

Revista
Académica
2018

VOLUMEN 2

NÚMERO 1

revistainnovacionu@uia.ac.cr

REVISTA ACADÉMICA

AÑO 2018, VOLUMEN 2, NÚMERO 1
PUBLICACIÓN SEMESTRAL
DIRIGIDA A LA COMUNIDAD DOCENTE
NACIONAL E INTERNACIONAL

DIRECTORA:

LCDA. MAUREEN VALVERDE GRANADOS
mvalverde@uia.ac.cr

EDITORA:

LCDA. ADRIANA ORELLANA ORELLANA
aorellana@uia.ac.cr

COLABORADORA:

MÁSTER. CARMEN CASTRO SALAZAR

FILÓLOGA:

DRA. FLORIA JIMÉNEZ DÍAZ

ENTIDAD EDITORA

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS
VICERRECTORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN
TELÉFONO: 2212-5500 EXT. 7129
revistainnovacionu@uia.ac.cr



Todo el contenido de la Revista esta bajo la
licencia de Creative Commons.
Reconocimiento –No comercial – Sin Obra derivada.

Contenido

EDITORIAL

<i>Lcda. Maureen Valverde Granados, Directora Revista Innovación Universitaria</i>	4
<i>Lcda. Adriana Orellana Orellana, Editora, Revista Innovación Universitaria</i>	

ENSAYOS ACADÉMICOS

Educación Humanista en el Periodismo <i>Lic. Ramiro Núñez Roldán, Universidad Internacional de las Américas</i>	6
La Evaluación Dentro del Entorno de la Educación Andragógica <i>Lcda. Jennyzú Morales Obando, Universidad Internacional de las Américas</i>	18
Los Escándalos Financieros y Los Retos de la Contaduría Pública para Mantener Credibilidad <i>Máster Walter Guzmán Granados, Universidad Internacional de las Américas</i>	33
Modelo de Educación Superior ¿Crisis, Cambio de Paradigma o Todo es Culpa de la Tecnología? <i>Lcda. Grettel López Dávila, Universidad Internacional de las Américas</i>	46
Sistema de Gestión para la mejora Continua del Proceso Didáctica Universitaria <i>Mer. William Delgado Aguilar, Universidad Internacional de las Américas</i>	56
Desarrollo de Habilidades Blandas de los Estudiantes de Farmacia <i>Dr. Ana Cristina Víquez Guerrero, Universidad Internacional de las Américas</i>	68
Normas para la Publicación de Ensayos Académicos y Proceso de Arbitraje en la Revista Innovación Universitaria	81

Editorial

Innovación Universitaria es la revista académica de la Universidad Internacional de las Américas (UIA), en Costa Rica. Esta nace en el Departamento de Investigación de la Universidad, a partir del Programa de Capacitación y Actualización Docente en Didáctica Universitaria. Su objetivo es difundir ensayos donde se exponen actualidades académicas relacionadas con el arte de formar a los futuros profesionales. La Revista está dirigida a toda la comunidad educativa; los autores de los ensayos son docentes universitarios responsables de la educación integral de los distintos estudiantes que se preparan para su ejercicio profesional.

En esta oportunidad, se presentan ensayos de las carreras de Periodismo, Contaduría, Ingeniería Industrial, Administración y Farmacia. Todos los manuscritos son inéditos y versan entorno a temáticas para la mejora de los procesos de enseñanza – aprendizaje.

El primer escrito es presentado por el Licenciado Ramiro Núñez Roldán, docente de la Escuela de Periodismo de la Universidad Internacional de las Américas (UIA), denominado “*Educación Humanista en el Periodismo*”, el autor expone la importancia de que los docentes busquen nuevas maneras de explicar conceptos, teniendo en cuenta los estilos de enseñanza según las materias, sin dejar de lado, las habilidades y forma de ser de los educandos.

La Licenciada Jennyzú Morales Obando, docente de la Carrera de Administración de Empresas, presenta su ensayo titulado “*La Evaluación Dentro del Entorno de la Educación Andragógica*”, en el que proporciona elementos para obtener una mayor efectividad en las estrategias de evaluación. Esto, a partir del proceso educativo andragógico, abordaje e integración metodológica aplicada a la evaluación, con el fin de que esta se desarrolle de manera confiable, válida y de calidad.

Para el tercer ensayo, el Máster Walter Guzmán Granados, docente de la Carrera de Contaduría Pública de la Universidad, expone en su manuscrito “*Los Escándalos Financieros y Los Retos de la Contaduría Pública para Mantener Credibilidad*”, la importancia de que las Universidades se ajusten a los cambios de la realidad actual, teniendo en cuenta la tecnología,

cultura y nuevos sistemas de enseñanza. Todo esto con el fin de desarrollar modificaciones que se adapten a las necesidades profesionales.

Por otra parte, tenemos el agrado de presentar el texto denominado “*Modelo de Educación Superior ¿Crisis, Cambio de Paradigma o Todo es Culpa de la Tecnología?*” de la Licenciada Grettel López Dávila, docente de la Escuela de Periodismo. La autora expone la influencia y los cambios que genera en la actualidad el uso de la tecnología. Presentando como planteamiento de su escrito, ¿Es la tecnología la que cambia la ser humano y sus actividades o es por el ser humano que de manera directa cambia la tecnología?

El manuscrito titulado “*Sistema de Gestión para la mejora Continua del Proceso Didáctica Universitaria*”, elaborado por el Ingeniero William Delgado Aguilar, docente de la Carrera de Ingeniería Industrial, quien presenta la propuesta de un sistema de evaluación en tiempo real para los avances, esto por medio de la plataforma digital, que permita a su vez al docente y a los estudiantes, evaluar la metodología didáctica utilizada.

En esta edición, la Doctora Ana Cristina Víquez Guerrero, docente de la carrera de Farmacia, en su ensayo “*Desarrollo de Habilidades Blandas de los Estudiantes de Farmacia*”, plantea la importancia de desarrollar las habilidades blandas que les permitirá a los estudiantes enfrentarse al mundo laboral. Asimismo, destaca que se debe fomentar no solamente la enseñanza académica, sino, abordar el aprendizaje desde una perspectiva integral que permita implementar estrategias y actitudes para el desenvolvimiento profesional e integral del estudiante.

Agradecemos los valiosos aportes de la Máster Carmen Castro Salazar, colaboradora para esta edición de Innovación Universitaria, en la cual se aborda desde diversas disciplinas, elementos deseables para el fortalecimiento del proceso enseñanza – aprendizaje. Fomentando cambios trascendentales en las metodologías docentes y en la formación integral de los educandos.

ENSAYOS

Educación Humanista en el Periodismo

LIC. RAMIRO NÚÑEZ ROLDÁN

Escuela de Periodismo

Universidad Internacional de las Américas

Introducción

En el proceso de aprendizaje de los alumnos que cursan la carrera de Periodismo, se presentan casos donde la personalidad de los sujetos hace que los profesores busquen diferentes formas para explicar los conceptos, con el fin de lograr que todos entiendan. En la academia, los educandos tienen distintos estilos para enseñar su materia, por lo que explicarla de la forma adecuada se convierte en un gran reto y más si se quiere que el alumno pueda aplicar ese conocimiento en la resolución de situaciones que se pueden presentar durante su experiencia laboral.

Es por esto que es necesario que la docencia busque evolucionar, de la mano con el desarrollo de nuevas tecnologías, que permitan una adecuada explicación de los conceptos a los estudiantes y estos logren entenderlo de una forma más clara y sencilla. En la actualidad, el mercado estudiantil en las universidades ha variado, debido a las facilidades tecnológicas con las que cuentan y los profesores no deben quedarse atrás ante esta gran demanda, por lo que la creatividad es fundamental para buscar la atención de los jóvenes.

A la vez, es una herramienta muy buena para entender poco a poco el tipo de personalidad con la que cuenta cada individuo dentro de la clase y así identificar ciertas habilidades que pueden ayudar a entender su forma de ser y hacerlos sentir útiles y lograr que entiendan los conceptos explicados durante las lecciones. La necesidad de entender a los estudiantes, la

búsqueda de estilos dinámicos para dar los cursos y así crear nuevas fuentes de aprendizaje, hace que la teoría humanista sea la columna vertebral del desarrollo conceptual del presente ensayo, que busca generar un nuevo criterio a nivel académico y crear otras alternativas para ser mejores formadores, entender y mejorar un poco más este complejo mundo llamado docencia.

Desarrollo

Educación humanista en el Periodismo

Con el pasar de los años, los métodos de aprendizaje en las materias relacionadas con las ciencias sociales, en específico el Periodismo, han evolucionado con el fin de buscar la forma en que los futuros profesionales logren crear criterios adecuados para acertar en sus decisiones a la hora de aplicar sus conocimientos. Basados en conceptos teóricos y metodológicos, los estudiantes logran de alguna forma resolver los conflictos que virtualmente podrían encontrarse en la calle, cuando ejerzan su futura profesión.

Es importante destacar que existen dos tipos de profesores, los que han estudiado durante años para aplicar de forma adecuada los conceptos y los que como es el caso personal, basados en una experiencia profesional, brindan las herramientas para que los futuros profesionales logren defenderse a la hora de salir a trabajar.

Eso sí, es difícil entender la forma de ser de cada uno de los estudiantes que llevan el curso, máxime que en algunos centros de educación superior matriculan una cantidad grande de alumnos, lo que dificulta la buena interacción entre profesor y educando y esto aleja esa intención de conocer al individuo. Lo anterior hace que un profesional, a la hora de salir a la calle, cometa errores que pueden llevar a una mala interpretación de información o de hechos o sencillamente la recolección de los mismos no es la óptima, lo que provoca que el mensaje que se necesita que entienda la persona a la que va dirigido, no llega completo o sencillamente es erróneo.

¿Se puede evitar esto? ¿Existe alguna forma de corregir estos errores durante el proceso de enseñanza del profesor y aprendizaje el estudiante? Las respuestas podrían ser fáciles de

encontrar. Puede ser un problema del docente al explicar los conceptos en clase debido a la falta de conocimiento sobre métodos y teorías de aprendizaje o un desinterés del estudiante por analizar y comprender la materia que se le explica en las lecciones. No sería descabellado pensar en ambas como un complemento una de la otra.

Muchas veces, parte del problema recae en el poco conocimiento del profesor sobre las teorías de aprendizaje y saber cuál de estas se adecua mejor a las características del curso que se imparte. Es importante tomarlo en cuenta porque no todos los conceptos se pueden explicar de la misma forma. Pero más importante aún, no todas las personas aprenden igual. En el libro *Teorías de Aprendizaje de la Universidad Interamericana para el Desarrollo*, menciona que "El sujeto no interactúa con el medio real, sino con la representación subjetiva hecha de él. Se asegura el aprendizaje de procesos internos (cognitivos). El sujeto asume y procesa. Reconocen que algunas habilidades cognoscitivas pueden acelerarse con la práctica." (p. 6.) Esto hace que cada individuo tenga una forma distinta de entender y procesar la información que se le da.

No es que se deba aplicar una teoría y metodología para cada estudiante que pase por el curso, sería imposible. Es buscar la forma de armonizar cada uno de estos elementos con el fin de crear profesionales preparados, que logren enfrentar los retos que se presenten en el futuro de la mejor manera.

Para esto es importante conocer la existencia de cuatro teorías de aprendizaje fundamentales como lo son el conductismo, cognitivismo, constructivismo y el humanismo, el cual se desarrollará con más profundidad.

¿Sobre qué trata el humanismo? Según Capo (1986) indica que "consistiría en facilitar en el individuo el desarrollo de sus propias potencialidades o, parafraseando a Carl Rogers, crear un ambiente propicio para que el educando "pueda ser lo que es" (p.88).

Muchas veces algunos cursos tienen ciertas ventajas sobre otros, principalmente por los horarios en que se ejercen. No es igual impartir una clase a las ocho de la mañana, cuando el estudiante tiene la mente un poco más fresca y despejada que impartirlo a las seis y treinta de la

tarde, cuando muchos desearían llegar a la casa a descansar. Hay que tomar en cuenta que algunos alumnos trabajan.

Acá es donde se empieza a ver el lado humano del estudiante. Los individuos se desenvolverán diferente según la hora del día, lo que provoca que busquemos diferentes formas de dinamizar la clase. No todas las materias podrán tener esa facilidad, pero eso no limita al profesor de encontrar la forma adecuada de evitar perder el interés del educando durante el curso.

De acuerdo con Capó (1986),

"Cada alumno está situado en un nivel distinto y único de aprendizaje y el profesor no puede estar presente ante cada uno por igual. Un clima que es facilitador para un estudiante puede no serlo para otro, por lo que el mismo profesor será recibido diferencialmente por sus alumnos, y estos, consecuentemente, obtendrán distintos grados de provecho."

Es un hecho. Un docente no podrá partirse en dos para atender las necesidades individuales de cada estudiante. Es imposible sentarse con cada uno para tener un concepto claro del estado en que llega a recibir la lección o conocer de algún déficit que podría complicar su forma de aprendizaje.

En las clases de Periodismo es muy importante estimular la búsqueda de criterio en los estudiantes para la obtención de esa información. Como profesor, se busca que exista una forma generalizada para que ellos lo logren; sin embargo, cada alumno desarrolla métodos según las cualidades que posean.

Por eso es necesario tener bien definida la forma en que se explicará la materia durante la clase. Una preparación previa evitará un desinterés por parte del estudiante y también ayudará a que este entienda mejor los conceptos importantes. Eso sí, que sea de forma dinámica y poco aburrida.

Fingermann (2012, p. 11), indica que "el ser humano es un mundo de posibilidades, que debe autorrealizarse, y el maestro debe facilitar que se desplieguen esas potencialidades en un ambiente motivador, respetuoso, emocionalmente estable, y sin restricciones"

Hay que tener claro que dentro de la docencia se debe aplicar lo siguiente, la responsabilidad es formar líderes, no empleados ni mucho menos jefes. Es necesario crear personas que logren entender a los demás y que puedan conocer las cualidades y sacarles provecho, sin dejar a un lado su forma de ser, de pensar, de sentir, de la misma forma en como se aplica en las lecciones.

En una sociedad tan convulsa como la costarricense, donde caer en un estado de confort es muy común, los profesores tienen la posibilidad de preparar profesionales que traten de ver más allá de los límites. Que exploten las diferentes cualidades que cada estudiante tiene y desarrollarlas a tal punto, que logren los objetivos planteados bajo un concepto claro, el trabajo en equipo.

A nivel de calle, no todos los ambientes son aptos para desarrollar bien las habilidades. Sin embargo, muchos periodistas han logrado sobresalir gracias a la búsqueda de mejorar cada día bajo diferentes circunstancias y principalmente, al no cerrar la posibilidad de ayudar a otros a lograr las metas.

Para aplicar esto en clase, los profesores deben motivar a los estudiantes a elaborar proyectos, respetando los parámetros metodológicos, pero liberando un poco la parte creativa y a su vez, designando roles dentro del equipo para fomentar ese espíritu de cooperación entre todos para lograr un producto adecuado.

Por ejemplo, en el curso de Periodismo Televisivo, el trabajo final es realizar un reportaje acerca de una temática libre, donde los compañeros realicen tanto la etapa de investigación, como la producción audiovisual del mismo.

Para trabajar de la mejor manera, todos deben estar de acuerdo sobre el tema que van a desarrollar y junto a eso crear roles de trabajo y designar un líder de grupo que tendrá la función de visualizar las cualidades de cada compañero y aprovecharlas para las diferentes labores que deberán realizar.

Deben trabajar tanto en labores creativas, de investigación, realización de guion, grabación y edición de contenido audiovisual para hacer el reportaje. El líder deberá asignar a cada compañero una labor, pero no porque le toque, sino aprovechando las cualidades y habilidades que tenga cada uno. Algunos tienen facilidades para la escritura, otros para el manejo de equipo electrónico o tecnológico.

La función del profesor será como la de un director de medio televisivo, que se mantendrá al tanto del desarrollo del proyecto, así como el manejo y resolución de algún conflicto que se presente. Solamente eso.

La responsabilidad recaerá cien por ciento en el grupo, porque el objetivo primordial de esto es lograr la mejor comunicación posible entre todos para que el producto final sea lo que ellos visualizaron al inicio.

Según Gachuz (2009) "los profesores deben incitar al alumno a cuestionar y dudar. Debe promover un ambiente que facilite la expresión, ni hostil, ni protector, debe evitar los prejuicios entre los alumnos y la promoción de valores conformistas" (p. 1).

Los estudiantes deben ir más allá de sus pensamientos superficiales y analizar las situaciones como futuros profesionales. Un periodista de calle debe dudar siempre de las situaciones fáciles y buscar el por qué son así, siempre bajo una línea ética y de respeto a los demás.

No se debe caer en un grado de conformismo profesional, sino explotar hasta donde se pueda las habilidades que con el paso de la carrera van descubriendo y desarrollando en cada materia que llevan (Gachuz, 2009, p. 1)

El profesor tiene la obligación de ayudarle al alumno a no ver de un solo lado y quedarse con el método fácil. Debe seguir el proceso de desarrollo de la agilidad mental del educando para la resolución de situaciones, siempre bajo un marco de respeto hacia los demás compañeros.

También se debe estimular el manejo de diferentes ambientes laborales, porque no todo es un mundo de primavera. En calleé medio se encontrarán con muchos obstáculos que pueden dificultar la labor y la forma en que logren resolver, será la prueba final para ver si las habilidades fueron desarrolladas de la mejor manera.

