



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

GERENCIA DE CALIDAD

BOLETÍN DE ACTUALIZACIÓN EN CALIDAD N° 06 – 2012

DINÁMICA DE LAS COMPETENCIAS GENÉRICAS PARA EL DOCENTE TUTOR

El contexto Latino Americano da muestras claras de que nuestras sociedades necesitan contar con capital humano para hacerle frente al reto de alcanzar niveles de la sociedad del conocimiento. En tal sentido, la ULADECH Católica propone su visión como: “Primera Universidad Católica del Perú formando capital humano para el bien común”. En este sentido, el servicio formativo que se ofrece contribuye al aprendizaje como tarea vitalicia del estudiante como “profesional emprendedor, ciudadano responsable y cristiano comprometido”. En esta estrategia resulta imprescindible el dialogo regular y permanente a nivel interno, y externo con los grupos de interés, para responder y adelantarse a los requerimientos de la sociedad, adecuando el Currículo con tales características.

Las competencias genéricas identifican los elementos compartidos, comunes a todas las carreras profesionales que imparte la Universidad tales como: la capacidad de aprender, tomar decisiones, diseñar proyectos, habilidades interpersonales, etcétera. En una sociedad cambiante, donde las demandas de servicios educativos tienden a hallarse en constante reformulación, esas competencias y destrezas genéricas son de gran importancia.

El aporte del proyecto Tuning Latino Americano (1) presenta 27 competencias genéricas para las universidades de América Latina y que guarda mucha similitud con el proyecto Tuning Europeo citado por el anterior.

El propósito del presente Boletín es facilitar la comprensión de las veintisiete competencias genéricas propuestas en el Proyecto Tuning América Latina, en condiciones del trabajo lectivo de los docentes tutores a cargo de asignaturas y que se complementa con las competencias específicas de cada carrera profesional. Estas competencias serán utilizadas como materia prima para que el docente tutor aplique el elemento de motivación del proceso enseñanza aprendizaje de acuerdo al Modelo Didáctico ULADECH Católica (2). Se ofrece una serie de pautas al docente tutor de la asignatura sobre la forma de aplicación entre muchas otras, que surgen en el día a día como producto de la experiencia pedagógica del docente tutor. En tal

sentido, todo estudiante de la ULADECH Católica debe poseer, idealmente, las capacidades definidas en este perfil que las irá construyendo en aplicación de la dinámica del servicio formativo que ofrece la Universidad y como parte de su cultura. Las capacidades genéricas se incluyen en el perfil profesional de todas las carreras profesionales.

El propósito del presente documento, es que sirva a todos los docentes tutores que buscan mejorar sus prácticas cotidianas más importantes alineándolas con el Modelo Didáctico ULADECH Católica, para generar aprendizaje, no solo en el estudiante sino, también, para aprender con ello y de ellos sobre los diversos y complejos asuntos de nuevas herramientas de aprendizaje, mejorando sus prácticas. También servirá para que los nuevos docentes se inicien en el proceso de cambio de las prácticas docentes. Lo anterior en un esfuerzo por modificar la cultura pedagógica y hacer que la enseñanza sea más activa y centrada en el estudiante y la investigación.

Las competencias genéricas han sido organizadas según su afinidad en factores y la dinámica supone la integración con cada uno en los elementos del Modelo Didáctico ULADECH Católica que son: Actividades, información, motivación, interacción, resultados. Los cuales son integradas con el apoyo de las TIC y desarrollados teniendo en cuenta el contexto de la formación profesional.

FACTOR 1: PROCESO DE APRENDIZAJE:

- 1.1 Capacidad de abstracción, análisis y síntesis
- 1.2 Capacidad de aprender y actualizarse
- 1.3 Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión
- 1.4 Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas
- 1.5 Capacidad crítica y autocrítica
- 1.6 Capacidad de investigación
- 1.7 Habilidades para buscar, procesar y analizar información
- 1.8 Capacidad de comunicación oral y escrita
- 1.9 Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica
- 1.10 Capacidad creativa
- 1.11 Habilidad para trabajar en forma autónoma.
- 1.12 Compromiso con la calidad.
- 1.13 Capacidad para formular y gestionar proyectos.

1.1. CAPACIDAD DE ABSTRACCIÓN, ANÁLISIS Y SÍNTESIS.

“La capacidad de abstracción tiene relación con la habilidad de simplificar la realidad, para ser comprendida y manejada; descubrir los patrones que ordenan los diferentes aspectos de la realidad; ordenar e interpretar el caos de datos; crear modelos, analogías y metáforas” (3). En otras palabras, es la habilidad mental que permite estructurar los conceptos teóricos y prácticos, permitiendo simplificar la realidad, para ser comprendida y manejada; mediante patrones de conocimientos de tal manera que puedan ser ordenados e interpretados; a fin de establecer la creación de modelos, analogías y metáforas.

Podemos decir, que la abstracción es un proceso mental el cual consiste en separar una cualidad de un objeto de otras cualidades, y considerarla de manera aislada. Por otro lado, si abstraemos características comunes de objetos individuales y diferentes, los cuales se aplican a nuevos objetos y hechos, decimos que estamos generalizando los conceptos.

Las elaboraciones cognitivas como el análisis y síntesis, la abstracción y la generalización surgieron como producto de la evolución del hombre, fueron actividades prácticas que luego se convirtieron en operaciones del pensamiento teórico. Por lo tanto, las habilidades cognitivas superiores unidas al pensamiento son cualidades del ser humano que están relacionadas con el desarrollo histórico social y es considerado una de las formas cognoscitivas más complejas de la conducta humana.

Es por ello que, las actividades propuestas por el docente tutor deben permitir que el estudiante parta de una realidad concreta, objeto de estudio, expresada en una proposición cognitiva o de un hecho, para descubrir su esencia ya que esta se presenta plagada de apariencias, dado que lo real y concreto solo es posible descubrirlo por medio del pensamiento, separando lo aparente del objeto del estudio. A partir de esto el estudiante construye en su mente un pensamiento abstracto con la ayuda del análisis y la síntesis. Con este proceso superior el pensamiento reproduce el objeto en su integridad (4).

En el proceso de abstracción el análisis permite ir de lo concreto a lo abstracto dividiendo el objeto analizado en tantas partes como se pueda, hasta llegar a los elementos más simples para analizarlos en forma más completa y profunda con el propósito de destacar aquellos aspectos, elementos y relaciones más importantes para la construcción del conocimiento. La educación actual se orienta a pensar críticamente y ser capaz de analizar y resolver problemas complejos de la vida real.

