) Informe Final del Censo de Población y Vivienda. Resumen Adelantado. Publicado en Periódico Juventud Rebelde, viernes 8 de noviembre de 2013, pp. 4-5.
- Oficina Regional de la UNESCO. (2002). Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe (PRELAC) y los mecanismos de seguimiento. Aporte al Congreso Internacional Pedagogía 2003. La Habana, Cuba, p.17.
- Rodríguez, Z. (2001). Obras. Tomo 2, segunda edición. La Habana: Editorial Pueblo y Educación, p.88.
- Romero Pérez, C. (2000). Paradigma de la complejidad, modelos científicos y conocimiento educativo. Universidad de Huelva. Extraído en mayo de 2007. Disponible en: [http:// www3.usal.es](http://www3.usal.es).

Zabala, A. (1989). El enfoque globalizador. En Cuadernos de Pedagogía. Madrid, España: Editorial Fontalba, No.168, p. 19.

Vigotsky, L. (1991). Problemas teóricos y metodológicos de la psicología. Obras Escogidas, Tomo I, Centro de Publicaciones del M.E.C, Ciudad Universitaria, Madrid.

# Algunos puntos para una reflexión integral en torno a la discapacidad auditiva, el uso de audífonos y los implantes cocleares

PhD. Rafael Félix Bell Rodríguez

Instituto Tecnológico de Formación

rafael.bell@formacion.edu.ec

**Palabras claves:** discapacidad auditiva, sordos, audífonos, implante coclear.

**Recibido:** 06 de mayo de 2017

**Keywords:** hearing impaired, deaf, hearing aids, cochlear implant

**Aceptado:** 14 de junio de 2017

## RESUMEN

En este artículo se señalan aspectos de interés en relación con los audífonos y la revolución tecnológica que ha supuesto el desarrollo de los implantes cocleares para una mejor respuesta a las necesidades y requerimientos de la diversidad de la población con discapacidad auditiva, especialmente para los sordos. En ese contexto se resaltan algunos puntos para la reflexión educativa y se insiste en la necesidad de promover el trabajo en equipo, con un enfoque integral para propiciar el mayor aprovechamiento de las posibilidades que estos avances tecnológicos presuponen. A tal efecto se han de tener en cuenta no solamente criterios clínicos o audiológicos, sino también considerar el papel que están llamados a jugar los docentes, diferentes especialistas y las familias como parte indispensable del equipo de trabajo.

## ABSTRACT

This article identifies aspects of interest related to hearing aids and the technological revolution that has led to the development of cochlear implants to better respond to the needs and requirements of the diversity of the hearing impaired population, especially for the deaf. In this context, some points are highlighted for educational reflection. At the same time the need to promote teamwork, with a comprehensive approach to encourage greater use of the possibilities these technological advances presuppose is emphasized. To this end, not only clinical or audiological criteria must be taken into account, but also the role that teachers, different specialists and families should play as an indispensable part of a teamwork.

## **INTRODUCCIÓN**

A lo largo de la historia muchos han sido los intentos por vencer o atenuar, con ayuda de la tecnología, los distintos grados de discapacidad auditiva y sus consecuencias. Se han diseñado variados tipos de aditamentos y equipos y también han sido desarrolladas diferentes metodologías basadas, en unos casos, en el reconocido principio del uso de las capacidades sensoriales conservadas y en otros, en las posibilidades para el aprovechamiento de la audición residual, que, por lo general, los sordos poseen.

Sobre estos ejes se han delineado los rumbos de las tecnologías y ayudas técnicas para los sordos que incluyen equipos amplificadores del sonido, sistemas para la visualización de determinados parámetros del habla, vibradores, despertadores luminosos o con vibrador, otras alarmas y timbres con señales lumínicas, teléfonos de texto, entre otros, destinados a favorecer un mejor desenvolvimiento de los sordos en el hogar y en el medio social en general.

Una muestra palpable de los esfuerzos que en esta dirección se continúan desarrollando lo constituye el sistema de “subtitulado oculto” conocido por su denominación en inglés como close caption, que consiste en un conjunto de subtítulos para programas de televisión y video, que permiten a los sordos o a aquellas personas que presentan limitaciones para recibir la señal de audio, poder acceder y comprender mejor los contenidos de los mensajes, diálogos, monólogos y otras informaciones sonoras, propias de los diferentes materiales audiovisuales.

Más recientemente, a las respuestas tecnológicas a la discapacidad auditiva se han incorporado diferentes aplicaciones informáticas, nuevos tipos de audífonos y las neuroprótesis auditivas. Estas últimas están diseñadas para utilizar la estimulación eléctrica de diferentes estructuras de la vía auditiva para generar o recuperar la capacidad para la percepción de estímulos auditivos (Alzérrecá, Pardo & Délano, 2014).

Derivado de lo antes expuesto el objetivo de este artículo es destacar algunos puntos para una reflexión integral en relación con el uso de audífonos y los implantes cocleares que forman parte de la respuesta tecnológica a la discapacidad auditiva en la actualidad.

## **DESARROLLO**

### **Audición residual y amplificación del sonido**

El uso de la amplificación sonora ocupa un lugar particular en el diseño y utilización de diferentes equipos, cuyo fin común es responder a los requerimientos de las pérdidas auditivas. Por la cantidad de usuarios que pueden beneficiarse mediante su aplicación, estos equipos se clasifican en:

#### **Sistemas de amplificación del sonido de uso individual y colectivo**

Los sistemas de amplificación del sonido, también conocidos como equipos de mesa o para el entrenamiento auditivo, se utilizan como regla en locales y aulas espe-

cializadas. Pueden tener uso individual o colectivo, diferenciándose en este último aspecto por el número de alumnos que pueden, al mismo tiempo, emplear este sistema.

En la actualidad es cada vez menos frecuente el uso de equipos colectivos de amplificación del sonido, que van cediendo su lugar ante las posibilidades que ofrecen para el trabajo grupal los sistemas de Frecuencia Modulada o de aro magnético, entre otros, que brindan mayor flexibilidad a sus usuarios y no demandan la realización de cambios estructurales en las aulas (Rodríguez Correa y Arroyo, 2014).

### **Auxiliares auditivos individuales (Audífonos)**

Al hilo de lo antes señalado, el docente, en su labor cotidiana, tiene una alta probabilidad de interactuar con estudiantes que utilizan audífonos, en ocasiones identificados como prótesis auditivas, por lo que a continuación se exponen algunos aspectos de interés en relación con estos equipos.

Los audífonos son pequeños amplificadores del sonido diseñados para compensar las pérdidas de la audición. Sus principales componentes son:

1. Micrófono: Capta y transforma la señal sonora en corriente eléctrica.
2. Amplificador: Recepciona las señales provenientes del micrófono y las amplifica.
3. Regulador: Permite en control y la puesta en disposición de las distintas funciones del aparato.
4. Auricular: Convierte la corriente modulada en energía acústica.
5. Batería o pilas: Aseguran la energía para el funcionamiento de la prótesis.

El punto de partida para el diseño y desarrollo de los audífonos son los distintos tipos de pérdidas de la audición que han de compensar y la magnitud de las mismas.

A la hora de indicar el uso de audífonos, se toman en consideración, entre otros, los siguientes aspectos:

- Requerimientos de la pérdida.
- Posibilidades y funcionalidad del audífono.
- Criterios estéticos.
- Facilidades para el mantenimiento y la limpieza.

Los tipos de audífonos que se emplean en la actualidad son los siguientes:

**Audífono de caja o bolsillo:** Se utilizan colgados del cuello y el aparato se coloca en un bolsillo de la camisa o en una pequeña bolsa. Tiene uno o dos auriculares que, con ayuda de cordones flexibles, van a los oídos.

Se trata del tipo más convencional de dispositivo auditivo, que se caracteriza por su gran potencia. Sin embargo, en la actualidad casi no se utilizan estos audífonos, ya que los retroauriculares son también muy potentes y tienen como ventaja que permiten una audición estereofónica.

Por las razones señaladas y atendiendo a criterios estéticos, estos audífonos son utilizados en la actualidad mayoritariamente por personas de la tercera edad, que están adaptadas a su uso, así como por personas con problemas de visión y en la motricidad, incluidos niños, quienes se ven favorecidos en su manipulación por el mayor tamaño de los controles e interruptores de estos equipos.

**Retroauriculares:** Es el tipo de audífono de uso más frecuente. Son de un tamaño menor que los de caja y como su nombre lo indica se colocan detrás del pabellón de la oreja. Tienen como ventaja la posibilidad de permitir una audición estereofónica, porque se pueden adaptar a las necesidades de cada oído.

**Audífono retroauricular digital:** Es un tipo de audífono que ofrece una amplificación selectiva, asegurando que la ganancia se produzca en determinadas frecuencias.

**Intra-auriculares:** Se colocan dentro de la concha del pabellón auditivo. Se distingue por ser un audífono más discreto. Proporciona un sonido de alta calidad, lo que presumiblemente se debe a la propia posición del aparato, en el que la direccionalidad del micrófono es similar a la del oído humano. Sin embargo, no es muy recomendable su uso en niños, quienes al estar en crecimiento, se encontrarían ante la necesidad de cambiar de prótesis con frecuencia.

**Intracanales:** Se trata de los audífonos menos visibles, ya que se colocan dentro del canal auditivo externo. Se trata de un tipo de audífonos no muy potentes, por lo que no se recomienda su uso para las pérdidas de mayor consideración.

**Gafas auditivas:** Resultan de mucha utilidad para las personas que utilizan gafas de forma permanente. En su diseño y funcionamiento son muy similares a los audífonos retroauriculares.

**Prótesis ósea:** Si el ajuste de audífonos por vía aérea resulta imposible, se puede recurrir a este tipo de prótesis en la que la bocina es sustituida por un vibrador óseo que se coloca en el hueso mastoide.

La indicación de la prótesis auditiva correspondiente y el ajuste protésico son realizadas por el audiólogo. Pero el proceso de adaptación al uso de la prótesis y seguimiento a su uso implica la participación de diversos especialistas, entre los que se destacan docentes, psicólogos, logopedas y la familia.

Para el docente, resulta vital lograr el uso constante de los auxiliares auditivos por sus alumnos. Con tal propósito y teniendo en cuenta el tipo de prótesis indicado, se recomienda prestar atención, entre otros, a los siguientes aspectos:

El adecuado acople de la prótesis con el oído, para evitar la generación de un silbido o efecto de feedback que no favorece la percepción de la señal por parte del usuario de la prótesis y puede causar molestias a otros educandos.

La limpieza de los moldes, evitando la presencia de elementos que obstruyan el paso del sonido por este importante eslabón de acople entre el aparato auditivo y el oído.

La manipulación inadecuada de los equipos por el propio educando y sus condiscípulos, lo que puede provocar daños y desajustes en su funcionamiento.

El estado en que se encuentran las pilas o baterías que suministran la energía para que estos equipos funcionen adecuadamente. Las condiciones ambientales, particularmente en relación con el nivel de ruido, en las que se encuentra el niño en todo el entorno educativo. Las aulas con un elevado nivel de ruido incidirán de manera negativa en la percepción auditiva de los alumnos que utilizan audífonos.

Existen diferentes factores que influyen en la probabilidad de éxito del uso de audífonos, que se encuentra relacionado con el momento de detección de la pérdida auditiva, el inicio oportuno de las medidas clínicas relacionadas con la indicación de aparatos auditivos y su correspondiente ajuste, el uso sistemático de estos equipos por los niños, la magnitud en que los auxiliares auditivos logran compensar la pérdida auditiva y el desarrollo de metodologías efectivas para la estimulación y utilización de la audición residual.

Al respecto, Aguilera (2016) resalta los avances tecnológicos en la evolución de los audífonos, entre los que se encuentran la combinación de múltiples tecnologías de reducción de ruido, el mejoramiento de la amplificación de la voz y el aprovechamiento de las ventajas de los micrófonos direccionales con la comunicación inalámbrica, lo que amplía las posibilidades de respuesta a los requerimientos de la vida diaria de los usuarios, incluidas las actividades escolares.

### **Neuroprótesis auditivas**

En las últimas décadas la revolución tecnológica en torno a la discapacidad auditiva ha propiciado la realización de un nuevo paso de avance, asociado al desarrollo de las denominadas neuroprótesis auditivas entre las cuales Alzérreca, Pardo & Délano (2014, p. 318) incluyen “al implante coclear (IC) cuyos electrodos estimulan directamente al nervio auditivo, al implante auditivo de tronco encefálico (IATC) que estimula al núcleo coclear en el tronco cerebral y el implante auditivo de mesencéfalo (IAM) que activa a neuronas del colículo inferior”.

Estos mismos autores refieren que “el IC es la prótesis de sistema nervioso más efectiva, segura y con mejores resultados clínicos, existiendo casi 200.000 pacientes implantados a nivel mundial” (Alzérreca, Pardo & Délano, 2014, p. 318).

El IC es un dispositivo electrónico pequeño, con alta tecnología y precisión, capaz de estimular directamente, con señales eléctricas, las células ganglionares del nervio auditivo. Está compuesto por diferentes partes que se integran con el propósito de

que las señales que se generen por el implante sean enviadas por el nervio auditivo al cerebro, donde se reconocerán como sonidos (Velasco y Pérez, 2009).

Conviene esclarecer que, a diferencia de los audífonos, que amplifican los sonidos para que éstos puedan ser percibidos por los oídos, a pesar de las pérdidas de la audición que los mismos puedan presentar, en el caso de los implantes cocleares se va directamente a la estimulación del nervio auditivo, sin incidir sobre los mecanismos dañados del oído.

Se trata, en esencia, de un instrumento electrónico que estimula de manera directa al nervio auditivo pero que, al ser una prótesis, no restablece automáticamente la audición. Ofrece, sin embargo, a la persona que lo utiliza, la posibilidad de reconocer signos sonoros de aviso, acceder a sonidos del ambiente y favorece la comprensión y desarrollo del lenguaje oral.

Los antecedentes de la estimulación eléctrica del oído se remontan al año 1800 cuando Alessandro Giuseppe Antonio Anastasio Volta (1745–1827) famoso físico italiano, inventor de la pila eléctrica, utilizó unas varillas de metal y las colocó en sus oídos, conectándolas a una fuente eléctrica.

Durante el siglo XIX y la primera mitad del siglo XX, fueron desarrollados otros intentos por lograr la estimulación eléctrica de la audición, hasta que en 1957 André Djurno y Charles Eyriés realizan en Francia el primer implante coclear monocanal (Rizzi, 2011).

El profesor australiano Graeme Milbourne Clark, en 1978, de conjunto con la firma Nucleus, desarrolló los primeros implantes cocleares multicanales (de 22 electrodos), que son los precursores de los implantes que se conocen hoy, por lo que a Clark se le reconoce como el padre de los implantes cocleares multicanales.

El implante coclear consta de una parte externa, que se sitúa detrás de la oreja, y de otra parte interna, que es la que se ubica, mediante un procedimiento quirúrgico, debajo de la piel. Para la realización del referido procedimiento quirúrgico se requiere cirugía con anestesia general o, en casos excepcionales, anestesia local potente.

La experiencia acumulada en el desarrollo y en la colocación de implantes cocleares ha permitido establecer las etapas o fases que se integran en los programas asociados a esta tecnología y que a partir House (1987) y Sarduy & Jiménez (2015) pueden ser resumidos del modo siguiente:

- Período preoperatorio
- Cirugía
- Adaptación y adiestramiento
- Seguimiento

El *período preoperatorio* se caracteriza, en lo fundamental, por la realización de estudios y pruebas con la finalidad de seleccionar los candidatos a implantes cocleares.

Para esa selección, se consideran válidos los criterios de House (1987) y García (1992), en particular los referidos a:

- La confirmación de la existencia de una pérdida auditiva profunda o total para ambos oídos; personas que desde el punto de vista pedagógico se consideran sordas.
- La existencia de una audición previa, aunque la persona lleve muchos años sorda.
- La ausencia de trastornos psiquiátricos, déficit intelectual u otras alteraciones médicas graves que puedan impedir la intervención.
- Los muy bajos niveles de aprovechamiento de los auxiliares auditivos que sugieran la conveniencia de un implante.
- La determinación de la edad óptima para el implante.

Al hilo de lo antes señalado, conviene resaltar que en los últimos tiempos se han producido cambios en las valoraciones relacionadas con los criterios mencionados, los que de acuerdo con Castillo-Castillo, Roque-Lee, Carranco-Hernández & Martínez-Haro (2012) se pueden clasificar en audiológicos y no audiológicos.

Dentro de los criterios no audiológicos Castillo-Castillo et al. (2012, p. 179) incluyen:

la atención que los padres pondrán a la habilitación de su hijo, el estado psicológico del paciente, la red familiar de apoyos, la colaboración de ambos padres para la estimulación del lenguaje oral, o incluso el estado económico para mantener al implante en buenas condiciones.

En cuanto a los criterios audiológicos los referidos autores destacan el grado de pérdida auditiva y los beneficios que reciben los candidatos potenciales de la ampliación mediante el uso de audífonos. Sin embargo, subrayan la importancia de la evaluación integral, mucho más en el caso de los niños que no pueden decidir acerca de la realización o no del implante.

Consiguientemente, en el periodo preoperatorio se debe poner especial énfasis en la orientación o asesoramiento prequirúrgico, brindándole al candidato y a su familia una información realista sobre el implante, sus ventajas y sus limitaciones. Al mismo tiempo, se han de estudiar con mucho tacto las motivaciones y expectativas que ellos tienen en relación con los posibles resultados de la intervención.

Es extremadamente importante no generar ni en la familia ni en la persona sorda falsas expectativas, tal vez lo más prudente sea orientarlos para el inicio, luego de la intervención, de una larga etapa de trabajo, cuyo éxito estará condicionado por la interacción del sordo con su terapeuta del lenguaje, logopeda y maestro, entre otros.

Con la realización de la *cirugía*, cuyo tratamiento escapa al interés de estas reflexiones, comienza la estimulación y orientación del sordo con el implante, hasta lograr su *adaptación* y *adiestramiento* inicial. Conviene no obstante subrayar que, como han precisado Di Maggio, Pérez Gramajo y Azocar (2014, p.121) “la cirugía del implante coclear es sólo un paso, dentro del complejo y largo camino de rehabilitación del paciente con hipoacusia”.

La referida cirugía crea un nuevo grupo dentro del heterogéneo contingente de los niños y de las personas sordas en general, identificados ya como “sordos implanta- dos”.

Y no es que se esté anunciando una nueva “categoría” de niños. Lo que sucede es que, ante la posibilidad creciente de incorporación de sordos que han recibido el implante coclear a los distintos ámbitos de la vida, conviene estar preparados, siendo muy necesario que los docentes dispongan de información acerca del implante, sus posibilidades de utilización y la manera en que se puede contribuir a que en la escuela y en su vida diaria, los sordos obtenga el máximo beneficio posible de este dispositivo.

Finalmente se establece el *seguimiento* que contempla, además de las acciones arriba señaladas, la realización de controles médicos, audiológicos, pedagógicos, psicológicos y lingüísticos de manera periódica a los sordos con implante coclear.

El seguimiento conlleva a los especialistas de las diferentes disciplinas a comprobar el éxito del implante, conscientes de que el acto quirúrgico y la colocación del aditamento por sí solos no resuelven totalmente el problema. Con este procedimiento se crean condiciones que, bien aprovechadas, pueden favorecer el desarrollo comunicativo del sordo, el mejoramiento de su percepción auditiva, la identificación y discriminación de ruidos ambientales, el control de sus emisiones lingüísticas y el mejoramiento de sus posibilidades para la lectura labiofacial.

## **CONCLUSIONES**

Los avances tecnológicos en la evolución de los audífonos y la revolución generada a partir de los implantes cocleares crean nuevas perspectivas y retos para la atención integral de las personas con discapacidad auditiva, que se ponen de manifiesto en todos los ámbitos de su vida, incluido el escolar.

En consonancia con ello, en este artículo se destacan algunos puntos para la reflexión educativa en relación con el uso de audífonos y los implantes cocleares que forman parte de la respuesta tecnológica a la discapacidad auditiva en la actualidad, precisándose que el éxito en el aprovechamiento de las posibilidades de estos avances tecnológicos se puede alcanzar desde un enfoque integral, en cuya aplicación a los docentes, como parte del equipo de trabajo, les corresponde jugar un importante papel.

En el caso de los IC cabe subrayar que, como señala Sánchez-Toral (20014):

A medida que el acceso a la vanguardia de la biotecnología alcanza a una mayor población de niños con pérdida auditiva prelingüística que reciben un IC, se pone de manifiesto la heterogeneidad de esta población y se observa clínicamente que no se pueden predecir con exactitud los beneficios que se obtendrán (p.87).

La referencia anterior, unida al hecho de que no todos los sordos son candidatos a implante coclear y que no todos los posibles candidatos tienen acceso real a tan prometedores programas, coloca a la educación de los sordos ante nuevos retos, entre los que se incluyen la consideración del papel de la lengua de señas en el trabajo con los estudiantes sordos implantados y la continuidad de las investigaciones para la determinación de las estrategias pedagógicas más efectivas para su mejor desarrollo integral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera, M. (2016). La revolución tecnológica actual aplicada a los audífonos ¿Qué hay de nuevo y cuál es su aporte? *Revista Hospital Clínico Universidad de Chile*, 27(6) 767-775.
- Alzérreca, E., Pardo, J., & Délano, P. (2011). Neuroprótesis en Otorrinolaringología: más allá del implante coclear. *Revista Hospital Clínico Universidad de Chile*, 22, 318 – 324.
- Castillo-Castillo, S., Roque-Lee, G., Carranco-Hernández, L., & Martínez-Haro, M. O. (2012). Criterios audiológicos para la selección de candidatos a implantación coclear en el paciente pediátrico. *Rev Mex AMCAOF*, 1(3), 170-180.
- Di Maggio, E., Perez Gramajo, D., & Azocar, J. (2014). Implantes cocleares: Nuestra experiencia. *Inmanencia. Revista del Hospital Interzonal General de Agudos (HIGA) Eva Perón*, 3(2), 118-121.
- García, E. (1992). Implantes cocleares: su función en la rehabilitación del sordo profundo”. En *Las nuevas tecnologías y programas aplicados al campo de las minusvalías*. La Coruña: Fundación PAIDEIA.
- House, F. (1987). El implante coclear 3M/ House en niños. *Audiología en la práctica*, IV, Edición auspiciada por PHILIPS, Países Bajos.
- Rizzi, M. (2011). Historia de los implantes cocleares. *Revista*, 5, 8-11.
- Rodríguez Correa, M. & Arroyo, M. J. (2014). Las TIC al servicio de la inclusión educativa. *Digital Education Review*, 25, 108-126.

- Sánchez-Toral, K. J. (2014). Implantes cocleares, el uso de la lengua de señas y sus implicaciones clínicas. *Investigación en Discapacidad*, 3(2), 87-95.
- Sarduy, Y. & Jiménez, A. (2015). La superación profesional del logopeda en implante coclear y su impacto en el desempeño profesional. *Gaceta Médica Espirituana*, 17(1), 134-139.
- Velasco, C., & Pérez, I. (2009). Sistemas y recursos de apoyo a la comunicación y al lenguaje de los alumnos sordos. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 3(1), 77-93.

# La formación humanista. Un reto ante el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones

PhD. Sandra Pérez Alcolea

Universidad de Oriente

[sandrap@uo.edu.cu](mailto:sandrap@uo.edu.cu)

Lic. Lianne Guillén Pérez

Universidad de Oriente

[lguillen@uo.edu.ec](mailto:lguillen@uo.edu.ec)

MSc. Airxa Heredia Elías

Universidad de Oriente

[aheredia@uo.edu.ec](mailto:aheredia@uo.edu.ec)

**Palabras claves:** formación profesional, formación humanista, pedagogía humanista y tecnologías de la información y la comunicación.

**Recibido:** 02 de mayo de 2017

**Keywords:** professional training, humanistic training, humanistic pedagogy and technology of information and communication.

**Aceptado:** 12 de junio de 2017

## RESUMEN

La presencia de un mundo globalizado implica oportunidades y riesgos que para la sociedad y el individuo en particular ha de ser punto de reflexión en el proceso de educación y formación profesional. El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como fundamento esencial de este proceso lo favorece, por lo que se requiere de un accionar global e individual del ser humano que contribuya a la solución de problemas sociales, económicos, culturales, políticos; pero, para ello se demanda de una educación que contribuya a tales propósitos, materializándose esta necesidad en una concepción de formación humanista como parte de la formación integral del profesional. El presente trabajo asume el enfoque de una Pedagogía Humanista que reconoce el papel activo del sujeto en el proceso de transformación de la realidad social, como actor principal del proceso educativo a partir de su contexto histórico, planteando como objetivo la reflexión del reto que enfrenta la formación del profesional de la educación ante el impacto cada vez mayor de las TIC en la sociedad.

## ABSTRACT

The presence of a globalized world implies opportunities and risks that for society and individual in particular has to be a point for reflection in the process of education and professional training. the development of Technology of Information and Communication (TIC) as essential foundation of this process favor it, for that it requires of a global and individual action of the human being to contribute solve such social, educational economical, cultural and politic problems; but for that it is demanded an education that contributes to such purposes, materializing need in a conception of humanistic formation as part of the integral training of the professional. The present piece of work assumes the humanistic pedagogical approach that recognizes the active role of the subject in the process of transformation of the social reality, as mail actor of the educative process starting from his historical context, stating as objective the reflection of the challenge the professional education training faces before each time greater impact of the new Technologies of Information and Communication in the society.