Rogers (s.f), citado por Fadiman y Frager (2001):

señala que en cada uno de nosotros hay una tendencia inherente a explotar nuestras capacidades y competencias hasta donde lo permita nuestra estructura biológica. Así como un vegetal crece para transformarse en una planta sana y la semilla posee el impulso germinativo para convertirse en un árbol, el humano se ve impelido a transformarse en una persona plena, completa y autorrealizada (p. 421).

Cada alumno en su momento llega a tener cierto recelo sobre sus habilidades. Esto lleva a que no logre desarrollarse tanto en el campo profesional como personal. Existen diferentes factores como por ejemplo problemas de inseguridad, alguna situación de índole psicológica o física que límite algunas de esas capacidades y esto limita el desarrollo del individuo.

El docente universitario no está habilitado en su totalidad para resolver de raíz el problema, tomando en cuenta que, en un curso de Periodismo, el profesor no es psicólogo ni terapeuta. Pero esto no es una excusa para no ayudar a enfrentar las limitantes que tiene el estudiante.

El profesional de hoy debe tener las herramientas adecuadas para enfrentar cualquier circunstancia, pero principalmente, la inteligencia y valentía para resolverlas. Aquí el papel del docente es fundamental. Es necesario detectar a tiempo esos temores y buscar la forma de hacer entender al estudiante que puede vencerlas.

Por ejemplo, una de las situaciones más comunes de temor que presentan los alumnos de Periodismo Televisivo es estar frente a una cámara. Un artefacto que solo funciona cuando otra persona está detrás de él y lo activa. El primer contacto que tienen los estudiantes con el aparato llega a ser una tortura y los lleva a cometer errores normales de la etapa de aprendizaje, pero que ellos no lo ven de esa forma. Es un literal "trágame tierra".

El método correcto para ir eliminando esa inseguridad es explicándoles que no se está acostumbrado a las formalidades y mucho menos frente a una cámara, por lo que se comenten errores que se desconocen porque no es un ejercicio que se realiza a diario, como escribir, jugar fútbol o correr.

La forma más sencilla de eliminar esa inseguridad es viendo los errores y corregirlos con la práctica y saber sobre el tema que se habla frente a la cámara. Normalmente el alumno no está familiarizado con la información que debe presentar, lo que provoca memorizar y esto combinado con el temor, hacen que se equivoquen.

Además, la presión de hacerlo bien en la primera oportunidad los lleva a equivocarse, olvidándose que están en un proceso de aprendizaje y es donde pueden cometer los errores que necesiten para mejorar.

Fadiman y Frager (2001) mencionan que:

Las fuerzas positivas que tienden a la salud y al crecimiento son naturales e inherentes al organismo. Con base en su propia experiencia, Rogers concluye que las personas tienen la capacidad de experimentar y cobrar conciencia de sus desajustes. Esto significa que uno puede experimentar la incongruencia entre el concepto que tiene de sí mismo y las experiencias reales por las que atraviesa (p. 425).

Como profesor se debe hacer caer en cuenta al estudiante que puede solventar sus defectos; que todos los errores que comete se pueden resolver, utilizando las habilidades que desarrolló a lo largo de la carrera. La motivación personal dentro de un grupo es fundamental para el

crecimiento de cada individuo, lo que al final llevará a un desarrollo mejorado de otras habilidades como el liderazgo, la fuerza mental y la agilidad en la búsqueda de soluciones inmediatas a diferentes situaciones adversas, bajo a una adecuada comunicación con los demás.

Según Fadiman y Frager (2001),

Las relaciones constituyen las mejores ocasiones para desenvolvemos de manera plena, en armonía con el self, el prójimo y el entorno. Por medio de las relaciones satisfacemos nuestras necesidades orgánicas básicas. El deseo de plenitud motiva a los seres humanos a invertir energías increíbles en las relaciones, aun en aquellas que, a primera vista, no parecerían adecuadas o satisfactorias (p. 428).

La buena interacción entre las personas, principalmente en un medio como el Periodismo, es fundamental, como por ejemplo con una fuente u otro colega que trabaje en otro medio o en una oficina de prensa. Aún si en algún momento existió un conflicto entre ambos, es importante diferenciar y separar lo laboral de lo personal.

Conclusiones

Muchas veces los alumnos cuando realizan trabajo en grupo, no logran distanciar estos dos conceptos, lo que provoca serios problemas de comunicación y al final el trabajo no se efectúa de la mejor forma. Es fundamental como docente hacerles entender que son cosas totalmente diferentes y que durante el camino que tomen a nivel profesional, pueden reencontrarse y ambos necesitaran ayudarse de algún modo.

Es por eso que no es válido que un docente le sea indiferente este tipo de conflictos, máxime si se busca crear líderes que aprendan a motivar a otros y ayudarlos en su formación. El humanismo en la formación del periodista es fundamental para un buen desarrollo profesional, no solo para sí mismo sino para la relación laboral con los demás.

Para un docente de nada sirve explicar durante tres horas semanales en clases magistrales

conceptos y teorías a educandos para que los apliquen, sino lo combinamos con una buena formación personal. Es obvio, si la clase es de quince o veinte alumnos, es muy difícil atender de forma personalizada a cada uno y crear un estilo de aprendizaje para cada individuo, según sus habilidades y capacidades.

Pero esto no limita que se pueda formar métodos dinámicos de aprendizaje para un grupo grande, donde todos puedan participar y desarrollar una agilidad mental para resolver conflictos. Cada ser tiene su forma de aprender, de analizar y ejecutar, por lo que el trabajo en equipo ayuda a que entre ellos conozcan otras habilidades y exista una retroalimentación que permita un desarrollo integral entre todos y a su vez fomentar el liderazgo, que va ligado mucho a entender la situación psicológica y física en la que se encuentra la otra persona.

Existen muchas deficiencias en la aplicación de teorías y conceptos adquiridos durante el proceso de aprendizaje de los alumnos, pero más peligroso es la falta de tolerancia y de resolución de conflictos de algunos casos. En la mayoría de las profesiones, el trabajo en equipo es fundamental para el buen desarrollo del trabajo y lograr así los objetivos planteados. En el periodismo es muy importante la necesidad de emplear un método adecuado de trabajo donde todos se sientan importantes.

Hay una regla en la calle que dice que nadie es imprescindible en un lugar de trabajo, que existen otras personas que desearían estar en ese puesto y que podrían desarrollar mejor la labor. Es cierto. Por eso es importante inculcar en los estudiantes la importancia de no caer en una zona de confort, hacer lo mismo todos los días. Es necesario buscar siempre la forma de realizar cosas diversas, con actitudes diferentes.

A veces varias cabezas piensan mejor que una, por lo que no es malo tener en cuenta que alrededor hay individuos que pueden ver las cosas desde otra perspectiva y eso abre un abanico de opciones más amplio que permitirá desarrollar mejor una idea. Por eso como profesor, es importante fomentar siempre una buena relación entre los estudiantes y fabricar una mancuerna entre todos para cumplir objetivos. Al fin de cuentas, no puede existir una mala comunicación, si se trabaja en expresar a los demás temas o criterios para mejorar la sociedad.

Y lo más importante, como docente, si pierdo el interés de mis estudiantes en la materia que estoy enseñando, ¿qué pasará cuando ellos quieran hacer su trabajo y no logren tener la atención de los demás? Definitivamente, como en la temática del reportaje, el profesor debe dinamizar los cursos y saber llegar a los educandos, para que todo se complemente y las lecciones sean un éxito con el mejor resultado, profesionales preparados para los retos que se les presentarán en el futuro.

Referencias

Capo, J. (1986). Psicología Humanista y Educación. Anuario de psicología 1 (34), 86-102.
Recuperado de: <http://www.raco.cat/index.php/AnuarioPsicologia/article/view/64552/88514>

Fadiman, J y Franger, R (2001). Teorias de la Personalidad. Universidad Iberoamericana, México.

Fingermann, H. (2012). Teoría Humanista de aprendizaje. Recuperado de:<http://educacion.laguia2000.com/aprendizaje/teoría-humanista-del-aprendizaje>

Gachuz, M. (2009). Conclusiones sobre la teoría humanista del aprendizaje. Recuperado de:
<http://vdocuments.mx/conclusiones-sobre-la-teoría-humanista-del-aprendizaje.html>

La Evaluación Dentro del Entorno de la Educación Andragógica

LCDA. JENNYZÚ MORALES OBANDO

Carrera de Administración de Empresas

Universidad Internacional de las Américas

Introducción

Para todo profesor o facilitador de personas adultas, la necesidad de alcanzar los objetivos propios para la generación de un aprendizaje significativo en los alumnos, ha representado siempre una ardua búsqueda, constante y cambiante, en cuanto a las estrategias necesarias para procurarlo. Es por esto que, siendo la evaluación una fase medular del proceso educativo, caracterizada por la generación de juicios sobre el nivel alcanzado en el logro de los objetivos de aprendizaje, juicios idealmente elaborados a partir del diseño de instrumentos válidos y confiables, esta evaluación se torna en un eje de vital importancia sobre el que versa el presente ensayo.

¿Por qué la evaluación genera temor en los estudiantes adultos y algún nivel de desasosiego en los docentes?, ¿es el miedo un aspecto inherente a la evaluación o hay algo que, desde la perspectiva de la educación andragógica y constructivista, pueda plantearse para convertir la evaluación en una fase del proceso educativo que sea percibida como natural y deseable por todos los actores vinculados?

El objetivo del presente ensayo es precisamente establecer algunas ideas válidas, para proporcionar una mayor efectividad a las estrategias de mediación docente y para la formulación de instrumentos de evaluación idóneos en el entorno de una educación andragógica y constructivista; lo anterior a partir de la experiencia personal de la autora, de lo desarrollado en el Programa de Capacitación y Actualización Docente en Didáctica Universitaria de la Universidad

Internacional de las Américas, así como con el apoyo de fuentes bibliográficas sobre el tema en cuestión.

Para lograr el objetivo antes descrito, el presente ensayo se estructura a partir de la clarificación de cuatro conceptos estrechamente vinculados con el proceso educativo andragógico y por tanto, indispensables para el desarrollo de lo que se propone, este es el caso de las definiciones:

- Aprendizaje significativo
- Persona adulta
- Andragogía
- Evaluación
- Miedo a la evaluación

Cada uno de los conceptos indicados se muestran como subtemas e incluyen además el desarrollo propio de su definición dentro de un paradigma educativo constructivista, la posición personal de la autora sobre la forma de verlo en su práctica cotidiana.

Para el desarrollo del presente ensayo, se consideró tanto lo observado en los estudiantes como la experiencia personal de la autora, previo al estudio de cada uno de los elementos y su importancia en el Programa de Capacitación y Actualización Docente en Didáctica Universitaria de la Universidad Internacional de las Américas.

Finalmente se procura establecer una postura clara y abierta, que sirva de norte para el abordaje e integración de cada subtema dentro de la mediación pedagógica desarrollada por el docente o facilitador, a fin de lograr una evaluación de calidad, válida y confiable, dentro del entorno de educación andragógica.

Desarrollo

Aprendizaje significativo

Tal y como se ha indicado anteriormente, la consecución de lo que se conoce como aprendizaje significativo ha de ser siempre uno de los objetivos primordiales inherentes al proceso de enseñanza aprendizaje, especialmente en la educación de personas adultas. Al respecto, Rodríguez (2010) define el concepto de aprendizaje significativo de la siguiente forma:

Aprendizaje significativo es el proceso que se genera en la mente humana cuando subsume nuevas informaciones de manera no arbitraria y sustantiva y que requiere como condiciones: predisposición para aprender y material potencialmente significativo que, a su vez, implica significatividad lógica de dicho material y la presencia de subsumidores o ideas de anclaje en la estructura cognitiva del que aprende. Es subyacente a la integración constructiva de pensar, hacer y sentir, lo que constituye el eje fundamental del engrandecimiento humano.

Es una relación o interacción triádica entre profesor, aprendiz y materiales educativos del currículum, en la que se delimitan las responsabilidades correspondientes a cada uno de los sujetos protagonistas del evento educativo. Es una idea que engloba a diferentes teorías y planteamientos psicológicos y pedagógicos que, en todo caso, ha resultado ser más integradora y eficaz en su aplicación a contextos naturales de aula, favoreciendo pautas concretas que lo facilitan, rasgo del que podríamos admitir que adolecen esas otras teorías. Es también, una forma de encarar la velocidad vertiginosa con la que se desarrolla la sociedad de la información, posibilitando elementos y referentes claros que permitan el cuestionamiento y la toma de decisiones necesarios para hacerle frente a la misma de una manera crítica. (p.26)

Sin lugar a dudas, es este uno de los más bellos e importantes conceptos con el que todo docente o facilitador, que labora bajo un ambiente de educación andragógica, no sólo debe estar profundamente familiarizado, sino aspirar permanentemente a lograr.

He aquí el primer obstáculo que el facilitador debe derribar, el relacionado con “la letra con sangre entra”, ¿existe acaso una sensación más perfecta que la disolución de ese dolor en la boca del estómago cuando no se ha logrado memorizar algo para un examen o para una exposición, o cuando en medio examen no se puede recordar la respuesta supuestamente correcta? Ese dolor es provocado por el obstáculo llamado MIEDO; lamentablemente es un elemento que aún campa a sus anchas por las aulas, e incluso en la mente de los docentes.

En ellos ese miedo se disfraza muchas veces detrás de la supuesta “vagabundería” de los alumnos, o incluso tras la clásica frase que antecede a un sinnúmero de temas de conversación de “no veo qué problema tienen si cuando yo estudié...”.

El docente andragógico, consciente de su verdadero papel, debe trabajar arduamente para superar sus propios miedos, pues todos y cada uno de ellos se harán presentes en el aula frente a los alumnos, hasta tanto no los afronte y los sane. Es así, como ha de llegar a la conclusión de que llevar el aula y el aprendizaje de la mano con los alumnos no se trata de un facilismo injustificado, alcanzará comprensión de que mucho de lo que padres, maestros y profesores hicieron durante la formación del docente actual no fue lo mejor entonces y no resulta aplicable ahora, si lo que se pretende es alcanzar ese aprendizaje significativo ausubeliano, búsqueda a partir de la cual los docentes también logran alcanzarlo.

Ha de entenderse en este punto que, cuando se menciona el concepto de aprendizaje, este hace referencia a la definición dada por la Real Academia Española (2017a) como “Adquisición por la práctica de una conducta duradera”, pues qué mejor forma de desarrollar las conductas deseadas que a partir de la práctica natural y amablemente guiada por el docente.

No se trata de ser recordado como el docente más estricto, más bueno o más malo; se trata más bien de que el alumno olvide al docente, al examen, a la tarea o a la asignación tan compleja que realizó y conserve en su lugar, por muchos años, el conocimiento producto de la experiencia vivida, conocimiento y experiencia que le resultaron útiles de forma permanente y por mucho tiempo después de finalizado el cuatrimestre. Se trata de que el alumno olvide la fuente, pues esos conocimientos y experiencias ya los tiene integrados en su haber, como si los hubiera

producido por sí mismo, ya que en el fondo el docente ha creado el entorno que así lo ha permitido.

En la práctica, el docente habrá de planificar sus clases asignando un breve espacio para conceptos, a partir de los cuales desarrollará la práctica; la mayor cantidad de horas lectivas las asignará a generar experiencias en la clase, o incluso fuera de ella, de manera tal que estas resulten en verdaderas actividades generadoras del aprendizaje significativo que se desea lograr.

Lo indicado requiere de un dominio conceptual profundo por parte del docente, que le permita invitar con total propiedad al alumno a trasladar, de forma efectiva, esos conceptos a veces fríos, hacia su conversión en experiencias de utilidad en la práctica cotidiana, pasando por ejemplo de una fórmula matemática, a cómo la aplicación de dicha fórmula puede resultar útil para identificar cuánto peso se podría bajar o aumentar en un periodo de tiempo específico, a partir de una ingesta de calorías y una actividad física determinada.

El docente, por tanto, requiere además fomentar su propia formación permanente en cultura general y disciplinas específicas, pues solo así será capaz de orientar a la persona adulta en la experimentación en campos de actualidad e interés, en la que los nuevos conceptos puedan ser aplicados de forma válida.

La función de la evaluación, para el logro de este aprendizaje significativo, debe realizarse entonces desde sus tres ópticas: diagnóstica, para establecer las brechas existentes entre los objetivos de aprendizaje en un momento determinado y la realidad del alumno, para tomar acción y disminuirlas; formativa, para generar ese aprendizaje, a partir de experiencias prácticas y vinculadas con la cotidianeidad del alumno; y sumativa, para satisfacer los parámetros de medición establecidos, a fin de superar con éxito cada nivel de aprendizaje.

Persona adulta

Resulta de medular importancia dentro de un proceso de enseñanza aprendizaje efectivo, el conocer y comprender las necesidades propias de los alumnos, pues esto permitirá diseñar estrategias óptimas para alcanzar los objetivos propuestos. Es por eso necesario en el contexto de la educación de adultos, comprender qué caracteriza y, por tanto, qué motiva a este grupo tan especial.