La síntesis, permite reconstruir en el pensamiento el todo, mentalmente, a fin de comprender mejor las características, los elementos y nexos esenciales del objeto de

estudio. Esta construcción se puede realizar uniendo las partes, fusionándolas u organizándolas de diversas maneras, es decir, ir de lo abstracto a lo concreto con el propósito de aprender el objeto de estudio en sus múltiples determinaciones (aspectos, relaciones, nexos).

“La competencia de analizar y sintetizar requiere del establecimiento de objetivos, un conocimiento básico que permita destacar las características más relevantes, detección de las partes y las relaciones entre ellas y componer las partes con sentido”.

El estudiante mediante el pensamiento, a través del análisis y la síntesis, eliminará los aspectos y relaciones no esenciales o secundarias que encubre las características y relaciones básicas.

1.2. CAPACIDAD DE APRENDER Y ACTUALIZARSE PERMANENTEMENTE

Teniendo en cuenta el Modelo Didáctico de la ULADECH Católica el aprendizaje se inicia a partir de un problema, reto o investigación propuesta al estudiante a través de una actividad relacionada con la temática de una unidad didáctica de la asignatura; el estudiante la resolverá y presentará un resultado.

Cuando hablamos de aprendizaje, tradicionalmente nos limitamos al concepto tradicional de asimilación de conocimientos o a procesos educativos en el salón de clases: por el contrario, el aprendizaje implica la adquisición o asimilación de diversas experiencias, hechos o situaciones que moldean, predisponen, dirigen o regulan el comportamiento humano, por ejemplo aprendemos a nadar, aprendemos a utilizar un software, memorizar direcciones, aprendemos las señales no verbales en una comunicación, aprendemos las señales no lingüísticas de nuestro entorno, etc.

Para el estudiante la capacidad de aprender y actualizarse pone en juego algunas de las destrezas instrumentales tales como análisis, búsqueda de información relevante, capacidad de solucionar problemas, tomar decisiones entre otras. El verdadero aprendizaje se basa en el descubrimiento guiado por el docente tutor y no en la transmisión del conocimiento. Lo que caracteriza el aprender es la presencia de una serie de habilidades, como sigue:

a) Control metacognitivo. Esto se realiza en base al SPA, sílabo - plan de aprendizaje de la asignatura, planificado por el docente titular y adecuado para su ejecución por el docente tutor y publicado en el campus virtual, en adelante EVA, (espacio virtual angelino). En general el estudiante lo aplica en las siguientes fases:

- 1) **Planificación:** El estudiante selecciona una estrategia para alcanzar los objetivos de aprendizaje teniendo como referencia la estructura de objetivos en el SPA, la cual comprende: el rasgo del perfil que proviene del Currículo, el objetivo general de la asignatura, los objetivos específicos por unidad didáctica y los objetivos operacionales según temática, estos a su vez comprenden actividades, información, interacción, a trabajar por los estudiantes individualmente o en grupos organizados por el docente tutor, para alcanzar los objetivos de aprendizaje incluidos en la rúbrica de evaluación del SPA.
- 2) **Evaluación:** Es el proceso donde el estudiante será evaluado en base a las actividades e insumos planificados desde el SPA y presentados o desarrollados en las sesiones de clases. La evaluación planteada de manera óptima permitirá que el estudiante identifique los requerimientos propios de la asignatura generando un compromiso con la calidad.
- 3) **Regulación:** El estudiante decide sobre los recursos a dedicar a la tarea, el número de pasos a dar, el tiempo que se le debe dedicar y la modificación o cambio de estrategia cuando no resulta efectiva para la mejora del proceso.

La ventaja de tener en cuenta estos procesos metacognitivos hace que el estudiante: distribuya mejor su tiempo, seleccione mejores estrategias, se adelante a las dificultades de las tareas y juzgando de forma más precisa su ejecución.

- b) **Habilidad de adquirir conocimiento de textos y discursos.** La capacidad de aprendizaje de un estudiante se manifiesta en su habilidad para construir conocimiento de forma activa. En términos cognitivos eso significa crear una representación mental del texto o discurso que tenga coherencia. El estudiante debe construir de forma activa lo que aprende: seleccionar información, organizarla en estructuras que sean coherentes y conectarla con el conocimiento previo que ya existía en su memoria. La fuente más común de conocimiento es la lectura de textos, la escucha de discursos en audio o en video, (clases, conferencias). La construcción del conocimiento a partir de estas fuentes implica a su vez, cuatro componentes:
 - a. Seleccionar la información, sea de biblioteca física o virtual. Para cada información se anotará la referencia bibliográfica, de acuerdo al instructivo correspondiente de la Universidad.

- b. Prestar atención a las partes más importantes del texto o discurso. Numerosos estudios muestran que los lectores más hábiles se caracterizan por su habilidad para seleccionar información relevante. También los expertos de un dominio determinado se seleccionan con eficacia la información de más importancia en el discurso. El éxito de los procesos de selección se muestra en algunas actividades como realizar esquemas, resúmenes, etc.
 - c. Organizar: Tomar la información más relevante y organizarla de manera que tenga coherencia. Por ejemplo, la organización puede contener secuencias de causas y efectos, clasificaciones jerárquicas, redes descriptivas, mapas conceptuales etc. De nuevo, este tipo de proceso se manifiesta en la realización de esquemas, en la organización de trabajos escritos, etc.
 - d. Integrar: Conectar la información que se aprende con conocimientos ya existentes en nuestra memoria a largo plazo. Integrar implica activar conocimiento previo y asimilar el conocimiento nuevo al conocimiento ya existente en nuestra memoria. Este proceso de integración puede realizarse añadiendo nuevos datos a la estructura del conocimiento ya existente o reestructurando estos conocimientos y cambiando su organización. Esta re-organización a veces requiere grandes cantidades de esfuerzo si los nuevos conceptos que aprendemos nos fuerzan a rechazar otros conceptos y relaciones que no encajan dentro de la nueva estructura. Por eso, los procesos de integración deben fortalecerse con actividades en clase que fuercen a los estudiantes a relacionar lo aprendido en un tema o en una asignatura con lo aprendido previamente en otros temas o asignaturas.
- c) Control del aprendizaje propio.** El estudiante juzga si el conocimiento que se ha construido tiene sentido. Por ejemplo, el estudiante debe juzgar si el párrafo tiene sentido, si apoya o contradice lo que se ha leído previamente o lo que se sabía con anterioridad. Entre las estrategias de monitorización se incluyen el autopreguntarse, releer, comprobar inconsistencias y parafrasear.