## **INTRODUCCIÓN**

La formación del profesional de la educación debe responder a un amplio conocimiento de la ciencia y la tecnología, y en sus prioridades contribuir a la formación científico tecnológica, de forma que le permita ascender en su proyección social en correspondencia con las necesidades e intereses de la sociedad y resolver con independencia cognoscitiva los problemas de la práctica social; en esta dirección se hace necesario además, del conocimiento científico en la formación profesional, aquel que le permite desempeñarse como profesional, con un alto sentido de humanismo y responsabilidad ante los retos del mundo actual.

En Cuba, la educación ante los retos que encierra el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) asume como concepción la formación integral centrado en la formación de alto significado humano que permita comprender y actuar en beneficio de la sociedad, y que encierre valores humanos y cualidades, como la creatividad, la independencia, capacidad de evaluar la importancia de solución a los problemas, la auto-superación, y el compromiso social.

Reflexionar en esa formación humanista como parte de la formación integral del individuo desde un contexto en que el desarrollo de las TIC está produciendo cambios cada vez más significativos en el accionar del individuo, significa asumir con responsabilidad los retos que ellas imponen al proceso educativo en la sociedad.

## **DESARROLLO**

La formación es categoría esencial de la Pedagogía, constituye un proceso social y cultural de prioridad en la educación intencionalmente orientada a adquirir conocimientos y modos de actuación, a formar cualidades y valores en el individuo que respondan al proyecto de sociedad que se construye. Los cambios en la educación, provocados por el contexto de las TIC's implican también transformaciones en la actividad científico educacional que exigen perfeccionar toda la labor investigativa y laboral de la práctica pedagógica en función de un mejor desarrollo profesional del estudiante de carreras pedagógicas.

Las TIC's aportan a la formación profesional de la educación la generalidad de ser una herramienta a través de la cual se puede acceder sin límite de tiempo y espacio a información y conocimiento que desde lo individual se apropia el estudiante para la selección y reflexión en su proceso de construcción del conocimiento científico, lo que dinamiza su proceso formativo, que requiere desde lo metodológico la orientación del estudiante en su práctica pedagógica, de forma que exteriorice una conducta en correspondencia con las exigencias de la sociedad actual, una formación humanista que permita desarrollar en el individuo la capacidad de crear, interactuar, colaborar y proyectar, potenciar el modo de actuación profesional en su formación como miembro de la sociedad.

Con el desarrollo de las TIC's aparecen nuevas relaciones dinámicas en el proceso pedagógico, que a decir de Mendoza (2004) al señalar la práctica como mediadora de la formación inicial en el nuevo contexto, demanda de una concepción diferente en la formación, con un papel protagónico en la formación práctica del profesional y en el perfeccionamiento continuo de su actuación, lo que se complementa con una implicación del profesional en formación en su propio desarrollo. Estas relaciones devienen del uso de las TIC's como la nueva manera de acceso a la información, comunicación y cooperación, entre estudiante-docente, estudiante-estudiante, estudiante-comunidad escolar, las cuales han de estar sustentadas en una concepción humanista.

Se reconoce que la concepción humanista, en filosofía, se refiere a la dignidad y el valor del sujeto social, el valor de lo humano, es el respeto a la dignidad humana, por el bienestar y el desarrollo multilateral, por crear condiciones de vida social favorables; es preservar y desarrollar la vida, por lo que un aspecto que ha de tenerse en cuenta en la formación profesional de la educación, es precisamente la posibilidad y realidad de conservar y desarrollar la vida humana.

Comprender las exigencias que imprime la sociedad al proceso formativo del estudiante, al plantearse desde el desarrollo de las TIC's ; requiere, de la comprensión de una nueva forma de comunicación y colaboración que tiene lugar en los nuevos espacios educativos, lo cual significa nuevas formas de interacción comunicativa entre estudiantes y docentes, entre estudiantes y estudiantes comunidad estudiantil, planteando diferentes modos de ver y pensar los procesos.

El uso de las TIC's en la formación profesional establece un nuevo concepto de alfabetización, ellas demandan nuevas formas de alfabetización tecnológica; se plantea que la educación transita de una alfabetización informática entendida como conocimiento de la tecnología para crear documentos convencionales en HTML, materiales didácticos electrónicos, tutoriales, a una alfabetización digital entendida como conocimiento que garantiza realizar la comunicación, la interacción, el aprendizaje desde la virtualidad (internet, la educación virtual conocida como teleformación).

La alfabetización tecnológica no solo en el protagonismo que la tecnología ha adquirido en la vida cotidiana, sino en la necesidad de promover una actuación consciente en el uso de la información que circula y para la creación de nuevos conocimientos favorables al desarrollo de la sociedad. El uso de las TIC's imponen marcadas transformaciones en la configuración del proceso pedagógico, con cambios en los roles que han venido desempeñando los diversos actores del mismo; se asumen nuevas tareas y responsabilidades por estudiantes y docentes, los primeros tendrán que estar más preparados para la toma de decisiones y la regulación de su aprendizaje, mayor independencia cognoscitiva y, los segundos para diseñar nuevos entornos de aprendizaje al pasarse de un modelo unidireccional de formación donde ellos son los portadores fundamentales de los conocimientos, a otros más abiertos y flexibles en donde la información y el conocimiento se encuentra en grandes bases de datos compartidas por todos.

Las TIC's incrementan el potencial de la información, permiten acceder a ellas sin límites de tiempo y espacio, lo que modifica la manera en que se produce el conocimiento, y en el proceso educativo la relación información-comunicación puede ser sincrónica y asincrónica; por ello docentes y estudiantes deben adquirir habilidades y destrezas que le permitan profesionalizarse en el uso de estos recursos pues desempeñan un papel fundamental en la transformación de la educación.

En la formación de este profesional, centrado en el estudiante, las TIC's en su implementación demandan de cambios en el rol del docente, el cual ha de asumir una nueva concepción de la presencialidad en el proceso de enseñanza aprendizaje, este más que transmisor directo ha de ser orientador del conocimiento, de enseñar a aprender, a estimular la comunicación e interactividad entre todos los participantes a través del trabajo en equipo, colaborativo en un nuevo espacio educativo, el espacio que estas tecnologías están ofreciendo al aprendizaje; pero para ello tendrá que aprender a enseñar desde las tecnologías y sobre todo ha de orientarse en una concepción humanista.

Para el docente se generan cambios en la formación del conocimiento científico a partir de las TIC's enmarcados en la nueva forma de comunicación y colaboración que tiene lugar en ese nuevo espacio educativo.

- Comunicación, de comunicación sincrónica (estudiante-docente donde el interlocutor está siempre presente en tiempo real) por la comunicación asincrónica en un espacio digital (comunicación mediada y en tiempo no real). Las tecnologías de la información y las comunicaciones son poderosas redes de comunicación donde el estudiante puede acceder a nuevas formas de organizar y estructurar la información. El rol del docente cambia y pasa a ser, de poseedor de la información a facilitador de esta información.

- Colaboración, se brinda mayor equidad y descentralización en la distribución de la información, permitiendo en el proceso una mayor interactividad; se puede participar, elegir y tomar información, pero también se puede brindar; pues la red democratiza la información (Intranet, Internet), se fomenta la búsqueda, el diálogo, el trabajo en equipo, la constancia, la curiosidad, el intercambio de los resultados de investigación, fomenta cambios en las relaciones personales, modifica las formas de interactuar y comunicarse el docente y el estudiante, los docentes y los estudiantes entre sí favoreciendo el intercambio de conocimientos, el debate y la reflexión colectiva.

Estas posibilidades que ofrecen las TIC's son elementos modificadores de la cultura y educación del individuo, significan reconocer en su uso como mecanismo de comunicación y colaboración, pues a través de sus redes se favorece la creación de patrones tecno-culturales, entendidos estos como el conjunto de formas aprendidas en el interactuar con las tecnologías y que se reproducen en la práctica pedagógica del estudiante como la nueva forma de acceder, compartir, comunicar, crear información y conocimiento y que se incorporan a la cultura del contenido de la enseñanza.

Las TIC's cambian las formas de cómo hacer las cosas, escribir, leer, almacenar, por nuevas formas de trabajar y comunicar; se garantiza un mayor alcance al desarrollo individual del estudiante, son herramientas poderosas de apoyo, materiales didácticos motivadores, socializadores que potencian las habilidades de comunicación en el proceso de enseñanza.

La presencia de las TIC's , en la formación profesional de la educación constituye una poderosa red de comunicación que integran tecnologías, servicios y aplicaciones, donde docentes y estudiantes pueden acceder a nuevas formas de organizar y estructurar la información, fomentar la búsqueda, el diálogo, el trabajo en equipo, el intercambio de resultados investigativos, producir, ordenar, compactar y movilizar cantidades ilimitadas de información, interactuar y comunicarse favoreciendo el intercambio de conocimiento, que desde una concepción humanista promueva el desarrollo de la sociedad y el compromiso del estudiante en su práctica pedagógica.

El reconocer los cambios que produce el uso de las TIC's en la educación, si se observa la situación actual caracterizada por una fuerte relación y complementación entre tecnología y enseñanza, donde las tecnologías condicionan modelos que ayudan a plantear la enseñanza bajo una nueva perspectiva; los nuevos medios tecnológicos logran no solo cambiar los sistemas de evaluación hombre-medio, sino también instalarse como componente cultural, por ello su desarrollo, actúa como eje dinamizador en la formación del conocimiento científico pedagógico necesario para los estudiantes de carreras pedagógicas.

Si se asumen estos cambios que proporciona el contexto de las TIC's al proceso de enseñanza y aprendizaje, en la formación del conocimiento científico pedagógico en su dinámica integradora, será necesario tomar en cuenta:

- El dominio de las habilidades de la informática, para instrumentar el trabajo interactivo, la comunicación, el intercambio, la reflexión en el contenido de la enseñanza entre estudiantes y docentes sin que medie espacio y tiempo.
- Dominar procedimientos informáticos básicos que permitan crear nuevos espacios educativos con el uso de estos medios y recursos, de forma novedosa que motive el aprendizaje en los estudiantes.
- Adquirir las destrezas técnicas esenciales para acceder y procesar gran volumen de información y conocimientos que puede encontrar a través de Internet.
- Evaluar la calidad de la información encontrada en las páginas web.
- Determinar estrategias que faciliten el tratamiento del contenido desde la virtualidad. (intencionalidad formativa).
- Conocer el valor que adquiere en el proceso de formación del conocimiento científico el aprovechamiento óptimo de las nuevas oportunidades derivadas del contexto de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

- Comprender los retos que imponen las tecnologías de la información y las comunicaciones para la formación permanente, en función del logro de la independencia cognoscitiva.
- Coadyuvar a la formación de valores ante las nuevas vías para compartir, adquirir, crear conocimientos, a favor de la solidaridad, la ética profesional, y el sentido de pertenencia a una sociedad humanista.

En este sentido se concuerda con Arana, Batista y Ramos (2003) al plantear que:

El humanismo es sencillamente un intento y una actitud del espíritu humano en permanente proceso de evolución, que se inicia en el momento en que tomamos conciencia de nuestra diferencia con las demás especies biológicas, que busca el respeto, la dignidad y los derechos del ser humano para la formación integral de su individualidad y de su personalidad, lo cual requiere y conlleva condiciones sociales que propicien su transformación y realización como ser humano.

Desde el punto de vista filosófico se suele entender como humanismo, a todo aquel movimiento intelectual que considere como fundamental la naturaleza humana y los intereses del hombre. El humanismo debe considerarse como una actividad permanente que debe tender a realizar, en el hombre, el ideal de hombre, situar al hombre como valor principal en todo lo existente, concebir al hombre como fin y no como medio.

En el contexto de las TIC's, el estudiante significa lo que realmente contribuye al desarrollo de su práctica pedagógica, comunica e intercambia con el colectivo, aspecto que orientado en su desarrollo por el docente desde una posición intencionada de carácter formativo de acuerdo al objeto social del estudiante, definido en el modelo del profesional de carreras pedagógicas, favorece el desarrollo individual y colectivo en la identificación y solución de los problemas profesionales.

En la Pedagogía Humanista se reconoce el papel activo del sujeto en el proceso de transformación de la realidad social a partir de su contexto histórico, se complementa con la concepción de formación integral centrado en la formación de alto significado humano que permita comprender y actuar en beneficio de la sociedad, por lo que encierra cualidades a lograr en el profesional como la creatividad, la independencia, la auto-superación acompañado del compromiso social, sustento y esencia en el modelo pedagógico del profesional de la educación en Cuba.

Se responde de este modo a la comprensión axiológica en la formación del conocimiento científico del estudiante, y se da en la relación entre educación y valores, estos últimos como mecanismo regulador de la conducta del individuo en un contexto social en que ha de tomar en cuenta no solo intereses individuales, sino sociales, pues a través de los valores el sujeto se autoconoce, conoce sus necesidades y la posibilidad de satisfacerlas o proyecta condiciones ideales para ello, este auto-reconocimiento del individuo se realiza a partir de identificar su lugar y papel en la solu-

ción de los problemas de la práctica pedagógica, en este caso en correspondencia con el desarrollo tecnológico en un nuevo contexto social.

Concebir una dinámica integradora entre el desarrollo de una formación científico tecnológica sustentada en una Pedagogía Humanista a través del carácter transformador del conocimiento científico en el contexto formativo de las TIC's, como proceso sistematizador, se genera el ascenso de lo abstracto a lo concreto en la construcción y reconstrucción del conocimiento científico en el profesional de la educación. Esta relación dialéctica es expresión de la relación externa del proceso de formación del conocimiento científico en el contexto de desarrollo de estas tecnologías como representación de las exigencias de la educación en la época actual, en el vínculo sociedad-educación, lo cual fundamenta los cambios que se operan en la relación dialéctica interna del proceso educación-formación-aprendizaje desde la formación-desarrollo en la Pedagogía.

En esta dirección la formación científica tecnológica en el estudiante de carreras pedagógicas debe responder a:

- Desarrollar una actitud crítica, reflexiva e investigativa en relación con los problemas que emanen del desarrollo de las TIC's en el marco del proceso de la práctica pedagógica.
- Comunicar, compartir ideas y proyectar decisiones del proceso de la práctica pedagógica resultado del trabajo docente, metodológico, investigativo y laboral, desde el contexto de las TIC's.

El carácter transformador del conocimiento científico desde el contexto de las TIC's, concebido bajo una intencionalidad formativa, contribuye al desarrollo de la capacidad transformadora humana, creando los espacios para ello, Fuentes, H. (2009); lo que reafirma en el estudiante concepciones tecno-científicas, tecno-transformadoras, como parte de los fundamentos de la construcción del conocimiento científico pedagógico, que requiere la Pedagogía Humanista actual, concebir una educación que desde el desarrollo de la ciencia y la tecnologías garantice la transformación social en beneficio del desarrollo del individuo en la correlación de lo individual y lo social.

Acceder, estructurar, ordenar, compartir, crear conocimiento desde el contexto de las TIC's es hoy una necesidad en el proceso formativo del estudiante de carreras pedagógicas para garantizar los cambios de prácticas, comportamientos y aprendizajes en el proceso de enseñanza y asegurar desde el sustento de la Pedagogía Humanista un estudiante comprometido con la práctica social.

Los problemas del mundo de hoy agravados con el acelerado proceso de globalización requieren de profesionales cada vez más comprometidos con los cambios sociales a favor del desarrollo humano. Hoy se exige de profesionales con capacidad no solo de comunicarse coherentemente con los demás, sino además de una clara concepción del mundo, la sociedad y de sí mismo, de capacidad de pensar reflexi-

vamente a partir de principios morales, éticos, de ser creativos, capaz de manejar gran cantidad de información, resolver problemas y trabajar en colectivo, por ello es necesario de una adecuada labor educativa, en valores pues el educador tendrá que asumir una posición dialéctica, crítica e innovadora que permita en cualquier nivel de enseñanza transformar al sujeto que aprende, a la realidad social y a sí mismo, es una labor con una intencionalidad que se erige en principio como contenido de la educación para la educación en valores.

En el contexto de las TIC's, una formación en valores reconoce a la necesidad de asumir de forma comprometida un modo de actuación que responda a las exigencias de transformación de la sociedad, por lo que deberá tomarse en cuenta los espacios con que cuenta el docente para su labor educativa:

- Pedagógico
- Social
- Cultural
- Investigativa

Pedagógico. En esta dirección hay que ver a la informática como herramienta de apoyo, material dinámico del profesor, como elemento motivador en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Las computadoras permiten la recopilación, el procesamiento y la producción automatizada de datos y conocimiento, ella pasa a ser un instrumento de trabajo fundamental.

Por ello los docentes deben adquirir nuevas habilidades y destrezas que le permiten profesionalizarse en el uso de estos recursos pues esta tecnología ha comenzado a jugar un papel fundamental en toda la transformación educativa, pensar informáticamente supone operaciones mentales distintas y por tanto requiere de propuestas pedagógicas específicas. Al respecto hay muchas investigaciones relacionadas con su efectividad y transformación en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Social. Refleja los vínculos personales, la nueva manera de comunicación humana que elimina la distancia. Hoy esta tecnología exige de la educación adaptación a nuevas formas de acceso a la información que condicionan nuevos modos de expresión que supone a su vez nuevas formas de acceso y modelos de participación y recreación cultural, condicionando cambios en el sistema de relaciones alumno- profesor, entre los alumnos y entre profesores.

En esta dirección se debe fomentar el desarrollo de habilidades que fortalezcan las relaciones de colaboración, pues el uso de las computadoras favorece el trabajo investigativo, el intercambio de conocimiento, el debate y la reflexión de problemas educativos, sociales, fomentan la preparación del estudiante en su desempeño profesional. Asume la necesidad de fomentar la responsabilidad colectiva en el uso del conocimiento y la información en beneficio de la transformación social.

Cultural. Se le atribuye al acelerado desarrollo que alcanza las TIC's y su presencia de todas las esferas de la sociedad. Se habla hoy que ellas están provocando cambios y mejoras en el conjunto de la sociedad. La creación de redes en la educación facilita una mayor socialización del conocimiento y por tanto un mayor acceso a la cultura. Su utilización profundiza la relación objetiva entre individuo- cultura y enseñanza. En esta dirección la educación ha de favorecer la aplicación y utilización cada vez más de las TIC's en la solución de problemas como acceso, manejo, distribución y procesamiento de la información y el conocimiento como herramienta esencial en un proceso transformador.

Investigativa. El profesor incluye en sus funciones la investigación, desde esta dirección el desarrollo tecnológico en la información encierra en sí misma un proceso de investigación, pues en su desempeño el docente debe buscar (investigar) no solo como hacer mejor las cosas sino como hacer aquellas que no podemos hacer y que las nuevas tecnologías las están proporcionando.

## CONCLUSIONES

La Pedagogía Humanista debe estar dirigida a la formación de estudiantes en el humanismo como valor moral, el cual se manifiesta en la manera de formar nuevos valores epistemológicos y ético-filosóficos en el proceso de enseñanza y aprendizaje en general, es una integración del conocimiento-valores-valoraciones, al entender los valores como eje entre los componentes de este proceso en que interviene lo epistemológico y los valores.

La formación humanista en el contexto de las tecnología de la información y las comunicaciones es requerimiento fundamental que precisa desarrollar el estudiante, si se aspira a un profesional que sea capaz de transformar la práctica pedagógica en correspondencia con las exigencias del desarrollo científico tecnológico, por lo que será necesario propiciar el desarrollo de una práctica docente investigativa integrada al manejo de las TIC's, de forma que responda a las transformaciones de la educación en el contexto actual y la realidad social.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Addine, F. (1995). Exigencia en la formación del profesional pedagógico. *Pedagogía* 95. La Habana.
- Agustín, L. (2013). *La Economía del Conocimiento y el Socialismo*. La Habana: Editorial Academia.
- Alphonse, M. (2012). Benefits of Educational Technology. (en línea). Disponible en: <http://merseamusic.blogspot.com>. [Consultado el 20 de junio del 2014]
- Arana, M., Batista, N., & Ramos Castro, A. ( 2003). *Los valores en el desarrollo de competencias profesionales*. En monografía virtuales, ciudadanía, democracia y valores en sociedades plurales.

- Arana, M., & Armenteros, J. (s.f.). *Los Valores en la Formación Profesional*. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Area, M. (2009). *Introducción a la tecnología educativa*. España: Universidad de La Laguna.
- Báxter, E. (2003). *Cuando y cómo educar en valores*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Berizzo, C. (2013). Las tecnologías de la información y las comunicaciones como herramienta de enseñanza aprendizaje en las prácticas pedagógicas. *XV Congreso Internacional de Informática en la Educación. Informática 2013*. La Habana.
- Blanco, L. (2013). Aspectos morales y éticos de las TIC. *Revista Temas (74)*, 30-37.
- Blanco, J., & Encinosa, L. (2013). Aspectos morales y éticos de las TIC. *Revista Temas (74)*, págs. 30-37.
- Castellanos Simons, B. (s.f.). *La visión humanista acerca de la educación y el aprendizaje*. La Habana: Maestría en Educación. Módulo teorías del aprendizaje Material de consulta.
- Cortón, B. (2007). *Humanidades y Humanismo, formación humanista y labor ideopolítica del docente*. Stgo de Cuba: Soporte Digital.
- Fabelo, J. R. (2007). *Los valores y sus desafíos actuales*. Nueva Cultura.
- Fuentes, H. (2008). *La formación de los profesionales en la contemporaneidad. Concepción científica Holística Configuracional en la Educación Superior*. CeeS Manuel F. Gran. Universidad de Oriente. Material digitalizado.
- Fuentes, H., Montoya, J., & L., F. (s.f.). *La construcción del conocimiento científico en las ciencias pedagógica*. Stgo de Cuba: Catedra Manuel F. Gran.
- Horruitiner, P. (2006). *La Universidad Cubana: el modelo de formación*. La Habana: Félix Varela.
- Horruitiner, P. (2011). La educación superior. Retos y perspectivas en la sociedad cubana. *Curso # 17 Pedagogía 2011*. La Habana.
- Horruitiner, P. (2013). El modelo de formación de la nueva Universidad Cubana. *Conferencia en Pedagogía 2013*. La Habana.
- Pérez, S. (2015) Dinámica integradora de la formación del conocimiento científico pedagógico en el contexto de las tecnologías de la información y las comunicaciones. *Tesis Doctoral*

# La relación universidad – empresa a la luz del desarrollo de las prácticas Pre - Profesionales

PhD. Maribel Asín Cala

Universidad de Oriente

maribela@uo.edu.cu

PhD. Daniel Fuentes Almaguer

Universidad de Oriente

daniel.fuentes@uo.edu.ec

**Palabras claves:** formación del profesional, práctica laboral investigativa, tutoría

**Keywords:** professional training, investigative work practice, mentoring.

**Recibido:** 13 de abril de 2017

**Aceptado:** 11 de julio de 2017

## RESUMEN

La formación de profesionales, como cualquier otra función de la educación superior, está relacionada con procesos sociales más generales y constituye una función que está determinada por los propios objetivos del sistema socioeconómico y político en que se encuentra insertada, de la cual es producto y agente de su desarrollo; por lo que está estructurada y obedece al diseño de un conjunto de relaciones sociales que entrelazan diversos componentes e instituciones de una situación social dada. Es propósito de este artículo reflexionar acerca de las potencialidades y oportunidades del vínculo universidad- empresa en la formación de los profesionales competentes.

## ABSTRACT

The formation of professionals, like any other show of higher education, she is related with social processes more general and constitute a show that she is determined for the very objectives of the socioeconomic system and politician in which one finds itself inserted, that of whom is product and factor of his development in; What you are in favor of structured and obey the designing of a set of social relations that various components and institutions of a social given situation intertwine . Purpose comes from this article to reflect about potentialities and opportunities of the link university company in the competent professionals' formation.

## **INTRODUCCIÓN**

La universidad en su devenir histórico, a tono con el carácter socio-histórico y clacista de la educación, se ha ido transformando y adaptando a las necesidades y exigencias sociales, observándose una relación dialéctica en este proceso transformador. Las nuevas condiciones socioeconómicas y científicas técnicas le exigen a la universidad una necesaria transformación, tanto desde el punto de vista de sus concepciones como de sus prácticas educativas. Para lograrlo la universidad necesita perfeccionar los principales procesos que en ella se desarrollan.

En la actualidad el perfeccionamiento de la planificación, organización, desarrollo, control y evaluación de la formación en los contextos laborales (prácticas laborales o pre-profesionales) constituye una necesidad y un reto para las instituciones formadoras de nivel superior.

Es importante que el centro formador, los estudiantes y las empresas e instituciones que acogen a los estudiantes durante las prácticas comprendan su papel:

- los estudiantes: que las prácticas laborales o pre-profesionales constituyen un espacio para su aprendizaje y perfeccionamiento profesional,
- las empresas e instituciones: comprendan que las prácticas laborales o pre-profesionales constituyen una oportunidad para contribuir con el desarrollo de la comunidad, de la sociedad y de la propia empresa o institución,
- la institución formadora: que el desarrollo de las prácticas pre-profesionales debe favorecer el desarrollo de la estrategia de formación de los profesionales competentes, en la cual deben estar involucrados que todos sus agentes formadores y los estudiantes.

Sin embargo, todavía se aprecian insuficiencias en el vínculo universidad - empresa en función del desarrollo del profesional durante la formación inicial. Lo anterior exige fortalecer el trabajo que realizan las universidades, empresas e instituciones en la formación del profesional, lograr mayor vinculación de los profesores universitarios con los procesos que se desarrollan en los escenarios donde los estudiantes realizarán la práctica laboral y de los especialistas de la producción y los servicios en la formación de pregrado.

Es propósito de este trabajo ofrecer algunas reflexiones sobre la necesidad de fortalecer el vínculo universidad- empresa en función de perfeccionar el desarrollo de la práctica laboral investigativa y contribuir a la formación de profesionales competentes.