Rojas (2016), parafraseando a Knowles, Holton III y Swanson (2010) destaca cuatro aspectos básicos que implican la definición de adultez, a saber:

...biológico, legal, social y psicológico. Aunque no existe una posición clara y aceptada por la comunidad científica acerca de su inicio y finalización, algunos coinciden con la siguiente propuesta. El aspecto *biológico* implica tener una edad en la que es capaz de reproducirse, cuando hay un desarrollo total de la anatomía y la fisiología. Lo *legal* implica adquirir derechos para actuar sin el consentimiento de los padres: por ejemplo, casarse, obtener cédula de identidad, ejercer el voto o asumir responsabilidades jurídicas. El aspecto *psicológico* se halla relacionado con el autoconcepto que tiene la persona adulta y las relaciones que establece con las demás personas como consecuencia de los cambios físicos y fisiológicos; además, este aspecto psicológico influye en la forma en que aprende y le da dirección y regulación a ese aprendizaje; tiene que ver con asumir responsabilidades sociales (trabajo) y personales, como el matrimonio. El *social* se relaciona con el desempeño de roles en la sociedad, como el de trabajadora o trabajador, padre o madre y el ejercicio de la ciudadanía.” (p. 122)

De lo antes indicado, ha de quedar establecido que la persona adulta es fundamentalmente distinta de los niños y jóvenes en aspectos medulares, que impactan de forma directa sobre su proceso de aprendizaje, de manera tal que, frente al proceso, el alumno cuenta con necesidades concretas que espera satisfacer, necesidades en las que los contenidos propuestos a nivel curricular deben lograr vincularse, para alcanzar el ya mencionado aprendizaje significativo.

La planeación general del proceso de enseñanza- aprendizaje debe partir entonces, de un conocimiento de las necesidades del alumnado, de manera que desde ellas se puedan establecer los objetivos de aprendizaje que habrán de ser cubiertos.

Considerando los principales paradigmas que han influenciado el sistema educativo en la mayor parte del mundo occidental en momentos concretos de la historia, descritos ampliamente por Rojas (2016), es probable que muchos de los profesores de adultos actuales hayan sido sometidos a procesos educativos en los que sus necesidades y características propias de personalidad adulta no fueron consideradas. Este es el caso del paradigma conductista, prevaleciente aún en los procesos formativos de las décadas de los años 50's y 60's del siglo veinte y caracterizado por ver al alumno como un sujeto pasivo y por enfatizar en la disciplina férrea para el logro de los objetivos.

Lo anterior debe llamar a la reflexión del hecho innegable de que todo proceso es susceptible de mejoras, por lo que es menester superar las ideas preconcebidas y creencias limitantes que restan fluidez a la dialéctica que debe privar en la educación de adultos; escuchar para ser escuchado, fomentar el descubrimiento y la investigación en franco detrimento de la esterilidad propia de la mera transmisión de conocimientos sujetos a memorización, otorgándole de paso al alumno adulto el protagonismo de su proceso de aprendizaje, protagonismo probablemente negado en etapas previas de su formación.

La actuación del facilitador o docente debe ser cortés, amigable, pero igualmente firme en la necesidad imperiosa de “abrir los portones”, para que la persona adulta se sienta libre de salir en busca de aquellos insumos necesarios para construir su aprendizaje, con la guía oportuna y no invasiva del docente.

De forma práctica, desde el primer minuto de clases de cada curso, el docente de personas adultas debe ocuparse en conocer a los estudiantes, diagnosticar sus necesidades, así como en demostrar (y demostrarse) que los contenidos principales fijados guardan estrecha vinculación con la satisfacción de esas necesidades del alumno adulto.

Previo y simultáneamente a esto, el docente ha de trabajar de forma continua en la disolución de sus propias creencias limitantes sobre lo que se espera de un alumno, así como sobre su propio rol dentro del proceso, a fin de poder alcanzar una primera fase de comprensión sobre el innegable hecho de que en la actual sociedad del conocimiento, caracterizada por kilómetros de información generándose día a día, disponibles por medio de internet, el docente ya no es ni será nunca más dueño de la verdad absoluta; es más, a lo mejor nunca lo fue en realidad.

Con lo anterior ha de quedar aún más claro que, cualquier experiencia de aprendizaje efectiva, ha de basarse en el acompañamiento del alumno, para que este desarrolle principalmente las habilidades de aprender a aprender y aprender a colaborar de forma permanente, pues lo que hoy es cierto, mañana será superado por un nuevo descubrimiento; además la colaboratividad presente en la producción del conocimiento actual erradica poco a poco y en gran medida el concepto de competencia y comparación para calificar a los alumnos y a los profesionales.

El papel real del docente de personas adultas en la actualidad, es el de facilitador de su experiencia personal y profesional, al servicio del aprendizaje significativo, experiencia de años de laborar en entornos de alta complejidad, no solo en lo que a su orientación académica y profesional corresponde, sino en materia de trabajo en equipo, colaborativo y cooperativo, así como al servicio de la clarificación de la diferencia fundamental entre los resultados obtenidos en un entorno competitivo y uno colaborativo adecuadamente gestionado, creando de esta forma las condiciones necesarias para que el salón de clase se convierta en un microcosmos de aquello que los estudiantes habrán de encontrar en su práctica profesional y por qué no, en su vida personal. Después de todo, la propia Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] (1996) señala que la educación integral del ser humano debe estar sustentada en cuatro pilares básicos: “...aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y *aprender a ser*.” (p. 34)

Desde la óptica de la evaluación, el facilitador o docente debe mantener claridad en torno al hecho de que la persona adulta tiene experiencias previas en las que los nuevos conocimientos deben poder integrarse, por lo que el diseño de los instrumentos de evaluación diagnóstica, formativa y especialmente sumativa, al tener un impacto más amplio en la vida del alumno, han

de ir plenamente orientados hacia valorar esta integración, teniendo en cuenta además, que lo que ha de integrarse es aquello importante; es decir, aquello vinculado de forma directa con los objetivos principales de aprendizaje, aquello que es parte de las necesidades de la persona adulta, a lo que se le ha dedicado más tiempo de clase, pues como adultos, los alumnos también tienen múltiples intereses y responsabilidades, por lo que interpretan y priorizan, a partir de la información que el docente proporciona.

No es conveniente, por tanto, dedicarle ítems de una evaluación a temas o prácticas a las que se les ha dado poca o nula importancia en la clase, pues la información real que se estaría transmitiendo a los estudiantes adultos es que dicho tema no será evaluado, por no guardar demasiada vinculación con los objetivos de aprendizaje.

Vale en este punto introducir el concepto de Andragogía, a fin de enlazar todo lo desarrollado hasta este momento, con la formación dirigida de forma específica a la persona adulta y sus características.

Andragogía

Existen elementos concretos que diferencian de forma significativa los intereses y modos de aprender de los adultos, con respecto a los niños y adolescentes. Al respecto lo planteó de forma detallada Alcalá (2009):

El adulto de nuestra era está plenamente convencido de la necesidad de continuar aprendiendo durante toda su existencia; decide libremente qué estudiar, dónde, cuándo y cómo realizar su actividad de aprendizaje. Pero no sólo se limita a participar, sino que también exige un marco teórico de referencia apropiado con metodología, praxis y ambiente que se adapten a su correspondiente proceso educativo; es decir, el adulto aprendiz necesita, y le es imprescindible aprender según los principios que norman a la Andragogía. La fundamentación teórica de la Andragogía permite establecer una praxiología de carácter democrático por la horizontalidad de la interacción y por la forma de participación, basada en una relación de cooperación mutua de las partes integrantes de

la respectiva actividad de aprendizaje. La horizontalidad y participación son técnicas que facilitan a los participantes adultos ser corresponsables, entre otros factores, del desarrollo de todas las etapas que conforman su proceso educativo. El quehacer de la educación de adultos es la expresión más amplia y completa del concepto de aprendizaje voluntario, puesto que interactuar con suficiente autonomía, sin presiones y disponer de facilidades para adquirir conocimientos, aptitudes, habilidades y destrezas, con el fin de lograr objetivos y metas ampliamente discutidos, planificados y programados conjuntamente de manera pertinente y oportuna, está libre de toda condición obligatoria. (pp. 6-7)

De lo anterior se deriva la necesidad de derribar otro obstáculo que, como ya se fundamentó con antelación, muchos de los docentes de 40 años o más podrían tener fijado en el inconsciente como producto de su propio proceso educativo: el proceso educativo de la persona adulta bajo el enfoque de la educación andragógica requiere de la participación activa del estudiante en todas sus fases, no sólo al momento en el que el docente o facilitador necesita realizar un diagnóstico o efectuar una práctica.

La participación en un entorno andragógico se convierte no sólo en un deber, sino en un derecho en el caso de la persona adulta, pues todo el proceso educativo surge a partir de sus necesidades.

Es así, como un alumno que participa con frecuencia no ha de ser percibido como un “bombeta”, “necio” o “reclamón”, todo lo contrario; aquel estudiante que incluso se queja debe ser visto como un tesoro de incalculable valor, pues proporciona información sobre si sus expectativas están o no siendo satisfechas por medio de las distintas fases del proceso educativo, lo que permitirá al docente y a los estudiantes clarificar si estas expectativas deben ser reencauzadas o si el proceso como tal debe ser sujeto de ajuste.

Trasladando lo indicado a la práctica cotidiana, desde mucho antes del minuto 1 del primer día de clases, así como también de forma permanente y en las fases específicas de evaluación, recae sobre el docente o facilitador bajo un entorno de educación andragógica, la responsabilidad primordial de autocuestionarse sobre si el material que tiene preparado para la clase, así como si

el instrumento de evaluación diseñado respetan los principios generales y específicos de la Andragogía y, de no ser así, reestructurar su planificación y diseño para procurar que sean considerados dichos principios, sin desatender el contenido curricular establecido.

El facilitador debe tener presente, además, que bajo un enfoque constructivista, el alumno nunca es un recipiente vacío, por lo que es labor primordial del docente o facilitador el ayudar a sus alumnos a descubrirse a sí mismos dentro del proceso, así como a integrar las nuevas experiencias y conocimientos a aquellos con los que el alumno ya cuenta, guiándole hacia el descubrimiento y el desarrollo de su autorrealización, para así evitar a toda costa en el proceso de evaluación, la memorización sin sentido, fomentando el ejercicio natural de la memoria, a raíz de aspectos o temas vinculados con su vida, sus intereses y con la resolución de situaciones que califica como problemáticas.

Es en este punto necesario el adentrarse en el concepto de evaluación, su necesidad y los objetivos que realmente deben alcanzarse por su medio, a fin de procurar el logro del aprendizaje significativo ya previamente detallado.

Evaluación

La evaluación es una de las fases que provee mayor información tanto al docente como al alumno sobre la eventual brecha que pudiera ser necesario atender, entre el estado real del proceso de enseñanza aprendizaje en un momento determinado y los objetivos planteados para el mismo.

Tal y como lo establece Perales Montolío (2002) citado por Lukas (2014), la evaluación es un “proceso sistemático de indagación y comprensión de la realidad educativa que pretende la emisión de un juicio de valor sobre la misma, orientado a la toma de decisiones y la mejora”. (p. 302)

Por lo antes indicado, ha de resultar claro que la etapa de evaluación no corresponde a un acto a la ligera, sino profundamente vinculado con los objetivos que se pretenden lograr, a partir del proceso educativo.

No se trata entonces de evaluar necesariamente aquello que resulta más difícil para los alumnos, sino aquello que se relaciona de forma directa con las necesidades de su aprendizaje que, como ya se indicó anteriormente, ha de coincidir con lo que se le ha asignado más tiempo dentro del aula, pues con base en ello, se deben priorizar las horas lectivas y actividades en general.

La evaluación diagnóstica y formativa debe servir, por tanto, a todos los actores del proceso de educación bajo un entorno andragógico, como claros indicadores de hacia dónde habrán de enfocarse los recursos pedagógicos y didácticos, a fin de llenar los vacíos existentes, que impidan alcanzar los objetivos que han de ser valorados periódicamente por medio de la evaluación sumativa.

Es momento de valorar un factor que el docente andragógico, bajo un contexto de educación constructivista, debe conocer y procurar erradicar, dado los efectos contraproducentes que aporta, para la obtención de un verdadero aprendizaje significativo, el miedo a la evaluación.

Miedo a la evaluación

Considerando, como ya se dijo, que la evaluación se constituye realmente como un instrumento que orienta a todos los participantes del proceso educativo y permite dirigir los recursos disponibles de la forma más eficiente y efectiva posible, ¿cómo puede concebirse que dentro de esta fase se encuentre presente el miedo?

Ha de tenerse presente que en este punto se conceptualiza al miedo, tal y como lo establece la Real Academia Española (2017b) en términos de “Angustia por un riesgo o daño real o imaginario. Recelo o aprensión que alguien tiene de que le suceda algo contrario a lo que desea”.

En el momento en que el docente andragógico entra en consciencia plena de su papel dentro del proceso de enseñanza- aprendizaje, uno de los principales obstáculos cuyos pensamientos y acciones han de estar dirigidas a erradicar, es precisamente el miedo a la evaluación; empezando por la evaluación que los alumnos o jefaturas realicen hacia su gestión, pues si alcanza la comprensión de que esta se constituye como una herramienta para su mejora profesional e incluso personal y no en un arma en su contra, podrá aprovechar las oportunidades de mejora presentes, planificar, diseñar y desarrollar estrategias e instrumentos de evaluación, que sin desatender la malla curricular, cumplan su real objetivo, guiar el proceso de enseñanza aprendizaje.

Aquí resulta, por tanto, de vital importancia, la toma de consciencia de las autoridades institucionales sobre la cascada que finalmente desemboca en el alumno; vale la pena evaluar también de manera permanente y sin miedo, las formas de comunicación presentes en la institución y velar por mantener un accionar general coherente y constructivista a todo nivel en el centro educativo, pues en mayor o menor medida -dependiendo de la madurez personal de los involucrados- una acción o comunicación determinada puede redundar en miedo del docente a fallar, a ser excluido de beneficios o a ser despedido, miedo que sin duda habrá de impactar en el alumno.

Independientemente de lo anterior, un porcentaje mayoritario de la labor de erradicación del miedo a la evaluación hacia todas direcciones, radica en el docente andragógico, pues es quien tiene la permanente y directa responsabilidad de asegurar que los objetivos del proceso de enseñanza- aprendizaje se cumplan de forma positiva para todas las partes. Es así como dentro de su accionar ha de considerar el advertir a las autoridades, de forma proactiva, cualquier situación que obstaculice el desarrollo de sus actividades, así como procurar un ambiente idóneo para que el alumno alcance su perfeccionamiento.

La plena comprensión entonces, por parte del docente o facilitador de los verdaderos objetivos de cada uno de los tipos de evaluación disponibles, han de ser de primordial ayuda para derribar el obstáculo principal, el del miedo al examen, pues no debe haber miedo alguno cuando cada uno de los actores tienen claro lo que se persigue, comprenden su significado práctico y son

capaces de aplicarlo con propiedad, pues así ha sido demostrado en clase, en no pocas oportunidades.

En la práctica, el docente es el principal llamado a comprender a profundidad cuáles son los objetivos del curso que imparte, así como a establecer la vinculación de estos con las necesidades del alumno adulto, para poder realizar el diseño de experiencias prácticas, que faciliten la generación del aprendizaje significativo deseado, reorientándose cada vez que resulte necesario por medio de las evaluaciones diagnósticas y formativas, de manera tal que con ello, la fase de evaluación sumativa no haga más que confirmar el éxito general de proceso.

Concluyendo, comunicación permanente con los alumnos, rol de guía sin paternalismos ni discriminaciones, abandonando ideas de protagonismo y trasladando inconsciente y conscientemente dicho protagonismo a quienes realmente son dueños de este, los alumnos en su rol de personas adultas que requieren obtener un aprendizaje significativo y que se encuentran, al igual que los docentes, en un ambiente andragógico bajo un enfoque constructivista, en el cual la evaluación no es un obstáculo al cual temer, sino una guía para orientar de forma permanente los esfuerzos de todos los actores del proceso educativo; son éstas a las ideas básicas y fundamentales que el presente ensayo pretendió desarrollar. Dentro de este proceso, la superación de los temores por no llenar un rol preconcebido de lo que un profesor, docente o facilitador debe ser, se constituye como uno de los principales obstáculos que todo docente debe aprender a superar, tomando consciencia de que de todo lo vivido en su propio proceso educativo y probablemente lo único que debe recordar siempre como guía en este camino, es finalmente lo establecido en la antiquísima regla de regla de oro, *no hacer a los otros lo que no nos gustaría que nos hicieran a nosotros*, la autora le agregaría: *y a pesar de cualquier error que otros hubieran cometido*.

Referencias

- Alcalá, A. (2009). Andragogía: libro guía de estudio. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouiasp/detail.action?docID=3183436>.
- Lukas, J. (2014). Evaluación educativa. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouiasp/detail.action?docID=3228140>.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (1996). La educación encierra un tesoro. Recuperado de http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF
- Real Academia Española (2017). Diccionario de la Lengua Española. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=3IacRHm>
- Rodríguez, M. (2010). La teoría del aprendizaje significativo en la perspectiva de la psicología cognitiva. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouiasp/detail.action?docID=3214568>.
- Rojas, A. (2016). Planeamiento del proceso de enseñanza – aprendizaje. Costa Rica: EUNED.

Los Escándalos Financieros y los Retos de la Contaduría Pública para Mantener su Credibilidad

MÁSTER. WÁLTER GUZMÁN GRANADOS

Carrera de Contaduría Pública

Universidad Internacional de las Américas

Introducción

Algunos escritores y expertos en el tema han dividido la historia de la Contaduría Pública en dos períodos; hay quienes son del criterio que la visión, el enfoque e incluso, la integridad en esta profesión, quedarían marcados por los hechos ocurridos a principios de la década de los años 2000; es decir, la credibilidad en la contabilidad y la auditoría -interna o externa- quedó en duda y hay quienes aún no alcanzan a creer en esta importante labor que se desarrolla alrededor del mundo, la cual debe verse como una función que coadyuva con la gestión empresarial y fomenta el crecimiento de una nación.