1.3. CONOCIMIENTOS SOBRE EL ÁREA DE ESTUDIO Y LA PROFESIÓN.

Los docentes tutores en la motivación influyen para que el estudiante comprenda la naturaleza de la profesión como estudio de base para toda la vida y como una persona de bien, reforzando su vocación. Esto se reforzará en el Texto de la asignatura, *UTex*, las actividades y los resultados (5).

Además, la información relacionada con la temática de la asignatura para contextualizar en función de la profesión, igualmente contextualizará las actividades incluyendo las diferentes variantes ocupacionales.

La orientación que reciben los estudiantes, en tal sentido, tiene que ver con la evolución de la profesión, el papel de la profesión en la realidad social y como instrumento de integración social; con la cultura del colectivo profesional (colegios y asociaciones). Se invitará al estudiante a la exploración sobre las metodologías, procesos, símbolos de estatus, la implicancia de las TIC y como interviene el profesional en la vida personal y de las comunidades organizadas.

Guiará al estudiante en la forma como el profesional participa en la solución de problemas de exclusión y marginalidad.

Siendo la formación inicial en las Universidades, el docente tutor se interesará en que el estudiante comprenda como se ofrecen en las diferentes Universidades del país y del extranjero, y respecto al cuadro de saberes de interés en cada caso. Otros temas de orientación son las perspectivas políticas y sus actividades más significativas, la autonomía, la competencia, y la situación de la demanda social.

1.4. CAPACIDAD PARA IDENTIFICAR, PLANTEAR Y RESOLVER PROBLEMAS.

Una situación se considera un problema cuando no está claro el modo de llegar desde la situación actual a la meta. Esta falta de claridad es la que diferencia la capacidad de resolver problemas de otras competencias. El docente tutor propone actividades como problemas a ser abordados por el estudiante. El docente tutor utiliza como actividades, problemas complejos de la vida real para motivar al estudiante a identificar e investigar los conceptos y principios que necesita aprender para solucionar los problemas.

Un problema consta de un estado de inicio, un estado final y un conjunto de procesos y operaciones que convierten el estado inicial en el final. Gran parte de las actividades que propone el docente tutor pueden ser concebidas como de resolución de problemas porque incorporan los elementos básicos de un problema. De hecho, a menudo las tareas de planificación o de toma de decisiones se plantean como problemas cuando el objetivo puede alcanzarse por distintas vías. Para resolver problemas, los estudiantes deben ser capaces de detectar aquellos aspectos que son relevantes y buscar los pasos a seguir para encontrar la solución. En ocasiones son, nuestro conocimiento, nuestra capacidad lógica y de generalización, los que nos permiten establecer la secuencia de pasos. En otras, existe un

procedimiento que establece directamente los pasos a seguir. En este caso, la competencia de resolución de problemas depende del conocimiento y la capacidad de ejecutar una técnica específica. La mayoría de los procedimientos que utilizamos, sin embargo, no son específicos a contenidos concretos.

Hoy por hoy, el estudiante debe estar preparado para desenvolverse en relación de problemas a resolver, que en el SPA se presentan como actividades, lo que incluye atravesar fronteras disciplinarias y requiere aplicar enfoques innovadores, así como habilidades para la resolución de problemas complejos en tiempos llenos de desafíos. El estudiante para desarrollar la habilidad de resolver problemas tendrá en cuenta: a) La representación del problema (análisis y síntesis): Ser capaz de detectar los elementos relevantes del mismo. b) Establecer o comprender, de modo más o menos preciso, dónde se quiere llegar (cuál es la meta buscada) para lo cual se recomienda un enunciado a modo de pregunta. c) Conocer los movimientos u operaciones que pueden aplicarse. d) Encontrar un método o procedimiento que permita llegar o acercarse a la meta. e) Ejecutar la estrategia y verificar los resultados.

En algunos casos para poder resolver el problema hay que establecer submetas o dividir el problema en partes que pueden ser resueltas por separado (hacer de un problema complejo, dos más simples). Algunos aspectos que deben ser valorados positivamente como signos de desarrollo de esta competencia son: número y variedad de los recursos considerados para la resolución, detectar cuándo un problema es intratable, identificar las limitaciones del procedimiento y sus ventajas, decidir cuándo utilizar un procedimiento heurístico para desarrollar o resolver problemas, ser capaces de detectar la estructura de un problema en un dominio concreto, identificar problemas con la misma estructura en otros dominios de conocimiento que podrán ser resueltos del mismo modo. Los docentes y los estudiantes pueden servirse de métodos gráficos que ayudan a explicitar la estructura de los problemas enunciados y del proceso.

En síntesis, capacidad para llegar a conclusiones bien sustentadas, esto es definir efectivamente los problemas, escoger y evaluar la información sobre dichos problemas; y desarrollo de soluciones.

El aprendizaje basado en problemas es un proceso que sigue la siguiente secuencia:

- a) El docente tutor presenta el problema a los estudiantes a través de una actividad de la unidad didáctica proponiendo un ensayo de investigación, un caso, una cinta de video, etc.

- b) Los estudiantes trabajando en grupos permanentes, organizan ideas y conocimientos previos relacionados con el problema e intentan definir la naturaleza general del mismo.
- c) A lo largo de la discusión de grupo se van develando los temas de aprendizaje, los mismos que describen aspectos del problema que ellos no entienden. El coordinador del grupo anota esos temas de aprendizaje y los pone a discusión para ayudar y centrar el diálogo para facilitar la delimitación de lo que saben y no saben los estudiantes.
- d) Los estudiantes de cada grupo de trabajo anotan, según orden de importancia los temas por aprender que surgieron de la discusión. A partir de allí asigna el trabajo a sub grupos o individualmente.
- e) El docente tutor revisa las notas de los grupos para apoyarlos respecto a las fuentes adicionales que se requieran.
- f) Se reúne nuevamente el grupo de trabajo para recibir los informes individuales y de los sub grupos integrando los nuevos conocimientos al contexto del problema. El docente tutor los motiva a sintetizar sus conocimientos y a vincular los nuevos conocimientos con los antiguos.
- g) Los grupos de trabajo continúan definiendo los temas de aprendizaje pendientes mientras van resolviendo el problema.

1.5. CAPACIDAD CRÍTICA Y AUTOCRÍTICA.

El docente tutor en la interacción individual o en grupo desarrolla esta capacidad a través de un proceso reflexivo, logrando analizar y objetivar ideas, trabajos y actitudes tanto de los estudiantes, como del docente, es decir, involucra a ambos, como sigue:

- a) Disposición para el esfuerzo mental prolongado que permite la persistencia en la búsqueda de soluciones genuinas a los problemas.
- b) Actitud de control por sobre la impulsividad.
- c) Tolerancia a la incertidumbre y a la ambigüedad.
- d) Apertura mental, capacidad de abstracción, análisis y síntesis.
- e) Capacidad de toma de decisiones.
- f) Habilidades sociales para criticar constructivamente el trabajo de otros.
- g) Seguridad en sí mismo.