## **DESARROLLO**

En el mundo actual la vinculación universidad – empresa adquiere particular importancia, aunque es válido reconocer que no es un fenómeno nuevo ni particular de América Latina ni de los países más desarrollados. En reiteradas conferencias y

reuniones, la UNESCO ha reiterado la necesidad de que la Universidad establezca vínculos con unidades de la producción y los servicios para así contribuir al desarrollo tecnológico y a identificar las necesidades de las empresas.

Para cumplir con este propósito es necesario que la universidad se acerque más a los procesos que se desarrollan en las diferentes empresas e instituciones socioeconómicas, que identifiquen sus necesidades y adecuen los programas y cursos de la formación inicial y post graduada a sus requerimientos. Ello supone poner un mayor énfasis en la enseñanza, no solo como una misión universitaria en sí misma, sino también como base para articular las relaciones entre la universidad y su entorno socioeconómico. Una vía para lograrlo lo constituye la vinculación del estudio con el trabajo, particularmente – en este caso- a través de las prácticas laborales o pre profesionales.

La vinculación del estudio con el trabajo, de la teoría con la práctica y con la vida, constituye uno de los principios rectores, no solo de la educación cubana, sino de la educación en diferentes países del mundo. Su esencia está en las ideas educativas y pedagógicas de destacados educadores. Quizás su antecedente más conocido está en la teoría pedagógica del destacado pedagogo checo Juan Amos Comenius (1592-1670) cuando expresó que “lo que ha de hacerse, debe aprenderse haciéndolo”.

El más universal de los cubanos José Martí (1853-1895) consideraba que la práctica laboral es sostén para situar al hombre en la realidad de su mundo, basado en el hecho de que: “Ventajas físicas, mentales y morales vienen del trabajo...El hombre crece con el trabajo que sale de sus manos”. Más cercano en el tiempo Fidel Castro (1926-2016) expresó: “...no puede haber estudio sin vinculación al trabajo, no puede haber formación sin vinculación a las actividades productivas, no se puede concebir al hombre como un intelectual en abstracto, ajeno al mundo en que vive...”. Tales planteamientos constituyen las bases de las prácticas laborales investigativas en la universidad.

Es por ello que en el proceso de enseñanza aprendizaje de todas las asignaturas, se aprecian dos componentes: uno teórico y otro práctico, componentes que deben ser integrados para lograr la efectividad de la enseñanza y del aprendizaje. El Dr. Carlos Álvarez, en su libro “La escuela en la vida”, hace referencia a estos dos componentes, señalando que en la concepción de toda asignatura se incluye no sólo lo académico sino también lo laboral y que es tan importante lo conceptual como las habilidades que se desarrollan para la solución de problemas de la práctica social, y que ninguno de estos elementos del proceso docente educativo puede considerarse relegados a un segundo plano. Pero no sólo en las clases o a través del contenido de las asignaturas se logra el enfoque laboral, éste se pone de manifiesto en todas las actividades de la vida de las instituciones educativas.

En el caso de la educación superior la relación del estudio con el trabajo adquiere características sui generis porque debe establecer de forma prioritaria una relación obligada y con carácter de ley entre la misión de la Universidad y las demandas

sociales que se corresponden con ésta en cada momento histórico, social y cultural concreto. Es por ello que la preocupación por la calidad de los estudios arranca de la idea de que los estudiantes de la educación superior de un país forman parte de la riqueza de ese país, incluso en el futuro, las universidades van a ser juzgadas más por la calidad de sus alumnos que por la de sus profesores.

Así, por ejemplo, en el Patrón de Evaluación y Acreditación de los Centros de Educación Superior, carreras y figuras del postgrado, un aspecto que se evalúa en diferentes variables es el vínculo con el territorio, sus empresas y unidades de servicios, así como el desarrollo de la práctica laboral. La importancia de la relación de la Universidad con las empresas aparece refrendada en los acuerdos e informes de diferentes foros de organismos como la UNESCO y la CEPAL. Se plantea por ejemplo que: “Existen diversos factores que pueden facilitar la creación y el fortalecimiento de la interrelación entre las universidades y las empresas (elementos de convergencia) y otros que, por el contrario, pueden dificultar o entorpecer dicha vinculación (elementos de divergencia)”.

- Elementos de convergencia: las universidades y las empresas son actores primarios en los procesos de innovación y ambos poseen habilidades y capacidades científicas y tecnológicas fundamentales para la generación de conocimiento, que muchas veces resultan complementarias.
- Elementos de divergencia: a pesar de compartir la particularidad de desarrollar y utilizar capacidades para la generación de conocimiento científico-tecnológico, la universidad y la empresa llevan adelante esta tarea con competencias, finalidades y criterios muy distintos.

Por tanto, la creación de vínculos entre universidades y empresas debe desarrollarse según la noción de especialización complementaria: generar y fortalecer los factores de convergencia entre ellas, es decir, sus respectivas capacidades científicas y tecnológicas y, al mismo tiempo, reducir los elementos de divergencia, sin que esto implique eliminar las especificidades, objetivos y misiones de cada una.

Este vínculo se manifiesta de diferentes formas y se establece a través de diferentes canales, obteniéndose diferentes beneficios. Por ejemplo: flujos de recursos humanos (por ejemplo, las prácticas de los estudiantes en empresas o la contratación de nuevos profesionales), las redes informales entre profesionales, las actividades de difusión del conocimiento (conferencias, elaboración de publicaciones), los proyectos específicos, los servicios de asesoramiento y apoyo tecnológico (asistencia técnica, equipo técnico), el licenciamiento de tecnología (patentes, oficinas de transferencia tecnológicas de las universidades) y la creación de centros mixtos o empresas de base tecnológica.

En el caso de Cuba, lograr tal propósito, implica que la universidad establezca sólidas relaciones con los Organismos de la Administración Central del Estado (OACE) y dentro de ellos con aquellas entidades, empresas, organismos e instituciones que puedan contribuir de manera exitosa a la formación del profesional, es decir con las

Unidades Docentes (UD) y Entidades Laborales de Base (ELB), centros donde de manera planificada se realizan las prácticas laborales.

La práctica laboral, concebida como forma específica de organización del proceso docente educativo en los centros de educación superior cubanos, constituye una vía eficaz para la activación de las diferentes esferas de la personalidad y contribuye a desarrollar cualidades morales. Por otro lado, la incorporación de los alumnos a las prácticas laborales en diferentes empresas e instituciones contribuye de forma decisiva en la formación de capacidades de actuación y de inserción social, a desarrollar una actitud positiva y de respeto al trabajo, a dominar los procedimientos en la resolución de problemas, a saber aplicar y combinar los conocimientos específicos y procedimientos generales en la solución de problemas de la vida, a realizar una mayor valoración de la actividad creativa, a comprender la incidencia de los avances científico-técnicos sobre las formas de vida y a desarrollar la capacidad de decisión.

Se comparte la idea expresada por Herrera (2006) referida a que la práctica investigativo-laboral es un proceso de profesionalización porque como proceso educativo influye en el crecimiento económico y el bienestar material, puede ayudar a la sociedad a identificar sus problemas y potencialidades, contribuye a la humanización del estudiante y a su capacitación para el mundo del trabajo. Además, en la práctica investigativo-laboral sólo pueden hacerse significativos y útiles para el estudiante los problemas que aparecen en las situaciones complejas e irrepetibles del centro de trabajo y la comunidad, por tanto las soluciones de los mismos surgen de la investigación en el contexto donde se desarrolla su acción, es decir, en la práctica investigativo-laboral que se desarrolla en las empresas debe concebirse la solución de problemas reales debido porque cuando el estudiante resuelve problemas de la producción o los servicios, también se desarrolla a sí mismo.

Se considera que las prácticas laborales o pre- profesionales son las actividades de fortalecimiento y puesta en práctica de los conocimientos y habilidades recibidas en las instituciones docentes que realizan los estudiantes de diferentes especialidades y carreras en los futuros contextos de actuación. Ellas se desarrollan durante un tiempo determinado a lo largo de los estudios, están directamente relacionadas con su formación profesional y planificadas, organizadas y controladas por la institución formadora. Su fin es esencialmente formativo y educativo.

Es importante tener en cuenta que el desarrollo de la práctica laboral investigativa propicia:

- La socialización del estudiante de práctica con el entorno laboral (cómo conducirse, cuáles son las normas de comportamiento, la disciplina, las relaciones laborales, los principales procesos que se desarrollan, la implicación de todos los trabajadores para lograr un fin común.)
- Motivación por desarrollar su vínculo laboral en esa misma empresa o institución, de ser continuador y parte del prestigio de ese centro.

- Familiarizarse con las tecnologías y exigencias reales, que enriquecen lo aprendido en la universidad.

- Realizar tareas prácticas en correspondencia con la profesión.

Siempre será una excelente decisión el desarrollo de las prácticas laborales (en entidades, empresas, organismos e instituciones) como parte del plan de estudio de las diferentes carreras, ella propicia el vínculo teoría – práctica. Ella propicia que los estudiantes universitarios adquieran vivencias profesionales, se vinculen a proyectos y procesos laborales, aprendan de los más experimentados, constituyendo de hecho, una experiencia invaluable.

Garantizar que las prácticas laborales sean exitosas garantiza un elevado nivel de satisfacción de los alumnos por su carrera, por el lugar donde realizaron su práctica y especialmente por la universidad que propició su formación.

Sin embargo, en el desarrollo de la práctica laboral investigativa inciden de manera negativa los siguientes aspectos:

- Poco conocimiento por parte de la Universidad de los procesos productivos y sociales que se desarrollan en empresas e instituciones y por otro lado las empresas e instituciones tampoco tienen suficiente conocimiento de las particularidades del proceso formativo de los futuros profesionales que se desarrolla en las Universidades.

- Durante la práctica laboral predomina el carácter reproductivo de las evaluaciones, se subvaloran los ejercicios y tareas de carácter práctico y que tengan como elemento esencial la creatividad y la independencia del estudiante.

- No siempre se planifica un adecuada guía metodológica ni un plan de práctica que propicie el desarrollo de tareas de complejidad creciente, que exijan aprendizajes desarrolladores, orientando tareas rutinarias y carentes de interés.

- Insuficiente supervisión, control y evaluación de la práctica por parte de tutores/especialistas y profesores de la universidad.

- Algunos organismos, empresas e instituciones consideran que la atención al estudiante de práctica laboral es un gasto, una pérdida de tiempo y de recursos financieros y materiales, y no perciben el beneficio que puede reportarle este vínculo con la Universidad. Sin embargo, una vez graduados tienen que invertir recursos para la recalificación, la actualización y adiestramiento del egresado porque es vital para el éxito de la producción y los servicios y la Universidad no egresó el profesional exigido.

- No se asignan los mejores profesionales para atención a los practicantes.

- No siempre se coordinan con antelación ni de manera adecuada las prácticas laborales, trayendo como consecuencia la desatención por parte de los especialistas y directivos de las UD/ELB, el desinterés y la desmotivación por parte del estudiante.

Atender con prioridad el desarrollo de la práctica laboral investigativa-como expre-

sión del principio marxista y martiano de vinculación de la teoría con la práctica, del estudio con el trabajo, significa avanzar desde el pregrado en el desarrollo de la profesionalización, en tanto en ella se propicia el desarrollo de modos de actuación acorde a la profesión que se estudia, se desarrollan valores morales, la ética de la profesión se aprende a comprender y a buscar soluciones interdisciplinarias a los diferentes problemas profesionales, se amplían, profundizan, actualizan y contextualizan los conocimientos, se desarrollan habilidades. Ella debe propiciar que se adquieran vivencias positivas sobre la profesión, que se familiaricen y resuelvan problemas de la práctica, por tanto, existe una relación recíproca.

Por tanto, se hace necesario que se logre una implicación real y efectiva por ambas partes: que la universidad se interese más por los procesos productivos, educativos y de salud, la capacitación, la solución de las problemáticas de los organismos, empresas e instituciones y que estos se impliquen más con sus recursos materiales, humanos y financieros en la formación del futuro profesional, que en un plazo relativamente breve estará en sus centros. Deben comprender que esta atención esmerada que realizan es una inversión, para en un futuro obtener mejores resultados.

Implica, por tanto, que los vínculos y la colaboración propicien:

1. Mejorar los resultados de las universidades y de los centros donde se insertan los estudiantes, de los profesores, de los estudiantes, de los trabajadores de los centros laborales y también las relaciones interinstitucionales.
2. La formación de una responsabilidad que debe ser asumida por ambas partes, y que debe incluir el pregrado, la capacitación, el postgrado y las investigaciones que los beneficien mutuamente.
3. El vínculo estrecho y coordinado. La práctica laboral investigativa no puede ser espontánea, sino planificada, organizada, controlada y evaluada y conciliada con las UD/ELB que recibirán a los estudiantes, de manera que se aseguren por ambas partes los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo exitoso de la misma.
4. Necesidad de establecer convenios, en los que queden precisados los deberes y tareas de cada una de las partes, como manifestación de la voluntad de ambas partes de trabajar conjuntamente en la formación del profesional.

Con la relación universidad- empresa se logra:

- La solución de problemas profesionales reales en la empresa o institución a través del trabajo científico estudiantil y de investigaciones realizadas por profesionales de la universidad y de las empresas.
- Responsabilidad compartida en la formación del profesional, que incluye la preparación de los especialistas/tutores, su categorización, facilidades para el empleo de los laboratorios, talleres, tecnologías, bibliografías, etc.
- La relación formación inicial del profesional adiestramiento y postgrado.

- La solución interdisciplinaria de los problemas profesionales de las empresas, solución a la que contribuyen los estudiantes de las diferentes carreras insertadas en esa empresa o institución.
- Aprendizaje mutuo y bilateral: los estudiantes aprenden de los especialistas y estos de los estudiantes.
- Favorecer que en la empresa o institución confluyan todos los procesos universitarios.
- Conferir mayor pertinencia a los procesos académicos y de investigación.
- El incremento y actualización de los conocimientos y habilidades de los profesionales de las empresas/instituciones y de las universidades.
- Proporcionar a los estudiantes conocimientos, vivencias, experiencias, conocimientos, habilidades y competencias profesionales.
- Que las empresas/instituciones reciban asesoría y asistencia para la solución de sus problemas, acceden a una información actualizada y especializada, capacitación y postgrado para su personal.

La importancia de la relación de la universidad con las empresas aparece refrendada en los acuerdos e informes de diferentes foros de organismos como la Unesco y la CEPAL. Se plantea por ejemplo que existen diversos factores que pueden facilitar la creación y el fortalecimiento de la interrelación entre las universidades y las empresas (elementos de convergencia) y otros que, por el contrario, pueden dificultar o entorpecer dicha vinculación (elementos de divergencia).

- Elementos de convergencia: las universidades y las empresas son actores primarios en los procesos de innovación y ambos poseen habilidades y capacidades científicas y tecnológicas fundamentales para la generación de conocimiento, que muchas veces resultan complementarias.
- Elementos de divergencia: a pesar de compartir la particularidad de desarrollar y utilizar capacidades para la generación de conocimiento científico-tecnológico, la universidad y la empresa llevan adelante esta tarea con competencias, finalidades y criterios muy distintos.

Por tanto, la creación de vínculos entre universidades y empresas debe desarrollarse según la noción de especialización complementaria: generar y fortalecer los factores de convergencia entre ellas, es decir, sus respectivas capacidades científicas y tecnológicas y, al mismo tiempo, reducir los elementos de divergencia, sin que esto implique eliminar las especificidades, objetivos y misiones de cada una.

Este vínculo se manifiesta de diferentes formas y se establece a través de diferentes canales, obteniéndose diferentes beneficios. Se resaltan los siguientes:

- flujos de recursos humanos (por ejemplo, las prácticas de los estudiantes en empresas o la contratación de nuevos profesionales),
- las redes informales entre profesionales,

- las actividades de difusión del conocimiento (conferencias, elaboración de publicaciones),
- los proyectos específicos,
- los servicios de asesoramiento y apoyo tecnológico (asistencia técnica, equipo técnico).
- el licenciamiento de tecnología (patentes, oficinas de transferencia tecnológicas de las universidades),
- la creación de centros mixtos o empresas de base tecnológica.

En el desarrollo exitoso de la práctica laboral investigativa un papel esencial lo desempeña el especialista/tutor de los estudiantes que labora en las unidades docentes y entidades laborales de base.

Las unidades docentes y las entidades laborales de base se convierten en el centro integrador y promotor de las potencialidades científicas y laborales en la formación del profesional; en ellas el especialista/ tutor desempeña un papel importante y decisivo y la tutoría debe caracterizarse por la flexibilidad y atención diferenciada a cada uno de los tutorados de acuerdo con sus características, intereses, conocimientos, capacidades, nivel de dificultades y avances, esto es: atender las características personales de cada estudiante practicante de manera individualizada, pero dentro del contexto colectivo.

La revisión bibliográfica realizada permitió constatar que desde tiempos remotos han existido “maestros” que han conducido a uno o varios “aprendices” o discípulos por el camino del conocimiento y han impregnado la personalidad de estos con su ejemplo personal, saturado de valores como la constancia, la entrega al trabajo, al estudio y la investigación, la responsabilidad, honestidad, ejemplos muy conocidos son: Aristóteles, Sócrates, Platón, Juan Jacobo Rousseau, Simón Rodríguez, Rafael María Mendive. Así pudieran citarse numerosos ejemplos de mentores, tutores y maestros que han guiado el aprendizaje de sus discípulos oportunamente a través del tiempo, porque la tutoría como función educativa aparece a comienzos del siglo XI en las universidades.

El tutor era un profesor que ejercía la función de tutela formativa, asegurando el estilo universitario, convirtiéndose en el garante de la universidad científica ante los estudiantes cuya formación tenía encomendada.

En diferentes partes del mundo este profesional es identificado como: un paradigma de la educación; un profesional que se ajusta a los requerimientos exigidos por el régimen tutorial y que ha recibido un entrenamiento para realizar con propiedad su rol ; como el profesional que adquiere formalmente un compromiso frente a una institución y para el tutorado .

De todo lo anterior se desprende que el tutor debe caracterizarse por poseer cualidades humanas (amistad, respeto, exigencia, justicia, humildad, vitalidad, empatía, madurez, responsabilidad, paciencia y optimismo, rectitud, preocupación por los estudiantes bajo su responsabilidad), científicas y técnicas. Otro elemento importante que debe considerarse en la planificación, organización, ejecución, control y evaluación de la práctica laboral es la preparación de los diferentes actores principales: los estudiantes, los especialistas/ tutores y directivos de las UD/ELB y los profesores de la universidad responsabilizados con la tarea.

En el caso particular de los estudiantes es importante que ellos conozcan y concienticen los siguientes aspectos:

1. Cumplir en la forma planificada el desarrollo y evaluación de la práctica laboral.
2. El clima organizacional y comunicacional, la forma de vestir, los compromisos, el régimen de vida de unidad docente o entidad laboral de base donde realizan la práctica laboral investigativa, es diferente al de la universidad, por tanto, deben ser respetuosos y cooperar en las tareas.
3. Deben establecer relaciones cordiales, amables con los directivos, especialistas y trabajadores, pero siempre utilizando un lenguaje formal y respetuoso. En, es decir, una comunicación respetuosa y asertiva.
4. Cumplir con los horarios establecidos y con los compromisos, tareas o proyectos encomendados. En los casos en que el practicante requiera atender un compromiso importante a nivel académico o por asuntos personales, debe hablar con su jefe inmediato y acordar cómo es el proceso formal para solicitar el permiso y bajo qué condiciones se llevará a cabo.
5. Debe ser proactivo en las actividades de su práctica laboral, imprimirles entusiasmo, calidad, interés, compromiso, flexible y mantener buena disposición para resolverlas.
6. Debe ser recursivo y creativo. En caso de no tener los conocimientos necesarios para resolver las tareas buscar la información necesaria a través de diferentes vías. Evitar realizar un trabajo que carezca de calidad y que afecte tanto a su formación como a la UD/ELB.

En correspondencia con el análisis realizado se propone una **estrategia pedagógica para perfeccionar la integración y cooperación entre la universidad y los OACE que potencie el desarrollo de la práctica laboral investigativa.**

Se concibe la estrategia como acciones que se llevan a cabo para alcanzar determinado objetivo social, acciones secuenciales e interrelacionadas que, partiendo de un estado inicial, y considerando los objetivos propuestos, permite dirigir el desarrollo de formación inicial del profesional durante la práctica laboral investigativa en las ELB/UD de los diferentes OACE. Se caracteriza por ser flexible, orientadora, participativa y dinámica

Objetivo de la estrategia: Perfeccionar el desarrollo de la práctica laboral investigativa, a partir de la integración y cooperación entre la universidad y los OACE.

**Primera etapa:** Planeación.

- Proyección a nivel de Facultad y carrera del desarrollo de la práctica laboral investigativa: se elaboran las guías metodológicas (las tareas que se incluyan deben tomar en consideración la necesaria relación entre lo académico, lo laboral investigativo y lo extensionista, así como el carácter productivo y vivencial de las mismas) para estudiantes y tutores/especialistas y el Plan de práctica por años. Se designan los profesores que atenderán la práctica laboral investigativa (PLI).
- Se realizan las coordinaciones iniciales con los OACE para determinar - en correspondencia con los objetivos de la práctica laboral, la cantidad y lugar de residencia de los estudiantes - las UD/ELB que posean las mejores condiciones para el desarrollo de la PLI.
- Se realiza un diagnóstico de las UD/ELB para precisar sus potencialidades, fortalezas, debilidades y necesidades y posibles tutores/especialistas.
- Intercambios de la dirección de la universidad y sus facultades con las direcciones de los OACE, UD/ ELB, para precisar los principales aspectos que serán convenidos.
- Desarrollo de talleres metodológicos y de socialización para elaborar los materiales y medios didácticos que se emplearán en la capacitación de los directivos, tutores /especialistas de los OACE y ELB/UD, ejemplo plegable sobre los fundamentos legales de la PLI.
- Capacitación de los responsables de la PLI y capacitadores de las UD/ELB sobre los fundamentos legales de la PLI.
- Categorización de los tutores/especialistas.

Este proceso debe realizarse con un año de anterioridad (preferentemente en el primer trimestre).

**Segunda etapa:** Concertación.

- Firma y/o actualización de los convenios de la práctica laboral investigativa.
- La rectora de la universidad firma un convenio marco con los directivos de los OACE y otras instituciones de importancia en el territorio y de otras provincias en las que existan instituciones y empresas afines al perfil profesional de las carreras que se estudian en la universidad.
- Los decanos de las facultades firman los convenios con las UD/ELB. Se precisan las tareas a desarrollar de conjunto, objetivos, fechas y responsables y las formas en que se desarrollará la práctica laboral investigativa.

A nivel de universidad, facultad, OACE y UD/ELB debe quedar un ejemplar del convenio firmado.

### **Tercera etapa:** Ejecución.

- El profesor designado por la carrera realiza el proceso de entrega pedagógica y presentación del estudiante a la UD/ELB seleccionada (explicando y entregando la guía metodológica y el Plan de práctica laboral investigativa).
- Discusión y análisis de los estudiantes, directivos y especialistas/tutores de la UD/ELB del Reglamento de la Práctica laboral investigativa.
- Desarrollo de la PLI bajo la supervisión del tutor/especialista y del profesor de la universidad. Durante el desarrollo de la misma debe establecerse un fuerte y sistemático vínculo de las carreras con la empresa o institución donde está ubicado el estudiante para comprobar el desarrollo del estudiante y el cumplimiento de las actividades planificadas.
- Desarrollo de actividades conjuntas en ambas instituciones para propiciar el conocimiento de los procesos que se desarrollan (productivos – sociales y formativos).
- Participación de los profesionales de la UD/ELB en las actividades metodológicas y en la impartición de docencia en la universidad y los profesores de la universidad se incorporan a los procesos que se desarrollan en las UD/ELB.
- Se continúa desarrollando la capacitación a los especialistas/tutores.
- Recorrido de los directivos de la universidad, facultades y carreras por las ELB/UD para comprobar el desarrollo de la PLI y precisar la integralidad del trabajo cooperado universidad-empresa (Tutoría, capacitación, aseguramiento de locales, laboratorios, espacios productivos y de servicios).

### **Cuarta etapa:** Control y evaluación.

Se realiza durante todo el proceso de práctica laboral investigativa. Su objetivo es constatar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

- La evaluación final del estudiante se realiza en correspondencia con las normas establecidas por cada una de las carreras y con la participación de especialistas de las empresas. Deben garantizar el desarrollo de la independencia, la creatividad y la integración de los conocimientos por parte de los estudiantes.
- Los directivos de las UD/ELB y de los OACE elaboran un informe del desarrollo de la práctica laboral investigativa precisando las críticas y sugerencias a la formación del profesional, qué le falta en su Plan de estudio, cómo mejorar su formación.
- Se precisan las vías para que el especialista/tutor se incorpore a la universidad y participe en actividades metodológicas y en la impartición de asignaturas del currículo propio/optativo.
- Con el propósito de valorar la marcha de la vinculación universidad – OACE y de establecer las pautas para la nueva etapa, se desarrollan reuniones de trabajo en los meses de octubre, febrero y junio.

- Desarrollo de talleres metodológicos para evaluar los resultados de la PLI, con la participación de los directivos de los OACE.