En ese sentido, (Jaramillo, García y Pérez, s.f.), señalan que:

El siglo XXI se ha caracterizado por algunos autores como la “era del fraude”, debido a que el siglo ha comenzado con los mayores escándalos financieros de la historia. Los casos Enron y WorldCom con prácticas de “contabilidad creativa”, han supuesto fraudes multimillonarios, miles de accionistas perjudicados y un número de trabajadores despedidos. Las consecuencias de estos escándalos aún son tangibles, a través de las decenas de juicios abiertos no sólo [sic] contra los responsables de las compañías, sino también contra los bancos de inversión y las auditoras que ayudaron a construir una avalancha de farsas contables, que llegaron a hacer tambalear los cimientos de las economías más estables del mundo. (p. 3).

Los problemas financieros y los escándalos en los negocios son temas que todo profesional en Contaduría Pública, Administración de Negocios y otras carreras similares deben monitorear constantemente, pues ellos son motivo de alerta y deben llamar a la reflexión y al compromiso con valores como la integridad, la objetividad y la independencia. De hecho, el mismo Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica en su publicación Gotas de Actualización (febrero, 2018) señaló lo siguiente:

Los eventos mundiales imprevistos de este año, resultados electorales, desastres naturales, escándalos corporativos y demás, han aumentado la sensibilidad de los ejecutivos y la Junta Directiva hacia el riesgo. En consecuencia, los comités de auditoría cada vez asignan más tareas a la Auditoría Interna para brindar seguridad sobre un conjunto más amplio de riesgos, más allá de las áreas tradicionales de enfoque financiero y operativo. (...) El fraude va en aumento, en parte debido al mayor acceso a herramientas tecnológicas como las ofertas de fraude como servicio. (...) Para enfrentar esto, la Auditoría debe revisar el alcance de sus esfuerzos de fraude; explorar auditorías culturales separadas o incluir aspectos culturales en todas las auditorías... (pp. 1-3).

En virtud del panorama que se muestra en los anteriores comentarios, es evidente que el enfoque de la Contaduría Pública debe cambiar; debe ajustarse a la realidad de los negocios, las tecnologías, las culturas y los nuevos sistemas de enseñanza que promueven las universidades; de ahí la importancia de efectuar un análisis como el que se muestra de seguido, con el propósito de brindar una visión sobre cómo deben desarrollarse esas modificaciones y sobre la indispensabilidad de que los diferentes actores en este campo profesional trabajen juntos, pues al final del camino, los beneficiados serán en primera instancia el país, luego sus organizaciones y por ende los estudiantes; ya que, del éxito de aquellos, se alcanzará un futuro más halagüeño para el resto.

Desarrollo

En línea con lo anterior, se tiene que la caída de la famosa compañía industrial Enron Corporation en el año 2001 (Popritkin, 2006, párr. 2), fue un escándalo que generó un gran

revuelo en la industria de las telecomunicaciones en los Estados Unidos y causó un enorme daño en la imagen de las entidades norteamericanas, pues “En su momento se le consideró como la empresa más innovadora de los Estados Unidos durante cinco años consecutivos (1996-2000) por la revista *Fortune*. Sin embargo, la reputación de la empresa comenzó a decaer debido a los rumores de pago de sobornos y tráfico de influencias (...) una serie de técnicas contables fraudulentas (...) permitieron crear el mayor fraude empresarial conocido hasta ese entonces.” (Navarrete, Alpiste y Brundich, 2012, párr. 1-2). De hecho, *BBC Mundo* (2006), señaló que “Enron dejó US\$31.800 millones en deudas, sus acciones perdieron todo valor, y 21.000 personas alrededor del mundo se quedaron sin empleo (párr.26)”.

Estaba la sociedad estadounidense empezando a digerir lo ocurrido con Enron, cuando se descubrieron los problemas con WorldCom, otro acontecimiento de magnitudes enormes y de consecuencias invaluable. Popritkin (2006), en relación con esta compañía manifestó que, “En julio de 2002 el fraude se destapa, cuando ya no es posible ocultar por más tiempo el agujero de 11.00 millones de dólares de la empresa”. Finalmente, las pérdidas para los accionistas se calcula que alcanzaron los 180.000 millones de dólares y que 20000 personas se quedaron sin empleo (Popritkin, 2006, párr. 7).

Es relevante comentar, que los escándalos financieros podrían darse por muchos motivos, por ejemplo, (Jaramillo et al., s.f.), exponen los siguientes:

- 1) Falta de transparencia y veracidad en la información facilitada a los mercados, al tratar de superar las previsiones de los analistas, presentando una imagen atractiva de la empresa, pero lejos de la imagen real.
- 2) Concentración del poder y fuertes relaciones con el poder político.
- 3) Absoluta carencia de ética profesional y cultura empresarial. Las organizaciones no son sólo [sic] la imagen, sino también el resultado de su comportamiento y su práctica. En las empresas involucradas en escándalos financieros la apariencia estará sobredimensionada pero no en la realidad.
- 4) Enriquecimiento abusivo de ejecutivos.
- 5) Conflictos en las informaciones facilitadas por los analistas financieros.

6) Fallos de las instituciones reguladoras, ya que cuando las leyes y regulaciones sectoriales son deficientes o poco exigentes se favorecen actuaciones fraudulentas, pero aun con leyes así pueden crearse normas internas y un control efectivo para que no suceda.

7) Fallo de la auditoría externa, al violar su independencia, sus principios éticos y las normas sobre las que se rige la profesión. (pp. 16-17).

Ahora bien, la coincidencia fundamental y medular en estos dos hechos y que no puede pasarse por alto, es que ambas entidades eran auditadas por el despacho Arthur Andersen LLP, el cual también desapareció y causó un daño sin precedentes en la credibilidad de la labor de auditoría, pues era una de las cinco compañías más grandes que brindaban servicios de auditoría, consultoría y asesoramiento fiscal y jurídico. De hecho, a raíz de los problemas suscitados con Enron, las sociedades que representaba esta organización se fueron disolviendo en todo el mundo o fusionando con otros grupos de auditoría.

Valga agregar que, en su momento, la independencia y la objetividad se quedaron en el olvido y las actuaciones del despacho mostraron a la sociedad el “...efecto devastador de la pérdida de confianza en la integridad de una sociedad de auditoría. A pesar de la falta de conocimiento sobre la independencia de hecho, Enron ha comprometido gravemente la independencia en apariencia. (Jaramillo, et al., s.f., p. 20).

Estas actuaciones en contra de los valores éticos no se pueden cuantificar, no es posible darle un valor a la integridad de las personas o la objetividad de un profesional, si acaso hacer una evaluación cualitativa o filosófica. Es decir, la integridad no se negocia.

Aunque hay que ser claros en algo, los escándalos financieros siempre han existido, pero su importancia e incidencia en la economía de un país e incluso, su existencia en la mente de los ciudadanos dependerá de la magnitud de estos; o sea, qué tan grande es el desastre causado; por ello, todavía en el año 2018, se comenta y se estudian los casos de Enron, WorldCom y Arthur Andersen en las universidades.

De manera que, esos eventos tan nefastos para la Contaduría Pública , dichosamente incidieron para que el mundo se diera cuenta que se tenía que cambiar el rumbo que llevaba esa profesión y que era el momento de ajustar lo que fuese necesario para lograr introducirse nuevamente en el mundo empresarial, pero con más integridad y más valores. Por supuesto que ello no sería fácil, pues la búsqueda de nuevos enfoques, retos actuales y las variaciones que se tendrían que hacer, debían romper paradigmas y modelos ya estructurados y concebidos en la mente de los jefes empresariales y los directores administrativos, con el fin de volver a creer en las auditorías; aunque claro, no siempre estas son las culpables de los hechos irregulares que se presentan en las organizaciones.

Ahora bien, estos ajustes no podían quedar bajo la responsabilidad exclusiva de los organismos internacionales que regulan esta profesión, los que en todo caso, mantienen sus códigos de ética; toda vez que la misión por emprender debe llevar a un vuelco integral y para ello, se tenía que lograr la participación de todos los profesionales en Contaduría Pública , sus despachos u oficinas, los gobiernos de turno y por supuesto, la academia; efectivamente, las universidades son parte medular en el desarrollo profesional; por ende, tenían que involucrarse de lleno en dicha misión y transformar lo que fuese necesario para mejorar enfoques, programas, mallas curriculares, etc.

Es decir, las universidades están obligadas a involucrarse en esta tarea y no pueden hacerse de la vista gorda o cerrar sus oídos a la problemática que se tenía enfrente; de hecho, a la fecha de este trabajo esas instituciones deberían estar trabajando para ajustar sus sistemas y metodologías, pues los problemas aún existen; o sea, la enseñanza de la contabilidad y la auditoría todavía requiere modificaciones en su proceso de aprendizaje y este reto, es lo que se pretende desarrollar en el presente trabajo, a efecto de que se visualice la importancia y la necesidad de cambiar para generar mayor valor agregado a la Carrera de Contaduría y para buscar excelencia y calidad en los servicios que se brindan a la sociedad; pero sobre todo, manteniendo los valores íntegros.

Ahora bien, tengan o no toda la culpa de los problemas financieros de las empresas los despachos de auditoría externa o las auditorías internas, la verdad es que, la profesión de la Contaduría Pública está en proceso de reinventarse y tomar nuevos rumbos para volver a

ganarse la credibilidad de las personas; pues se quiera o no, toda empresa, indistintamente de su filosofía gerencial, siempre requerirá de estos profesionales.

Las quiebras tratadas en este documento impactaron fuertemente en la sociedad, principalmente en la norteamericana y por supuesto, afectó la credibilidad en las organizaciones; por ello, la parte política ha trabajado en el tema y algunos países han formulado leyes para dar más protección a la ciudadanía y tratar de evitar más escándalos financieros; por ejemplo, en México se emitió, en el año 2005, la Ley del Mercado de Valores y en Estados Unidos se formuló, en el año 2002, la Ley de Reforma de Contabilidad de Compañías Públicas y Protección al Inversionista, conocida como la Ley Sarbanes-Oxley; la que según Popritkin, 2006, exige entre otros:

...so pena de encarcelamiento, que los funcionarios de mayor jerarquía en una empresa certifiquen que las declaraciones financieras de la firma reflejan fielmente y con exactitud su estado financiero y el resultado de las operaciones; que los auditores cumplan con sus responsabilidades de proveer exámenes y certificaciones independientes de la exactitud y confiabilidad de los estados financieros de la empresa; que los empleados estén protegidos contra represalias por divulgar actos deshonestos de parte de funcionarios de la empresa; y que la información sobre la empresa provista a los inversionistas sea verídica y exacta y exenta de engaño. (párr. 8)

Como ya se explicó anteriormente, no se puede dejar de lado el rol que juegan las universidades en la sociedad; es decir, la labor de la academia es un aspecto medular y álgido en esta problemática; pues es ahí donde técnicamente se hace el profesional en contaduría, es ahí donde se moldea y se pule, hasta que esté listo para enfrentarse a la sociedad. Entonces, hay que preguntarse, en qué medida la tarea de la enseñanza-aprendizaje que se realiza, al menos en Costa Rica, debe ajustarse.

Es de vital importancia recalcar el hecho de que, al momento de este trabajo, las organizaciones donde se desenvuelven los profesionales en Contaduría Pública son más complejas, más dinámicas y más dependientes de las tecnologías de información; ergo, aquellos

están obligados a responder de igual manera y para ello, requieren de una gama de conocimiento que reúna esas exigencias para brindar servicios de calidad, pero con presencia de valores éticos.

Definitivamente, las universidades y por supuesto los profesionales que imparten las lecciones, están obligados a enfocar su enseñanza de manera diferente; para lo que, hay que interiorizar en el estudiante la idea de que los modelos de aprendizaje han cambiado y deben ajustarse a la realidad de los negocios, a las exigencias del mercado y de la misma ciudadanía. Por eso, hay que mostrarle a dicho estudiante estos cambios, con el propósito de que sea más proactivo y no espere a que la academia o los mismos profesores le brinden todo; es decir, él está obligado a proponer, a buscar alternativas de enseñanza y para esto, es imperativo que investigue, que lea, que conozca de ese mercado al cual debe ingresar en algún momento, sino es que ya incursionó en él.

En ese sentido, el estudiante debe aprender a conocer su entorno, exigir y obtener un aprendizaje que le dé herramientas para incursionar en el mundo actual; pero para esto, debe adquirir el conocimiento de una manera más práctica; es decir, aprender haciendo, a estudiar con mística, con integridad y ética. Y esto debe buscarlo en todo momento y durante toda su carrera, pues el estudiante debe considerar y tener presente que, un curso de calidad comprobada, no le proporcionará el conocimiento y las habilidades suficientes para enfrentarse como profesional pleno ante la sociedad; en virtud de que, la formación es integral y la calidad debe estar presente e implícita desde el principio hasta el final e incluso, mientras más se avance, se debe ser más exigente.

Para lo anterior, las mallas curriculares y los programas de los cursos deben aportar su granito de arena; o sea, en todos sus componentes debe incluirse la calidad y la ética. Si esto se logra, al final de la carrera el estudiante va a interiorizar, sentir y comprender la importancia de aquellos valores en su rol como persona y como profesional en contaduría pública, en finanzas, en economía, en administración, etc.

Al final, no importa la carrera o la profesión, pues la calidad y la ética están implícitas en cualquiera de ellas y por supuesto, el éxito está intrínseco, toda vez que este no se logra si no solo

se alcanza una enseñanza cimentada en la formación científica; sino también en la moral y la responsabilidad social; pues como se explicó anteriormente, cualquier profesional forma parte de una sociedad, ya que el primero no podría sobrevivir sin esta última. Claro, para lograr este cometido no debe depender de un curso de ética o de calidad, sino más bien, de una práctica institucional.

Por supuesto que esta decisión no es aislada, se requiere una participación activa de las autoridades universitarias, del profesorado y de la población estudiantil. O sea, se necesita un compromiso de todas las instancias que participan en el proceso de enseñanza-aprendizaje; pues los unos no lo lograrían sin el apoyo de los otros. Por ejemplo, el profesor debe tener claro que un plan de estudios no está escrito en piedra y requiere modificaciones constantes para adaptarlo a la realidad contable y a las directrices que dicte el órgano rector de la profesión en el país.

Obviamente, para lograr estos ajustes se necesita el apoyo institucional; ya que las autoridades universitarias deben estar conscientes de que estas variaciones son necesarias e incluso, si el profesor no las realiza de manera constante, debe exigirle que los haga. Y acá es fundamental recalcar, que estos objetivos se logran, en parte, con la búsqueda de la acreditación de las carreras, pues ello es sinónimo de calidad y credibilidad.

Por otro lado, el estudiante también está en la obligación de solicitar esos cambios; en virtud de que, si las universidades no ofrecen planes y bibliografía actualizada, etc., este debe accionar lo que le corresponda para exigir estos cambios y debe ser consciente de que está en un proceso de formación y que su inversión debe generarle un valor agregado en el corto o mediano plazo; sino, el tiempo se perdió y su dinero no contribuyó con su desarrollo profesional. Efectivamente, el estudiante debe exigir, debe buscar alternativas para que sus recursos no se tiren a la basura y al final, no alcancen su objetivo principal: desarrollarse como persona y como profesional en Contaduría Pública ; es decir, buscar que la semilla germine para lograr un desarrollo integral.

Es categórico, el profesional en contaduría pública tiene una responsabilidad implícita ante la sociedad que no la puede obviar y no importa cuál sea su rol dentro de una organización; si es

contador, auditor interno o externo, gerente, contralor, tesorero, etc., al final, este debe ser un garante de la información financiera, de que esta sea sólida, veraz y creíble para la toma de decisiones por parte de los usuarios de ella. Entonces, es evidente que estos profesionales requieren que las universidades le ofrezcan y le brinden una enseñanza cimentada en valores, pues estos van a dirigir su accionar, lo van a orientar a un comportamiento que requiere ser adecuado y correcto para no perjudicarse a sí mismo y no afectar a sus compañeros, su familia, sus jefes y al final, a la sociedad.

Por ello, las universidades y los profesores están obligados a formar profesionales en contaduría con la capacidad y la solvencia moral para contribuir con la sociedad y por ende con su profesión, logrando con ello una competencia justa, equitativa y sana. Por supuesto, estos profesionales deben tener claro que ellos están obligados a seguir por la senda del aprendizaje; ergo, es imperativo que continúen adquiriendo conocimiento y habilidades para no perder competitividad y vigencia en el mercado, el que es cada día más exigente y cambiante, pues las personas no solo deben adaptarse a su profesión; también deben hacerlo ante los retos que les impone la vida.

Sin embargo, hay que aclarar que la academia no debe estar sola, ello significa entonces, que además de las universidades, los colegios profesionales en contaduría están obligados a diseñar programas de capacitación acordes con esas necesidades; pues no pueden olvidar a sus agremiados. Es decir, los colegios profesionales también están llamados a contribuir con esta formación continua y constante que requiere el profesional en contabilidad desde el momento en que ingresa a una universidad; en virtud de que, son esas organizaciones las encargadas de escoger y dirigir el camino que se sigue en la brega diaria.