El docente tutor que cultiva el pensamiento crítico es, en primer lugar, autocrítico, en el sentido de exponer las razones de sus opciones pero es capaz de apreciar sus limitaciones y manifestarlas. Asimismo, es aconsejable que promueva la crítica constructiva entre los

estudiantes, emplear la auto-evaluación como herramienta de desarrollo de la autocrítica, apreciando sus limitaciones, pero también aquellos aspectos destacables; abrir espacios de reflexión y debate en torno a diversos temas, valorando la diversidad de opiniones y privilegiar las evaluaciones donde el estudiante debe analizar de manera crítica alguna situación o problemática a través de preguntas como: ¿Qué piensan ustedes?, ¿Cuál es su juicio?, ¿Qué haría usted?.

1.6. CAPACIDAD DE INVESTIGACIÓN.

En docente tutor debe indicar a los estudiantes en la motivación que en muchos casos la práctica profesional requiere que el egresado detecte un problema, realice procesos creativos de búsqueda de información, formule hipótesis e interprete resultados. El docente tutor debe motivar un cambio de actitud en el estudiante para que oriente su interés hacia la producción de nuevo conocimiento, para beneficio de la universidad, del estudiante y del propio docente porque contribuye a la formación de capital humano y a la promoción de una de las funciones sustantivas de la Universidad, además de que se requiere para el ejercicio profesional ciudadano.

Esto lo puede lograr proponiendo actividades que propicien un ambiente de aprendizaje donde se privilegie la orientación hacia la creatividad, el descubrimiento y la propuesta autónoma para crear nuevo conocimiento con objetivos claros, verificables y sistémicos. Se dará oportunidad para que el estudiante realice las tareas de la actividad puesta para lograr un nuevo conocimiento en relación a la temática de la unidad didáctica respectiva. El docente tutor facilita el aprendizaje planteando actividades de investigación en contextos como la biblioteca, el laboratorio y buscadores de Internet.

El modelo a seguir por el estudiante será explicado por el docente y tiene básicamente los elementos del esquema general de investigación, sin embargo, lo que caracteriza la habilidad para investigar en el estudiante, es la secuencia de actividades que ha de poner en marcha. De esta manera, la habilidad de investigación incluye la realización secuencial de las siguientes operaciones: Delimitación del problema; búsqueda de información relevante; análisis crítico de trabajos previos; formulación de hipótesis; establecer la metodología concreta para alcanzar los objetivos o refutar las hipótesis; presentar los resultados encontrados a partir de su análisis; discutir generalizando y relacionándolo con conocimiento previo; en base a lo anterior establecer conclusiones y alternativamente recomendaciones.

Aunque la habilidad de investigación aparece muchas veces ligada a contextos académicos o científicos, esta habilidad es imprescindible en otros contextos donde los problemas requieran de soluciones.

Los ambientes de aprendizaje que crea el docente tutor son fundamentales para elevar el nivel de pensamiento de los estudiantes mediante un tránsito en las nuevas formas del pensamiento concreto y formal, hasta el nivel de pensamiento complejo. Un pensar complejo relaciona el trabajo de la profesión con el servicio formativo: el hacer con el ser. El estudiante en esta lógica del pensamiento, construye una nueva manera de ver la realidad que parte de la experiencia, como un proceso de acción y reflexión, comprendiéndola como un espacio de interacción social que promueve, impulsa y genera aprendizaje para el hacer, en el interior del cual se forma y transforma el ser. Esta perspectiva se desarrollan las competencias entendida como las capacidades, habilidades, destrezas y actitudes para integrarse en diferentes contextos: familia, social, laboral y cultural. El nuevo conocimiento implica una comprensión de los temas con una clara significación y un sentido para el estudiante; integrado a las vivencias del estudiante, a su manera de estar en el mundo.

El docente tutor motivará cualidades que caracterizan al estudiante investigador sobre las base de superar la concepción de que solo aprende rememorando o repitiendo, demostrando la demostración de otros, resumiendo textos o aprender los saberes en general sin sus transformaciones referentes a la realidad misma. Por el contrario, estimulará en el estudiante la imaginación y la creatividad que parta de su estructura interna, interpretando la realidad valiéndose de innovaciones que permitan un ambiente productivo y novedoso de construcción del conocimiento. Mostrará que el investigador siempre está en búsqueda de la verdad como marco de referencia lo que unido a una excelente formación permitirá desarrollar sus facultades hacia un pensamiento crítico.

Investigar significa realizar una serie de operaciones que llevan a la delimitación de un problema o fenómeno para el que todavía no hay explicación y a la búsqueda y evaluación de explicaciones al mismo. La habilidad de investigación necesita de una serie de capacidades básicas como el análisis y la síntesis, la activación de conocimiento específico, capacidad de razonamiento inductivo y deductivo, pensamiento divergente, etc.

1.7. HABILIDADES PARA BUSCAR, PROCESAR Y ANALIZAR INFORMACIÓN PROCEDENTE DE FUENTES DIVERSAS.

El docente tutor mediante la propuesta de actividades contextualizadas inducirá al estudiante a gestionar la información, teniendo en cuenta las siguientes fases:

- a) Fase de búsqueda:** En esta fase el estudiante necesita estar familiarizado con la estructura y organización de las fuentes de información que va a utilizar. Debe conocer el diferente papel que a la hora de buscar la información juegan los diccionarios, las enciclopedias, las revistas y los libros. Debe conocer las principales bases de datos relacionadas con su disciplina y la forma de consultarlas. También debe conocer las principales páginas en la red relacionadas con sus intereses. La orientación del docente mediante la motivación es parte de su labor de tutoría.
- b) Fase de selección:** La cantidad de información disponible en la red hace imposible la consulta de la misma en su totalidad. En esta fase del proceso de gestión es muy importante conocer la calidad y la relevancia de la información en relación con los intereses de quien realiza la búsqueda. El uso de los índices de impacto es importante a la hora de valorar la posible calidad de lo publicado en una revista. También lo es el índice de citas de un artículo. Para valorar la relevancia es importante distinguir entre las revistas que publican artículos teóricos y las que se especializan en trabajos de investigación empírica o en artículos de revisión o en aspectos metodológicos. Es importante estar familiarizado con las principales revistas relacionadas con la propia disciplina o con el problema objeto de interés.
- c) Fase de almacenamiento:** Habilidad para resumir la información relevante en forma de fichas o registros de un ordenador. Capacidad para crear y organizar ficheros con respecto a un tema o para organizar los datos de una investigación científica en una hoja de cálculo.
- d) Fase de recuperación de la información para su utilización posterior:** Está relacionada con la anterior pues una buena organización permite la creación de claves que permitan la recuperación de toda la información relacionada con un concepto o con un tema determinado.