La aplicación de la estrategia en el curso escolar 2015- 2016 propició:

- a) Vínculos estables de trabajo, cooperación y colaboración con los OACE.
- b) La participación de directivos y profesionales de las Unidades Docentes y Entidades Laborales en el proceso de acreditación de las carreras.
- c) Eficiente respuesta de los organismos para la atención de los estudiantes en condiciones de contingencia (sismos y huracanes).
- d) Aumenta en todas las facultades la calidad, el número y la diversidad de asignaturas del currículo optativo/electivo que responden a las necesidades de la profesión y el territorio, con la presencia de profesionales de los OACE.
- e) Incremento de la motivación de los estudiantes por desarrollar su vínculo laboral en esa misma empresa o institución, de ser continuador y parte del prestigio de ese centro.
- f) Incremento del nivel de satisfacción de los alumnos con respecto a la contribución de la práctica laboral en la solución de los problemas más generales de la profesión y al tratamiento a los valores y normas de conducta universitaria en la práctica laboral.
- g) La solución de problemas profesionales reales en la empresa o institución a través del trabajo científico estudiantil y de investigaciones realizadas por profesionales de la universidad y de las empresas.
- h) Incremento de la preparación de los especialistas/tutores, su categorización, y de las facilidades para el empleo de los laboratorios, talleres, tecnologías, bibliografías, etc.
- i) Mayor acercamiento de la universidad a las empresas/instituciones a través de asesoría y asistencia para la solución de sus problemas, acceso a una información actualizada y especializada, capacitación y postgrado para su personal.
- j) Actualización del currículo de las carreras con la incorporación de cursos optativo/electivos en correspondencia con las necesidades y sugerencias de los OACE para favorecer el egresado que se necesita.
- k) Incremento del interés de los directivos de los OACE por profundizar los vínculos con la universidad (solicitud de cursos y maestrías, de categorización de los especialistas, de propuestas de cursos optativos/electivos y participación en actividades metodológicas sobre PLI en las carreras).

## CONCLUSIONES

El perfeccionamiento de la práctica laboral investigativa constituye una exigencia en el empeño de garantizar la formación del profesional que exige la sociedad y por tanto su diseño debe realizarse sobre la base de la concertación de acuerdos entre la universidad (como centro formador) y los OACE (representados por UD/ELB e instituciones) como centros empleadores en los cuales desarrollarán su futuro laboral.

Las unidades docentes y las entidades laborales de base se convierten en el centro integrador y promotor de las potencialidades científicas y laborales en la formación del profesional; por tanto, otro elemento importante para perfeccionar la PLI en las ELB/UD es el conocimiento que tienen que tener cada uno de los actores principales de este proceso.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, R. (2016). Conferencia inaugural Universidad 2016. Palacio de las Convenciones. La Habana. En digital.
- Asín, M. (2011). El tutor del docente en formación, figura necesaria en la formación inicial del profesional de la educación. Revista Electrónica *Cuadernos de Educación y Desarrollo*. ISSN 1989-4155. Indexada en IDEAS-RePEc. [www.eumed.net/rev/ced](http://www.eumed.net/rev/ced), publicado en el No 27, mayo 2011 y alojada en <http://www.eumed.net/rev/ced/2//cmb.htm>.
- Castro, F. (1980). El estudio, el trabajo y la formación de la juventud. Selección de textos. Editora Política. La Habana.
- Cepal. (2010). Espacios iberoamericanos: vínculos entre universidades y empresas para el desarrollo tecnológico. En digital.
- Comenius, J. (1998). *Didáctica Magna*. 8va edición. Editorial Porrúa, México.
- Díaz, T. (2010). Fundamentos pedagógicos y didácticos de la Educación Superior. Curso pre- evento de Universidad 2010. Palacio de las Convenciones. La Habana.
- Herrera, J.L. (2006). El vínculo universidad-empresa en la formación de los profesionales universitarios. Revista Electrónica *Actualidades Investigativas en Educación*, vol. 6, núm. 2, mayo-agosto, 2006. P.12. Disponible en <http://www.Redalyc>.
- Martí, J. (1975). *La Escuela de Artes y Oficios en Honduras*. En Obras Completas. Tomo 8. Editorial Ciencias Sociales. La Habana.
- Martí, J. (1978). Trabajo Manual en las Escuelas. En Obras Escogidas en tres tomos. Editora Política. La Habana.
- Ministerio de Educación de Cuba. (2007) Reglamento del Trabajo Docente – Metodológico.
- Resolución No. 210/2007. Ministerio de Educación Superior de Cuba. (1985) Resolución 89/85.

# La comunicación no verbal. Importancia en el proceso de formación de profesionales de lenguas extranjeras

Lic. Rolando García Acosta  
Universidad de Cienfuegos  
rpublicas@ranluna.cfg.tur.cu

MSc. Dianalei Maza Amores  
Universidad de Cienfuegos  
rpublicas@ranluna.cfg.tur.cu

**Palabras claves:** comunicación, competencia comunicativa, lenguaje corporal, turismo.

**Recibido:** 07 de marzo de 2017

**Keywords:** communication, communicative competence, body language, tourism.

**Aceptado:** 23 de mayo de 2017

## RESUMEN

Los humanos somos seres sociales por naturaleza y, por lo tanto, tenemos la necesidad de relacionarnos con los demás y dejar constancia de nuestra existencia. El siguiente artículo pretende mostrar la importancia que juega la comunicación no verbal en el proceso de formación de los profesionales de lenguas extranjeras y sobre todo en la competencia comunicativa de los mismos en la segunda lengua. El artículo presenta la importancia del lenguaje corporal, específicamente de los gestos, las expresiones faciales y el comportamiento de la mirada entre los interlocutores y sobre todo los obstáculos que se pueden presentar durante una comunicación intercultural. Para esto se llevó a cabo el análisis de documentos: planes de estudio, programa de la disciplina Idioma Inglés, y el método empírico a través de las entrevistas a profesionales del sector del turismo, en la provincia de Cienfuegos, Cuba.

## ABSTRACT

Humans are social beings by nature and, therefore, we have the need to interact with others and record our existence. The present article is intended to show the importance of non-verbal communication in the training process of language professionals. The article presents the importance of body language, especially gestures, facial expressions and look behavior among interlocutors and especially the obstacles that can appear in an intercultural communication. In order to accomplish this research, documents analysis, English language Syllabus and interviews to workers from the tourism sector in Cienfuegos, Cuba were analyzed.

## INTRODUCCIÓN

En la vida cotidiana, constantemente se envían mensajes no verbales a otras personas (gestos, señalamos con el dedo, miradas etc.), que son mucho más importante de lo que se cree. La comunicación corporal, antes que el lenguaje en términos evolutivos, es una parte esencial del sistema de comunicación, y el vehículo para muchas transacciones humanas fundamentales que el discurso solo no puede comunicar.

La comunicación no verbal (CNV) surge con los indicios de la especie humana antes de la evolución del lenguaje propiamente dicho. Los animales también muestran ciertos tipos de comunicación no verbal. Es importante no confundir la “comunicación no verbal” con la “comunicación no oral” ya que existen formas de comunicación “verbal” (es decir, con estructura lingüística o sintáctica) no orales, como por ejemplo la comunicación escrita y las lenguas de señas. Igualmente existe comunicación no verbal que puede ser producida oralmente, como los gruñidos o sonidos de desaprobación. En los seres humanos, la CNV es frecuentemente paralingüística, es decir acompaña a la información verbal matizándola, ampliándola o enviando señales contradictorias.

Debido a las transformaciones y necesidades actuales de la sociedad, se forman profesionales en diferentes áreas. La preparación de profesionales en lenguas extranjeras es una necesidad actual de suma importancia. Una preparación adecuada de estos profesionales, basado en la comunicación intercultural permitiría una mayor profesionalidad de los mismos y sobre todo mayor seguridad ante situaciones para las que han sido preparados. Parte de esta Comunicación Intercultural la forma la Comunicación No Verbal.

## DESARROLLO

La comunicación no verbal ha recibido menor atención y estudio científico que la verbal, pues consiste en un modo de transmisión de información menos estructurado y de más difícil interpretación. Antes de 1950 se conocen pocos trabajos publicados que profundizaran en aspectos de la comunicación no verbal, ya que ésta no se consideraba un objeto digno de interés científico. Antes del estudio científico de la comunicación no verbal, el lenguaje no verbal no había pasado de la descripción más o menos extensa de anécdotas y observaciones curiosas, como es el caso de algunas descripciones presentes en la obra de Charles Darwin “*The Emotions in Man and Animals*”, escrita en 1872.

Darwin sugirió la posibilidad de que los humanos tienen, en todos los contextos culturales, elementos de expresión que les son comunes. Además, destacó la importancia de la comunicación y de la expresión en la supervivencia biológica. También David Efron, con su obra *Gesture and Environment* (1941), estableció la importancia del papel de la cultura en la formación de muchos de nuestros gestos.

En la década de 1950 comenzó un despegue de la investigación en todas las áreas de la comunicación humana. En lo concerniente al área no verbal se destacan hechos significativos:

- Aparece *Introduction to Kinesics* (1952), del antropólogo Ray Birdwhistell.
- El psiquiatra Jürgen Ruesch y el fotógrafo Weldon Kees publican el primer libro que utilizó el término “no verbal”, *Nonverbal Communication* (1956). Esta obra ofrecía una visión del tema acompañada de una amplia documentación gráfica.
- Otro antropólogo, Edward T. Hall, publicó *The Silent Language* (1959), tras varios años de investigación del uso del espacio por los seres humanos: la proxémica. Un estudio más detallado sobre este tema apareció más tarde, en 1996: *The Hidden Dimension*.
- Otros investigadores han realizado importantes contribuciones, como Ray L. Birdwhistell, Flora Davis, Allan Pease, Desmond Morris y Paul Ekman.

La comunicación no verbal es el proceso de comunicación mediante el envío y recepción de mensajes sin palabras, es decir, se da mediante indicios, signos y que carecen de sintaxis, es decir, no tienen estructura sintáctica por lo que no pueden ser analizadas secuencias de constituyentes jerárquicos.

Estos mensajes pueden ser comunicados a través de gestos, lenguaje corporal o postura, expresión facial y el contacto visual, la comunicación de objetos tales como ropa, peinados o incluso la arquitectura, o símbolos y la infografía, así como a través de un agregado de lo anterior, tales como la comunicación de la conducta. La comunicación no verbal juega un papel clave en el día a día de toda persona.

Las características más generales de la comunicación no verbal son su no discrecionalidad y que además no tiene un orden secuencial o lineal. En una forma discrecional de comunicación no existe semejanza entre los elementos del código y los significados subyacentes. La forma analógica conserva dos significados: el del emisor y el de receptor; y la comunicación es posible en la medida en que ambos coincidan.

Habitualmente para comunicarnos utilizamos una serie de elementos que apoyan nuestras ideas y le dan significado a lo que expresamos. Estos factores se enmarcan dentro de lo que no es verbalizado por el lenguaje hablado. Son los que se presentan a continuación:

### **A. Lenguaje Icónico:**

Son las imágenes de los objetos, su representación simbólica. Poseen una doble dimensión, esto es que una ilustración, que se entiende es gráfica, también tiene una explicación escrita. Pertenecen a este lenguaje la señal vial de tránsito, los letreros que vemos en las calles de la ciudad, los medios de comunicación escritos, sean afiches o publicidad; las obras artísticas: esculturas y pinturas. En él se engloban

muchas formas de comunicación no verbal: código Morse, códigos universales (sirenas, Morse, Braille, lenguaje de los sordomudos), códigos semi-universales (el beso, signos de luto o duelo), códigos particulares o secretos (señales de los árbitros deportivos).

### **B. Lenguaje Corporal:**

Los gestos y movimientos que el ser humano realiza, el tono de voz, la ropa e incluso el olor corporal también forman parte de los mensajes cuando nos comunicamos con los demás.

### **C. Lenguaje kinésico:**

Son los gestos, movimientos del cuerpo, postura del mismo y las expresiones faciales que utilizan los hablantes, sean conscientes o inconscientes.

En ocasiones estos gestos hablan mucho más que las propias palabras, es así que, si se dice estar interesado en un tema específico, pero el rostro está diciendo lo opuesto y la expresión de éste es de aburrimiento, se puede concluir que la persona se contradice y que realmente no está pendiente de la exposición.

### **D. Lenguaje Proxémico:**

Es el uso que se le da al espacio físico donde se desenvuelve el hablante y también a la percepción que éste tiene de su entorno cercano. Es la cercanía o distancia que se tiene al comunicar, cuán lejos o próximo se está del otro y esto depende del grado de confianza y del tipo de interacción que se quiera entregar.

De esta forma será distinto el acercamiento entre dos amigos que dialogan y se conocen, que un emisor hablando a un grupo de oyentes en una conferencia, donde estará en un escenario lejano al público. Ahora bien, hay ocasiones en que la proximidad no se puede evitar, aun cuando los que nos rodean no nos sean cercanos y esto ocurre en la locomoción colectiva, en las filas de los bancos, recitales de música o en los ascensores.

Existen manifestaciones que ayudan a comprender en qué casos se da el Lenguaje No Verbal.

**Los gestos:** Movimientos que realiza el cuerpo para enfatizar lo que se quiere decir ante un receptor.

**El rostro:** Cambios de expresión brindados por el rostro, también transmiten mucha información.

**La mirada:** Lenguaje utilizado para manifestar afecto, burla, admiración, cariño y otros.

**La apariencia personal:** Son manifestaciones de nuestra apariencia exterior, es decir de la forma como nos vestimos, y a través de ello queremos comunicar algo.

**Las conductas inconscientes:** Lo expresamos cuando hacemos algunas acciones sin darnos cuenta, y estas, comunican el estado emocional en el cual nos encontramos.

La comunicación no verbal actúa como refuerzo para la comunicación verbal, es muy usada por todos los seres humanos, y muchas veces ésta se manifiesta independientemente. Según estudios realizados Mackay & Associates en la comunicación el 55% del mensaje llega a través del lenguaje corporal, 38% es voz y solo un 7% son palabras.

La comunicación corporal, evolutivamente anterior al lenguaje verbal estructurado, es una parte esencial del sistema de comunicación humano y de muchos primates. En los humanos modernos el lenguaje no verbal tiene sentido paralingüístico y resulta importante en muchos intercambios comunicativos humanos que complementan adecuadamente el discurso verbal.

### **El lenguaje gestual y su dimensión cultural**

Desafortunadamente, no existe ningún libro que hable de todas las reglas del comportamiento humano ni de la comunicación no verbal y ordenar los gestos de todo nuestro planeta es intentar catalogar los rostros de la misma raza. Incluso dentro de un mismo país, puede no existir un acuerdo unánime sobre el significado exacto de cada gesto. Por lo tanto, las siguientes líneas son para utilizar como directrices generales.

### **El saludo**

El apretón de manos, como elemento de comunicación no verbal, ha sido adoptado casi en todo el mundo como forma habitual de saludar a una persona. Sin embargo, hay saludos tradicionales, como la reverencia, que permanece todavía en países asiáticos. La forma firme o suave de dar la mano a las personas, también forma parte de la del lenguaje no verbal y los diferentes rasgos de cultura.

### **Movimientos corporales y faciales**

*Movimiento de la cabeza:* en muchos lugares, aunque no es universal en todas las culturas)

mover la cabeza de arriba abajo indica "sí"; sacudirla de un lado a otro significa "no". En otros países, como Bulgaria, Grecia, Turquía los mismos desplazamientos de la cabeza son interpretadas justamente al revés.

**Ojos:** en la cultura europea, estadounidense, canadiense, británica y judía, es importante sostener la mirada mientras hablamos con los demás, sin importar el sexo o la edad. Este mismo gesto es considerado falta de respeto en ciertas condiciones para la población de África: un niño no puede mirar directamente a un adulto y una mujer oriental no debe tener contacto ocular prolongado con un hombre extraño. En países como Japón, Tailandia o Corea, una mirada a los ojos es considerada señal de intimidación.

Aunque el tema es amplio y a continuación se expondrán los principales gestos y actitudes que pueden ayudar en la vida cotidiana y en los negocios. La mayoría de los gestos y movimientos que utilizamos habitualmente, vienen condicionados por el entorno en el que se haya crecido. Los matices culturales, son de gran importancia en el lenguaje corporal. También el entorno familiar, tiene una clara influencia en el comportamiento y en la manera de “hablar con el cuerpo”.

### **Implicaciones Pedagógicas**

Las razones por las que se deben incluir actividades sobre la CNV en las clases de lenguas extranjeras, es porque el comportamiento kinésico puede reducir la ambigüedad del mensaje hablado, facilita la comunicación al incrementar la redundancia del mensaje. De acuerdo con Pennycook (1985): “La competencia comunicativa se limita cuando el estudiante está privado del auténtico input en su totalidad, ambos visual y sonoro que permiten en su conjunto alcanzar tal competencia”.

Por lo que los profesores de lenguas extranjeras podrían considerar el uso de materiales audiovisuales que le proveerán a los estudiantes la oportunidad de incrementar su conciencia sobre el uso apropiado de la CNV, y, por consiguiente, el comportamiento de las diferentes culturas a las que podría enfrentarse.

En esencia, es preciso emplear actividades y materiales dónde los comportamientos verbales y no verbales se complementen entre ellos. Dentro de los mismos encontramos el uso de videos, drama y juego de roles además de entrevistas.

Algunas de las ideas que se muestran a continuación se encuentran entre las muchas que se han presentado en recientes investigaciones y están destinadas a motivar a los profesores a crear las suyas propias.

### **Video**

A través del uso de videos, se proveen pistas del contexto que pueden estimular la predicción o especulación sobre la situación o mensaje. Butler-Pascoe and Wiburg (2003) describen una variedad de ejercicios con el uso del video. Sugieren que a los estudiantes de lenguas extranjeras se les pueden mostrar una escena inicial de una película de aventuras.

Posteriormente el profesor preguntará a sus estudiantes que predigan que pasará después de esa escena, con la opción de mostrar la escena siguiente con sonido o sin él.

A un grupo se les mostrará la escena sin sonido (esto permitirá que puedan especular analizando el lenguaje corporal de los actores) y al otro grupo solo se les mostrará el audio, o sea no se les permitirá ver la escena, solo escucharla (los mismo trataran de imaginar o imitar las escenas del audio). Butler-Pascoe and Wiburg (2003) predicen que los estudiantes eventualmente serán capaces de realizar sus propias producciones para demostrar las interacciones sociales, mirando las escenas repetidamente para analizar la efectividad de sus mensajes.

## **Drama**

Estas actividades les permitirán a los estudiantes desarrollar descubrimientos y discusiones. En la primera actividad, los estudiantes desarrollarán las habilidades de improvisación, aprender a escuchar y reaccionar espontáneamente, al mismo tiempo que aprenden nuevo vocabulario en el contexto. Para comenzar un estudiante se incorpora en el centro de sus compañeros y realiza mímicas de una acción, el resto del grupo lo sigue al copiar los gestos que realiza, hasta que uno descubre la acción. Este estudiante pasa al centro con una nueva acción y así sucesivamente. (Culham, 2002).

La próxima actividad se enfoca en la atención de los estudiantes en la importancia del comportamiento no verbal en la codificación y decodificación de las emociones. Esta actividad alienta a los estudiantes a observarse unos a otros y a interactuar como grupo, sin necesidad de ponerlos a actuar. Como grupo ellos exploran como las emociones se manifiestan, como las mismas influyen la interpretación física,

y exploran ligeramente las distinciones entre las palabras que expresan emoción. Se les pedirá a los estudiantes que relacionen la expresión de la emoción y el lenguaje corporal. Para el comienzo un voluntario escribirá en la pizarra una emoción y se le pedirá al resto de la clase que agreguen más emociones relacionadas con la escrita, pero a través de la expresión facial. (Culham, 2002).

## **Entrevistas**

Las entrevistas son una forma efectiva para que los estudiantes aprendan acerca de los demás en el aula. A través de esta actividad los estudiantes conocerán que la comunicación en situaciones novedosas con un nuevo idioma puede ser ambigua, y a veces frustrante y necesitarán de nuevas vías para llegar al significado.

El primer paso será formar parejas de estudiantes y pedirles que traten de encontrar tanto información como puedan de su pareja, pero con la condición que no se les permitirá hablar ni tomar notas. Después de 20 minutos, los estudiantes darán la in-

formación obtenida al resto del grupo, chequeando que dieron y recibieron mensajes claros. La información imprecisa necesita ser aclarada. A continuación, una discusión de retroalimentación resaltaré la importancia de la CNV a los estudiantes.

## **CONCLUSIÓN**

La mayoría de los cursos de lenguas extranjeras, incorporan a sus contenidos textos, estructuras y unidades de la lengua, que conservan y transmiten los particulares significados culturales de hechos y fenómenos geográficos, históricos, folclóricos, religiosos, políticos, económicos y sociales. Sin embargo, se omiten otras unidades significativas de naturaleza no verbal, que intervienen en la comunicación interpersonal, cuya convencionalidad cultural y valor simbólico son reconocidos por los hablantes de la lengua y forman parte de su identidad cultural.

Así pues, la formación comunicativa profesional, orientada tradicionalmente hacia el logro de la eficacia en el desarrollo de habilidades en una lengua extranjera a partir de lo singular, adquiere nueva perspectiva con el reconocimiento de la necesidad de potenciar en la comunicación los elementos no verbales.

El reconocimiento de lo general, de carácter universal en ellos, se concreta tomando en consideración lo étnico-cultural, que en esencia no es expresión de oposición, sino manifestación de otros nuevos significados en otros nuevos signos, conformados en un proceso histórico-cultural de desarrollo, cuya riqueza puede ser aprendida a través de esos propios signos. Esto tributa a potenciar la función educativa del proceso de formación comunicativa de profesionales de lenguas extranjeras, con nuevos aspectos interculturales de dicha lengua.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Birdwhistell, R. (1952). Introduction to kinesics.

Jürgen, R. and Weldon, K. (1956). Nonverbal communication.

Edward, Hall. (1959). The silent language.

Brunori, P., Ladavas, E. y Ricci, P. (1979). Differential aspects in the recognition of facial expression of Emotions. *The Italian Journal of Psychology*.

Butler-Pascoe, E., y Wiburg, K. (2003). Technology and teaching English language learners. Boston, Massachusetts, USA: Allyn and Bacon/Pearson.

Chaussat, P. (1966). Notas sobre la pantomima. La Habana: Editora del Consejo Nacional de Cultura, Editorial Nacional de Cuba,

- Culham, C. (2002). Coping with obstacles in drama-based ESL teaching: A nonverbal approach. In G. Brauer (Ed.) *Body and language: Intercultural learning through drama* (pp. 95-112). Westport, CT: Ablex.
- Darwin, C. (1872). *The expression of the Emotions of man and animals*. London, Murray.
- Davis, F. (1978). *La comunicación no verbal*. Alianza Editorial, Madrid.
- Dino, G. y Ricci, P. (1981). Culture and sex effect in recognizing emotions by facial and gestural cues. *The Italian Journal of Psychology*, vol. VIII, n.2, august.
- Eibl-Eibesfeldt, I. (1970). *Ethology: the biology of behavior*, N.Y., Holt, Rinehart and Winston.
- Ekman, P. (1972). Universal and cultural differences in facial expressions of emotions. En: *Nebraska Symposium on Motivation*, ed. J.Cole, Lincoln: University of Nebraska.
- Ekman, P; Sorenson, E. y Friesen, W. (1969). Pancultural elements in facial displays of emotions. *Science*, 164.
- Engels, F. (1976). *Dialéctica de la naturaleza*. En: C. Marx y F. Engels. *Obras Escogidas*. Ed. Progreso, Moscú.
- Hall, J. (1978). Gender effects in decoding nonverbal cues. *Psychological Bulletin*, 85.
- Henley, N. (1977). *Bodily politics: Power, sex and nonverbal communication*. Englewood Cliffs, New Jersey Prentice Hall.
- Henley, N y Freedman, J. (1976). The sexual politics of interpersonal behavior. En: S.Cox (ed.), *Female psychology: the emerging self*. Chicago: Science research associates inc.
- Knapp, M. (1980). *La comunicación no verbal: el cuerpo y el entorno*. Editorial Paidós, 1980.
- Jürgen, R. and Weldon K. (1956). *Nonverbal Communication*.
- Lahullier, E. (1985). *La danza y el combate. Revolución y Cultura*. La Habana. Cuba.

# Experiencias como ayudante de cátedra en el tecnológico de formación

Lic. Daniel Zaldívar Almarales

Lic. Dennise Díaz Saavedra

Kerly Polit Torres

Instituto Superior Tecnológico de Formación

Instituto Superior Tecnológico de Formación

Instituto Superior Tecnológico de Formación

daniel.zaldivar@formacion.edu.ec

dennise.diaz@formacion.edu.ec

kerly.polit@ormacion.edu.ec

**Palabras claves:** ayudantía, cátedra, enseñanza, experiencia, retos **Recibido:** 19 de mayo de 2017

**Keywords:** assistantship, cathedra, teaching, experience, challeges. **Aceptado:** 21 de julio de 2017

## RESUMEN

El presente artículo presenta las experiencias de la ayudantía de cátedra, una modalidad de práctica pre- profesionales que los estudiantes realizan en el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial y los retos y satisfacciones que ello presupone. Se analiza que, sin experiencia alguna, es posible desarrollar dicha función, contando siempre con el apoyo y la guía correcta de la institución y los docentes. Se reconoce igualmente los factores de cambio en los estudiantes como el liderazgo y responsabilidad en labores asignadas a los distintos roles dentro de una organización educativa. La experiencia resulta de gran impacto, tanto para el estudiante como para la institución por los resultados que se obtienen.

## ABSTRACT

The present article presents the experiences of the professorship, a modality of pre - professional practice that the students perform in the Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Adminsitrativa y Comercial' satisfactions that this presupposes. It is analyzed that, without any experience, it is possible to develop this function, always counting on the support and the correct guidance of the institution and the teachers. It also recognizes the change factors in the students as the leadership and responsibility in tasks assigned to the different roles within an educational organization. The experience is of great impact, both for the student and for the institution for the results obtained.

## INTRODUCCIÓN

La ayudantía de cátedra, como modalidad de práctica pre profesional, se convierte en una experiencia enriquecedora a lo largo de la formación del estudiante. Su realización representa una valiosa contribución en los entornos de aprendizaje, tanto desde el punto de vista pedagógico-didáctico como emocional, repercutiendo directamente en el proceso de aprendizaje y en el fortalecimiento del vínculo entre docente y estudiantes.