En efecto, estos colegios son los encargados de delimitar el camino que toman los profesionales; por ejemplo, deben establecer cuál es la normativa contable o de auditoría a usarse en los trabajos, cuáles son los requisitos que deben cumplir las contabilidades empresariales para que reúnan los estándares vigentes en el mundo y para que estas sean confiables y brinden seguridad a la ciudadanía, a los tomadores de decisiones en cuestión de inversión, de crédito, etc.

Por ejemplo, el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica es el garante de que en el país se utilicen las Normas Internacionales de Información Financiera para la correcta y adecuada administración de las contabilidades y la elaboración de los estados financieros; asimismo, es la instancia que ordenó la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría al momento de brindar los servicios de auditoría externa por parte de los despachos o los profesionales independientes.

En ese sentido, este Colegio es también responsable de que los profesionales en contaduría brinden servicios de calidad, con personal preparado y con integridad; de manera que, asuman el compromiso que adquieren con sus clientes, por ende, con la sociedad. Por tanto, se podría decir que es imperativo que estas organizaciones implementen programas de actualización y desarrollo profesional acordes con las nuevas tendencias doctrinales y de herramientas de aprendizaje; pues ello es básico para que estos trabajadores sigan brindando servicios de calidad y no pierdan credibilidad.

Ahora bien, es fundamental que estas personas busquen sus propios programas de desarrollo, ya sea por medio de investigaciones o bien, escribiendo artículos, opiniones, ensayos, etc. En definitiva, el profesional debe buscar cómo reinventarse para ofrecer servicios de calidad y buscar excelencia.

Lo anterior es relevante, pues al respecto, (Jaramillo et al., s.f.), comentan que “...a pesar de que fraudes, robos y errores de gestión los hay desde que el mundo es mundo; la diferencia entre aquellos y los de los últimos años no sólo [sic] estriban en las dimensiones de los hechos, sino en su proyección internacional debido a la amplitud que le dan los medios de comunicación (...) los diarios y la televisión aparecen inundados con noticias relativas a escándalos de naturaleza financiera (p. 3).

Verbigracia, en el país se tiene el caso de la compañía Yanber y el escándalo sobre las importaciones de cemento chino, entre otros eventos de reciente exposición a la opinión pública; lo cual pone en evidencia que estos temas son más divulgados y la prensa escrita, radial y televisiva, les brinda un seguimiento más insistente para mostrar a la ciudadanía los hechos tal y

como han sucedidos o al menos, como lo visualizan sus periodistas. Por supuesto, que esta cobertura con más profundidad, hace que las empresas y los profesionales que están al frente de ellas pierden credibilidad y confianza y la misma ciudadanía los juzgue.

Conclusión

En conclusión, la academia no se puede quedar estática y esperando que otros trabajen por ella; o sea, las universidades están obligadas a actuar al mismo ritmo que las organizaciones cambian y la profesión se ajusta, toda vez que está obligada a brindar a sus estudiantes un servicio de calidad y cimentado en valores. Por supuesto, el conocimiento es cada vez más dinámico y pareciera no tener límites; pero, ello no es óbice para que no se actúe y no se brinden los servicios que el ejercicio de la contaduría pública exige.

De manera que, es imperativa la necesidad de ajustar perspectivas y buscar enfoques más dirigidos a la coadyuvancia gerencial y no precisamente, a la búsqueda de problemas internos, muchas veces, producto de la gestión empresarial en conjunto con la ausencia de recursos y por supuesto, la carencia de valores éticos.

Definitivamente, las universidades deben tomar las acciones que sean necesarias para ajustar de manera permanente su carrera en Contaduría Pública ; pues como ya se ha expuesto, la profesión es muy dinámica y las organizaciones son cambiantes y exigentes. Ergo, la academia es de las primeras instancias en brindar servicios de calidad y promover proyectos de enseñanza-aprendizaje acordes con esos cambios y como ya se comentó, la acreditación es un paso más en la búsqueda de estos objetivos.

Pero, aunque suene pesimista, no se deben tirar las campanas al aire y estar 100% optimistas, pues los problemas financieros siempre existirán; por ende, la credibilidad de los profesionales en contabilidad quedará en duda. Es decir, el esfuerzo continúa y es dinámico, se deben promulgar más leyes o se deben exigir más controles a las organizaciones; lo relevante es que no se debe parar con este proceso de cambio y de ajuste y cada país será responsable de

tomar medidas, de variar la fiscalización de los entes rectores y promover programas de capacitación a los profesionales encargados de la gestión empresarial y de la labor de auditoría.

La Contaduría Pública es muy dinámica y los gerentes, los administradores, las juntas directivas y los socios deben interiorizar el hecho de que la contabilidad y los negocios podrían compararse con unos siameses y verse como dos instancias que deben saber que están obligadas a medir, evaluar, comunicar y tomar decisiones de manera conjunta, en pro de lograr un desarrollo económico macro e integral, que a la postre, debe redundar en un desarrollo social que, con el tiempo, sean sostenibles y amigables. Ello por qué, pues si se alcanza esta hermandad, inminentemente, se lograría llegar a una calidad de vida justa y una cultura de valores y de ética propios de los profesionales en Contaduría Pública y que generarían integridad en el día a día de las empresas y los despachos.

Entonces, se debe entender que el ejercicio de la Contaduría Pública es altamente dinámico y además, es una profesión indispensable en el quehacer mundial. No es posible visualizar la vida financiera y económica del sector empresarial sin estos expertos en contabilidad, auditoría, control interno, finanzas y otras ramas de las ciencias contables. Es un hecho, que en el día a día de las compañías participan personas con estos conocimientos; pues es necesario que asesoren y guíen a la gerencia y a la alta administración en la toma de las decisiones.

Definitivamente, los roles hay que ajustarlos y el engranaje hay que aceitarlo, toda vez que la profesión en Contaduría Pública está llamada, siempre, a buscar la excelencia y a brindar servicios de calidad en pro de una competencia leal, sana e íntegra, pues los clientes y la sociedad en general, no se merecen otras condiciones y para ello, deben trabajar de manera unida varios actores, a saber: universidades, colegios profesionales, profesores, estudiantes y por supuesto, la misma sociedad, actuando como juez cuando las circunstancias lo requieran. Por tanto, es indispensable una coordinación permanente entre esos actores, para que no se dé espacio a la duda, a la mala práctica, a la falta de valores, a la desactualización y por supuesto, a la impunidad.

Referencias

BBC MUNDO.com. (25 de mayo de 2006). Claves: el caso Enron. Recuperado de http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/business/newsid_5017000/5017734.stm

Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. (febrero, 2018). 4 temas actuales de riesgo de Auditoría que todo auditor debe conocer. Semanario *Gotas de Actualización*.

Jaramillo, M., García, M. y Pérez, M. (s.f.). Escándalos financieros y su efecto sobre la credibilidad de la auditoría. México.

Navarrete, M., Alpiste, H. y Brundich, Y. (2012). Caso Enron. Recuperado de <http://casoenronetica.blogspot.com.co/2012/09/caso-enron.html>

Popritkin, A. (2006). Fraudes contables en Estados Unidos: Caso WorldCom. Recuperado de <http://fraudescontables.blogspot.com/>

Modelo de Educación Superior, ¿Crisis, Cambio de Paradigma o Todo es Culpa de la Tecnología?

LCDA. GRETTEL LÓPEZ DÁVILA

Carrera de Periodismo

Universidad Internacional de las Américas

Introducción

Mucho se habla, tanto a nivel nacional como internacional, de la forma en que la tecnología y sus avances han venido cercando y comprometiendo, a través de los años, la supervivencia del funcionamiento de los modelos tradicionales, en el campo de los negocios, la política, las finanzas y la comunicación, entre otros y en este escenario, la educación no está exenta de verse afectada por igual.

Por ejemplo, la tecnología está permitiendo otras maneras en que los individuos pueden aprender, acceder o relacionarse con el conocimiento. Desde esta perspectiva, la idea generalizada, que se tiene de varios estudiantes en una misma aula recibiendo una clase magistral por parte de un profesor, puede ser diferente o del todo obviada según la propuesta que se haga. En este sentido, y en el contexto de la educación superior de Costa Rica, el asunto no es diferente, respecto a estas nuevas posibilidades y tendencias a nivel mundial. Las transformaciones están sucediendo de forma acelerada.

La tecnología no solo introduce cambios nuevos y constantes en periodos de tiempo cada vez más cortos; sino que tanta es su influencia en la actualidad, que afectan en igual medida el comportamiento y los hábitos cotidianos de las personas, por ejemplo, la manera en cómo se interpreta la realidad y en la forma de relacionarse con ella. Al respecto, podría hablarse de una nueva realidad, o de la misma, solo que vista con lentes distintos. Cabe también la posibilidad de que estos dos planteamientos sean en realidad el mismo.

Aquí se plantea una pregunta importante: ¿Quién es el que cambia? Será que la tecnología cambia al ser humano y sus actividades o porque el ser humano cambia, la tecnología cambia en directa medida. Es válido decir, por ejemplo, que el ser humano es el sujeto en esta relación de dar y recibir con la tecnología.

En la actualidad, puede cuestionarse, si en un futuro cercano, las universidades, tal y como se les conoce en la actualidad, seguirán existiendo. Y, si se quiere ir más allá, se puede cuestionar en el presente la razón de su existencia, su rol y su aporte a la sociedad.

Desde esta perspectiva, podrían llegar a verse como un elemento más, dentro de un sistema tradicional de creencias sociales, políticas y económicas. En este sentido, sobreviven bajo el mismo paradigma; sin embargo, ¿qué pasaría con ellas si este paradigma *cambia* totalmente en un futuro cercano?

Pero, ¿será solamente la tecnología y sus avances la única culpable de esta incertidumbre y *cambio*, tal y como apuntan muchas personas, entre ellos algunos profesores académicos universitarios conocidos durante su experiencia docente? Por otra parte, ¿será que está *pasando* algo más y solo se hace referencia a los síntomas?

¿Será que la totalidad del impacto se minimiza con solo integrar el componente tecnológico y las tecnologías de información y comunicación a los procesos de enseñanza- aprendizaje en las aulas, pensando que están en algún nivel con dichos cambios? Lo anterior, se refiere principalmente a los clientes internos de las universidades, en este caso, los estudiantes y sus nuevos hábitos, percepciones y expectativas.

¿Será que las mismas universidades en sus módulos administrativos todavía no entienden realmente lo está pasando y continúan igual que todos?

Revisando algunas de las ideas expuestas por los rectores de algunas de las universidades más importantes de Latinoamérica, ideas expuestas en el Programa Estado de la Educación de

2017; ellos apuestan a solucionar dicha crisis, implementando la tecnología en mayor medida y adaptándose a esta.

El presente ensayo pretende hacer una exploración reflexiva dentro de un marco referencial general fenomenológico, respecto a estas cuestiones, en un momento de la historia en que todo parece quedarse corto, incompleto y arcaico, en el ejercicio de dar explicación a lo que sucede a nuestro alrededor; lo cual genera un alto grado de miedo e incertidumbre, al colocarnos frente a situaciones para las que aún no se tienen respuestas claras y fáciles, como lo fue en el pasado y que hoy por el contrario, las creencias e instituciones tradicionales son retadas día a día con gran rapidez y fortaleza.

Desarrollo

A continuación, se discuten con mayor profundidad, varias de las ideas principales que se consideran interesantes o críticas, dentro del marco del ejercicio de este ensayo, así como la exploración inicial de los temas que supone la actividad.

Para iniciar con un ejemplo relacionado con la proyección de las universidades en Costa Rica, tanto públicas como privadas, en cuanto a la satisfacción de las expectativas de los clientes externos, se puede afirmar que la economía del país está reajustándose de forma acelerada e integrando los procesos productivos al elemento tecnológico y las tecnologías de información y comunicación.

Sin embargo, el porcentaje del aporte en la oferta académica de las universidades en estos campos, es muy poco, ya que dicha oferta se concentra en las áreas de la Educación, Ciencias Administrativas y Ciencias Sociales principalmente. Además, la creación de un mayor número de universidades no ayuda con el problema. (Programa Estado de la Educación, 2017, p.199)

Todo esto alimenta preocupaciones y trabajos enfocados en explicar si el sistema de educación superior propone una formación oportuna y notable a la demanda del mercado laboral del país, y si las investigaciones, que particularmente llevan a cabo las universidades estatales en

la actualidad, están realmente vinculadas a las áreas productivas de la economía costarricense, tanto públicas como privadas. (Programa Estado de la Educación, 2017, p.200)

Así, se parte del hecho, que las universidades siempre han sido consideradas por la mayoría de los actores de la sociedad como una parte muy importante para el desarrollo de un país. En el caso de Latinoamérica, por lo menos lo ha sido dentro del modelo económico o la realidad económica de la región.

En la actualidad, el creciente interés por solicitar cuentas reales a estas instituciones sobre su desempeño y aporte, se hace fuerte y notorio. Incluso en el país se habla de crear un marco normativo pertinente, que permita monitorear y controlar el comportamiento de las universidades dentro del sistema.

Unido a lo anterior, los investigadores señalan otros aspectos críticos que están relacionados con la ineficacia de las universidades en los últimos cuarenta años, en realizar esfuerzos aumentar la cobertura y los niveles de acceso a la población, así como el de no implementar una política interna de calidad y mejoramiento constante como una meta real y medible a cumplir. (Programa Estado de la Educación, 2017, p.201).

En este punto, se hace evidente que el factor tecnológico con sus avances y **permutas**, parece ser una de las variables externas que más afecta y sacan a flote, podría decirse, algunas de las debilidades más evidentes o superficiales del modelo de educación superior de Costa Rica; y que respecto a las variables internas o fortalezas con las que cuenta el modelo, para responder a ese ambiente exterior cambiante, no solo en el aspecto tecnológico, las respuestas han sido muy lentas y sin una dirección clara.

No obstante, decir que todo este panorama en su mayoría es consecuencia de los cambios tecnológicos, podría ser lo menos adecuado; y menos tratar de parchar la situación en las aulas incorporando algunos de estos avances en los procesos de enseñanza, o proponer que la solución está en lograr una mejor articulación entre lo que las universidades ofrecen y las necesidades de demanda, ligadas a la economía actual en sus áreas productivas, tanto privadas como públicas,

cuando entre las tantas cosas que están sucediendo a nivel global y local como variables externas válidas, se dice en este momento, que la economía misma, como modelo actual, se encuentra en cambio y revolución.

Pero no se habla de una simple transformación cualquiera; es algo mucho más serio, ya que el sistema económico que hoy se conoce está obsoleto desde hace tiempo y está a punto de cambiar para siempre.

Basta con entender, según dicen los entendidos, lo que sucedió el pasado 26 de marzo este año 2018, cuando China implementó el uso del Petroyuan en vez del Petrodólar, movida que eliminaría la hegemonía actual de dominio del dólar.

Todo apunta de forma drástica, a que el sistema financiero actual dejará de existir para dar paso a un nuevo sistema financiero global respaldado por el oro y no por el dólar como divisa de cambio, dando por terminado el paradigma del dólar a nivel mundial, tal y como había venido funcionando hasta el momento después de la Segunda Guerra Mundial.

Lo dicho anteriormente, apunta que se viene una evolución rotunda del paradigma en todo lo que se ha entendido como sistema económico hasta el momento, y por ende, en todas las áreas de la actividad humana conocidas hasta hoy.

La consideración anterior da permiso para tomarlo en cuenta, ya sea que suceda en un futuro próximo o lejano, o bien se trate de un posible aviso importante de transiciones venideras o que ya están aquí.

Sin embargo, la gran mayoría parece no enterarse de este tipo de fenómenos o advertencias de cambio concretos. Es muy probable que sea difícil advertir cosas que todavía no se conocen o saber acerca de cosas que aún no se conocen, como las infinitas posibilidades que depara el futuro o las infinitas posibilidades con las que se han contado hasta ahora.

Igual es válido afirmar que estas transiciones transcendentales y transformadoras no suceden de la noche a la mañana, pues son producto de un proceso de revolución y evolución ideológica, que va dejando rastros mediante los acontecimientos que suceden, y que por lo general se orientan en el hecho de que la mayoría de las personas, independientemente de sus circunstancias como individuos, se encuentran en la búsqueda colectiva y constante de hacer mejor las cosas para todos, sea esto un proceso consciente o no.

Debido a estas señales y otras más de índole no tanto económica, es muy probable también, se podría pensar, que otras instituciones hasta hace unos años consideradas “sólidas” y de las cuales era impensable imaginar una realidad sin ellas o su existencia de una manera diferente, estén pasando por el mismo problema de “crisis” que las universidades, respecto al papel de idoneidad que han tenido en el mundo de hoy y el futuro por venir. Cabe mencionar algunas como la iglesia, los bancos y el gobierno mismo, entre otros.

Mientras tanto, y volviendo al tema de la educación superior, hoy se afirma que el reto del modelo de educación universitario en América Latina, por ejemplo, se encuentra en un proceso de transformación profunda y que su reto más importante es caminar en la dirección en la que se logre ampliar el grado de cobertura y acceso igualitario, así como de calidad, para integrarse en la nueva segmentación del trabajo a nivel internacional. (Programa Estado de la Educación, 2017, p.238)

Como se mencionó anteriormente, todo este modelo se va a renovar en algo de lo que ni siquiera se sabe a ciencia cierta que va a ser, ya que el sistema financiero global va a transformarse en algo totalmente nuevo y desconocido, y que, por tanto, no existe la capacidad de comprender cuáles van a ser sus ramificaciones actuales y futuras, ya que promete ser un evento económico, único y revolucionario nunca visto en los últimos 70 años de historia.