1.8. CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA.

Aguilar Olano (1990), señala que para que se de la comunicación y cumpla con su propósito es importante que el mensaje sea elaborado en forma clara y precisa por el comunicador y que

conlleve implícita una actividad psíquica. Es decir, que en todo proceso de comunicación es importante que el comunicador y el receptor posean capacidad de poder emitir o recepcionar el mensaje; y que además, exista una mente con facultades suficientemente desarrolladas como para poder comprender los mensajes. La comprensión de un mensaje supone el hecho psicológico de que se ha comunicado asociaciones de ideas dentro de un sistema de pensamiento (6).

El docente tutor debe estar vigilante para orientar al estudiante cuando presenta los resultados de las actividades en forma escrita o cuando interviene en interacción individual o en grupo, para asegurar que tiene la habilidad de hacerse entender bien. Debe captar las debilidades del estudiante en cuanto al conocimiento previo para recomendarle la información necesaria o como obtenerla. Durante el desarrollo del trabajo por grupos el docente tutor estará atento para corregir comportamientos que creen barreras de comunicación, explicando a los estudiantes la razón de su intervención.

Por ello, el docente tutor requiere asegurar que el estudiante se prepare como mínimo en la comprensión del Utex de la asignatura para poder compartir con los miembros del grupo y con el propio docente tutor, mostrando capacidad intelectual y, paralelamente cuidando su desenvolvimiento. La actividad propuesta debe motivar al estudiante a la necesidad de comprender la información.

La capacidad de comunicación verbal y escrita sirve para que el estudiante se relacione con su entorno social, académico y profesional, a través de la competencia comunicativa adecuada, aplicándola en los diversos contextos respecto a: cómo, dónde, con quién y cuándo.

El docente tutor incentivará la competencia comunicativa en los estudiantes en cada interacción; lo que implica:

- a) Capacidad de planificación a nivel conceptual de las ideas a comunicar: generarlas y organizarlas internamente.
- b) Capacidad de trasladar estas ideas a palabras a través de una correcta redacción.
- c) Uso adecuado de vocabulario.
- d) Uso apropiado de gestos, entonaciones y posturas, en el caso de la comunicación oral.
- e) Adaptación de la comunicación dependiendo de los interlocutores y de los medios de comunicación empleados.

Aunque las técnicas y estrategias necesarias para conseguir una buena comunicación deben ser parte del bagaje instrumental con el que los estudiantes comiencen la carrera, el trabajo que se realice en cada actividad curricular debe dirigirse también a practicar y reforzar estas habilidades lingüísticas. Muchos métodos y técnicas de aprendizaje/evaluación pueden utilizarse para reforzar y/o evaluar esta habilidad. La utilización de informes de resultados, presentaciones orales de los resultados, exposición de argumentos y discusiones en el trabajo por grupo es utilizada como retroalimentación, por parte del docente tutor puede asegurar que los estudiantes ejerciten esta habilidad.

1.9. CAPACIDAD DE APLICAR LOS CONOCIMIENTOS EN LA PRÁCTICA.

El docente tutor a través de actividades novedosas propone a los estudiantes la apropiación de un nuevo conocimiento, que a su vez, son utilizados para proponer actividades adicionales, como trabajos o proyectos vinculantes, aplicando los conocimientos y habilidades adquiridos a situaciones de la vida real, que difieren de aquellas en que se aprendió el conocimiento. Esta capacidad aumenta en la medida que el estudiante se enfrenta a trabajos que no había realizado. Incluye la simulación de casos reales. Se prefiere que sean trabajos relacionados con la práctica de la carrera profesional. Aplicar los conocimientos de forma práctica potencia el entendimiento y aprendizaje del estudiante.

Para que se produzca la aplicación es necesario (7):

- a) Detectar la similitud entre la situación real con el conocimiento aprendido.
- b) Recuperar el conocimiento apropiado, (un ejemplo conocido del mismo tipo de problema que plantea la nueva situación).
- c) Realizar un proceso de correspondencia entre el nuevo problema y el ejemplo conocido.
- d) Aplicar el principio para el que se ha establecido la correspondencia.
- e) Generalizar de forma que el nuevo problema pueda servir de ejemplo.

La aplicación del aprendizaje no es un proceso automático sino que requiere esfuerzo y entrenamiento. La probabilidad de que ocurra dicha aplicación depende de que la persona detecte la similitud entre los ejemplos que conoce y el nuevo problema a resolver, lo que a su vez es dependiente del grado de experiencia de las personas. Por tal razón, la práctica dirigida a la aplicación de conocimientos puede conseguir que los estudiantes adquieran la habilidad de transferir sus conocimientos. Es aconsejable que en el proceso de enseñanza se utilicen muchos ejemplos de los cuales se extraigan principios generales comunes, que puedan ser utilizados en nuevas situaciones. En general, el que ocurra una adecuada aplicación de

conocimientos depende de que durante el aprendizaje de los ejemplos se extraiga la regla abstracta o el principio estructural que es común a ellos y que, después, durante la aplicación, la persona pueda recuperar esta regla y aplicarla al problema nuevo. Estos procesos requieren esfuerzo y entrenamiento en los grupos de trabajo, ya que no se utilizan de forma espontánea por los estudiantes

1.10. CAPACIDAD CREATIVA.

Es la capacidad de producir resultados originales y relevantes. Una persona creativa genera alternativas innovadoras a los problemas o situaciones conocidas que se plantean, mejorando así en cierto modo los procesos en los que interviene de forma directa. Existen diversas técnicas para fomentar la creatividad. Algunas que pueden ser útiles para cualquier actividad curricular de cualquier disciplina, como son:

- a) La inducción a un análisis más sistemático del problema o situación (reformular el problema con otras palabras, formularse preguntas sobre el problema, hacer un listado de todos los objetos o aspectos que aparecen en el problema, aclarar mentalmente los datos). En clases se pueden realizar, como actividades, ejercicios donde se presente al estudiante un problema y se analice todos los aspectos del mismo, descomponiéndolo en partes y posteriormente se considere de una en una la posibilidad de utilizar las distintas partes para solucionar el problema también inducir respuestas creativas mediante el uso de analogías, metáforas de otras situaciones aunque sean poco similares, ya que el producto creativo muchas veces surge de aplicar analogías remotas. En el grupo también se puede fomentar el pensamiento creativo mediante la utilización de la técnica de “tormenta de ideas”. Los trabajos (en grupo o individuales) y los proyectos, también puede ser una instancia donde se desarrolle esta capacidad de distintas maneras: en la temática empleada, en la forma de presentarlo, en la búsqueda de la información, por nombrar algunas.