Las actividades del ayudante de cátedra en su desempeño como docente y su dedicación a la satisfacción de los intereses e inquietudes de un grupo de estudiantes, favorecen la elevación de la motivación y el desarrollo de nuevas experiencias a nivel individual y colectivo, promoviendo un mayor grado de protagonismo e interactividad entre los estudiantes durante el proceso de enseñanza- aprendizaje.

En este contexto, resulta de vital importancia el reconocimiento del papel del docente titular, a quien corresponde preparar, guiar, orientar y asesorar al estudiante ayudante de cátedra, brindándole las pautas sobre los contenidos de la materia asignada y las estrategias metodológicas para su mejor desarrollo, lo que constituye una importante premisa para el cumplimiento de los objetivos previstos, incluida la formación de competencias didácticas e investigativas del ayudante de cátedra.

De esta manera, el objetivo de este artículo consiste en analizar la experiencia de la ayudantía de cátedra desde la perspectiva didáctica y del liderazgo, revelando las potencialidades de esta modalidad para la formación de líderes de las organizaciones con un perfil profesional enriquecido a partir del desarrollo de competencias pedagógicas.

Cabe señalar que la realización de esta experiencia forma parte de un proyecto investigativo que se desarrolla en el Instituto Tecnológico de Formación que tiene como propósito la identificación, selección y preparación de nuevos estudiantes para su desempeño como ayudantes de cátedra, con la finalidad de potenciar el aprovechamiento de las posibilidades de esta actividad como una modalidad de prácticas pre profesionales y como vía para contribuir a una mejor formación integral de los nuevos tecnólogos.

## DESARROLLO

“En una época de transformaciones según las reformas educativas aparecen como un fenómeno omnipresente en las sociedades actuales”. (Pego D. V., 2002). A partir de la década del ochenta, en los llamados países industrializados, uno de los ejes centrales en la preocupación por el cambio, ha sido la reforma de la formación del profesorado.

Se ha coordinado una investigación sobre estas reformas en Estados Unidos, Australia, España, Finlandia, Islandia, Portugal, Reino Unido y Suecia, indagando si a pesar de las diferencias históricas en la configuración de estos estados; las reformas educativas mantienen aspectos comunes en las estrategias empleadas, entre otras, para transformar la formación de profesores ayudando a configurar las relaciones de poder y las regulaciones que se producen dentro y a través de las sociedades.

Desde la visión de Santoyo (2010) la educación va de la mano con la evolución del ser humano, ya que todas las sociedades por más primitivas que sean se apoyan en la enseñanza. Se podría asegurar que la educación asume su origen en las comunidades primitivas y el punto de referencia lo encontramos cuando el ser humano pasa de vivir un estilo de vida nómada a establecerse y ser sedentario; donde ya se beneficia de sus primeras labores, como la caza y la pesca, la agricultura y la recolección de sus alimentos y sobre todo de su supervivencia.

El hombre, al nacer, encuentra ya un mundo social y debe aprender la cultura que caracteriza a ese grupo social para poder ser miembro de él; sus antecesores, empezando por sus padres, le deben enseñar la cultura.

Por otra parte, Carbajales (2010) plantea que el rol de los ayudantes en su formación pasa por la construcción de una cátedra que pasa por incitar a los estudiantes, sean alumnos o graduados a participar en diferentes modalidades que se presentan durante el curso, permitirles ir madurando al asumir responsabilidades crecientes como, tareas administrativas, la corrección de trabajos práctico o la exposición de un pequeño tema del programa, incentivarlos a empezar a escribir sobre los temas de la materia, a partir de grupos de estudio y asistir a seminarios de la especialidad, con el consiguiente protagonismo que todo ello genera.

No para convertirse en algo superior al alumno, sino para fungir como nexo entre el cuerpo docente y los alumnos, pues al situarse en una posición intermedia logran generar más confianza en los estudiantes y son la primera rueda de auxilio frente a sus consultas.

Desde el punto teórico Pego (2002) la investigación sobre la formación docente, su análisis, sugerencias y modificaciones han sido motivo de reflexiones intelectuales y de reformas políticas. El texto de estos autores propone indagar acerca del análisis de las transformaciones producidas en la formación y la posibilidad de devolver a los profesores ese rol instituyente de la palabra y la acción. ¿Los destinatarios? profesores, alumnos, noveles y expertos pueden encontrar en este texto claves de comprensión del proceso de matización de la formación de profesores.

Presenta el resultado de una investigación iniciada en 1994 por un grupo de profesores preocupados por mejorar la formación que involucra a docentes auxiliares y alumnos de los Departamentos de Lenguas Extranjeras y de Formación Docente de la Facultad de Ciencias Humanas y alumnos del Colegio de la UNLPam.

Se adopta la investigación, como proceso en el que se articulan dialécticamente teoría y práctica y da lugar a una espiral con origen en el diagnóstico de una situación que se busca transformar, el diseño de estrategias, de acción para poner en marcha la mejora, su implementación y el análisis reflexivo de la situación resultante para la detección de nuevos problemas y creación de nuevas alternativas.

Se aportan tres ejes temáticos para una reflexión profunda en la formación de profesores:

- a) la posibilidad de esclarecer el mandato fundacional mediante la reconstrucción de contextos históricos de su surgimiento;
- b) el entusiasmo por la comprensión del contexto actual de formación;
- c) las acciones tendientes a generar reflexión sobre la acción para implicar al docente en el análisis de su propia práctica.

Al mismo tiempo, se advierte sobre tres pérdidas de esencial importancia: la pérdida de la investigación, de la relación teórica-práctica, y del método.

La teoría también permite identificar, analizar y conceptualizar las demandas profesionales del novel y que puede ser un medio poderoso para la reforma de la educación universitaria.

Conviene, sin embargo, que el análisis de las necesidades se realice en la localización y el contexto de docencia, ya que las actuales perspectivas sitúan el aprendizaje como un hecho social que alcanza su mayor eficacia cuando ocurre en el seno de una comunidad de práctica.

En suma, contribuir al diseño de un nuevo modelo de profesionalización docente universitario y, asimismo, la constitución de una identidad profesional docente comprometida.

Como referencia en la región latinoamericana se dispone del reglamento de la Universidad de la Plata (Social, Facultad de periodismo y comunicación, 2012) el consejo directivo, aprobó en su última sesión el “Sistema de Adscripción a la Docencia Universitaria”, que reglamenta la modalidad de ingreso y participación de alumnos y graduados como ayudantes en las diferentes cátedras. (Carlino, 2003)

Este nuevo sistema tiene por objetivo principal formalizar las actividades que realizan los estudiantes y graduados en el marco de una asignatura, como por ejemplo la colaboración hacia el docente en el aula y la participación en proyectos de investigación, voluntariado y/o extensión. Asimismo, busca promover la formación disciplinar de los adscriptos y fomentar su acercamiento y comprensión de los requerimientos y problemáticas propias de la tarea docente y la investigación universitaria.

Las actividades a realizar por los aspirantes alumnos y/o graduados se deberán enmarcar en un Plan de Trabajo Anual, que será diseñado por el aspirante con el asesoramiento del docente a cargo de la asignatura a la cual se postula como adscripto. Cabe aclarar que es el titular de la cátedra quien se encargará de llevar a cabo el trámite correspondiente.

En el contexto ecuatoriano, la Constitución Política de la República del Ecuador, promulgada en Agosto de 1998 y la ley de Educación Superior en Mayo del 2000, son las normas que define a la Educación Superior en el Ecuador.

El Sistema Nacional de Educación Superior está conformado por universidades y escuelas politécnicas, creadas por ley; y, por los institutos superiores técnicos y tecnológicos, creados por el consejo nacional de educación superior Conesup.

Las instituciones del Sistema Nacional de Educación Superior Ecuatoriano tiene como misión la búsqueda de la verdad, el desarrollo de las culturas universal y ancestral ecuatoriana, de la ciencia y tecnología, mediante la docencia, la investigación y la vinculación con la sociedad.

### **Experiencia práctica**

Para esta experiencia práctica en el Instituto Superior Tecnológico de Formación (ISTF), entre los meses de Diciembre 2016 y Febrero 2017, se procedió de forma experimental la ayudantía de cátedra, se escogió a una alumna de 5to nivel de la Carrera de Comercio Exterior, que se vincularía a un grupo de estudiantes de cuarto nivel, de la misma carrera.

La materia escogida fue Gestión del Medio Ambiente, que aborda los siguientes parámetros: gestión de usos del suelo y sostenibilidad de los recursos naturales, en particular el valor ecológico de territorios y su diversidad biológica, donde se justifica la integración, gestión, manejo y preservación integrado de un ecosistema y su importancia en la sostenibilidad de una nación.

En la preparación del conocimiento, se procedió a la realización de esquemas conceptuales de los principales contenidos de la materia, según el análisis del syllabus recibido, como apoyo estructural para crear el plan de clase.

De igual manera se realizó una guía didáctica que muestra el procedimiento del desarrollo didáctico del proceso de enseñanza de la materia, de modo que la preparación de la asignatura a impartir se vuelve un proceso instrumental, en que el docente tutor muestra una preparación didáctica de la materia, con esto motiva al ayudante de cátedra a preparar clases a corto, mediano y largo plazo y puede constatar el proceso pedagógico y creativo de diseñar una clase.

Para la confección de los materiales de clase se efectuó una revisión bibliográfica de los aspectos relacionados con la materia en base al syllabus, para definir la que serviría de base documental, con la función principal de que los estudiantes usen la propuesta bibliográfica.

Se buscó lograr que la clase sea interactiva, llevando un enfoque científico, social y cultural, utilizando variedades de herramientas didácticas, como puede ser la tecnología de la información en el aula: sitio web, videos, fotos y google maps.

Como enfoque principal en la comunicación: la conexión directa en el aula, con un diálogo armonioso, conociendo poco a poco al grupo de estudiantes con un diagnóstico previo; la integración de los componentes académicos e investigativos para contribuir e incentivar la formación investigadora del estudiante de la materia que recibe.

### **Programa de actividades:**

Para la primera experiencia docente se escogió una materia que se imparte en niveles inferiores de la carrera de Comercio Exterior, como es Gestión del Medio Ambiente.

En estos encuentros el ayudante de cátedra trabaja los contenidos en base a lo propuesto por el Syllabus, la guía didáctica y el plan de clases elaborado en conjunto con su tutor. Con este grupo de alumnos se logró interacciones para obtener nuevas inquietudes y aportes a la asignatura. En los trabajos realizados con los alumnos se pudieron realizar las siguientes indicaciones.

- Investigación fotográfica del entorno donde viven, presentando los factores de contaminación con las capturas de imágenes del medio que lo rodea. En la actualidad se está trabajando con empresas recicladoras que ha desarrollado sus actividades en el mercado nacional e internacional.
- Trabajos de campo con el objetivo de conocer la problemática del ecosistema de algunas provincias.
- Desarrollo de taller utilizando temas de clase como, tratamiento de residuos sólidos.
- Investigación de ley del medio ambiente. Consulta de la Constitución de la República, los principios en los cuales el país protege el medio ambiente.
- Realización del proyecto, como plan integral del medio ambiente en Ecuador.
- Otras actividades de la investigación, es el análisis de países contaminados, como por ejemplo el país de Ucrania donde el ambiente inicio un proceso masivo de descontaminación, por el accidente nuclear de Chernóbil.

Si bien es cierto que el ayudante de cátedra no tiene experiencia pedagógica, ni metodológica, la posibilidad de interactuar con el tutor y otros docentes dentro del universo pedagógico, durante un cronograma planificado, da como resultado, un interés específico a despertar hacia ese alumno que ya está motivado hacia la docencia y puede dar buenos ejemplos en el resto del alumnado y a la institución que promueve esta actividad.

### **Objetivo de las actividades**

- Cumplir con las tareas asignadas por el docente titular de la materia, con, responsabilidad, puntualidad y oportunidad.
- Asistir a reuniones de preparación, orientación y coordinación de las actividades.
- Llevar a cabo el compromiso de la materia sin práctica profesional.
- Brindar apoyo en ciertas tareas académicas al docente.
- Aumentar el potencial de los estudiantes en el aula con dicha materia.
- Motivar a los estudiantes a que aumente su desempeño.
- Guiar trabajos grupales con los estudiantes.
- Apoyar con trabajos prácticos como investigación de campo.

## CONCLUSIONES

La labor del ayudante de cátedra va más allá de producir un proceso de investigación, es una experiencia inolvidable, una satisfacción para el estudiante donde se aumenta los conocimientos de aprendizaje, el interés a la lectura, la realización de trabajos investigativos.

La ayudantía es una importante herramienta no solo para el docente, es especialmente positiva para la interrelación con los estudiantes, en la distribución de tareas asignadas y ver el desarrollo que el estudiante obtiene en ellas, busca motivar al estudiante hacia la investigación, la docencia y, sobre todo, los deseos de seguir superándose profesionalmente.

Para finalizar, el futuro de los estudiantes desempeñando labor de ayudantía, sin lugar a duda, es una forma de adquirir conocimientos no solo pedagógicos y también en las materias asignadas, teniendo en cuenta la forma de cómo poder hablar frente a estudiantes en un aula, el desenvolvimiento de hablar en público, la motivación por la investigación, este proceso es tal vez el más importante.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carbajales, J. (2010). Técnicas de la docencia universitaria. *Revista sobre la enseñanza del Derecho*(15), 179-94.
- Carlino, P. (2003). *Alfabetización académica: un cambio necesario, algunas alternativas posibles* (6 ed.). Educere.
- Larrea, O. H. ( 1998). *Sistema de Educación Superior de Ecuador*. Recuperado de [http://tuning.unideusto.org/tuningal/images/stories/presentaciones/ecuador\\_doc.pdf](http://tuning.unideusto.org/tuningal/images/stories/presentaciones/ecuador_doc.pdf).
- Martínez,M., Lozano,I., Ramón,F. (2011). Un estudio sobre su practica docente. *Enseñanza & Teaching*, 44. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/profesorado%20novel.pdf.
- Pego, D. V. (2002). La transformacion de la formacion docente. 69. Obtenido de file:///C:/Users/eevelez/Downloads/articulo%201%20para%20trabajo%20(1).pdf.
- Pego, V. P. (2002). La transformación de la formación docente. *Espacio Etoria*, 224. Obtenido de file:///C:/Users/eevelez/Downloads/n04a22pruzzo%20(1).pdf.

Tomassi, L. (2010). En una cátedra de anatomía . *Revista Argentina de Anatomía Online* , 71-74. doi:ISSN impresa 1853-256X / ISSN online 1852-9348.

Santoyo, M. E. (2010). *Historia de la educación*. (L. d. Rosa., Editor) Recuperado el marzo de 2010, de Historia de la educación: <http://historiageneraldelaeducacion.blogspot.com/2010/03/historia-de-la-educacion-conclusion.html>.

Social, Facultad de periodismo y comunicación. ( 2012). *Consejo Directivo*. (U. n. Plata, Editor) Obtenido de <http://perio.unlp.edu.ar/taxonomy/term/1115>.

Universidad Estatal Península de Santa Elena. (s.f.). Reglamento del Ayudante de Cátedra.

Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <http://www.upse.edu.ec>

# LA FLUCTUACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE. UNA MIRADA DESDE EL COMPORTAMIENTO HUMANO

MSc. Yaquelin Puebla González

Centro de Estudios para el  
Perfeccionamiento de la Educación  
Superior

Universidad de la Habana  
yaquelin@cepes.uh.cu

PhD. José Luis Almuiñas

Centro de Estudios para el  
Perfeccionamiento de la Educación  
Superior

Universidad de La Habana  
almu@cepes.uh.cu

PhD. Euclides Catá Guilarte

Departamento de Sociología  
Universidad de La Habana

cata@ffh.uh.cu

**Palabras claves:** comportamiento humano, personal docente, fluctuación laboral.

**Keywords:** human behavior, teachers, labor fluctuation.

**Recibido:** 14 de junio de 2017

**Aceptado:** 27 de julio de 2017

## RESUMEN

La Educación Superior enfrenta el problema de conseguir personal y conservarlo. Para ello, requiere diseñar y aplicar mecanismos que le permita conocer e influir en el comportamiento del docente y desarrollar objetivos institucionales que garanticen la calidad del claustro de manera sostenida. En el presente trabajo se analizan los principales fundamentos teóricos de docente ante el reto de conseguir y conservar dicho personal. En este sentido, se resalta el valor metodológico que tiene este en este análisis la fluctuación laboral a partir de la teoría del comportamiento humano en el personal.

## ABSTRACT

Higher Education faces the problem of getting staff and keeping it. For this, it requires the design and implementation of mechanisms that allow it to know and influence the behavior of the teacher and to develop institutional objectives that guarantee the quality of the faculty in a sustained way. This paper analyzes the main theoretical foundations of labor fluctuation based on the theory of human behavior in the teaching staff in the face of the challenge of obtaining and retaining such personnel. In this sense, the methodological value of this analysis is highlighted.

## INTRODUCCIÓN

La sociedad contemporánea ante una realidad inestable, convulsa y compleja, muestra un mundo que tiene como eje fundamental la magnitud y rapidez del cambio, el cual constituye el imperativo posmoderno que lo define. Entre sus rasgos fundamentales se encuentra la crisis sistémica y la creciente incertidumbre social.

Esta crisis sistémica se profundiza en la formación de burbujas financieras, el cambio climático y el aumento de los males sociales. Los cuales según la agenda 2030, muestran las enormes disparidades en cuanto a las oportunidades, la riqueza y el poder, que se concentra en un grupo no representativo con respecto al total de la población mundial. Es sumamente preocupante el desempleo, en particular entre los jóvenes. Los riesgos mundiales para la salud, el aumento de la frecuencia y la intensidad de los desastres naturales, la escala de los conflictos, el extremismo violento, el terrorismo y las consiguientes crisis humanitarias y desplazamientos (2015), que paradójicamente aumentan junto al avance vertiginoso de la ciencia, la tecnología y la innovación.

La sociedad global, a su vez, necesita para su propia reproducción crear mecanismo de transferencia de la ciencia y la tecnología que se constituyan en sus propios mercados, lo cual se revierte en los países en vías de desarrollados a través de becas, donaciones, asegurando por simpatía la dominación económica y política con la cultural, y convierte al área en yacimiento o banco de profesionales del sistema científico internacional.

El sistema científico internacional sufre una polarización de los patrones de hacer ciencia sobre la base de contextos económicos, políticos y culturales dominados por el gran capital. De ahí el éxodo de científicos en búsqueda de los centros de “ciencia mundial”, bajo el espejismo de encontrar mejores condiciones intelectuales y económicas para su práctica. Lo anterior pone en peligro la calidad en la enseñanza superior por el éxodo no planificado del personal docente lo que se evidencia en el aumento sostenido de docentes de alto nivel que fluctúan.

Para los países latinoamericanos, esta crisis, tiene su máxima expresión en el aumento de la brecha entre el norte y el sur, situación que se acrecienta en la insuficiente definición de la identidad cultural asumida como proyecto de desarrollo científico por caminos propios, que unido al neocolonialismo cultural, conforman un cuadro desarticulado de la comunidad científica y las tendencias tecnocráticas del desarrollo en América Latina. En este escenario, la Educación Superior tiene un papel primordial en el mejoramiento y la transformación social, donde la atención a los docentes universitarios, desde la concepción del factor humano, es determinante para enfrentar las consecuencias y dificultades crecientes derivadas de esta situación.

Según Fernández (2012) los problemas actuales que enfrentan las IES latinoamericanas están relacionados también con esta situación, por ejemplo: la privatización de este nivel educacional, caracterizada por la diversificación institucional y la heterogeneidad en los niveles de calidad; la proliferación de instituciones denominadas

“universidades”, pero que desde el punto de vista de la calidad en su oferta no lo son; la supervivencia de modelos académicos y de gestión tradicionales; baja inversión en investigación y desarrollo, con pobre participación del sector privado en este gasto y limitada inversión en la formación de posgrado, particularmente, el doctorado, lo que tiene una implicación en la calidad de la docencia y la investigación; así como las deficiencias en los sistemas de selección, desarrollo, promoción y régimen salarial del personal de dichas instituciones (2012).

Esto último trae como consecuencia el empobrecimiento de la profesión académica en la región en comparación con el desarrollo que ha mostrado en otras partes del mundo.

## **DESARROLLO**

Ante esta realidad, los problemas antes mencionados no podrán ser solventados si no se brinda una atención integral a dicho personal que quede refrendada como parte de la política institucional, donde la labor del docente adquiera el valor que realmente tiene en la formación de las nuevas generaciones.

Al respecto, la Conferencia Regional sobre Educación Superior (CRES, 2008) pauta que el docente universitario, se erige en actor fundamental del sistema educativo, cuya formación, capacitación permanente, en adecuadas condiciones laborales y regímenes de trabajo, salario y carrera profesional, permiten hacer efectiva la calidad en la enseñanza y la investigación. Se convierte así en una figura central a través del cual se gana o se pierde el prestigio académico.

En ello radica, la importancia que la IES realice ingentes esfuerzos por brindar un mejor tratamiento a este personal, que se traduzca en mejorar las condiciones de trabajo y vida, brindar posibilidades para la formación continua con énfasis en la doctoral y posdoctoral, lo cual facilite una mayor participación en los intercambios académicos que enriquezca su arsenal teórico, metodológico y práctico.

Aun cuando estas actividades comienzan a formar parte de las agendas universitarias, todavía resultan insuficientes. La IES se preocupa por la pérdida de personal docente, sobre todo, del que está mejor formado. Un aspecto central a tener en cuenta en su desarrollo y proyecciones de trabajo es lograr, en lo posible, la conciliación de los objetivos de trabajo con los personales, de manera tal, que puedan atenderse las necesidades, demandas y motivaciones de los docentes universitarios, ya que sobre ellos recae el mayor peso del trabajo y depende el éxito o fracaso de dicha institución.

El objetivo que se propone es analizar los principales fundamentos teóricos de la fluctuación laboral a partir de la teoría del comportamiento humano del personal docente ante el reto de conseguir y conservar dicho personal. En el trabajo se resalta la vigencia e importancia que tiene este tema para la IES.

## **El valor metodológico del análisis del comportamiento del personal docente**

Una problemática que pone en peligro la calidad de la enseñanza superior en la actualidad es el flujo no planificado de personal docente, lo que se evidencia en el aumento sostenido de la fluctuación laboral de los mismos, que en su mayoría tienen alto nivel de calificación. En este proceso se involucran un conjunto de factores que van desde la visibilidad por parte de la institución de conseguir y conservar sus profesionales hasta la concientización de estos actores acerca del papel que desempeñan. El comportamiento de los docentes en la institución se convierte en una herramienta para el análisis de la fluctuación laboral y el mejoramiento de la gestión de dicho personal que tribute a su conservación.

El comportamiento del docente universitario es muy variable y depende de cómo se relacionan numerosos factores sociales, genéticos, neuro-hormonales, psicológicos y de la biografía del individuo, que tienen su explicación en la teoría del comportamiento organizacional.

Es aquí cuando la idea de cadena causal y la interacción entre elementos de distinto orden cobran especial importancia, en particular, para comprender e influir en las decisiones de continuidad o fluctuación.

En las investigaciones realizadas sobre este tema numerosos autores comparten el criterio de entender el comportamiento como “el resultado de cuatro componentes: el individuo, el grupo, la organización y lo social”. (Romero, 2008). El estudio de cada uno aporta información sobre los elementos esenciales a tener en cuenta para comprender la actuación del docente en la IES.

La gestión del personal docente se inicia en el nivel individual. Su análisis parte del supuesto que el mismo, una vez que decide incorporarse a la IES, pierde su individualidad para convertirse en estructura de la institución. (Romero, 2008). Esto se explica mediante la acción de teorizar al docente para un puesto, un cargo, un proceso o un área, a través de la selección. Una vez que se toma la decisión de quién ocupará el puesto, las características individuales desaparecen por la acción social e institucional. El problema entonces radica en lograr que este profesional se comporte de acuerdo a lo esperado. Si esa conducta no se logra, la IES generalmente prescinde de él.

Las contribuciones de los representantes más destacados en este nivel culminan en teorías que evolucionan para explicar el grado de implicación de los docentes en las IES, realizando aportes teóricos desde la Psicología Social y la Sociología. Las variables en este nivel toman en consideración al aspecto intelectual (la percepción), el emocional (la motivación) y las características de la personalidad.

El análisis de estas variables parte de considerar al docente como ente bio-psico-social. En esencia se defiende la idea que este profesional, como individuo, tiene en sí todas las potencialidades del universo, es decir, él es universo y su atención debe estar encaminada a tener en cuenta esta condición holística que le hace merecedor

de un tratamiento integral. Para ello, el análisis de esta condición se inicia con la percepción, primera variable que nos va a permitir la identificación y comprensión de los motivos de su fluctuación.

La percepción es un proceso cognitivo mediante el cual los docentes reúnen información del medio, a fin de darle un significado a su ambiente. Está relacionada con la imagen, las elecciones y decisiones. Uno de los representantes de esta corriente es Herbert A. Simón con la perspectiva estructural de toma de decisiones organizacional. Importante en esta teoría es el concepto de racionalidad limitada, que se centra en la búsqueda y selección de alternativas satisfactorias, no óptimas, apoyadas por la institución al crear un entorno psicológico o cognitivo que asegura la correcta toma de decisiones y la “integración de distintos puntos de vista, relacionados con los aspectos instrumentales del comportamiento humano, la motivación, la actitud y la razón”. (López, 2013).

En esta misma variable se considera importante el balance entre las compensaciones y las contribuciones de la institución al docente y viceversa. Este depende tanto de la deseabilidad percibida de dejar el puesto, lo que se relaciona con la satisfacción en el trabajo, como de la factibilidad percibida de abandono, que se relaciona con el número de alternativas percibidas fuera de la IES. (López, 2013). Este análisis puede contribuir a realizar el balance de costos beneficios en relación a la decisión de conservación de este personal.