De este **acontecimiento**, se dice, que no habrá que esperar mucho tiempo para ser testigos, ya que se encuentra a la vuelta de la esquina. Podría estar sucediendo inclusive en el mismo momento en que se escribe este documento.

Cabe meditar si las universidades están preparadas para afrontar y sobrevivir a lo que venga, si al día de hoy ya se encuentran con un retraso relacionado con lo que existe, y a las demandas de la economía y la sociedad actual.

Existen otras variables externas, además de los cambios tecnológicos se señalan, tales como la globalización, la mercantilización y la expansión de los conocimientos, que presionan puntos de reforma o ajustes en el modelo de educación universitaria en la región, causando tensiones y transiciones de índole política y organizativa de las universidades ante estos constantes y nuevos escenarios, además de los intereses propios y los de sus principales actores.

En lo que se puede estar de acuerdo, en relación con estos signos, es que estas variables inyectan en el modelo universitario momentos forzados de transición e incertidumbre, por lo que se vuelve complicado determinar cómo se van a desenvolver las cosas para el actual modelo de educación superior, que busca al mismo tiempo transformarse y balancear la búsqueda de sus propios beneficios.

Pero de igual forma, el modelo universitario actual parece estar ajeno, hacer caso omiso o quedarse corto respecto a la interpretación interna y real de estos signos, en los campos de la política, la economía y la sociedad, que sufren a su vez transiciones forzadas, frente a acontecimientos y situaciones que rompen en este momento el *status quo* mundial.

Dentro de este marco tendencial, producto de la misma época de incertidumbre y **transición** que se vive en Costa Rica, se plantean en el escenario actual algunas predisposiciones en el modelo universitario, como son las siguientes:

- Incremento en la cobertura y acceso, sin ser simplemente un mero crecimiento- la población estudiantil ha aumentado en los últimos años y ha pasado de ser una posibilidad solo para las élites en un principio, a una posibilidad para las masas.
- El fenómeno no solo se ha dado en Costa Rica, es una tendencia mundial y de corte sociológico sustancial.

- El aumento de las regulaciones externas, debido al creciente número de universidades, su diferenciación, el número de estudiantes, el cambio de roles y la incapacidad de regularse a sí mismas.
- La diferenciación, en el tipo, las formas de acceso, los ciclos y las instituciones, entre otros, con variedad de orientaciones curriculares, modelos educativos y de calidades vinculados con la diferenciación laboral y sus campos disciplinarios, así como las diferentes tendencias en los procesos de enseñanza- aprendizaje.
- El incremento general de la educación superior y las demandas de calidad aumentan los costos de la educación, lo que ha promovido la mercantilización de la educación superior con el peligro de ubicarla como un proceso de producir más desigualdad social.
- Las universidades buscan ofertar para mercados globales, en otros idiomas, por ejemplo, para atraer estudiantes extranjeros con ofertas de aprendizaje virtual, redes de colaboración y modelos de autoaprendizaje, por lo que buscan proyectarse por medio de alianzas y modelos de negocios a nivel global.
- La virtualización, que en este aspecto se vuelve a afirmar que, la revolución tecnológica acompañada por la microelectrónica y la programación informática genera nuevos productos e industrias, que agitan todos los soportes y por lo tanto, a la educación también; ya que la universidad intenta refrescar los aprendizajes producto de cada cambio tecnológico y estructura social. (Programa Estado de la Educación, 2017, p.239)

En este último asunto, la virtualización se torna interesante, ya que se vuelve a proponer a la tecnología como el sendero de inicio para los cambios de los paradigmas educativos. (Programa Estado de la Educación, 2017, p.239)

El Internet, como una pequeña muestra de la digitalización y globalización de la comunicación, por ejemplo, hace evidente que no es necesaria la presencia física del estudiante en la institución.

Este punto plantea una presión para el actual modelo educativo universitario. Por mencionar un aspecto, se puede formular la interrogante de cuánto tiempo el sistema universitario de este país podrá continuar justificando sus presupuestos e inversiones en un modelo que

amerita la presencia física del estudiante en la institución, cuando existen o se pueden proyectar, otros modelos a distancia de bajo costo.

Se sugiere, además, que la educación a distancia, por ejemplo, proponga nuevos modelos de autoaprendizaje, de acceso a redes de información, de enseñanza en plataformas virtuales y confluencia de contenidos; y que estos modelos en la mayoría de los casos, marquen la pauta de ese cambio del arquetipo tradicional al nuevo modelo educativo. (Estado de la Educación, 2017, p.239)

Conclusiones

Se puede decir que no es culpa de la tecnología el hecho de que los modelos universitarios, tanto en Costa Rica como en otras partes del mundo estén en crisis. Por el contrario, la tecnología es un elemento facilitador en este proceso de cambio de paradigma, al cual irremediamente se mueve todo el sistema que se conoce hoy. Es muy fácil si se analiza el fenómeno sin interpretar apropiadamente el contexto o el “clima externo” y sus señales, al confundir el síntoma con la causa. Por lo tanto, el fenómeno es mucho más complejo que eso.

Todas estas preferencias y presiones descritas anteriormente en el sistema educativo universitario costarricense e internacional, pueden tomarse finalmente como síntomas de algo mayor, que no se remite solo a los avances rápidos y contundentes de la tecnología, los cuales a su vez manifiestan ser un síntoma más de este fenómeno de **transformación** obligado o sinérgico de paradigma generalizado en casi todas las áreas del quehacer humano.

Lo que puede ser posible abstraer en este ejercicio reflexivo y exploratorio, es que una tendencia o preferencia clara en el sistema educativo superior, así como en otros sistemas o en la esencia misma de la sustitución de paradigma, es la de darle poder al individuo para hacer de su vida, sus habilidades y virtudes lo mejor, con total independencia de estructuras sociales y creencias tradicionales, que lo limiten en su desarrollo y crecimiento, con el fin de pasar dicha libertad a las naciones y de ahí al mundo, generando posiblemente una humanidad más equitativa y menos frustrada; independientemente de saber para dónde se va con todo esto o no, sin

importar el que no se pueda imaginar un futuro que todavía no se pueda imaginar; pero se sabe que viene con mejores cosas de las que se tienen hoy, aunque la evidencia actual pueda decir lo contrario.

De esa manera, el avance tecnológico sería un facilitador de ese empoderamiento del individuo, pero no la causa precursora de los cambios de paradigma en el modelo de educación superior. Más bien, sería una necesidad promovida por una transición o transformación interna de las creencias de los individuos que se manifiestan externamente con la incertidumbre y el caos actual, mientras buscan un reflejo fiel de lo interno y lo externo en su realidad.

Referencias

Programa Estado de la Nación. (2017). Estado de la Educación: Capítulo 4. Educación Secundaria en Costa Rica. Recuperado de: <https://www.estadonacion.or.cr/educacion2017/assets/parte-1-capitulo-4.pdf>

Sistema de Gestión para la Mejora Continua del Proceso Didáctico Universitario

ING. WILLIAM DELGADO AGUILAR.MER

Carrera de Ingeniería Industrial

Universidad Internacional de las Américas

Introducción

La propuesta de un Sistema de Gestión, que se sugiere en este ensayo, busca la mejora continua del proceso Didáctico Universitario, por medio de un planteamiento que busca la forma de mejorar, de una forma práctica y simple, el trabajo que los profesores universitarios realizan en las clases, en los laboratorios y en la formación de los estudiantes, a través de un sistema de gestión, bajo una filosofía de mejora continua, perfeccionando, de manera constante y progresiva, de tal manera que impacten el logro de los objetivos del programa del curso.

Lo que justifica este desarrollo es que el profesor universitario por lo general no dispone del tiempo o los conocimientos necesarios, para preparar las clases con las mejores técnicas docentes. Como consecuencia, su quehacer, a través del tiempo, se convierte en una reproducción rutinaria, que imita, en muchos casos, las metodologías con que se aprendió de niño.

Para lograr la mejora del proceso didáctico, el Sistema de Gestión propuesto utiliza como insumo, un sistema de evaluación en tiempo real de los avances según los temas del curso, por medio de plataformas como Moodle. Esto le permite tanto a estudiantes como profesores, autoevaluar el éxito de la metodología que aplica el docente transmitiendo el curso.

La docencia hace alusión a la actividad de enseñar y de educar. Para Porto (2008) “La educación puede definirse como el proceso de socialización de los individuos”. (párr. 1)

Otra definición al respecto indica que:

...El profesor universitario es un profesional cuya tarea es lograr los objetivos planteados por la universidad, con el fin de satisfacer las demandas de la sociedad hacia esta. Debe ser un profesional reflexivo, crítico, competente en el ámbito de su disciplina, capacitado para ejercer la docencia y realizar actividades de investigación (Benito 1992, citado por Sanz, Ruiz, y Pérez, 2014, p.5).

Siendo así, el perfil del profesor requiere que sea creativo, dinámico y seguro, con capacidad para afrontar y liderar el cambio, dispuesto y motivado a enfrentarse a un medio globalizado y competitivo, tras la búsqueda de la calidad y la optimización de los recursos, alcanzando la máxima competitividad.

El antecedente para resolver problemas de didáctica universitaria se fundamenta en la aplicación de las herramientas de calidad total como la mejora continua, que permiten, a través de la evaluación en tiempo real, establecer el grado de cumplimiento de las metas de aprendizaje. Por todo lo anterior, en el presente ensayo se plantea una alternativa, para que el profesor recopile la información, autoevalúe y realice los ajustes necesarios sobre la marcha.

Las metodologías que se proponen tienen como punto de partida, alinear los contenidos del programa del curso con los conceptos de andragogía y la teoría de las necesidades de Maslow. La congruencia de esos objetivos se debe enlazar con el nivel del curso en la malla curricular, entendiendo que los programas se ajustaron y estandarizaron de forma articulada e integrada, permitiendo una visión de conjunto sobre la estructura general de un área, incluyendo: asignaturas, contenidos, núcleos de aprendizajes prioritarios, metodologías, procedimientos y criterios de evaluación con los que se manejarán en el aula de clase.

En cuanto a la integración del estudiante a los factores que se van a utilizar, para ejercer la metodología basados en los anteriores conceptos, es necesario conocer las características de la (s) persona (s) que van a recibir el curso mediante la aplicación de una encuesta de entrada, en la que se pueda determinar: qué lo motiva, la carga académica que estará llevando, si trabaja, qué

antecedentes conoce del curso, nivel de compromiso, expectativas del curso, edad, actividades a las que se dedica, entre otros.

Por tanto, se debe evaluar en función de las necesidades de Maslow, que a continuación detalla la figura 1, para identificar la motivación principal que el estudiante busca satisfacer a través del curso.

Figura 1. Pirámide de las necesidades de Maslow.



Nota: 50Minutos.es (2016)

Es fundamental que la información obtenida con la encuesta de entrada, esté a disposición del profesor de forma previa, esto con el propósito de ajustar la metodología que se aplicará al programa de estudio.

Por último, se requiere analizar e integrar los conceptos de inteligencia emocional, para crear la unidad metodológica, que se aplicará en función de los resultados anteriores. En este sentido, (Muñoz, 2018) indica que "La inteligencia emocional es la capacidad para identificar, entender y manejar las emociones correctamente, de un modo que facilite las relaciones con los

demás, la consecución de metas y objetivos, el manejo del estrés o la superación de obstáculos". (párr. 1)

Partiendo de las técnicas andragógicas del aprendizaje y, con el fin de que todos tengan acceso a la información por medio de aplicaciones electrónicas de sistemas en línea, se construirá conocimiento a través de la resolución de casos.

Desarrollo

Modelo propuesto

Para entrar en el detalle de la propuesta, es necesario definir varios conceptos relacionados con el tema, entre ellos Sistema de Gestión de Calidad, las herramientas a utilizar, los requerimientos de la sociedad y sus características, también el proceso andragógico y las competencias generales de un profesor universitario.

El eje central son los sistemas de calidad. Un Sistema de Gestión de Calidad según García (2016) se entiende como:

“... la estructura organizada, la planificación de actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a cabo, revisar y mantener al día la política de la empresa. En otras palabras, es un método sistemático de control de las actividades, procesos y asuntos relevantes de la organización, que posibilite alcanzar los objetivos previstos y obtener el resultado deseado”. (pág. 135)

Bajo esta perspectiva, el profesor universitario presta un servicio a través de un proceso y como tal, es sujeto de mejora. Para que esto se dé en una forma práctica, se emplea la formulación de iniciativas de progreso continuo en los procesos de enseñanza y que según la página (ISOTools, 2015) es “un proceso que pretende mejorar los productos, servicios y procesos de una organización mediante una actitud general, la cual configura la base para asegurar la estabilización de los circuitos y una continuada detección de errores o áreas de mejora” (párr. 1).

La mejora continua constituye un método eficaz para lograr la calidad total, también denominada excelencia, que es la evolución que ha ido experimentando el concepto de calidad. La calidad es, por tanto, el estado más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término, a lo largo del tiempo.

Se propone incluir en la metodología las siguientes características:

- Un proceso documentado: Esto permite que todos los estudiantes, que son partícipes de dicho proceso, lo conozcan y lo apliquen de la misma manera cada vez, y documenten sus resultados.
- Indicadores de gestión: Sistema de medición que permite determinar si los resultados propuestos del proceso de enseñanza se están logrando. Esto es: Lo que no se mide, no se controla y lo que no se controla, no se mejora.
- Participación de todos los estudiantes, profesores y personas relacionadas directamente con el proceso, ya que son estas las que día a día tienen que lidiar con las virtudes y defectos del sistema.

Para lograr el proceso de mejora continua, es necesario detectar las áreas sujetas a mejora, de tal forma que se cierre la brecha entre el valor real obtenido en la evaluación de los estudiantes y el valor meta que se tenía como expectativa. La encuesta es una herramienta práctica, para obtener y evaluar la percepción de la voz del estudiante con respecto a las características del ejercicio de didáctica universitaria, a la luz de las características de un proceso andragógico. De esta forma, los valores críticos serán los que requieran una iniciativa de mejora.

Estas iniciativas las puede realizar el profesor acudiendo a grupos de apoyo especializados en el campo de la didáctica, aplicando lo que se denomina despliegue de la Función de la Calidad.

Los cuestionarios suministrarán un perfil de las expectativas y necesidades del estudiante, como insumo para ajustar las metodologías empleadas en los cursos y en el desarrollo de estos, así como la percepción del estudiante en cuanto al desempeño del profesor.

En función de los valores meta, se podrán establecer no solo las brechas; sino también identificar las posibles causas; por lo que de acuerdo con la teoría de la mejora continua, hay que jerarquizar los temas que salieron con la valoración más pobre para generar mejoras pequeñas, constantes y progresivas, que impacten sobre la ponderación de esos puntos débiles y así sobre el total.

Una metodología práctica para priorizar en orden de importancia los aspectos a mejorar, es la clasificación ABC, también conocida como Principio de Pareto. El principio de Pareto fue descrito en detalle por el economista y sociólogo Vilfredo Pareto:

El diagrama de Pareto, establece relación entre los efectos observados y las causas que producen... la teoría del 80/ 20, según en la cual, el 20% de las causas es responsable el 80% de los problemas (Álvarez, Álvarez y Bullón, 2006, p.91).

Una vez jerarquizadas las áreas de mejora con las necesidades más urgentes, se requiere formular las exigencias- es decir, todo lo que hay considerar en la solución- De igual manera, la forma en cómo se deben llevar a cabo los aspectos que generalmente suministra un experto y que, en el caso del profesor universitario, se parte del hecho de que no domina a plenitud los temas de andragogía y formulación de estrategias didácticas.

Un método apropiado para superar estos temas es el Despliegue de la Función de la Calidad [QFD], dado que permite participar de manera activa en la solución de un problema de mal desempeño, con el apoyo o consulta a expertos en didáctica universitaria, quienes facilitan a través de los qué y los cómo, revertir el proceso, en aras del cumplimiento de las metas y los objetivos.

De acuerdo con Tamayo y González (s.f), la Asociación Latinoamericana de QFD, se destaca por los siguientes aspectos:

El QFD es un sistema que busca focalizar el diseño de los productos y servicios en dar respuesta a las necesidades de los clientes. Esto significa alinear lo que el cliente requiere con lo que la organización produce.

El QFD permite a una organización entender la prioridad de las necesidades de sus clientes y encontrar respuestas innovadoras a esas necesidades, a través de la mejora continua de los productos y servicios en búsqueda de maximizar la oferta de valor.

QFD (Quality Function Deployment) significa Despliegue de la Función de Calidad. Esto es, "transmitir" los atributos de calidad que el cliente demanda, a través de los procesos organizacionales, para que cada proceso pueda contribuir al aseguramiento de estas características. A través del QFD, todo el personal de una organización puede entender lo que es realmente importante para los clientes y trabajar para cumplirlo (p. 2-3).

Esta herramienta facilita determinar las características del proceso didáctico universitario, realizando una lista de todos los qué y el cómo para el logro de los objetivos del curso.

A lo largo de este ensayo, es necesario definir el perfil ideal del estudiante según las exigencias del contexto. Esto es desde el punto de vista de las características que la sociedad requiere como perfil del futuro profesional, cuando el docente que lo formará no esté a tiempo completo en la enseñanza y su contratación sea de forma exclusiva para impartir uno o dos cursos. Desde esta configuración, se asume que el profesorado tiene una baja dedicación a lo que se refiere a docencia e investigación; pero que, a pesar de ello, no puede olvidarse que la sociedad cambia vertiginosamente y no debe obviar las características de la sociedad actual.