1.11. HABILIDAD PARA TRABAJAR EN FORMA AUTÓNOMA.

La autonomía en el trabajo académico es un entrenamiento para la vida profesional del estudiante, cada vez más importante si el proceso de enseñanza aprendizaje está centrado en el estudiante y por lo tanto se va a basar menos en contenidos o información pero sobre todo, adquirirlo por sí mismo a través del desarrollo de actividades y la interacción. Tiene dos vertientes la del trabajo individual de estudiante y el trabajo en grupos; las actividades se

orientan a resultados para cada tipo de trabajo individual para lo cual debería tener una información individualizada.

Según el Proyecto Tuning, los principales métodos que emplea el docente tutor en las actividades que propone para desarrollar esta competencia entre los estudiantes consiste en: trabajo en biblioteca; búsqueda de información de acuerdo a un resultado propuesto; trabajo de campo; lecturas previas; comentar la información y las actividades en función de los resultados; y otros que permitan a los alumnos trabajar de forma autónoma haciéndoles ver que esto superan a las clases magistrales desde el punto de vista de motivar el aprendizaje del conocimiento y su aplicación práctica.

La capacidad del trabajo autónomo del estudiante tiene en cuenta (8):

- a) Desarrollar actitud de aprender, investigar, construir e innovar.
- b) Desarrollar autonomía responsable (individual/ grupo de trabajo).
- c) Adquirir, desarrollar o poseer autoestima.

El docente tutor debe motivar que el estudiante prepare la sesión a través de lecturas a realizar o videos que ver, previamente. Alcanzando una información objetiva sobre la temática y toda la planificación de la sesión incluida en el SPA.

El trabajo de investigación de fin de carrera es el que puede evaluar mejor esta competencia así como los resultados de las actividades que se proponen.

1.12. COMPROMISO CON LA CALIDAD.

La ULADECH Católica ha implementado y mantienen un sistema de gestión de la calidad de sus procesos. Los procesos relacionados con el estudiante son: Enseñanza-Aprendizaje, Investigación, Extensión Universitaria y Proyección Social. Los estudiantes intervienen en todos estos procesos en calidad de usuarios del servicio formativo. La relación de la Universidad con los estudiantes se da en un ambiente de gestión de calidad de microgerencia que es el aula, donde se ofrecen las asignaturas sea en la modalidad presencial o a distancia. Existe una norma de calidad de asignatura que se relaciona con los requisitos que se deben cumplir para satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes con un nivel de excelencia (9). Los docentes tutores son los que gestionan este espacio microgerencial con un enfoque de calidad. Por lo tanto al docente tutor se le denomina dueño de proceso de allí que la calidad de la asignatura dependerá de su desempeño. El docente tutor debe garantizar el cumplimiento de los requisitos de la norma y detectar las deficiencias para corregirla dentro del proceso. Para alcanzar realmente la calidad de la asignatura, es necesario y sumamente

importante escuchar al estudiante, tener en cuenta sus quejas, sus reclamos, las deserciones, sugerencias, etc. para que la asignatura sea tal y como el busca para su formación profesional.

El docente tutor debe mantener informado al estudiante del funcionamiento del Dpto. de Atención al Usuario que lo ayudará a resolver problemas, consultas, sugerencias, quejas, reclamos, denuncias, etc. Este es un verdadero enfoque al estudiante, como base de la calidad de la asignatura.

El docente tutor debe orientar al estudiante a colaborar con las diferentes actividades que llevarán a la acreditación de la calidad de la carrera profesional a cargo de una agencia externa, porque en este contexto también se encuentra la calidad de las asignaturas. La calidad es una filosofía que se vive día a día y que envuelve a todos los actores del proceso educativo que se refiere a la eficacia en el cumplimiento de lo que se ha planificado y la plena satisfacción del estudiante.

1.13. CAPACIDAD PARA FORMULAR Y GESTIONAR PROYECTOS.

El docente tutor puede diseñar actividades que consideren integralmente todos los ámbitos de desarrollo de un proyecto, desde su concepción hasta su implementación y posterior evaluación. Involucra capacidad para generar nuevas ideas, visión global de las situaciones, **capacidad para trabajar en un equipo interdisciplinario**, capacidad de organizar y planificar, capacidad de comunicación interpersonal, **capacidad para tomar decisiones**, **capacidad de motivar y conducir a metas concretas**, **capacidad de formular y gestionar proyectos**, **capacidad de emprendimiento y liderazgo**, orientación al logro, autonomía **y compromiso ético**.

La práctica en esta capacidad es vital, por lo tanto se debe generar espacios, en aquellas actividades curriculares que lo permitan, donde esto se pueda poner en práctica. Para poder sacarle el máximo provecho, es importante retroalimentar a los estudiantes en todos los procesos involucrados en el proyecto, ya que aquí el proceso puede ser tanto o más provechoso para el aprendizaje, que el resultado mismo.

El docente tutor debe promover el uso de las técnicas de formulación y gestión de proyectos investigación, desarrollo e innovación, de tal manera que le permita al estudiante emprender la creación de nuevas unidades productivas y/o empresas de bienes y servicios bajo criterios de competitividad y sustentabilidad, con base tecnológica que promuevan el desarrollo socioeconómico de la región.

Un proyecto, es el camino o método, que realiza el estudiante o grupo de estudiantes a través de la estructuración de ideas, acciones, conocimientos adquiridos e investigados. El esfuerzo del estudiante o el grupo de estudiantes es elemental para la realización del proyecto, pero el docente tiene un rol importante en la guía del proyecto, la misma que debe estar claro y transparente de lo contrario podría perder la razón de ser.

El docente tutor que enseña de manera organizada de acuerdo a lo planificado en el SPA, tendrá mejores resultados en la ejecución de proyectos que presenten sus estudiantes, los conocimientos impartidos en cada sesión de clase deben apuntalar el proyecto de la asignatura, no debe considerarse el proyecto como una isla, separada de los conocimientos impartidos en cada sesión de aprendizaje, si esto sucediera los alumnos tendrán serias dificultades para elaborar y presentar los proyectos. En la medida que el docente tutor asuma su responsabilidad de enseñar de manera organizada, se tendrán proyectos relevantes para la asignatura, la universidad, la sociedad y la comunidad científica (10).