Por su parte las emociones, se relacionan a la parte afectiva y tienen su explicación en las diversas teorías de la motivación. En la actualidad existe una tendencia a reunir una variedad conceptual y teórica sobre la motivación. Lo que en criterio de Robbins y Judge (2009) es pertinente para lograr su interpretación en el trabajo bajo un prisma integrado. De manera general se trata de reunir en uno, los enfoques de la motivación extrínseca y en otro los enfoques de la motivación intrínseca. Se enfatiza en algunos aspectos en dependencia del modelo a seguir.

La motivación es considerada un proceso interno de impulso, relacionado con algún evento interno o externo, que se incorpora en la manera como se asume el comportamiento frente al trabajo, los demás profesionales y la institución. Se clasifica en personales, laborales y sociales, que hacen referencia a los factores que determinan las conductas de los docentes en el momento de la fluctuación y se explican a partir del comportamiento causado y orientado hacia objetivos.

En el caso de las características de los docentes se tienen en cuenta la edad, el sexo, la categoría y las competencias profesionales. El análisis de la edad se realiza tomando dos grupos de referencia: los más jóvenes con mayor probabilidad de fluctuar y los de mayor experiencia, más estables, comprometidos y cerca de la jubilación. Ambos grupos necesitan de una estrategia específica institucional que favorezca su conservación. En esta variable un aspecto importante a considerar es la brecha generacional con la carencia de reemplazo.

En cuanto al sexo, tiene menores niveles de generalidad, aunque existen casos que las instituciones prefieren contratar a los hombres, porque tienen roles diferentes en cuanto al cuidado familiar y son más estables en el trabajo. Con respecto a la categoría se prefiere al docente mejor formado, de manera tal que la institución tenga que invertir lo menos posible y en cuanto a la competencia profesional se recomienda que sea constantemente motivada y entrenada.

En este nivel además de la consideración del docente como un ente bio-psico-social, está el hecho que se encuentra inmerso en las relaciones que se dan en la institución. En este sentido, él es relación y a partir de lo que establece en sus interacciones con los demás se forma en reestructuración la institución y en un nivel mayor; esa relación es expresión de la sociedad si existe la suficiente complejidad y diferenciación.

Como expresión de esa vinculación, el análisis a nivel grupal parte de considerar todas las variables anteriormente mencionadas. En la medida que se reproducen un conjunto de actitudes y conductas, reflejo de la cultura de procedencia, se crean los grupos informales, donde la interacción se constituye en el elemento central que se da en la medida que “las personas actúan según el modo en el que perciben que ellas mismas interaccionan con el entorno”. (Romero, 2010).

El análisis del comportamiento a nivel grupal permite articular dos extremos teóricos que explican la conducta de los docentes. En uno, se encuentran las perspectivas de la psicología individual que proponen la explicación del comportamiento de los mismos como un problema individual, y en el otro, las posiciones sociales que incluyen la antropología, la sociología, y en general, las ciencias sociales, a favor de la conducta de dicho personal como un problema de origen y de orden social. (Romero, 2010).

En criterio de los autores, el trabajo realizado en grupo refleja, en gran medida, la percepción que sobre la institución tiene el personal docente, así como la motivación a continuar en su puesto, ya que la actividad concreta que realiza está más o menos apoyada por el grupo o el equipo de trabajo, y en esa relación se miden los objetivos alcanzados, el nivel de satisfacción con la actividad realizada y el prestigio profesional que se tiene o se quiere.

El trabajo realizado en el grupo depende sobre todo de los intereses institucionales y esto tiene una expresión en el nivel de análisis organizacional. En este nivel se hace énfasis en los procesos contextuales y relacionales. La IES marca pautas de comportamiento relacionadas con la profesionalidad, el prestigio, sentar precedentes y darse a conocer por sus conocimientos, etc., por lo cual resulta importante el análisis del clima y el entorno social.

El clima o ambiente de trabajo en las instituciones constituye uno de los factores determinantes y facilitadores de los procesos organizativos y de gestión, además de los de innovación y cambio. En la mayoría de las definiciones lo relacionan con el ambiente interno, lo que tiene un impacto en la conducta de los docentes y en el comportamiento organizacional. Es decir, la forma en que este personal percibe el

clima de la organización resulta clave para comprender su comportamiento en ese contexto.

En el análisis del clima es central el concepto de estructura que según Weber se clasifica como burocrática, a lo que Mintzberg le agrega profesional. La burocracia profesional “se caracteriza por presentar una estructura altamente democratizada tanto a nivel horizontal como vertical y se basa en el poder del experto, lo que significa que los profesionales pueden controlar su propio trabajo y, de algún modo, llegan a tener control de algunas decisiones administrativas”. (Marsollier y Aparicio, 2014). Esto es especialmente evidente cuando pensamos en la labor profesional del docente universitario, ya que, dentro de ciertos parámetros, trabaja con relativa independencia de sus colegas, pero en estrecho contacto con los estudiantes.

La estructura está estrechamente ligada a la cultura de la institución educativa. Al decir de Oltra (2011), el conjunto de roles y estatus está conformado por normas y patrones culturales, que van desde ideas generales sobre el bien o el mal hasta reglas de comportamiento específicas que distinguen el modo de ser y hacer de los docentes universitarios. La cultura es un elemento fundamental en el análisis del comportamiento. Para su estudio se identifican las creencias, las normas y los valores predominantes que distinguen la conducta de los docentes en una IES y nos permite indagar en los elementos contextuales de origen ya sea en el orden individual o grupal, lo que nos puede facilitar establecer la cadena de sucesos que inician la fluctuación laboral.

Otro concepto importante para la comprensión del comportamiento del docente en una IES es introducido también por Weber referido al tiempo y el espacio, que de acuerdo con Giddens (2000) se une al control de la información, donde la escritura tiene importancia capital. Esto expresa como una institución precisa de reglas escritas para funcionar y de archivos en los que se almacene su memoria. La actividad del docente no sería posible sin un número constante de horas de trabajo. La coordinación de dicha actividad de forma coherente en función del tiempo y el espacio, hace en palabras de Foucault, que se distribuyan a los cuerpos eficazmente en la institución. Los horarios son un requisito de la disciplina, porque organizan las actividades formativas e investigativas.

El análisis hasta aquí realizado es incompleto. A los planteamientos anteriores, se agrega el nivel social en el cual se encuentran las IES. La reflexión, la investigación y la construcción de teoría, tuvieron que reestructurar completamente su formulación, ya que se debía incorporar el entorno social y definir cómo este generaría y determinaría la conducta de dicho personal.

El entorno es un concepto clave para comprender la conducta de los docentes universitarios, ya que impacta de manera constante su desarrollo y sus proyecciones a futuro. Uno de los elementos a considerar está relacionado con el desarrollo tecnológico. En este sentido, la IES está cambiando en la medida que su actividad formativa se realiza de manera virtual, lo cual tiene una evolución creciente. Otro aspecto está

relacionado con las políticas educativas y públicas, así como los cambios y demandas que acontecen en el mundo laboral, donde el docente está obligado a incrementar sus competencias para suplir la exigencia de los educandos.

Todos estos elementos están mediados por el cambio, su rapidez e inmediatez y la dificultad para medirlo, donde resultan clave los factores que impactan el comportamiento y el peso que tiene cada uno de ellos. En palabras de Oltra (2011) desentrañar las claves del cambio en las sociedades es una tarea complicada, por las dificultades en compaginar explicaciones en sus distintos niveles, por la cantidad de fenómenos implicados en el mismo y la dificultad de desentrañar el efecto causal. En dependencia del lugar o factor de la cadena donde nos detengamos a realizar el análisis del comportamiento del docente, la explicación a este fenómeno puede ser diferente.

Lo visto hasta aquí nos acerca al debate actual sobre el origen de la conducta de los docentes. En el centro de la cuestión se encuentran la percepción, la motivación, la interacción, los genes, la estructura, la cultura, el entorno y el cambio como factor determinante de este proceso. Todo ello está mediado por dos posiciones fundamentales, aquella que se realiza de manera consciente, donde interviene el lado racional y objetivo del docente y la que implica la acción inconsciente, donde intervienen elementos desconocidos desde el punto de vista racional. Ambas posiciones a su vez, están mediadas por las necesidades e intereses de los docentes de ser aceptados socialmente de donde se deriva la conformidad con el cumplimiento de las normas y la búsqueda de una posición o estatus donde afianzarse.

## **CONCLUSIONES**

De manera general se puede concluir que lo expuesto anteriormente supone una cadena de sucesos e información que inciden en la conducta del personal docente. En este entramado de relaciones convergen diversas teorías que transitan del hombre racional o económico al hombre social y organizacional.

Los conceptos de hombre y relación adquieren una relevancia especial. El docente universitario actúa acorde a dos principios fundamentalmente. Uno, dirigido a obtener el máximo de beneficios posibles para sí mismo, lo cual responde al principio de acción racional y el otro, encaminado al seguimiento de normas sociales, aquellas que tienen como finalidad maximizar el bienestar. Ambos modelos de actuación son recurrentes en cualquiera de los análisis dirigidos a comprender su comportamiento a nivel individual, grupal, organizacional y social.

El problema de conseguir y conservar al personal docente desde la óptica de un dilema comenzó a partir del análisis de la fluctuación laboral. Como se ha mostrado requiere rebasar la mirada de lo individual, ya que cualesquiera que sean los motivos del personal docente para fluctuar, esa decisión refleja su posición en el contexto social, el cual está compuesto de una colección aleatoria de acontecimientos y acciones estructurados de diversas maneras, donde la forma de comportarse y relacionarse presenta regularidades y es a la vez reflejo del ambiente social de procedencia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Fernández, N. (2012). La profesión académica en América Latina. Situación y perspectivas en: N., Fernández & M. Mónica (Comp.), *El futuro de la profesión académica: desafíos para los países emergentes*, (pp. 61-78), (Universidad Nacional de Tres de Febrero ed.), Buenos Aires/ Argentina.
- Giddens, A. (2000). *Sociología*. In T. e. revisada (Series Ed.) A. E. S.A. (Ed.).
- López, M. T. (2013). La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno. Un estudio de casos múltiples en empresas murcianas. Universidad de Murcia.
- Marsollier, R. G. & Aparicio, M. (2014). Universidad y factores de riesgo laboral. Una aproximación al desgaste profesional en empleados universitarios. *Re- vista de Psicología - Universidad Viña del Mar, Vol. 3, Nº 6, 24-33*.
- Oltra, C. (2011). *La sociedad al desnudo. Una nueva invitación a la sociología*. Editorial CírculoRojo. Extraído el 23 el enero, 2017 de <http://studylib.es/doc/8599272/la-sociedad-al-desnudo.-una-nueva->
- ONU. (2015). Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Cumbre de Naciones Unidas (p. 6). Nueva York: Naciones Unidas.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (P. Educación Ed. Decimotercera edición ed.) México, p.29.
- Romero, D. (2008). La dimensión individual en el comportamiento organizacional. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología, 1*, 51-60.
- Romero, D. (2010). La dimensión grupal en el comportamiento organizacional. *Re- vista Iberoamericana de Psicología: ciencia y Tecnología 3(1)*, 27-38.
- UNESCO (2008). Declaración de la Conferencia Regional de Educación Superior en América Latina y el Caribe, p, 6.

# La crisis económica de Ecuador y su incidencia en el servicio al cliente

Ing. Christopher Carchipulla Alvarado  
Instituto Tecnológico Formación  
christopher.carchipulla@formacion.edu.ec

Lic. María José Menéndez Ledesma  
Instituto Tecnológico de Formación  
maria.menendez1@formacion.edu.ec

**Palabras claves:** servicio, cliente, crisis.

**Keywords:** service, clients, crisis.

**Recibido:** 13 de mayo de 2017

**Aceptado:** 10 de junio de 2017

## RESUMEN

El mundo actual está lleno de cambios y la competencia empresarial cada vez es más intensa, los países en vías de desarrollo empiezan a despertar ganando mercado con precios competitivos y es necesario que Ecuador logre un nivel de competitividad óptimo para ganar espacio en cada vez más industrias, pero el cambio empieza desde la microempresa. Es preciso erradicar la cultura hacia el cliente basado en la mediocridad y maltrato, pulir el servicio y poner al cliente en el puesto que siempre debió ser suyo, el protagonismo. Ciertas empresas exigen al colaborador un buen trato al cliente, sin embargo, ellos mismos no lo hacen con el colaborador; es importante que para poder exigir al empleado una predisposición hacia el servicio, primero se le debe brindar un buen trato al empleado y un clima laboral favorable para el crecimiento profesional de su talento. Si los objetivos profesionales del colaborador podrían ser alineados a la misión y visión empresarial se tendrían una gran participación activa y un verdadero núcleo empresarial, elaborando una cadena de valor integrada con el único fin, la satisfacción del cliente.

## ABSTRACT

The current world is full of changes and business competition is becoming more intense; developing countries are beginning to grow in markets with strategies like competitive prices; it's necessary that Ecuador achieve an optimal level of competitiveness and gain space in more industries, but change starts from microenterprise, the culture of being without a service should be eradicated to the client based on mediocrity and abuse, polish the service and put the client in the position that should always be, the protagonism. Certain companies require the employee a good service to the client, however, they do not themselves with the employee; It is important that in order to be able to require the employee to be predisposed to the service, they must started by given a good treatment to the employee and a favorable working environment for the professional growth of his talent. If the professional goals of the employee could be aligned to the mission and business vision, they would have a great active participation and a true business join, elaborating an integrated value chain with the only purpose, customer satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

Diversos factores son los que han llevado al Ecuador a una crisis financiera nacional, encontrándose entre ellos: el terremoto que ocurrió el pasado 16 de abril del 2016 y que dejó como resultados pérdidas humanas y económicas. De la misma forma se vio afectada la industria del turismo con un descenso considerable en visitantes tanto nacionales y extranjeros. Asimismo, el precio del petróleo disminuyó considerablemente y afectó el presupuesto general del estado, a todo ello se suma la creación de nuevas políticas gubernamentales como el aumento y creación de impuestos que dieron como resultado el alto índice de desempleo y subempleo que, directamente, afectó la calidad de vida de los ecuatorianos.

De acuerdo a todo lo citado anteriormente, hoy día se puede evidenciar en las diferentes empresas tanto públicas y privadas del país, la mala atención hacia el cliente, originado a su vez por la falta de competencias emocionales en los trabajadores, definidas como: “conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias para ejercer una profesión, resolver problemas profesionales de forma autónoma y flexible y ser capaz de colaborar con el entorno profesional y en la organización del trabajo”. (Bunk, 1994). Lo anterior trajo como resultado que la mayor parte del personal de las empresas ofrezca una mala atención hacia el cliente ya que hoy en día, gran parte de las empresas, por el afán de obtener rentabilidad hacen del mercado ecuatoriano poco competitivo y comprometido hacia el objetivo, meta, visión y misión de las empresas.

En las organizaciones contemporáneas hay una tendencia cada más creciente a una cultura manejada por los colaboradores denominada “Yoismo”, que se convierte en una inadecuada herramienta para el manejo de la buena atención. Este virus, síndrome u obsesión por nada más que sí mismo ha generado una especie de “ceguera” en el ámbito emocional, mental y social que se manifiesta en todo aquel que se niega a abrir la mente, a ir más allá de su cada vez más reducido espacio vital.

Ejercitar la mente con un mínimo esfuerzo ayuda a que las cosas fluyan más rápidamente y a prevenir la ceguera para no pasar por este mundo terrenal como los caballos en competencia con las anteojeras que les limitan la visión. Es por ello que se evidencia la necesidad de erradicar la cultura del yoismo, con la finalidad de hacer que la empresa trabaje como un núcleo por un bien común, beneficiando al trabajador y la organización.

En relación a lo expuesto anteriormente, el objetivo del presente artículo consiste en realizar una revisión documental con el fin de analizar en qué medida las amenazas externas han incidido negativamente en la atención que brindan las organizaciones.

## DESARROLLO

El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo. Para entender mejor su concepto veamos a continuación los factores que intervienen en el servicio al cliente:

- **Amabilidad:** hace referencia al trato amable, cortés y servicial. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores saludan al cliente con una sonrisa sincera, cuando le hacen saber que están para servirlo, cuando le hacen sentir que están genuinamente interesados en satisfacerlo antes que en venderle.
- **Atención personalizada:** es la atención directa o personal que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias particulares del cliente. Se da, por ejemplo, cuando un mismo trabajador atiende a un cliente durante todo el proceso de compra, cuando se le brinda al cliente un producto diseñado especialmente de acuerdo a sus necesidades, gustos y preferencias particulares, etc.
- **Rapidez en la atención:** es la rapidez con la que se le toman los pedidos al cliente, se le entrega su producto, o se le atienden sus consultas o reclamos. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con procesos simples y eficientes, cuando se cuenta con un número suficiente de personal, cuando se le capacita al personal para que brinden una rápida atención, etc.
- **Ambiente agradable:** es un ambiente acogedor en donde el cliente se siente a gusto. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores le dan al cliente un trato amable y amigable, cuando el local del negocio cuenta con una buena decoración, una iluminación adecuada, una música agradable, etc.
- **Comodidad:** hace referencia a la comodidad que se le brinda al cliente cuando visita el local. Se da, por ejemplo, cuando el local cuenta con espacios lo suficientemente amplios como para que el cliente se sienta a gusto, sillas o sillones cómodos, mesas amplias, estacionamiento vehicular, un lugar en donde pueda guardadas sus pertenencias, etc.
- **Seguridad:** se refiere a la seguridad que existe en el local y que, por tanto, se le da al cliente al momento de visitarlo. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con suficiente personal de seguridad, cuando se tienen claramente marcadas las zonas de seguridad, cuando se tienen claramente señalizadas las vías de escape, cuando se cuenta con botiquines médicos, etc.
- **Higiene:** limpieza o aseo que hay en el local o en los trabajadores. Se da, por ejemplo, cuando los baños del local se encuentran siempre limpios, cuando no hay papeles en el piso, cuando los trabajadores están bien aseados, con el uniforme o la vestimenta impecable y las uñas recortadas, etc.

Una empresa o negocio brinda un buen servicio al cliente cuando ha trabajado en varios de estos factores; por ejemplo, cuando trata a sus clientes con amabilidad, les da un trato personalizado, los atiende con rapidez, les ofrece un ambiente agradable, y los hace sentir cómodos y seguros.

Durante los últimos meses, Ecuador ha pasado por varios momentos de crisis, los que han repercutido de forma directa en las diferentes empresas teniendo como punto en común, la falta de una cultura corporativa enfocada hacia el cliente; percibiendo a la crisis económica como un vaso medio lleno en vez de verlo como un vaso medio vacío.

Diversas son las herramientas que existen para mejorar las técnicas de servicio al cliente y brindar la oportunidad a las empresas de poder reinventar, con la intención que puedan llegar a ser pioneros en muchos ámbitos, entre los cuales se ha decidido estudiar básicamente el servicio al cliente, evaluando problemas, pero más aun ofreciendo soluciones.

Dentro de las insuficiencias más repetitivas encontradas en las organizaciones es la falta de interés del personal al momento en que un cliente se va sin realizar ninguna transacción, debido a la existencia de muchos clientes en el mercado; por consiguiente, la visión cambia ahora, en tiempos de crisis donde es cuando los clientes escasean. Ahora los vendedores en centros comerciales pasaron de ser reactivos a proactivos, es decir salir a buscar clientes, se cuida mucho de la fidelización y del servicio post-venta.

Definitivamente el servicio al cliente es mucho más profesional ahora, es decir el servicio al cliente ha mejorado sin embargo la atención al cliente aún no, pero para que la atención sea dirigida hacia el cliente, primero se debe tener la atención dirigida hacia el colaborador. Es el colaborador quien tiene contacto directo con el cliente y es el que va a desarrollar la magia directamente hacia el cliente.

Para ello, es muy importante resaltar la diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente. En su libro *Atención al Cliente*, Juan Carlos Giraldo, señala:

La atención al cliente es la relación interpersonal amable y cordial que les brindamos a las personas con las que se entra en contacto para ofrecerle nuestros productos o servicios. El servicio al cliente incluye, adicionalmente a la atención, otros aspectos no menos importantes que el cliente evalúa a la hora de manifestar su satisfacción o insatisfacción. (Giraldo, 2011).

Por lo tanto, se necesita crear una relación más allá de la venta tradicional, basada en la fidelización del cliente, creando la relación cliente-servidor. Por otra parte, según Tigani (2006) el servicio, después de todo es: "la única razón de ser de cualquier organización" (pág. 3), lo cual confirma la premisa que la atención al cliente es importante e infaltable en la sociedad ecuatoriana.

Sin embargo, el problema actual de las empresas radica en la predisposición del colaborador hacia el cliente, debido a que la empresa está llena de burocracia que detiene la iniciativa del mismo. Estos factores junto a una mala relación entre em-

pleado-empleador disminuirán el rendimiento del colaborador frente a su cliente, por tal motivo es importante encontrar la solución de forma radical, es decir buscar la raíz del problema, para lo cual es importante revisar la teoría de McGregor, donde plantea las Teorías “X y Y”.

McGregor (1994) globaliza los dos tipos de pensamiento gerenciales hacia el staff netamente diferenciados por las ideologías de los líderes. En La teoría X se encuentran los empleados que trabajan por que no les queda de otra, convirtiendo al trabajador en un ser humano ordinario. Debido a esta tendencia humana a rehuir al trabajo, la mayor parte de las personas tienen que ser obligadas, controladas y dirigidas, y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo para la realización de los objetivos de la organización.(p. 34).

Para lo cual, bajo un régimen marcado en el castigo donde hay que arrear al empleado, no es algo factible para desarrollar un servicio al cliente óptimo, debido a que el colaborador nunca va a estar comprometido con el cliente, recibiendo ese trato por parte de la empresa.

En la teoría “Y” sin embargo se expresa la necesidad del colaborador de asumir los objetivos vinculándolos con su crecimiento profesional, además se siente la motivación de perfeccionarse, y buscan las responsabilidades sin necesidad de amenazas o coerciones.

Asimismo, Chiavenato (2009) plantea una solución denominada “ganar-ganar” donde las metas profesionales del colaborador están ligadas a los objetivos de la organización; el colaborador es el talento y por lo tanto un talento debe de ser respetado, dirigido, y por supuesto cuidado. De esta manera no sólo gana la empresa, gana el colaborador y aún más importante gana el cliente.

Finalmente, se coincide con Neuman (2006) al mencionar los principales motivos por los que se pierden los clientes:

- 1.- carencia de una cultura de un servicio
- 2.- relaciones directas e indirectas con la competencia
- 3.- carencia de competitividad en los precios
- 4.- inestabilidad en la calidad de los productos
- 5.- movilidad de los clientes

Para establecer la calidad de los servicios en las empresas aparecen entonces las normas ISO 9000:2000 que detallan claramente las reglas que evalúan, considerando puntos claves como el liderazgo, que va mucho más allá a la atención al cliente, busca la raíz de la atención, siempre direccionándose hacia la meta final, la plena satisfacción al cliente.

De acuerdo a las normas ISO el servicio se lo mide de la siguiente manera:

- Prontitud en el servicio.
- Puntualidad en la entrega.
- Cumplimiento en el tiempo del ciclo del servicio.
- Exactitud en el cumplimiento del servicio.
- Relación beneficio-costo.
- Personal calificado para el servicio adquirido.
- Cumplimiento de los plazos acordados.
- Amabilidad y buen trato en la presentación del servicio.
- Servicio asociado con lo pactado.

Cumpliendo todos estos estándares de calidad, es cuando la empresa obtendrá un cliente satisfecho. Asimismo, es importante resaltar que actualmente las empresas se encuentran en la era de la comunicación y del Internet, donde los clientes desean estar cada vez más informados sobre sus productos convirtiendo de esta forma al internet como un canal más de atención al cliente, motivo por el cual es necesario que las empresas contraten a un personal específicamente para que atienda los diferentes requerimientos y puedan de esta forma sacar un verdadero provecho a las redes sociales.

Un community manager no puede ser una persona que se dedica a poner “me gusta” y “compatir” en todos lados, debe ser un completo estratega, con carisma y facilidad para empatizar y construir relaciones. Con la libertad y responsabilidad suficientes para tomar decisiones de cierta importancia en la empresa que representa, ya que de lo contrario los clientes virtuales no harán otra cosa que perder el tiempo.

Es por ello que el servicio al cliente no se trata solamente de ofrecer los mejores productos, también es necesario que el ejecutivo de ventas y personal en general sea amable y se preocupe por las necesidades del cliente y por cómo satisfacerlas correctamente. Apareciendo de esta forma el servicio post venta, donde muchas de las empresas ecuatorianas aún no lo implementan.

Por eso, la primera regla que debe seguir el empresario o dueño del negocio para fidelizar a sus clientes es conocerlos bien. Saber todas sus necesidades relacionadas con el bien o servicio que se le pueda proporcionar.

Según Actions DATA, el primer paso para fidelizar a un cliente es entenderlo, ya que en tiempos de crisis las necesidades de las personas cambian y resulta de vital importancia entender sus motivaciones. La gestión y la explotación eficaz de las bases de datos (ya sean de clientes actuales, de suscripciones, de clientes potenciales, de asociados, etc.), que son uno de los principales valores de la empresa, permite hacer propuestas innovadoras y diferenciadas.

Cuanto mejor se conozca a los actuales y potenciales clientes más posibilidades se tienen de adaptarse al mercado, y a los cambios que en éste se producen.

El segundo paso es invertir de forma inteligente, estudiando bien qué productos, mensajes y medios elegir. Invertir, por ejemplo, en CRM (Customer Relationship Management) ayuda a mejorar las ventas cruzadas o el upselling (vender productos de más valor), así como a incrementar la satisfacción del usuario y las ventas en general.