Según Masis (2012) en un artículo del Seminario Universidad, se menciona que el estudiante universitario se caracteriza por "tener las mismas características básicas: motivación, disciplina, paciencia y aceptar las equivocaciones consustanciales a cualquier proceso de aprendizaje" (párr. 1). Procedentes de una ciudadanía del siglo XXI, se conocen como nativos digitales con intereses, emociones, interacciones guiadas por los migrantes digitales del siglo XX.

La pedagogía y la andragogía son un tema difícil porque tratan de conciliar los intereses particulares de los sujetos con las restricciones que impone este mundo social.

En lo que atañe al proceso andragógico, Malcom Knowles, docente estadounidense, plantea que el aprendizaje en personas adultas y en personas menores de edad debe diferir tanto en sus métodos como en el proceso en sí. Es por esto que afirma que, en el caso del aprendizaje en adultos, no se puede utilizar la pedagogía sino la andragogía, o metodología de aprendizaje para adultos. Esta considera los aspectos maduracionales y contextuales de la persona adulta.

Las características de esta disciplina son:

- Necesidad de saber: Los adultos necesitan conocer la razón por la que se aprende algo.
- Autoconcepto del individuo: Los adultos necesitan ser responsables por sus decisiones en términos de educación, e involucrarse en la planeación y evaluación de su instrucción.
- Experiencia previa (incluyendo el error): Provee la base para las actividades de aprendizaje.
- Prontitud en aprender: Los adultos están más interesados en temas de aprendizaje que tienen relevancia inmediata con sus trabajos o con su vida personal.
- Orientación para el aprendizaje: El aprendizaje de adultos está centrado en la problemática de la situación, más que en los contenidos.
- Motivación para aprender: Los adultos responden mejor a motivadores internos que a motivadores externos. (Richard, 2016)

El aprendizaje andragógico puede dividirse en cuatro fases:

- Primera Fase: en esta se busca consolidar, mantener y enriquecer los intereses de la persona adulta, para abrirle nuevas perspectivas de vida profesional, cultural y social, aspecto que se cubre con la oferta académica de las carreras de la U.I.A.
- Segunda Fase: en esta fase se realiza un proceso de orientación respecto a los intereses previamente fijados, direccionados hacia un aspecto productivo para la realidad y las metas

de la persona. Esta fase se lleva a cabo con la aplicación de la encuesta de entrada al curso en el momento en que el estudiante realiza la matrícula.

- Tercera Fase: se actualiza al adulto, se renuevan sus conocimientos para que continúe aprendiendo, investigando, reformando conceptos y enriqueciendo su vida cultural científica y tecnológica. En otras palabras, en esta fase se proporcionan las herramientas necesarias para el aprendizaje, de acuerdo con las expectativas y metas del individuo durante el desarrollo del curso.

- Cuarta Fase: es una fase de proyección humana en la que se evalúan las metas, el progreso, el proceso que se requirió para alcanzarlo, y las expectativas para el aprendizaje en el futuro, aspectos que se miden con la encuesta de percepción. (Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública, CICAP, 2016, párr. 6-9).

El contexto del cambio global institucional requiere un nuevo escenario de actuación del profesor universitario. En un artículo publicado en la revista Educación Superior los profesores universitarios deben:

...conocer y analizar el contexto social y cultural de los participantes, y analizar, del mismo modo, las necesidades individuales y sociales como punto de partida para establecer el perfil profesional. De este análisis se desencadenan los objetivos de la formación. Si se desconoce esta realidad, posiblemente los programas no respondan a necesidades de formación que se derivan del perfil. El profesor debe saber: detectar las necesidades que provienen de los individuos y de la sociedad, utilizar los procedimientos e instrumentos para su evaluación; pero, además, ha de tener una actitud constante de revisión y crítica. (Ruiz, Más Torello, Tejada y Navio, 2008, pág. 13).

En resumen, el Sistema de Gestión para la mejora continua del proceso de didáctica universitaria: recopila, procesa, evalúa, jerarquiza y ajusta sobre el actuar del profesor universitario, desde la óptica de su sistema didáctico, a través la planificación y desarrollo de actividades de mejora, contando entre otras cosas, con expertos en los campos ajenos a la materia

del curso y la aplicación de las herramientas como las encuestas, Pareto, QFD y mejora continua de procesos.

Conclusiones

Toda propuesta de mejora requiere de un plan de ejecución, evaluar sus resultados, y en función de esto, realizar los ajustes necesarios. Al ser un proceso, se debe estandarizar y normalizar como parte de un programa de implementación.

La universidad cuenta con fortalezas en el campo de la tecnología y las actividades de apoyo, entre ellas, servicios en línea como Moodle y áreas de investigación, instrumentos que le permiten al profesor incorporar con mayor facilidad, no solo las encuestas en los sistemas en línea; sino la posibilidad de que el estudiante evalúe en tiempo real el logro de los objetivos del curso. También permiten el apoyo con expertos en el tema de andragogía para realizar las mejoras que así lo requieran.

Por todo lo anterior, es viable incursionar en la etapa de ejecución, realizando una prueba piloto en la escuela de Ingeniería Industrial. La evaluación del estudiante y la mejora por parte del profesor, pasarán de un proceso estático de enseñanza a uno dinámico, aspecto que será esencial para adaptar el proceso de enseñanza a las necesidades de los tiempos.

Referencias

- Álvarez, J., Álvarez, I. y Bullón, J. (2006). Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. España: Ideas propias Editorial
- Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública . (12 de Mayo de 2016). Andragogía: Condiciones y características del aprendizaje en adultos. Recuperado de: <http://www.cicap.ucr.ac.cr/web/andragogia-condiciones-caracteristicas-del-aprendizaje-adultos/>
- García, D. (2006). Sistemas de Gestión de la Calidad, Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales. Su Integración. San Vicente: ECU. Club Universitario.
- García, D. (s.f.). Sistemas de Gestión de la Calidad, Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales. Su Integración. San Vicente: ECU. Club Universitario.
- ISOTools. (Mayo de 2015). ISO Tools. La relación entre calidad y mejora continua. Recuperado de ISOTools: <https://www.isotools.org/2015/05/28/la-relacion-entre-calidad-y-mejora-continua/>
- Masis, C. (08 de Enero de 2012). El Estudiante Universitario del siglo XXI. Seminario Universidad. Recuperado de <https://semanariouniversidad.com/opinion/el-estudiante-universitario-del-siglo-xxi/>
- Muñoz, A. (13 de abril de 2018). AboutEspañol. Recuperado de <https://www.aboutespanol.com/que-es-la-inteligencia-emocional-2396388>
- Porto, J. (2008). Definición .com. Recuperado de <https://definicion.de/educacion/>
- Richard. (2016). Scribd. Recuperado de: <https://es.scribd.com/presentation/288877984/Rpta-Andragogia-y-Pedagogia>

Ruiz, C., Más Torello, O., Tejada, J. y Navio, A. (2008). Funciones y escenarios de actuación del profesor universitario. Apuntes para la definición del perfil basado en competencias. Obtenido de Scielo: Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602008000200008

Sanz S., Ruiz C. y Pérez I. (2014). El profesor Universitario y su función docente. Recuperado de: http://www.espacioimasd.unach.mx/articulos/num5/El_Profesor_universitario_y_su_funcion_docente.php

Tamayo, F y González, V. (2014). ¿Qué es QFD? Desifrando el despliegue de la función de calidad Recuperado de: <https://avdiaz.files.wordpress.com/2012/06/descifrando-cada-de-la-calidad.pdf>

50Minutos.es. (2016). La pirámide de Maslow: Conozca las necesidades humanas para triunfar.

Desarrollo de Habilidades Blandas en los Estudiantes de Farmacia

DRA. ANA CRISTINA VÍQUEZ GUERRERO

Carrera de Farmacia

Universidad Internacional de las Américas

Introducción

Muchas veces, los profesores universitarios y el personal administrativo se concentran exclusivamente en la enseñanza académica. Es por esta razón que existen profesionales que, a pesar de tener un conocimiento técnico impecable, no saben desarrollar sus ideas y aportes de manera eficaz por falta de habilidades blandas.

En el ámbito farmacéutico, se debe contar con distintas habilidades de esta índole, con el fin brindar a los pacientes u otros profesionales de la salud, una información clara y oportuna, y estar en capacidad de dirigir al personal, tanto en procesos de manufactura como en el manejo de una farmacia comunitaria.

A nivel farmacéutico, los profesionales deben tener una conciencia social muy realista acerca de todo lo que involucra el manejo de los medicamentos para que estos puedan ser utilizados por las personas de una manera responsable, contribuyendo a generar una sociedad más educada y consciente de los problemas que pueda ocasionar el uso irracional de estas sustancias.

En este ensayo se desarrollarán aspectos trascendentales, que van más allá del desarrollo académico de los estudiantes de la carrera de farmacia y se refieren al desarrollo de las habilidades blandas fundamentales, que les permitirán enfrentarse al mundo laboral, una vez graduados. También, se incluirán actividades que se puedan desarrollar en diversos cursos para fomentarlas y, por último, la manera de evaluarlas.

En el desenvolvimiento profesional, se debe considerar la importancia del manejo de los conceptos teóricos-prácticos aprendidos a lo largo de los cursos universitarios en diferentes ámbitos. En este sentido, a nivel de formación en el área farmacéutica, toma relevancia el conocimiento en temas como dosis, reacciones adversas, enfermedades, marcas comerciales, interacciones medicamentosas, entre otros temas fundamentales para enfrentarse con las necesidades de un paciente.

Sin embargo, un profesional mejor preparado comprenderá y manejará, no solamente los conocimientos teórico-prácticos; sino que se percatará de sus habilidades y fortalezas para utilizarlas de manera exitosa. Al mismo tiempo, contará con la sabiduría necesaria para encontrar la solución a las debilidades que presente un trabajo determinado. Es por ello relevante que, a nivel universitario, se promueva el desarrollo de las habilidades blandas que vayan más allá del entendimiento teórico y que son fundamentales en el mundo farmacéutico.

En el ambiente laboral, las habilidades se clasifican en duras (*hard skills*) y blandas (*soft skills*). Las primeras, consisten en aquellas dirigidas a la parte organizacional de una empresa como el uso de equipos electrónicos y, máquinas, así como el manejo de protocolos y procedimientos. (Coates, 2006, párr. 2). Por otro lado, afirma Vadebenito (s.f) entrevistada por Silva (s.f) que las habilidades blandas:

Son aquellas orientadas al desarrollo de aptitudes sociales. Son reconocidas de mejor manera por los empleadores cuando un estudiante, joven o trabajador busca empleo. Se trata de capacidades comunicativas, de trabajo en equipo, flexibilidad y adaptabilidad frente a un determinado trabajo. (p. 22)

Estas habilidades forman parte del conocimiento con el que un estudiante debe graduarse y enfrentarse al mundo laboral. Por lo tanto, surge la interrogante, sobre las habilidades blandas requeridas en el mercado farmacéutico y cómo desde las aulas universitarias estas pueden ser trabajadas de manera progresiva a lo largo de la carrera.

En este contexto, las habilidades que requiere un profesional farmacéutico son las siguientes: comunicación, inteligencia emocional, pensamiento crítico, capacidad para resolver problemas y trabajo en equipo. Todas estas destrezas crean empatía y los vínculos necesarios, con el fin de fortalecer la relación farmacéutico-paciente y tener mejores resultados en la consulta. (European Pharmaceutical Student's Association, 2017, p.3)

Parte de la importancia de crear este vínculo, radica en primer lugar, en mejorar de la comunicación por parte del paciente, permitiéndole expresarse de manera más clara, concisa y sobre todo sincera; con lo cual se obtiene mayor aprovechamiento de la consulta, ya que el profesional podrá obtener la información necesaria para una recomendación farmacéutica satisfactoria. También, provoca un impacto sobre los pacientes de tal forma que, estos asisten constantemente al establecimiento, y el seguimiento farmacoterapéutico resulta exitoso.

En primer lugar, la comunicación es una habilidad laboralmente importante. Esta significa, de acuerdo con la Real Academia Española (2018): “Hacer saber a alguien algo” (párr. 2); lo cual quiere decir, que este concepto aplica en la práctica farmacéutica, para informar a los pacientes acerca de los aspectos farmacológicos importantes en su tratamiento.

Las habilidades comunicativas, claves para una consulta efectiva, se relacionan con un correcto lenguaje corporal, lenguaje verbal y escucha adecuada. Las dos primeras tienen una estrecha relación, debido a que existe el lenguaje corporal consciente y el inconsciente, que, en todo caso, debe tener coherencia con el lenguaje verbal, a fin de no crear una confusión del mensaje que se le desea transmitir al paciente. (Centre for Pharmacy Postgraduate Education, 2014, p.24)

Con respecto a la habilidad de escucha, se invierten los papeles en el proceso de la comunicación, debido a que es el farmacéutico (receptor) quien debe interpretar el lenguaje corporal y verbal de los pacientes, ya que este puede delatar sentimientos involucrados por medio del tono de la voz y las expresiones faciales que, podrían llegar a formar parte de una decisión farmacológicamente importante. (Centre for Pharmacy Postgraduate Education, 2014, p.27)

Además, les permite a los pacientes crear el arraigo con un farmacéutico en particular, permitiendo que se convierta en un cliente fijo del establecimiento. De esta forma, el profesional crea un control más conveniente de la medicación de una persona en particular y da pie a futuras recomendaciones farmacológicas de una forma más acertada. Esto genera una mejor calidad de vida, debido a que se evitan las interacciones medicamentosas.

Por otro lado, la inteligencia emocional representa la principal habilidad blanda que el estudiante debe desarrollar dentro de un sistema académico superior. Esta se refiere al manejo correcto de las emociones y le permite interactuar con propiedad en un equipo de trabajo, permitiendo el alcance de las metas comunes de forma más efectiva (Lust y Moore, 2006, p. 2).

Por la naturaleza de su profesión, el farmacéutico se enfrenta en su vida laboral a un constante trabajo en equipo, ya sea de forma interdisciplina con otros especialistas en el área de la salud, personal administrativo y mercadotécnico; o bien, con una combinación de ambos. Gracias a esto, debe gozar de una adecuada inteligencia emocional, con el fin de brindarle un valor agregado al trabajo en equipo, donde quiera se encuentre laborando.

De esta forma, el profesional en farmacia va a generar un ambiente más agradable, provocando una disminución del estrés en todo el personal, que se verá reflejado en la atención al público; en caso contrario, el ambiente se torna tenso y el mal humor de los trabajadores, perjudicaría a los pacientes.

Ligado a esto, caben mencionar las habilidades de liderazgo y la resolución de problemas. Estas competencias forman parte del ejercicio básico de la profesión, ya que en el equipo de trabajo generalmente será el farmacéutico el encargado del personal y el responsable de todas las decisiones que se tomen, con respecto a una consulta de parte del paciente. Por lo tanto, en caso de que el profesional carezca de un mal manejo estas habilidades, podría ocasionar que algún miembro del equipo inexperto en medicamentos tome las decisiones, ocasionando un problema de salud al paciente.

Es importante cómo a nivel del sistema educativo superior las habilidades blandas más importantes en la práctica farmacéutica puedan desarrollarse y evaluarse, valorando el impacto que puedan causar en la atención al paciente, de tal forma que se le puedan brindar a los estudiantes las herramientas necesarias que les permita incorporarse al mundo laboral de la manera más competente posible.

Es el docente el encargado de brindarle a los estudiantes las herramientas necesarias, para enfrentarse a un puesto laboral en el futuro. Por lo tanto, es este profesional quien debe desempeñar un papel directo en el desarrollo personal y educativo de los estudiantes universitarios, facilitándoles las fuentes de información necesarias y elaborando actividades que estimulen todo lo mencionado anteriormente.

En este sentido, es importante destacar en primera instancia, el papel de los docentes en el desarrollo de las habilidades de los estudiantes. Toma relevancia, comprender que no es una tarea fácil adaptarse a tantas mentes distintas, para que todas aprendan en la misma manera. Por lo tanto, los docentes deben desarrollar más habilidades sociales, con el fin de hacerle frente a las situaciones que se le presenten en el aula de clases.

La motivación del profesor y sus actitudes en clase, pueden repercutir negativa o positivamente en el proceso de enseñanza de los estudiantes. Es por esto, que el facilitador debe tener la capacidad suficiente para lidiar con las emociones adversas que manifiesten algunos aprendices, de modo que no se vea influenciado por ellas, y pueda generar un proceso educativo favorable para todos. La Secretaria de Educación Pública (s.f), dice que el docente:

Puede empezar demostrando en clase actitudes como saludar a sus estudiantes por su nombre cuando entren al salón, empezar o terminar el día con breves períodos dedicados a que los estudiantes reflexionen sobre lo que han aprendido y qué quieren aprender. (p.24)

Una vez definido el papel emocional del docente, se debe continuar con su participación didáctica en el tema en mención. Por lo tanto, se abarcarán las diversas actividades que se pueden

desarrollar en las aulas y posteriormente, la forma de evaluarlas en los estudiantes, con el fin de lograr un interés académico por parte de estos.