FACTOR 2: VALORES SOCIALES

- 2.1 Compromiso con su medio socio-cultural
- 2.2 Valoración y respeto por la diversidad y multiculturalidad
- 2.3 Responsabilidad social y compromiso ciudadano
- 2.4 Compromiso con la preservación del medio ambiente
- 2.5 Compromiso ético

2.1. COMPROMISO CON SU MEDIO SOCIO-CULTURAL.

A través de las actividades de Responsabilidad Social el docente tutor debe orientar hacia lo siguiente:

Compromiso intercultural: Debe respetar y tener la libertad de interactuar con las diversas culturas a fin de enriquecer su persona en relación a sus creencias morales, espirituales y éticas.

Compromiso con los Derechos Humanos: Debe comprometerse con los deberes y derechos de la sociedad, a fin de vivir en armonía, respetando a sus semejantes según las reglas de vida instituidas a través de normas mundiales, nacionales, regionales y locales, así mismo debe contribuir y proponer alternativas de solución ante los derechos humanos vulnerados, desatendidos o aquellos que los gobiernos y la sociedad son indiferentes.

Compromiso con la Democracia: Debe participar como ciudadano responsable, con espíritu de civismo, comprometido con su comunidad, región, nación y mundo.

Compromiso con la Ciudadanía: Debe tener en cuenta que es importante registrarse a fin de poder tener deberes y derechos, debe cumplir sus deberes y a su vez respetar los derechos de los demás (11).

2.2. VALORACIÓN Y RESPETO POR LA DIVERSIDAD Y MULTICULTURALIDAD.

El docente tutor en la motivación destaca la capacidad de valorar, comprender y sensibilizarse respecto a las diferencias entre personas, grupos y culturas. Asimismo, discutir como el Currículo de la carrera profesional es culturalmente incluyente y como se inserta al mundo actual. Esto significa incorporar opiniones opuestas e interpretaciones divergentes. Las materias y sus contenidos deben ser sensibles a las variaciones temporales y geográficas, estableciendo énfasis en la profundidad más que en la amplitud. Se debe promover la toma de conciencia respecto de que el conocimiento (y en consecuencia el Currículo) son, en cierta medida, socialmente construidos y, por tanto, tentativos. La enseñanza de cualquier materia debe tener en consideración las propias experiencias y conocimientos que los estudiantes poseen. La pedagogía debe utilizar un amplio abanico de modelos interactivos de enseñanza y aprendizaje que favorezcan la comprensión, la controversia y el aprendizaje mutuo. Una estrategia indispensable es el fomento de una actitud y prácticas solidarias con colectivos menos favorecidos de nuestro entorno a través de las actividades de extensión universitaria y proyección social de la asignatura orientada por el Departamento Académico de Responsabilidad Social.

2.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COMPROMISO CIUDADANO

El docente tutor en la motivación de actividades influye en el estudiante respecto a la necesidad y beneficios del comportamiento socialmente responsable tanto de la Universidad como de los centros laborales relacionados con la profesión que ejercerá. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible. Tiene que ver con la comprensión en el desempeño de la organización, incluso la Universidad en relación a la sociedad en la cual se ubica, como un elemento crítico para medir su desempeño integral y su habilidad para continuar operando de manera eficaz (12).

El desarrollo sostenible se refiere a la integración de las metas de calidad de vida elevada la salud y la prosperidad con la justicia social y al mantenimiento de la capacidad de la tierra

para conservar la vida de toda su diversidad. El desarrollo sostenible puede considerarse como una vía para expresar más amplias expectativas de la sociedad en su conjunto.

La responsabilidad social en este contexto debe ser promovida por el docente tutor en las actividades de motivación de cada unidad didáctica respecto a los impactos reales y potenciales de las decisiones o actividades de una organización relacionada con la profesión del estudiante cuando ejecuta sus actividades habituales incluso de la propia Universidad que debe dar ejemplo en este sentido. Las materias fundamentales de responsabilidad social que deben comprender los estudiantes son: Gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad.

Promover la comprensión de los elementos anteriores por el estudiante estimula el compromiso por la responsabilidad frente al futuro del planeta.

El docente tutor debe comprender y orientar a los estudiantes que la concepción de la responsabilidad individual, corporativa y social es un todo integrado. Las organizaciones deberían buscar ser parte activa en la sociedad a través de su inserción profesional en las actividades estratégicas y operativas de las diversas instituciones orientadas a la educación y a la cultura. Los estudiantes serán orientados sobre los nuevos desafíos que atraviesan la sociedad y cómo interpretar los impactos sociales de las organizaciones en la actualidad. Por ejemplo deben diferenciarse si la organización está enfocada solo en el beneficio del corto plazo respecto al desarrollo sustentable en el largo plazo. Es necesario aclarar al estudiante que las políticas sociales de las organizaciones son esenciales para la atracción, captación y fidelización de los clientes y empleados. Asimismo, que las organizaciones no solo deben enfocar su crecimiento en las ganancias financieras, sino también integrar un propósito social a sus actividades esenciales, decisiones empresariales e identidad corporativa.

2.4. COMPROMISO CON LA PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

El docente tutor debe incentivar la preservación del medio ambiente, ya que es una tarea de todos y todos podemos propiciar el cuidado y mantenimiento del medio ambiente a fin de poder tener una mejor calidad de vida y por ende conservarlos para nuestros seres queridos. Debe entenderse que la preservación del medio ambiente no es una opción si no una obligación. Por lo tanto la labor del docente tutor es fundamental para educar y capacitar a los estudiantes en logro de la preservación, motivándolos dentro del contexto del ejercicio profesional (13).

2.5. COMPROMISO ÉTICO.

El docente motivará al estudiante en forma continua en relación a los principios y valores, específicamente sobre aquellos en que la Universidad pone énfasis: la solidaridad, la perseverancia, el compromiso, la veracidad y el optimismo. Se relaciona con otras habilidades tales como capacidad crítica y autocrítica (reflexiva), apertura y búsqueda del desarrollo integral, valoración del compromiso ético tanto a nivel personal, como social; voluntad e interés por interiorizar los valores. Las formas de desarrollar esta capacidad en el estudiante y docente tutor, pueden ser las siguientes:

- a) Valorar explícitamente un comportamiento ético, en todos aquellos momentos propicios dentro de la asignatura.
- b) Usar ejemplos que contribuyan al contenido de la materia, pero que a la vez hagan una referencia al comportamiento valorativo.
- c) Aprovechar e incentivar aquellos momentos o contingencias, donde se produzca alguna discusión valorativa. El ejemplo es una manera clave de transmitir valores, por lo tanto el compromiso valorativo del docente tutor es clave en el desarrollo de esta competencia.
- d) Incluir en los diversos métodos y técnicas usando componentes valorativos.