También es fundamental seguir el rastro del consumidor, analizar la información que deja a través de la web o mediante una encuesta y conocer el consumo que hace sobre los productos y servicios o la respuesta que ha tenido frente a las campañas realizadas.

Es importante recalcar que de acuerdo al informe anual de Accenture, Encuesta sobre el Pulso Global del Consumidor de 2013, una investigación sobre el impacto de la atención al cliente, revela que el 66% de los consumidores se cambian a la competencia debido a un pobre servicio al cliente. Pero, además, el 81% de los consumidores afirma que la empresa de la cual son clientes podría haber hecho algo más para evitar que ellos efectuasen tal cambio.

De la misma forma es importante resaltar que existen diferentes herramientas que se pueden utilizar para mejorar el servicio al cliente en una empresa, más aún en tiempo de crisis donde la competencia, cada vez es más dura, se debe evaluar los procesos, con la finalidad de ponerlos a prueba y buscando mejoras, para crear la fidelización y de esta forma el cliente prefiera y recomiende a la empresa.

Las encuestas son una de las herramientas que se pueden utilizar para mejorar el servicio al cliente, desarrollando preguntas cortas y adecuadas de lo que se desea saber para evitar molestias al cliente y así obtener la información necesaria. Los buzones de sugerencias son también muy importantes pues a través de ellos el cliente sin temor a represalias puede exponer quejas o críticas constructivas sin miedo ni vergüenza de decirlas frente al empleado.

De igual manera, la entrevista personalizada al cliente constituye una herramienta importante, además de ser una herramienta eficaz, es una técnica de obtención de información directa y primaria, cuya principal aplicación es analizar desde una perspectiva descriptiva y evaluadora el trabajo de los vendedores.

El buen servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos de un negocio en donde exista alguna interacción con el cliente, desde el saludo del personal de seguridad que está en la puerta del local, hasta la llamada contestada por la secretaria. Con el fin de lograr lo anterior, es necesario capacitar y motivar permanentemente al personal para que brinde un buen servicio al cliente, no solo aquellos trabajadores que tengan contacto frecuente con el cliente, sino a todos los que en algún momento

puedan llegar a tenerlo, desde el encargado de la limpieza hasta el gerente general. Asimismo, el buen servicio al cliente no solo debe darse durante el proceso de venta, sino también después de la venta, pues el servicio post venta es una de las mejores formas de generar lealtad hacia la empresa y conseguir la fidelidad de los clientes y un cliente satisfecho es la mejor publicidad que una empresa puede tener.

Cuando se atraviesa por tiempos difíciles, es época en que las empresas se conviertan en creativas e ingeniosas, evitando de cualquier manera permanecer en un constante desánimo y frialdad.

El personal de las diferentes empresas deben mostrar siempre la mejor sonrisa, actitud, atender sin excusas, prestar atención ante los diferentes requerimientos de los clientes. Si bien es cierto el servicio no requiere de un gran esfuerzo, pero si requiere de la mejor sonrisa, el mejor gesto y la mejor actitud, lo cual marcará la diferencia.

## **CONCLUSIONES**

El servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos del negocio en donde haya alguna interacción con el cliente, desde el saludo del personal de seguridad que está en la puerta del local, hasta la llamada contestada por la secretaria. Para lo cual es necesario capacitar y motivar permanentemente al personal para que brinde un buen servicio al cliente, no solo a aquellos trabajadores que tengan contacto frecuente con el cliente, sino a todos los que en algún momento puedan llegar a tenerlo, desde el encargado de la limpieza hasta el gerente general. Asimismo, el buen servicio al cliente no solo debe darse durante el proceso de venta, sino también una vez que esta se haya concretado.

En la actualidad, existe una gran competencia entre las empresas, debido a la existencia de productos similares, siendo la atención al cliente el punto diferenciador entre ellas, es por ello importante preguntar si: ¿el cliente es feliz con el servicio al cliente que recibe?

Es importante dar un buen servicio por la sencilla razón de que la está dando usted, si lo ve superior es un premio de consolación, las personas reconocen a un servidor como un individuo ilustre de la sociedad. El dinero es un subproducto de ser felices realizando una actividad, descubrir el servidor que cada persona lleva dentro. Hoy en crisis se puede ver que se han hecho muchas cosas mal, pero siempre se tiene una nueva oportunidad para poder recomenzar, poder trabajar en equipo y construir una sociedad diferente, desarrollar una nueva visión hacia el futuro, hacia el desarrollo de la industria.

Lograr que Ecuador sea reconocido como un país que sabe trabajar, que sabe servir y atender, es decir que sabe hacer las cosas bien. Desarrollar unidos al país que se desea, sonriendo al cliente, sin mentiras y con gestos amable, con parámetros de

evaluación estrictos, normas de calidad, servicios post-ventas, encuestas de calidad, haciendo de Ecuador profesional en servicio; hacer de Ecuador un país feliz, un país que sonríe, un país innovador, un país de gente que sabe servir.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Blanchard K. (1996) Empowerment. Grupo Editorial Norma.

Bastos A.I (2007). Fidelización al cliente.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. Editorial McGraw-Hill.

Giraldo J. C. (2011). *Atención al Cliente*. Bogotá: Kimpres Ltda.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) Administración, una perspectiva global y empresarial. Editorial McGrawHill.

McGregor D. (1994). El lado humano de las Organizaciones. Editorial McGraw-Hill.

Tigani D. (2006), Excelencia en Servicio.

<https://www.gerencie.com/teoria-x-y-teoria-y-de-mcgregor.html>

<https://www.aiteco.com/teoria-x-y-teoria-y-de-mcgregor/>

<http://empresarialefectivo.blogspot.com/2013/06/el-servicio-de-calidad-5-estrellas.html>

[http://www.eluniversal.com/noticias/opinion/servicio-tiempos-crisis\\_37184](http://www.eluniversal.com/noticias/opinion/servicio-tiempos-crisis_37184).

# Principales antecedentes investigativos sobre silencio organizacional

Lic. Evelyn De la Ilana Pérez	Lic. Rosa Elena Naula Yungaicela	Cpa. Edith Vanessa Bonin Campos
Instituto Tecnológico de Formación	Instituto Tecnológico de Formación	Instituto Tecnológico de Formación
evelyn.delallana1@formacion.edu.ec	elena.naula@formacion.edu.ec	edith.bonin@formacion.edu.ec

**Palabras claves:** administración, organizaciones, silencio organizacional.

**Recibido:** 14 de junio de 2017

**Keywords:** administration, organizations, organizational silence.

**Aceptado:** 28 de julio de 2017

## RESUMEN

El silencio en el ámbito laboral tiene importantes consecuencias en el proceso de toma de decisiones pues el mismo puede interferir con la solución de problemas que pueden afectar los niveles de eficiencia y productividad en las empresas. En el presente artículo se pretende analizar las perspectivas de diferentes autores que han abordado la temática del silencio organizacional para dilucidar las diferentes variables e indicadores que permitirán realizar estudios sobre los factores que condicionan el mismo.

## ABSTRACT

Silence in the workplace has important consequences in the decision-making process because it can interfere with the solution of problems that can affect levels of efficiency and productivity in companies. This article aims to analyze the perspectives of different authors who have addressed the issue of organizational silence to elucidate the different variables and indicators that will allow studies on the factors that determine the same.

## **INTRODUCCIÓN**

Las razones que llevan a un profesional a permanecer callado, así como el análisis del significado del silencio y las consecuencias de esta falta de comunicación han sido objeto de estudio de diferentes autores en los últimos años. Sus antecedentes, causas y consecuencias han despertado la curiosidad de los investigadores debido a la importancia que cobra diariamente la comunicación efectiva en las organizaciones.

En un mundo tan cambiante y globalizado, en el que las empresas se hacen cada vez más competitivas, es preciso que cada organización busque la optimización de todos sus procesos y recursos, tanto físicos como humanos, razón por la cual el silencio organizativo podría ser visto como una barrera para el desarrollo de las organizaciones en un mundo pluralista. (Morrison y Milliken, 2000).

En primera instancia el objeto de estudio de Morrison y Milliken (2000) fue la resistencia al cambio por parte de los directivos dadas las creencias implícitas de estos, en las cuales afirman que los empleados son interesados, oportunistas y no están bien informados acerca de la organización, por tal motivo, los directivos tienden a rechazar las retroalimentaciones provenientes de los empleados cuando éstas difieren de su punto de vista.

Debido a lo anterior, surge el interés por estudiar el silencio que guardan los empleados cuando experimentan el rechazo por parte de sus directivos. Diversos académicos se han encargado de estudiar el fenómeno denominado silencio organizativo, y durante varias de estas investigaciones, han surgido muchos otros términos que intentan darle explicación y clasificación. Sin embargo, el silencio abarca múltiples implicaciones, lo que hace que su definición o medición sea compleja.

Hasta el momento no se ha podido descifrar una herramienta que pueda medir con precisión el silencio dentro de las organizaciones, ya que existen muchas variables que no son fácilmente identificables para quienes desean realizar el estudio, por esta razón, los académicos no han podido concluir de manera determinante una forma para medirlo. El presente artículo ofrece una visión general sobre las investigaciones realizadas alrededor del silencio organizativo.

## **DESARROLLO**

### **Clasificaciones de Silencio Organizacional**

El silencio organizativo, es definido por Morrison y Milliken, (2000) y Pinder y Harlos (2001) como la decisión consciente de los empleados de reservarse sus opiniones sobre asuntos que conciernen a la organización. Morrison y Milliken (2000) a través del estudio de la estructura organizacional en combinación con las políticas de la empresa concluyeron que el concepto de silencio organizativo varía dependiendo de las dinámicas internas manejadas por la organización.

Por su parte, Pinder y Harlos (2001) investigaron las respuestas y reacciones al silencio organizativo mediante una relación de términos recolectados en investiga-

ciones previas para establecer un modelo que explicara las etapas donde se evalúa la posición del empleado en cuanto a justicia, los factores que afectan la decisión y las acciones que toma el empleado cuando se siente en una situación de injusticia.

Noëlle-Neumann (1995) plantea que los empleados evalúan el entorno buscando la opinión dominante y expresan su opinión si se asemeja a ésta. Lo que Neumann denomina la espiral del silencio puede manifestarse de forma que la represión de la comunicación va a abstener a los empleados de expresar sus opiniones y en tal sentido plantea:

El resultado es un proceso en espiral que incita a otros individuos a percibir los cambios de opinión y a seguirlos hasta que una opinión se establece como la actitud prevaleciente, mientras que la otra opinión la aportarán y rechazarán todos, a excepción de los duros de espíritu, que todavía persisten en esa opinión. He propuesto el término espiral del silencio para describir este mecanismo psicológico. (p.144).

Para comprender cómo funciona el silencio organizativo dentro de las empresas, es necesario comprender que cada una de ellas es diferente, lo mismo sucede con sus prácticas y dinámicas. Inclusive, los factores que producen o refuerzan el silencio pueden ser imperceptibles para la alta administración. Pinder y Harlos (2001) determinan que hay dos formas de entender el silencio.

La primera la definen como el silencio acústico, el cual hace referencia a la ausencia de sonido, razón que para muchos académicos no es posible, debido a que siempre hay un factor que genera sonido. La segunda forma es el silencio pragmático, en el cual el discurso es ausente; sin embargo, las personas están en constante comunicación lo que significa que a pesar de que se esté en presencia del silencio acústico, se presenta un monólogo interno y constante.

Dentro del silencio pragmático desarrollado por Pinder y Harlos (2001) se puede encontrar otros tipos de silencio que se usa en medio de los discursos. Está el silencio interactivo, el cual consiste en pausas durante las conversaciones, normalmente cargadas de afectos y juicios. El uso indiscriminado del silencio interactivo puede ser interpretado como amenazante y prejuicioso. Éste, por otra parte, permite la reflexión y una forma más consciente de tomar decisiones. Este tipo de silencio es útil para tomar el tiempo para juzgar y pensar sobre las proposiciones de la contraparte.

Otro tipo de silencio que se usa en el discurso es el silencio socio cultural (pro social) que se refieren a los silencios a nivel organizacional y altamente formalizados. Funciona como un mecanismo de control reforzado con autoridad. Son promovidos por normas emitidas dentro de la organización para exigir comportamientos y el mismo puede variar según la cultura, el país o la situación.

Knoll y Van Dick (2011) añadieron otro tipo de silencio a los mostrados por Pinder y Harlos (2001), el silencio oportunista, donde propone que los empleados en ocasiones utilizan la retención de la información para el beneficio propio.

Para definir este tipo de silencio se basó en la definición de oportunismo como “el interés propio buscado con engaño”. (Williamson ,1985).

Van Dyne, Ang y Botero (2003) en sus estudios buscan presentar un marco conceptual sobre el silencio y la voz como constructos multidimensionales por separado. “La clave para diferenciar estos factores no yace en la presencia o ausencia del sonido, sino en las motivaciones del empleado que retiene sus ideas” (Van Dyne, Ang y Botero, 2003).

Van Dyne, Ang & Botero (2003) proponen tres tipos de silencio, y a cada uno de ellos le asignan una clasificación de voz para romper cada silencio. El primero de ellos es el silencio de aquiescente, que es la retención de ideas, información y opiniones relevantes basada en la resignación debido al desacople emocional de la organización. Los empleados que enfrentan este tipo de silencio se encuentran en un estado de resignación donde ya no están dispuestos a hablar, involucrarse o intentar cambiar la situación por la creencia de que sus aportes no harán la diferencia.

El silencio defensivo se define como la retención de ideas o información basada en el miedo de los empleados a las consecuencias de la expresión de sus criterios; este tipo de silencio funciona de manera defensiva ante amenazas externas. En dicho silencio, los empleados son más proactivos al momento de evaluar posibilidades y escogiendo el silencio como mecanismo de defensa. Por **último**, se encuentra el silencio pro social el cual se define como la retención de ideas o información con el fin de beneficiar a otras personas de la organización basándose en motivos como la cooperación. (Van Dyne, Ang y Botero 2003).

Este silencio es proactivo e intencional ya que se enfoca en los otros empleados. Al igual que el silencio defensivo, el silencio pro social se fundamenta en la consideración de alternativas sobre la información que se va a retener, pero, por otra parte, el silencio pro social es motivado por la preocupación hacia los otros más que por temor a las consecuencias de usar la voz.

## **Causas del Silencio Organizacional**

Para una mejor comprensión del silencio organizativo es necesario analizar las causas que dan origen a este fenómeno. Son varias las identificadas por los autores y así mismo, son múltiples los factores que han sido denominados como influyentes en la creación del silencio organizativo.

Morrison y Milliken (2000) definieron en sus estudios dos factores principales que influyen en la creación del silencio organizativo. El primer factor es “miedo de los gerentes a recibir una retroalimentación negativa, un miedo común entre los seres humanos el cual hace que estos perciban las críticas como una amenaza” (p. 708). El segundo factor es el de las creencias implícitas de la gerencia, las cuales son: el creer que los empleados son oportunistas, interesados y que no están bien informados acerca de la organización. “Estas creencias hacen que los gerentes sientan que los empleados no tienen un interés por el bienestar de la organización y que se

preocupan más por sus intereses personales que por los intereses colectivos de la organización". (Morrison y Milliken, 2000, p. 713).

Pinder y Harlos (2001) agregaron tres factores que definieron como causantes del silencio organizativo. El primer factor es la "Cultura de injusticia", el cual se desarrolla con el fin de explicar la repercusión que tiene para los empleados trabajar en un ambiente laboral injusto, entre esas repercusiones se encuentra el silencio.

El segundo factor es el "Clima del silencio" como las percepciones que se comparten los empleados acerca de lo inútil y peligroso que resulta hablar el cual evita que los implicados den a conocer su desacuerdo u opinión sobre algún aspecto concerniente a la organización, dado que consideran que hacerlo no vale la pena y que adicionalmente puede ser peligroso.

El tercer factor enunciado por Pinder y Harlos (2001) es el "Síndrome del oído sordo", el cual se produce cuando quien recibe una queja u observación por parte del afectado no hace nada al respecto o simplemente hace caso omiso a lo expresado, lo cual causa un gran desánimo y por ende la productividad del mismo se ve afectada.

Vakola y Bouradas (2005) sumaron otras causas a las cuales puede atribuirse en cierta medida la aparición del silencio organizativo. Plantearon que; la falta de apertura a la retroalimentación por parte de la alta gerencia y de los supervisores, está relacionada positivamente con una actitud de silencio por parte de los empleados.

A su vez, las oportunidades de comunicación que se les brindan a los empleados juegan un papel importante, pues estas se relacionan con la aparición de silencio, en tal caso si el empleado percibe que la empresa tiene mecanismos para expresarse y que adicionalmente, estos son eficientes y efectivos, sus actitudes de silencio serán mucho menores, lo contrario a esto acontece cuando los empleados perciben que los mecanismos de comunicación que la organización les brinda son escasos o deficientes. (Vakola y Bouradas, 2005).

Reafirmando la idea sobre el tipo de liderazgo como una de las causas que pueden ser atribuidas al silencio organizativo, se encontró lo planteado por Edmonson (2003) acerca de la incidencia del liderazgo en el silencio dentro de los equipos de trabajo, especialmente en aquellos que están conformados por grupos interdisciplinarios. Dado que los equipos de acción interdisciplinarios son equipos cuyos miembros poseen habilidades especializadas que deben coordinar entre sí para alcanzar las metas propuestas, la comunicación se convierte en la herramienta más importante para lograr el óptimo funcionamiento del equipo.

Por esta razón Vakola y Bouradas (2005) propusieron que el acompañamiento del líder del equipo facilita el uso de la voz y promueve la expansión de límites en los equipos de acción interdisciplinarios. Detert y Burris (2007) se suman a este grupo cuando afirman que el tipo de liderazgo que los directivos ejecutan es un factor determinante del silencio organizativo, debido a que las características del mismo influyen en gran medida en las actitudes del silencio del empleado, por ejemplo, si el lideraz-

go está orientado al cambio y a la apertura, los empleados serán más propensos a hablar sobre temas relacionados a la organización y especialmente usaran su voz para buscar la mejora de alguna situación.

Desde otro punto de vista Huang, Van de Vliert y Der Vegt (2005), muestran que las causas del silencio organizativo no sólo deben ser atribuidas a la gerencia o a los supervisores de las organizaciones, pues se encuentra como causantes del silencio mismo a factores que existen independientemente del tipo de liderazgo.

Tal es el caso de las características culturales, pues en su estudio afirman que este factor tiene gran incidencia en el tipo de cultura que se genera dentro de la organización. Adicionalmente discuten que la cultura del país puede influir en la distancia de poder que se maneja de empleados a supervisores, es decir la distancia jerárquica entre gerentes y empleados. Por ejemplo, su investigación demostró que los países con una cultura de gran distancia de poder son menos propensos a expresar sus preocupaciones a colegas o a directivos, pues se les enseña a evitar el conflicto directo con otras personas, a recibir de manera acrítica y obedecer las órdenes de sus jefes.

### **Factores que influyen en el Silencio Organizacional**

Existen factores individuales, sociales y organizacionales que influyen en la aparición del silencio organizativo los cuales deben ser tomados en cuenta a la hora de realizar estudios de este tipo.

Los factores individuales hacen referencia a los comportamientos individuales de cada miembro de la organización, así como a sus motivaciones y percepciones Para esto, Henriksen y Dayton (2006) definieron tres estados; el primero denominado como la “Disponibilidad Heurística”, en el cual se expone la capacidad que tienen los empleados de comportarse según sus códigos o “reglas de oro” y adicionalmente afirman que la mayoría de los errores se producen sistemática y predeciblemente, es decir de manera consciente, por lo cual se resalta la importancia de evaluar la habilidad heurística del personal.

El segundo estado es el “Sesgo por Interés Personal”, el cual aparece cuando los empleados solicitan con mayor interés la responsabilidad por los éxitos que los por fracasos propios, razón por la cual optan por darle atribuciones disposicionales a sus éxitos y atribuciones situacionales a sus fracasos. Gracias a su investigación, Henriksen y Dayton (2006) lograron identificar que la mayoría de los empleados tienden a calificar su desempeño por encima de la media, es decir, de manera sobresaliente, cuando esto sucede es muy poca la motivación de los empleados para discutir temas relacionados a la organización y a trabajar en pro de la mejora.

El tercer estado personal identificado por estos estudiosos es La Trampa del Status Quo, el cual hace referencia a una serie de factores que dan lugar a un equilibrio y a un estado de comodidad dentro de la organización, por esto, los empleados no encuentran una motivación de peso para romper dicho estado y tomar un curso de acción diferente. Dado que cambiar el estado de equilibrio dentro de una organiza-

ción implica toma de decisiones, incertidumbre, duda y renovación de las responsabilidades, resulta fácil para los empleados encontrar razones para no hacer nada y permanecer en silencio, por lo cual, los empleados prefieren no correr riesgos debido a que tienen mayor recordación las fallas producidas por una acción llevada a cabo que por una que no.

Los factores sociales hacen referencia al comportamiento al interior del grupo, el cual brinda una mejor comprensión de los factores que propician el silencio organizativo. De estos factores se definieron tres aspectos considerados por los autores como más relevantes. El primero de ellos es la conformidad, que hace referencia a la adaptación de los juicios y creencias propias a las de las demás personas, con el propósito de lograr la aceptación ya sea de un individuo o de un grupo.

El segundo aspecto es la difusión de la responsabilidad que consiste en la tendencia de las personas a asumir menos responsabilidades cuando se trabaja en pro de un objetivo común, entre los miembros del grupo se evitan hablar o discutir sobre los temas relacionados tratando de realizar el mínimo esfuerzo. En tercer lugar, se encuentran los microclimas de desconfianza, los cuales hacen referencia al ambiente que se maneja dentro de la organización gracias a sus supuestos o creencias compartidas.

Para Henriksen y Dayton (2006) estos supuestos o creencias hacen que la percepción que tienen los empleados sobre su clima de trabajo sea prácticamente aceptada, y si el clima de la misma se sustenta en la desconfianza por parte de los miembros de la organización, resultara difícil que alguno se motive a expresarse o a dar su opinión al respecto, fomentando de esa forma la creación del silencio organizativo.

Henriksen y Dayton (2006) enunciaron tres factores organizacionales a los cuales se les debe prestar mayor atención. El primer factor son las creencias no cuestionadas, estas hacen referencia a las suposiciones injustificadas, entre ellas está el creer que, con solo contratar un experto altamente calificado y respetado, todos los conflictos van a desaparecer y automáticamente las buenas decisiones surgirán. La cultura influye mucho en este tipo de creencias que se producen dentro de la organización.

Por ejemplo, si la cultura de una organización es aquella que castiga las decisiones que ocasionan resultados desfavorables, los individuos optarán por no entrometerse en los asuntos de la organización, generando de esta forma un clima de silencio.

El segundo factor organizacional habla sobre las cualidades percibidas del buen trabajador, estas hacen referencia a las características que los líderes y gestores de las organizaciones esperan encontrar en sus trabajadores, no obstante, Henriksen y Dayton (2006) afirman que para evitar el silencio dentro de las organizaciones, es importante que dichas cualidades estén asociadas no solo a tomar la iniciativa o a la capacidad de lidiar con los problemas del día a día, sino que también, deben contribuir al aprendizaje y mejora de la compañía.

El tercer factor organizacional es el descuido de las interdependencias, este resalta la importancia de comprender las dinámicas y procesos que se desarrollan dentro de la organización, para que las soluciones que se presenten a diferentes asuntos sean efectivas y proporcionen aprendizaje tanto para el empleado como para la compañía.

### **Efectos del Silencio Organizacional**

Morrison y Milliken (2000) identificaron dos grandes aspectos en los cuales el silencio organizativo tiene grandes implicaciones. En primer lugar, resaltan los efectos de este en la toma de decisiones y en los procesos de cambio de las organizaciones. Dado que la presencia de este fenómeno entorpece la retroalimentación entre directivos y trabajadores y también contribuye en alguna medida a la poca efectividad que se pueda producir en la organización.

En segundo lugar, los autores hacen referencia a las implicaciones del silencio organizativo en las cogniciones, actitudes y comportamientos de los empleados, afirmando que este conlleva a la disminución en la motivación, la insatisfacción y el retiro de los empleados. Esto se debe en gran medida a la poca confianza que los gerentes les otorgan a sus empleados, los cuales terminan sintiendo que no son valorados.

Knoll y Van Dick (2003) propusieron en su estudio las implicaciones de cuatro tipos de silencios específicos. Los cuatro tipos de silencio específicos son: conformista, defensivo, pro social y oportunista y sus implicaciones son: clima de silencio, satisfacción laboral, identificación laboral y bienestar. Estas implicaciones tienen incidencia en el funcionamiento de la organización.

En primer lugar, se encuentra el clima de silencio, el cual, aunque se relaciona con los cuatro tipos de silencio lo hace en mayor proporción con el silencio conformista, lo cual muestra como un clima de silencio es provocado principalmente por el miedo y la resignación. También afirmaron que la satisfacción laboral se relaciona con el silencio conformista y el defensivo, por lo que estos se asocian a un estado de resignación y aceptación de una situación más no de la comodidad con la misma.

Para el caso de la identificación laboral, se da una relación negativa con el silencio conformista, esto se debe a que un indicador importante para la calidad de la relación del empleado con la organización es el grado en que los empleados se sienten identificados y parte de la misma, y la relación positiva se da con el silencio pro social, debido a que un alto grado de afiliación por la compañía y por los compañeros de trabajo genera la necesidad de velar por sus intereses.