Los trabajos en grupo y las actividades en las lecciones son formas de desarrollar dichas competencias de comunicación durante la carrera. De igual forma, es importante llevar a la práctica estrategias complementarias como talleres y trabajos en la comunidad; con el fin, de que el estudiante se desenvuelva en el mundo laboral serio y tenga contacto con las poblaciones de necesidad sanitaria importante, que les permita crear una conciencia social. (Silva, s.f, citando a Valdebenito, s.f., p.22)

Sin embargo, el comportamiento individual del aprendiz en cuanto a su manera de llevar a la práctica la resolución de problemas ante diversas situaciones, también juega un papel importante. Esta circunstancia atañe directamente a los estudiantes que tienden a ser más retraídos y tímidos, quienes eluden la toma de decisiones y prefieren ocuparse de la parte técnica-escrita en los trabajos grupales, dejando todo lo dinámico a otros miembros.

Por lo tanto, a nivel de la carrera de farmacia, se pueden llevar a cabo algunas técnicas como charlas individuales y grupales, impartidas por los estudiantes, que beneficiarían de manera recíproca a una comunidad sanitariamente afectada y al estudiante o los estudiantes expositores.

Esta relación representa un aprendizaje integrado para el futuro expositor, ya que tendrá que prepararse en algún tema específico, lo cual le permitirá adquirir al mismo tiempo, los conocimientos técnicos necesarios y otras habilidades igualmente importantes a las anteriormente mencionadas. Para obtener los conocimientos necesarios, tendrá que leer de forma constante, desarrollando sus habilidades lingüísticas. Luego, tendrá que preparar el material de apoyo, sintetizar la información y adaptarla al nivel comprensivo del o los receptores (ya sean estos de baja o alta escolaridad).

De igual forma, se debe tomar en cuenta que todos los estudiantes tienen estructuras cognitivas diferentes, lo cual les permite trabajar de múltiples formas. Por esto, y volviendo al tema de los estudiantes más retraídos, se pueden desarrollar actividades de forma paulatina, que

permitan generar en ellos un proceso de adaptación, para que se vaya incorporando con los demás y desarrolle habilidades blandas importantes. (Silva, s.f, citando a Valdebenito, s.f. p.22)

Enfatizando un poco más en las habilidades relacionadas con la comunicación, se pueden realizar actividades que les permita a los estudiantes universitarios elaborar estrategias para transmitir el mensaje a un paciente, relacionado con la dosis o tratamiento específico; ya sea, por medio de pictogramas, indicaciones, elaboración de un horario o de alguna otra forma que se crea conveniente, de modo que la persona involucrada comprenda la medicación.

En este punto, el docente puede evaluar el lenguaje corporal, la utilización de palabras correctas (sin tecnicismos) y la capacidad del estudiante para escuchar al paciente. Es fundamental, que el estudiante comience desde la lectura de la receta, para que pueda interpretarla, realizar la etiqueta de manera correcta y explicarla verbalmente, con el fin de que desarrolle todo el proceso que conlleva la vida laboral.

Asimismo, el docente puede desarrollar el pensamiento crítico en los estudiantes, mediante la resolución de diversas situaciones que se pueden presentar en las diversas áreas de trabajo de la farmacia como: inconsistencias en la manufactura de un lote (farmacia industrial), objeciones por parte de los médicos (visita médica), receta con dosis erróneas (farmacia comunitaria), errores en dosificación de pacientes internados (hospitalaria) y fallos en los registros sanitarios de los medicamentos.

Con esto claro, se debe proseguir con la evaluación de estas habilidades que, a pesar de no representar ningún conocimiento técnico a los universitarios, en primer lugar, deberá ser atractiva para ellos, sentir que les va a generar algún beneficio en el curso y en segundo término, contar con parámetros o rubros para ser evaluadas.

Sin embargo, esto no significa que algunas de estas actividades deban tener un valor sumativo en los promedios finales, por lo que pueden ser evaluadas de manera formativa. De cualquier manera, que se realice, los estudiantes deberán tener claridad de los aspectos que se les

está evaluando; y ellos tendrán que seguir los pasos o rubros al pie de la letra, para conseguir resultados de buena calidad.

A las habilidades blandas, también se le conocen como competencias. Al respecto, García (2009) hace énfasis cuando menciona que una competencia desde el punto laboral se refiere a: "La operacionalización, en situación profesional, de capacidades que permiten ejercer convenientemente una función o actividad" (p. 5).

Este enunciado se diferencia de la perspectiva académica en la que esta misma autora lo destaca como:

La capacidad para actuar con eficiencia, eficacia y satisfacción sobre algún aspecto de la realidad personal, social, natural o simbólica. Cada competencia es así entendida como la integración de tres tipos de saberes: conceptual (saber), procedimental (saber hacer) y actitudinal (ser). Son aprendizajes integradores que involucran la reflexión sobre el propio proceso de aprendizaje (metacognición) (p.6).

Por lo tanto, se requiere de la competencia a nivel académico, para llevar a cabo su definición en el mundo laboral; ya que, luego de saber, saber hacer y ser, viene la capacidad del recién graduado, para llevar a cabo su función en el trabajo. De igual forma, es importante destacar que las habilidades blandas entran en estos tres aspectos igualmente.

De la misma manera, la autora menciona la forma en que los estudiantes deben ser evaluados (tabla 1). Esta se basa principalmente en tres puntos: los indicadores del nivel de desarrollo, procedimientos de evaluación y los instrumentos de evaluación, para las cuales agrega el procedimiento o procedimientos, que deben llevarse a cabo para la evaluación de los puntos anteriores.

Como primer punto, los indicadores del desarrollo, evidencian una serie de rubros que contemplan el trabajo en equipo, con los cuales se puede lograr un resultado positivo; ya que se

demuestra que es un constante desarrollo de actividades grupales en un período determinado. De igual forma, menciona que los estudiantes deben evaluarse entre sí, lo cual genera una mejora de criticidad y liderazgo, especialmente beneficioso para los estudiantes retraídos.

Tabla 1. Evaluación de las competencias

Indicadores del nivel desarrollado (Indicadores de grano fino ¿Qué vamos a medir?)	Porcentaje de realización de las actividades grupales obligatorias. Porcentaje de asistencia a las sesiones de trabajo en equipo. Resultados obtenidos en la evaluación de los componentes del grupo. Resultados obtenidos en la evaluación del funcionamiento del grupo. Nivel de cumplimiento de tareas y plazos
Procedimientos de evaluación (¿Cómo lo vamos a medir?)	Supervisión del profesor del proceso de trabajo grupal con comentarios oportunos. Supervisión de la aportación individual de cada componente al grupo. Control de asistencia. Realización de hojas de ruta de las reuniones grupales (Diario de trabajo). Autoevaluación de cada componente del grupo. Co-evaluación entre los componentes respecto a la intervención de cada componente. Evaluación del profesor de cada componente del grupo. Análisis y evaluación del comportamiento /funcionamiento del grupo. Análisis y evaluación de las exposiciones orales en grupo.
Instrumentos de evaluación (¿Con qué herramientas lo vamos a medir?)	Entrevistas individuales y grupales de seguimiento. Hojas de ruta donde se especifica la participación diaria de cada componente del grupo. Listas de control de asistencia. Plantilla / Rúbrica de evaluación/autoevaluación de los componentes del grupo. Plantilla / Rúbrica de evaluación/autoevaluación del funcionamiento del grupo.

Nota: García, (2009, p.22).

El segundo punto consiste en el papel del profesor dentro de los grupos en que este va a evaluar, tanto la parte de puntualidad y desempeño como la relación y comunicación que tienen los estudiantes a lo largo de los proyectos realizados, donde, se puede fortalecer el trabajo en equipo por parte del docente mediante estos rubros.

Por último, se cuenta con los instrumentos que permitirían al encargado cuantificar el trabajo del universitario. Entre estos se encuentran, controles para medir el desempeño diario y entrevistas de seguimiento, que permitirán controlar la manera de trabajar.

Conclusiones

Con todo esto, se deduce que lo anterior forma parte de un proceso integral, el cual permite implementar las estrategias y actitudes necesarias para el desarrollo profesional del estudiante universitario. Asimismo, se trata de métodos en los cuales la educación desarrollaría una revolución en las formas de evaluar, debido a que actualmente la mayor parte de los porcentajes corresponden a las pruebas escritas, que únicamente determinan conocimiento técnico.

De ahí la importancia de la educación formativa, que permite mejorar la visión del estudiante acerca de su mundo profesional; ya que es una forma con la que el universitario está siendo evaluado por esfuerzos extras y le permiten investigar temas a fondo, realizar comprensiones de lectura alusivas a las materias que cursa y proponer soluciones a problemas que se le presenten.

En todo este proceso, el docente juega el papel más importante después del estudiante, ya que será el orientador para garantizar el desarrollo del aprendiz a lo largo de la carrera. Para lograr este propósito, debe de tomar en cuenta los parámetros precisos para la evaluación del progreso del estudiante, con respecto avanza el curso.

De igual forma, se debe tomar en cuenta que toda la atención formativa de los estudiantes debe de estar relacionada directamente con el curso como tal. En Farmacia, no se desarrollarán las mismas habilidades blandas en las materias de laboratorio químico, donde el trabajo en equipo juega un papel indispensable, o en la materias como la Farmacia Comunitaria, en la cual la comunicación es un tema prioritario.

Siempre se debe tener en cuenta que, en el mundo laboral farmacéutico deben de adquirirse habilidades blandas como liderazgo, toma de decisiones, comunicación, pensamiento crítico y

trabajo en equipo. Estas pueden fomentarse durante las lecciones, mediante diversas técnicas, que pueden ser desarrolladas de forma correcta si un docente logra involucrarse de manera asertiva y correctiva.

Estas habilidades forman parte un proceso integral que se debe mejorar a lo largo de la carrera universitaria, con el objetivo de crear recién graduados habilidosos, altamente competentes en la búsqueda de trabajo. Eso sí, nunca se debe dejar atrás la calidad académica que le permita al profesional tomar decisiones con los conocimientos técnicos pertinentes.

Todo lo anteriormente expuesto es importante, para que las universidades formen profesionales mejor preparados y capaces de aportar a la sociedad y a la carrera, actitudes, conocimientos y sobre todo ética y profesionalismo, a fin de que la sociedad se informe y sea responsable con los medicamentos.

Referencias

- Centre for Pharmacy Postgraduate Education, Consultation skills for pharmacy practice: taking a patient-centred approach (2014). p.24-27 Recuperado de: <http://www.consultationskillsforpharmacy.com/docs/docb.pdf>
- Coates, E (2006). People skills training: Are you getting a return on your investment? párr. 2. Recuperado de: <http://www.praxisconsulting.org/PeopleSkills.pdf>
- European Pharmaceutical Student's Association. (2016). Inclusion of Soft Skills in the Pharmacy curricula. pp. 3-7. Recuperado de: http://www.epsa-online.org/images/EPSA_Position_Paper_on_Soft_Skills.pdf.
- García, M (2009). Evaluación de competencias transversales. p. 2-22. Recuperado de: https://www.fib.upc.edu/ees/cicleactivitats_0809/mainColumnParagraphs/05/text_files/file/EvaluacionCompetenciasTransversales.PDF
- Lust, E y Moore, F (2006). Emotional Intelligence Instruction in a Pharmacy Communications Course. American Journal of Pharmaceutical Education 70 (1). Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1636903/pdf/ajpe06.pdf>
- Real Academia Española (2018). Diccionario de la Real Academia Española Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=A5G2vNP>
- Secretaría de Educación Pública (s.f). Manual para el desarrollo de habilidades socioemocionales en planteles de educación media superior. p. 24 Recuperado de: http://prepajocotepec.sems.udg.mx/sites/default/files/yna_manual_11.pdf

Silva, M (s.f). Habilidades blandas fundamentales para el desarrollo personal. Revista Educar, 49 (1), 22-23. Recuperado de:
http://www.cide.cl/documentos/Revista_educar_Habilidades_blandas_MJValdebenito.pdf

NORMAS PARA LA PUBLICACIÓN DE ENSAYOS CIENTÍFICOS O ACADÉMICOS Y PROCESO DE ARBITRAJE EN LA REVISTA INNOVACIÓN UNIVERSITARIA

Las normas y criterios se basan en el Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (APA, 2010, 3ra edición en español) y el documento “Indicaciones para la Elaboración de un Manuscrito Original de Investigación Científica”, del Departamento de Investigación, Universidad Internacional de las Américas. A continuación, se describen algunos de los criterios que deben tomarse en cuenta para la publicación en esta Revista.

Normas y procedimiento para la entrega de los manuscritos originales:

1. Como parte de los requisitos del Programa de Capacitación y Actualización Docente (PCAD), se debe entregar un ensayo, éste debe ser entregado vía correo electrónico a la dirección, revistainnovacionu@uia.ac.cr
2. Posteriormente el equipo editorial de Innovación Universitaria, inicia el proceso de revisión.
 - a) El manuscrito debe contener de 10 a 15 páginas máximo en tamaño carta y con márgenes de 2,5 cm en todas las partes, utilizando un interlineado de 1,5 y justificado en todas las líneas del documento
 - b) En el texto se debe utilizar el tipo de letra Times New Roman de tamaño 12. En las figuras o gráficos se debe utilizar la tipografía Arial.
 - c) La estructura, citas y fundamentación debe responder a lo establecido en el documento Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (APA, 2010)
 - d) Las y los autores deben asegurarse de que su manuscrito en su totalidad es original, o tener el texto debidamente citado. El plagio en todas sus formas constituye una conducta editorial no ética y es inaceptable. En consecuencia, cualquier manuscrito que incurra en plagio será eliminado y no considerado para su publicación.
 - e) En el apartado de referencias, éstas se listan alfabéticamente al final del manuscrito y proporcionan la información necesaria para identificar y localizar cada fuente

mencionada en las citas textuales y en las paráfrasis dentro del texto. Utilice el modelo de la APA (2010) que publica la lista de referencias en un formato de sangría francesa. Cada entrada contiene los siguientes elementos: autor, año de publicación, título y datos de la publicación.

Procedimiento de evaluación y arbitraje del manuscrito original en Innovación Universitaria

- a) La editora de la Revista es la encargada de dar acuse de recibido y seguimiento a los manuscritos y documentos recibidos vía correo electrónico.
- b) Una vez revisado el formato del manuscrito, se le comunicará al autor su aceptación para la segunda revisión o su rechazo para la publicación.
- c) Si el manuscrito es aceptado, el o los autores deberán realizar la siguiente declaración jurada:

DECLARACIÓN JURADA

Yo, _____, cédula o documento de identidad _____, hago constar que el ensayo titulado “_____”. Presentado a la revista Innovación Universitaria, es original y nunca ha sido publicado o está en proceso de arbitraje, en otra revista o medio escrito o digital. Y a su vez concedo los derechos de publicación conforme al artículo 16 de la ley No. 6683, Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, vigente en la normativa costarricense, cediendo al editor de la revista Innovación Universitaria, los siguientes derechos Patrimoniales:

- a) La reproducción, entendiéndose como copia literaria o artística o de una fijación visual o sonora, en forma parcial o total, en cualquier forma tangible, incluso cualquier almacenamiento permanente o temporal por medio electrónicos, aunque se trate de la realización bidimensional de una obra tridimensional o viceversa.
- b) La comunicación al público, directa o indirectamente, por medio electrónico.
- c) La disposición de sus obras al público, de tal forma que los miembros del público puedan acceder a ellas desde el momento y lugar que cada uno elija.

- d) La distribución, entendiéndose como el poner a disposición del público por venta, alquiler, importancia, préstamo o por cualquier otra forma similar, el original o las copias de la obra o fonograma.
- e) La transmisión pública o la radiodifusión de sus obras en cualquier modalidad, incluyendo la transmisión o retransmisión por cable, fibra óptica, microonda, vía satélite o cualquier otra modalidad.

Nombre y Firma del autor o autores, fecha

Afiliación institucional

Teléfonos

Correo electrónico

Redes sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn)

- 3. En relación al punto anterior, se confiere al o los autores los siguientes derechos:
 - a. Reproducir el artículo para uso personal y académico, indicando la fuente y los derechos de copyright de la revista Innovación Universitaria
 - b. Conservan los derechos morales del trabajo publicado.
- 4. La responsabilidad del contenido de los manuscritos publicados en la revista Innovación Universitaria es de competencia exclusiva de los autores del artículo o ensayo, y de ninguna manera será atribuible a la Universidad Internacional de las Américas o a la revista Innovación Universitaria. La Revista declina cualquier responsabilidad que se derive de la posible falta de permiso en la reproducción de cualquier material.

1. Una vez recibida la declaración jurada y las modificaciones correspondientes, se le será asignado a un evaluador externo, el cual, se le hará envío del manuscrito, en conjunto con la guía de evaluación por medio del sistema de evaluación de doble ciego, el cual consiste en mantener en secreto los nombres de los autores, los evaluadores, así como los datos de filiación. Con el fin de preservar el anonimato, y asegurar que la revisión se elabore de forma justa, eficaz y confiable.

2. Se comunicará a los autores su aceptación, aceptación con modificaciones o rechazo para su publicación. En caso de ser aceptado con modificaciones se envía al autor para que realice las correcciones pertinentes con un tiempo establecido. En caso de

ser rechazados los manuscritos no serán devueltos a su autor o autores, ni se mantendrá correspondencia alguna acerca de los detalles de la evaluación.

3. En el caso de que el autor o autores del manuscrito publicado en Innovación Universitaria decidiera publicarlo posteriormente en otro medio, se compromete a agregar en la portada externa de dicha publicación, en lugar visible y con letra legible, la leyenda “Publicado en Innovación Universitaria, Revista Académica, Universidad Internacional de las Américas, en... .., Número....., Volumen....., Año...”.

**Investigar es
el proceso hacia
la innovación
intelectual, al cambio,
al descubrimiento,
a la creación
e interpretación
científica, analítica
y ética de la realidad**