En cuanto al Bienestar, Knoll & Van Dick (2003) enunciaron que este se relaciona negativamente con el silencio conformista y defensivo y positivamente con el silencio oportunista, esto se debe a que el bienestar hace referencia a un estado óptimo laboral, lo cual es opuesto a lo que se enuncia en los silencios conformista y defensivo, y el silencio oportunista se encarga de velar por mantener dicho estado por lo tanto se evidencia la relación directa entre dichas variables.

Relacionado con la tensión, a mayor silencio conformista y silencio defensivo, mayor será el nivel de tensión de los empleados, esto debido a las características de estos tipos de silencio que afectan y disminuyen su motivación, y a mayor silencio pro social mayor será la tensión, pues en este hay un interés constante por mantener una relación óptima y garantizar el bienestar de los demás miembros de la compañía. Finalmente, sobre la Intención de Rotación, su relación es positiva con el silencio conformista y defensivo, pues resulta una salida más fácil y cómoda al estado de inconformidad en el que se encuentren.

Spencer (1986) resaltó en su estudio la relación del silencio organizativo con la intención de rotación, afirmando que estos se relacionan positivamente, debido a que es más factible que un empleado opte por cambiar o salir de su empleo si no identifica mecanismos y herramientas para expresar la inconformidad que experimenta. Las investigaciones realizadas por Park, C. y Keil (2009) arrojaron una fuerte relación entre el silencio organizativo y el fracaso de un proyecto. A su vez, las estructuras y políticas de la organización, las prácticas gerenciales y el grado de disimilitud demográfica pueden conllevar a la generación del silencio organizativo, lo que finalmente desencadena el fracaso de los proyectos que se formulan en la organización.

## **CONCLUSIONES**

Esta revisión bibliográfica demuestra que el silencio organizacional está relacionado con múltiples factores, siendo el miedo, la desvinculación y la cooperación algunas de las razones que llevan al empleado a permanecer en silencio. Diferentes ciencias como la Psicología, la Sociología y la Antropología han aportado al estudio del silencio organizacional con importantes indicadores de índole individual, grupal y en el interior de las organizaciones.

El silencio organizativo no es un fenómeno con una definición única y con características generalizables, por el contrario, gracias a los estudios realizados encontramos que en las organizaciones pueden desarrollarse diferentes tipos de silencios, cuyos orígenes están ligados a las características propias del entorno en el que se desarrollan las actividades cotidianas de la organización.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Detert, J.R. y Burris, E.R. (2007). Leadership behavior and employee voice: is the door really open? *Academy of Management Journal*, Vol. 50 No. 4, pp. 869-884.
- Henriksen, K y Dayton, E. (2006). Silencio organizacional y el trato Escondido. *Health Services Research*, Vol. 41, No. 4 p2, pp. 1539-1554.
- Knoll, M. y Van Dick, R. (2012). Do I Hear the Whistle...? A First Attempt to Measure Four Forms of Employee Silence and Their Correlates. *Journal of Business Ethics*. Vol. 113, No. 2, pp. 349-362

- Morrison, E. y Milliken, F. (2000). Organizational Silence: A Barrier to Change and Development in a Pluralistic World. *The Academy of Management Review*. Vol. 25, No. 4, pp. 706-725.
- Noëlle-Neumann, E. (1995). La espiral del silencio. Opinión pública: nuestra piel social. Paidós. Barcelona, pág. 144.
- Park, C. & Keil, M. (2009). Organizational Silence and Whistle-Blowing on IT Projects: An Integrative Model. *Decision Sciences*. Vol. 40, No. 4, pp. 901-918.
- Pinder, C. y Harlos, K. P. (2001). Employee silence: quiescence and acquiescence as responses to perceived injustice. *Research in Personnel and Human Resources Management*. Vol. 20, pp. 331-369.
- Spencer, D. (1986). Employee Voice and Employee Retention. *Academy of Management Journal*. Vol. 28, No. 3, pp. 488-502.
- Vakola, M. y Bouradas, D. (2005). Antecedentes y consecuencias del silencio organizacional. *Employee Relations*, Vol. 27, pp. 441-458.
- Van Dyne, L., Ang, S. y Botero, I. (2003). Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs. *Journal of Management Studies*, Vol. 40 No. 6, pp. 1359- 1392.
- XuHuang, Evert Van de Vliert & y Gerben Van der Vegt. (2005). Breaking the Silence Culture: Stimulation of Participation and Employee Opinion With holding Cross-nationally. *Management and Organization Review*, 1 Vol. 3, p. 459-482.

# Uso de escenarios de aprendizaje en entornos e-learning y b-learning como alternativa de estudio en la educación a distancia

Ing. Julio César Suárez Dioses

Instituto Tecnológico Bolivariano

jsuarez@itb.edu.ec

Ing. Javier Jiménez Peralta

Instituto Tecnológico Bolivariano

jjimenez2@itb.edu.ec

PhD. Josué Bonilla Tenesaca

Instituto Tecnológico de Formación

joshua.bonilla@formacion.edu.ec

**Palabras claves:** B-Learning E-Learning, entorno virtual de aprendizaje, educación a distancia.

**Recibido:** 28 de abril de 2017

**Keywords:** B-Learning E-Learning, virtual learning environment, distance education.

**Aceptado:** 08 de junio de 2017

## RESUMEN

E-Learning y el B-Learning constituyen modalidades emergentes con identidad propia y su evolución discurre por contextos configurados por la presencial y virtual. Se sitúa como una modalidad mixta o de combinación; la progresiva evolución social, tecnológica y cultural hacia la convergencia, entendida como una estrategia de integración de sistemas para la redefinición de la industria del conocimiento, aporta una nueva didáctica a la modalidad, dada la confluencia de las mediaciones pedagógicas y tecnológicas en el proceso formativo. Por consiguiente se busca contribuir a la discusión sobre lo que conviene hacer con las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's) en instituciones de educación superior que quieren atender los retos que les plantea la modernidad y los contextos a los que sirven, los retos a la educación superior y las oportunidades que ofrecen el E-Learning y el B-Learning para atender dichos retos; se trae a plantear trabajos relacionados y se establece un marco de referencia conceptual que servirá las modalidades presenciales, semipresenciales y a distancia. Los hallazgos sobre lo que enseñan las buenas prácticas en B-Learning y E-Learning en instituciones del ámbito iberoamericano y que son líderes en estas modalidades educativas, desde las dimensiones educativa, tecnológica y organizacional. Se analizan con lente estratégico los hallazgos, analizando los factores claves de éxito en el uso de las modalidades E-Learning, B-Learning y combinación de ellas.

## ABSTRACT

E-Learning and B-Learning is an emerging modality with its own identity since its evolution, runs through contexts configured by the presence and virtual. It is placed as a mixed or combination mode; The progressive social, technological and cultural evolution towards convergence, understood as a strategy of integration of systems for the redefinition of the knowledge industry, contributes a new didactic to the modality, given the confluence of the pedagogical and technological mediations in the formative process. It is therefore intended to contribute to the discussion on what should be done with information and communication technologies (ICTs) in higher education institutions that want to address the challenges of modernity and the contexts they serve, challenges to Higher education and the opportunities offered by E-Learning and B-Learning to address these challenges; Is brought to raise related works and establishes a conceptual frame of reference that will serve the face-to-face, semi-presence and distance modalities. The findings on what good practices in B-Learning and E-Learning teach in institutions in the Ibero-American context and that are leaders in these educational modalities, from the educational, technological and organizational dimensions, are analyzed with strategic lens the findings, analyzing the Key factors of success in the use of the modalities E-Learning, B-Learning and combination of them.

## **INTRODUCCIÓN**

Las instituciones de educación superior han experimentado cambios rotundos en el sistema educativo para apoyarlos en la sociedad del conocimiento y al alcance de toda una sociedad para transformar los procesos de formación desde los entornos convencionales hasta distintos ámbitos educativos que la realidad está revolucionando a través de la era digital; que genera a los entes educativos nuevas oportunidades para conquistar al alumnado y tener un proceso de enseñanza- aprendizaje diferenciador a la educación tradicional.

Los ambientes de enseñanza-aprendizaje varían de forma vertiginosa a través de la evolución de la tecnología y el claustro docente se encuentra inmerso en los actuales tiempos con la metodología tradicional en las instituciones de educación superior.

El estudiantado elige en los actuales tiempos de manera libre y autónoma sus procesos de educación con las instituciones educativas con programas curriculares presenciales, semipresenciales o a distancia, de acuerdo, lo académico y el cuerpo docente debe reajustar sus sistemas de distribución y comunicación en sus metodologías curriculares. Por ende, estos cambios traen consigo la aparición de nuevas metodologías de enseñanza que se constituyen redes de conocimiento pues muchos de ellos se caracterizan por la modularidad y la interconexión. Todo ello exige a las instituciones de educación superior una flexibilización de sus procedimientos educativos y de su estructura administrativa, para adaptarse a modalidades de estudios más flexibles.

Es importante que las instituciones respondan verdaderamente a este desafío. Se sugiere una revisión de las mallas curriculares actuales y promover experiencias innovadoras en los procesos de enseñanza-aprendizaje, apoyándose en las TIC`s y haciendo énfasis en la docencia, en los cambios de estrategias didácticas de los profesores y en los sistemas de comunicación y distribución de los materiales de aprendizaje; es decir, en los procesos de innovación docente, en lugar de enfatizar la disponibilidad y las potencialidades de las tecnologías.

El claustro docente debe adoptar competencias en el uso de entornos virtuales de aprendizaje que resultan un escenario óptimo para promover la formación a distancia en las instituciones de educación superior, ya que permiten abordar la formación de las tres dimensiones básicas que la conforman: el conocimiento y uso instrumental de aplicaciones informáticas; la adquisición de habilidades cognitivas para el manejo de información hipertextual y multimedia; y el desarrollo de una actitud crítica y reflexiva para valorar tanto la información, como las herramientas tecnológicas disponibles.

## DESARROLLO

Las TIC`s en la educación constituyen un paradigma pedagógico en recreación continua. Se sustentan en un diseño curricular abierto que consiente además de generar aprendizajes significativos, la autonomía; mediante la interacción colaborativa y la construcción del conocimiento en redes.

Presupone ir más allá de la sola incorporación, requiere de una profunda reflexión de las decisiones asumidas. Se trata de evitar confusiones y errores en los objetivos que posibiliten desarrollar las competencias más acordes a las demandas del mundo de hoy, resignificándola con un sentido crítico y creativo.

El giro paradigmático hacia la convergencia marca un cambio en las decisiones formativas, tanto pedagógicas como tecnológicas, desde la transferencia de la información a la construcción colaborativa del conocimiento.

Las instituciones de Educación Superior deben incorporar en su proceso de enseñanza- aprendizaje el uso de entornos educativos tal como nos indica Barberá et al. (2004). Los entornos educativos son ejes relativos en donde aplica el uso de las tecnologías de la información y la comunicación como soportes tecnológicos en entornos educativos presenciales o virtuales basados en la oralidad o entornos mixtos.

Desde el punto de vista pedagógico el diseño de entornos virtuales apoya el proceso de enseñanza-aprendizaje utilizando un enfoque teórico y metodológico en entornos multidisciplinares con el seguimiento de los tutores en línea en donde el alumno utiliza las TIC`s para lograr los objetivos de aprendizaje.

Es importante concientizar al claustro docente que no se puede estar alejado de esta evolución tecnológica, ni de la manera en que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) influyen y contribuyen en la formación integral que recibe todo sujeto, permitiendo la igualdad en la educación recibida, así como en la búsqueda de información que permite la preparación de clase por parte de los docentes, y las gestiones de dirección y administración que se formulan en su recorrido, haciendo que el sistema educativo sea enfocado en búsqueda de la eficacia, eficiencia y adaptándose a la realidad de todo ser humano y su entorno.

### **Una mirada al E-Learning**

La formación virtual o e-learning impone cambios profundos tanto en el rol del profesor y así como en la relación de este con el estudiante. El papel del profesor pasa de transmisor de conocimientos a tutor o guía del proceso de aprendizaje de los estudiantes. Asimismo, el docente adquiere una importancia fundamental como diseñador de materiales, medios y estrategias de aprendizaje, creando en el entorno las situaciones propicias para ello. Por su parte, el alumno pasa a dirigir su propio proceso de aprendizaje, apoyándose en el profesor y compañeros para conseguir alcanzar los objetivos del mismo.

Uno de los problemas más importantes del e-learning es el gran abandono de los estudiantes. Bartolomé (2004) cita algunos de los problemas que se han encontrado en este tipo de cursos: baja calidad de los contenidos, tutores sin preparación suficiente, exceso de trabajo en la tutorización, estrategias didácticas tradicionales. El e-learning precisa de una serie de condiciones para poder llevar a cabo el proceso de aprendizaje con éxito. La motivación del estudiante, su nivel de responsabilidad y autonomía son claves para ello.

Por su parte, la importancia de materiales digitales de calidad y el diseño por parte del profesor de situaciones y metodologías adecuadas para llevar a cabo los aprendizajes, así una adecuada tutorización de los estudiantes, rápida y eficiente son elementos fundamentales.

En la aplicación de E-Learning la figura del docente da un giro 360 grados, se convierte ahora en un tutor, de suma responsabilidad en cualquier modalidad formativa dígase cursos presenciales, semipresenciales o en línea. Se coincide con García (2005) al considerar que la capacitación no presencial a través de plataformas tecnológicas, posibilita y permite al profesor organizar, dinamizar, apoyar al alumno en sus aprendizajes y flexibiliza el acceso y el tiempo en el proceso de enseñanza-aprendizaje, además de garantizar ambientes de aprendizaje colaborativos mediante el uso de herramientas de comunicación síncrona y asíncrona, potenciando en suma el proceso de gestión basado en competencias.

Algunas de las funciones del tutor on-line son:

- **Dinamizador social.** El carácter social del proceso de formación en la enseñanza on-line debe ser tenido en cuenta para crear un clima de trabajo óptimo y un nivel de satisfacción y de pertenencia al grupo en los participantes. Existen diferentes recursos que pueden ayudar en este proceso, algunos ejemplos pueden ser:

-Añadir la foto de todos los participantes para lograr una mayor cercanía y conocimiento de los mismos.

-Propiciar a través de chat un mayor conocimiento entre los participantes (intereses, motivaciones, etc.).

-Crear foros de alumnos, en donde tengan libertad para expresar sus ideas.

-Incluir tareas de trabajo colaborativo que fomenten la interacción entre participantes.

- **Planificador y organizador.** En la formación virtual los tiempos destinados a las diferentes tareas que deben de realizar los estudiantes debe ser planificado previamente al desarrollo del mismo, esto conlleva un análisis pormenorizado de las tareas y tiempos necesarios para su ejecución, así como tener presente los diferentes ritmos que pueden llevar los participantes en el curso lo que conlleva una mayor flexibilidad que en la enseñanza presencial.

-Seguimiento del nivel de actividad (grupal e individual). Uno de los grandes problemas con los que se enfrenta la enseñanza a distancia es el abandono de los participantes, lo cual puede deberse a diferentes causas: falta de tiempo, falta de motivación, dificultad para comprender los contenidos, causas personales, etc. El tutor deberá hacer un esfuerzo importante para realizar el seguimiento tanto del grupo como a nivel personal intentando detectar los posibles problemas que van surgiendo y realizando las acciones necesarias para solucionarlos, poniéndose en contacto con los interesados a través del correo electrónico.

-Apoyo técnico. Dado el carácter mediado del proceso de aprendizaje el tutor debe de conocer y atender a los problemas que puedan encontrarse los estudiantes en el proceso de aprendizaje relativos al uso del entorno virtual. Una de las posibilidades es el uso de un foro específico para este tipo de problemas.

-Apoyo administrativo. El tutor debe facilitar al estudiante toda la información y apoyo necesario para que pueda realizar las gestiones administrativas relacionadas con su curso o titulación. Para ello, deberá estar al tanto del proceso que se ha seguido y resolver las dudas o problemas que se puedan plantear.

- Facilitador y dinamizador del aprendizaje. Es, sin lugar a duda, el rol fundamental del tutor. La transmisión de conocimientos eje fundamental de la enseñanza presencial, ocupa un lugar secundario en el aprendizaje on-line en la que el profesor-tutor se convierte en una figura de apoyo para que el propio estudiante en colaboración con sus compañeros realice el proceso de aprendizaje que le permita la interiorización de los contenidos y la adquisición de destrezas necesarias para alcanzar los objetivos. Para que pueda ser realizado con éxito deberemos tener presente:

-Responder con rapidez a los mensajes de los estudiantes. La rapidez en las respuestas incrementa considerablemente la motivación del estudiante y su implicación en el curso.

-Utilizar un lenguaje cercano, comprensible y amable en las interacciones con los estudiantes.

-Pedir comentarios o aclaraciones en el caso en que el mensaje del alumno no sea comprensible. Ej. A qué te refieres cuando dices

-Utilizar las preguntas como elementos de reflexión y profundización de los conceptos. Ej. ¿Qué crees que sucedería sí...?

-Ofrecer información complementaria al alumno que le permita profundizar en el tema tratado. (ej. libro, documento electrónico, etc.)

-Evaluación de las actividades. La evaluación de las actividades en un corto espacio de tiempo desde su entrega o realización sirve como elemento de feedback para los

estudiantes, permitiéndole conocer si ha alcanzado los objetivos propuestos en la misma. En la información ofrecida al alumno relativa a la actividad a desarrollar es conveniente plantear además del objetivo y procedimiento a seguir en la misma, los criterios que se utilizarán para su evaluación.

### **Una mirada al aprendizaje mixto (B-LEARNING)**

Las TIC's representan uno de los principales factores de cambio de las instituciones de educación superior y auguran, en el campo educativo, la progresiva desaparición de las restricciones de espacio y de tiempo en la enseñanza y la adopción de un modelo de aprendizaje más centrado en el estudiante. En términos simples, el aprendizaje combinado (mixto o bimodal) apunta a un modo de aprender de manera combinada una modalidad de enseñanza y aprendizaje presencial con una modalidad de enseñanza y aprendizaje virtual. (Salinas 1999; Coaten, 2003; Marsh, McFadden & Price, 2003).

Es precisamente el componente tecnológico, a través de un campus virtual, el que aporta la novedad a esta modalidad. Se trata de un modelo híbrido (Marsh et al., 2003), a través del cual los tutores pueden hacer uso de sus metodologías de aula para una sesión presencial y al mismo tiempo potenciar el desarrollo de las temáticas a través de una plataforma virtual.

Este modelo no especifica que debe ir primero, pero en todo caso, se combina el rol tradicional de la clase presencial con el nuevo rol del tutor de educación a distancia. Más aún, se podría considerar que esta modalidad mixta parece ser una respuesta válida para mejorar la calidad de la educación porque reúne todas las piezas del mosaico.(Forés & Trinidad, 2003; Vera, 2005). En este modelo el tutor asume un rol esencialmente de mediador del proceso de enseñanza y aprendizaje.

A continuación, se detallan ventajas reconocidas del B-learning son las siguientes:

**Flexibilidad:** al permitir actividades asincrónicas, posibilita que el estudiante avance a su ritmo, lea y relea los contenidos colocados en la plataforma, de tal forma que sea él quien defina cuándo está listo para apropiarse de otros contenidos.

**Movilidad:** se eliminan las barreras territoriales y de tiempo.

**Ampliación de cobertura:** como consecuencia de lo anterior, se puede llegar y atender un mayor número de estudiantes.

**Eficacia:** dado que es el mismo estudiante quien dirige su aprendizaje, es predecible que ese aprendizaje sea significativo.

**Ahorro en costos:** al disminuir la presencialidad, se optimiza el uso del tiempo y se disminuye el costo de los desplazamientos, aun teniendo que pagar los costos de conexión a la red.

**Diversidad de presentación de contenidos:** dado la posibilidad de “colgar” información diversa en la plataforma, permite que los estudiantes se apropien del conocimiento según sus propias preferencias, es decir, leyendo (presentaciones y documentos), viendo (videos) y haciendo (simulaciones).

**Actualización:** la información y actividades diseñadas en la plataforma son fácilmente actualizables.

**Interacción:** si bien las plataformas educativas tienen herramientas de comunicación bien definida (chat, foros) y con bondades reconocidas, también es cierto que en algunas oportunidades es necesario interactuar con los tutores de manera presencial, esta modalidad permite lograr ese objetivo.

Por lo tanto, y aunque se enfatiza la centralidad del estudiante, esta modalidad de aprendizaje combinado no descansa en un único modelo de aprendizaje, su enfoque está orientado a la reflexión crítica como componente esencial.

Más aún, Dodge (2001) planteó que el blended learning involucra poner a los estudiantes en diversas situaciones en las cuales han de interactuar. Así, según diversos autores, la interacción en un ambiente de aprendizaje combinado es un importante componente del proceso cognitivo, pues incrementa la motivación, una actitud positiva hacia el aprendizaje significativo.

En general, a nivel de la educación superior, la introducción de tecnologías de la información y comunicación (TIC) permite establecer el siguiente cuadro comparativo:

### **Viejo paradigma sin TIC's en la educación superior:**

Entrega del servicio educativo en modalidad presencial.

Disponibilidad limitada de cursos y/o programas.

Oferta educativa a nivel local y/o nacional.

Tecnología como gasto no considerado como inversión.

### **Nuevo paradigma con las TIC's :**

Oferta educativa transfronteriza.

Entrega del servicio educativo a distancia y/o en modalidad combinada.

Enfoque centrado en el aprendizaje.

Tecnología como inversión y elemento diferenciador.

En conclusión, el objetivo principal de esta modalidad es combinar las ventajas de la enseñanza on-line (flexibilidad, acceso a recursos, etc.) con las de la enseñanza presencial (proximidad).

En un contexto social que ha sufrido cambios profundos y a integrado las tecnologías de una forma paulatina pero sólida, la educación también se ha valido de las mismas.

En condiciones específicas principalmente en la educación a distancia se han integrado las redes de comunicación para facilitar el proceso de aprendizaje y conseguir una mayor proximidad entre todos los miembros que participan en el mismo.

## **CONCLUSIONES**

Durante los primeros años de utilización de las TIC`s en la formación de educación superior en la modalidad presencial, semipresencial y a distancia, se han centrado en la innovación técnica para crear entornos de enseñanza-aprendizaje basados en la tecnología. La incorporación del aprendizaje combinado o B-learning y E-learning es una estrategia interesante pues apunta a integrar las mejores prácticas pedagógicas con la última tecnología disponible para entornos virtuales de aprendizaje.

En este sentido, las posibilidades y aplicaciones del B-learning y E.learning son amplias: se extiende la oferta educativa en la educación superior, se mejora la interacción entre los miembros de una comunidad, y se aumenta la motivación de autoaprendizaje a los estudiantes, entre otras. Esto, a su vez, conlleva interesantes desafíos para las teorías de la enseñanza y aprendizaje, pues se migra de un enfoque centrado en el docente a un enfoque centrado en el estudiante. Las TIC`s son capaces de construir una alternativa más cercana que la educación a distancia y diferente de la enseñanza presencial.

Se cree que la educación superior a través del internet ofrece nuevas posibilidades de enseñanza-aprendizaje abiertas y flexibles, pero el profesorado y el alumnado necesitan buenas condiciones de trabajo, funcionamiento adecuado del internet, eficacia en las funciones que integran el campus virtual, calidad de los contenidos, adecuación pedagógica de las actividades, fluidez en la comunicación pedagógica, coherencia con los procesos de evaluación y acreditación.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Barberà, Et al. (2004). Pautas para el análisis de la intervención en los entornos de aprendizaje virtual: dimensiones relevantes e instrumentos de evaluación. Informe de seguimiento. Consultado el 23 de julio de 2009 en [http://www.psyed.edu.es/prodGrintie/inform/IN3\\_2004.pdf](http://www.psyed.edu.es/prodGrintie/inform/IN3_2004.pdf).
- Bartolomé, A. (1996) Preparando para un nuevo modo de conocer. EDUTEC. Revista Electrónica de Tecnología Educativa, nº 4.
- Bartolomé, A. (2004) Blended learning. Conceptos básicos. Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación, 23, pp. 7-20. Disponible en <http://www.sav.us.es/pixelbit/pixelbit/articulos/n23/n23art/art2301.htm>.
- Belloch, C. Unidad de Tecnología Educativa (UTE). Universidad de Valencia.

Cabero, J. (2000). La formación virtual: principios, bases y preocupaciones. En PÉREZ, R. (coords): Redes, multimedia y diseños virtuales, Oviedo, Departamento de Ciencias de la Educación de la Universidad de Oviedo, 83- 102. Disponible en <http://tecnologiaedu.us.es/cuestionario/bibliovir/87.pdf>

Coaten, N. (2003). Blended e-learning. [en línea]. Educaweb, 69. (Oct., 2003). Disponible en: [Consulta: 4 de Junio de 2008].

Dodge, B. (2001). FOCUS: Five rules for writing a great webquest. en línea. Learning & Leading with Technology, 28(8). Disponible en: Consulta: 3 de Junio de 2008.

García Teske, E. (sf) El “abandono” en cursos de e-learning: algunos aprendizajes para nuevas propuestas. Disponible en <http://www.rieoei.org/deloslectores/1892Teske.pdf>.

Forés, A. y Trinidad, C. (2003) Amalgama o puzzle, El blended e-learning. [en línea]. Educaweb. Nro. 69. ISSN 1578-5793. Disponible en: Consulta: 29 de Mayo de 2008.

Salinas, J. (1999). ¿Qué se entiende por una institución de educación superior flexible? [en línea]. Comunicación presentada en “Congreso Edutec 99. NNTT en la formación flexible y a distancia”, 14 a 17 de septiembre 1999, Sevilla. Disponible en: Consulta: 3 de Junio de 2008.

Vera, F. (2005). Educational challenges in the digital age. Ponencia en el II Simposio TEFL. Universidad de Rancagua, Chile.

Vera, F. (2008). La modalidad blended-learning en la educación superior. Recuperado mayo, 23, 2014.