FACTOR 3: CONTEXTO TECNOLÓGICO INTERNACIONAL

3.1 Habilidad para trabajar en contextos internacionales

3.2 Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación.

3.3 Capacidad de comunicación en un segundo idioma.

3.1. HABILIDAD PARA TRABAJAR EN CONTEXTOS INTERNACIONALES

El docente tutor a través de la propuesta de actividades orienta la búsqueda de información respecto a la tecnología de punta usada que se está haciendo en otros países. También ayuda que oriente la bibliografía y referencia en Inglés, y si es posible referencias sobre trabajos aplicados que se estén haciendo, o que se hayan hecho. Se pretende que la formación del profesional prepare para que al egresar trabajen en un contexto internacional (14).

Actualmente las oportunidades laborales se generan en un contexto globalizado, por lo que se requiere que los estudiantes logren desarrollar una sensibilidad lingüística y cultural, avanzados sistemas de comunicación, habilidades y capacidades para trabajar en un entorno globalizado.

El docente tutor a través de las actividades debe orientar al desarrollo de las siguientes capacidades: comprensión crítica de las diferencias culturales en el protocolo de negocios, comportamiento organizacional, analizar, adaptar y aplicar estrategias y técnicas con el fin de comunicarse eficazmente en una variedad de contextos, identificar una serie de prácticas de gestión que fomenten el comportamiento socialmente responsable, trabajo en equipo, potenciación de la creatividad y de la capacidad innovadora y emprendedora.

El docente tutor debe promover el uso de las Tics, contenidos ofrecido por docentes extranjeros, insertar estudios de casos internacionales dentro de las conferencias, seminarios, talleres apoyados por internet, referencias bibliográficas en otros idiomas.

3.2. HABILIDADES EN EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN.

El docente tutor en la presentación del SPA durante la primera sesión de aprendizaje, debe explicar el funcionamiento del campus virtual, EVA, como herramienta tecnológica de apoyo a la asignatura. En caso de las asignaturas de los primeros ciclos debe programar talleres para el desarrollo de capacidades TIC El estudiante tiene a su disposición los laboratorios de aprendizaje digital, LAD, para mejorar sus habilidades de manejo de las TIC y para la ejecución de prácticas de asignatura donde se requiera el uso del computador.

Se motivará la comprensión del estudiante respecto al uso de las TIC en la profesión teniendo en cuenta que no existe actividad humana actual donde no esté presente la tecnología. Es un valor agregado en la formación profesional que ofrece la ULADECH Católica.

Los términos tecnologías de la información y comunicaciones, están presente en todos los ámbitos por ser los que mejor definen la actual coyuntura económica y social. De acuerdo con los principios de la cumbre de la sociedad de la información (Ginebra-2003), la sociedad de la información debe estar centrada en las personas, de tal forma que todos puedan crear, consultar y compartir la información y el conocimiento, actualmente las TIC se convierten en los motores del desarrollo y progreso de la sociedad.

El rol del docente tutor es promover el desarrollo de competencias necesarias tanto para el uso de las TIC, como para la búsqueda, selección y uso efectivo de las tecnologías, permitiendo el fácil acceso a la información y difusión del conocimiento. Asegurándose que el estudiante sea capaz de.

- Acceder a la información y al conocimiento de forma eficaz y efectiva usando las tecnologías de información más avanzadas.
- Evaluar la información de forma crítica y competente.
- Usar la información de forma creativa y acertada.
- Participar colectivamente en forma presencial y virtual en la búsqueda y generación del conocimiento.
- Buscar información que satisfaga sus intereses personales y usar herramientas de gestión para el aprendizaje.
- Reconocer la importancia de la información y las nuevas tecnologías de comunicación en la generación y distribución del conocimiento.
- Aprender a comportarse éticamente en el uso de la información y las tecnologías de comunicación.

La integración de las TIC en los procesos de aprendizaje, promueve cambios cualitativos en los aprendizajes de los estudiantes en la medida que el docente tutor implemente estrategias que active los procesos de aprendizaje significativo; el uso de las TIC por sí mismo no garantiza un cambio en los aprendizajes de los estudiantes, se requiere que el docente tutor utilice recursos, metodologías y modelos de uso que promuevan la construcción del conocimiento y el aprendizaje colaborativo.

Es muy importante destacar que no solo es el uso de los recursos tecnológicos lo que el docente debe promover, sino la utilización inteligente y sus posibilidades pedagógicas, el estudiante debe pasar de ser un simple consumidor o usuario a autor y productor de conocimiento (15).

3.3. CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN EN UN SEGUNDO IDIOMA.

En la actualidad es sumamente importante aprender inglés pues es usado en casi todas las áreas del conocimiento y desarrollo humano. El inglés es catalogado como la lengua del mundo actual y ahora con la globalización, esta lengua ha repercutido en todos los países del mundo. El conocimiento de este idioma ya no puede tratarse como un lujo, sino de una necesidad evidente. Es decir, dicho conocimiento es una exigencia formativa a nivel personal para poder lograr un desarrollo profesional, académico e incluso el personal, el no poseer dominio de esta lengua generaría una situación de desventaja. En el presente documento se señalarán las razones por las cuales el dominio del inglés es importante.

En primer lugar, el inglés es el idioma global de comunicación y de mayor uso en el mundo. Recientes estudios sugieren que unos 402 millones de personas lo hablan como su primer idioma y además existen 1.000 millones de hablantes no nativos, este número seguirá incrementando al menos hasta 2015, según un reciente informe del British Council.

Por otro lado, el conocimiento del inglés es un gran aporte a la formación del estudiante, ya que brinda información académica ilimitada. Esto dado que el 75% de la bibliografía científica está en inglés y el 80% de la información almacenada electrónicamente está disponible en inglés.

Por último, el dominio de la lengua inglesa permite cumplir con uno de los requisitos más importantes para el acceso a las becas que brindan las mejores universidades del mundo, con lo que se podrá tener mayores probabilidades de éxito en el mercado laboral, el cual está cada vez más duro y competitivo.

En conclusión, para triunfar en muchos aspectos de nuestra vida es necesario saber leer, escribir, entender y hablar inglés a un nivel alto. El dominio de este idioma es un factor que abre las puertas a una mejor educación, empleos y por ende a mejores remuneraciones. Así pues, su dominio se ha convertido en una necesidad cada vez más apremiante. Se trata, en definitiva, de una lengua que todos, nos guste o no, hemos de aceptar.

FACTOR 4: HABILIDADES INTERPERSONALES

- 4.1 Capacidad para tomar decisiones
- 4.2 Habilidades interpersonales
- 4.3 Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes
- 4.4 Capacidad de trabajo en equipo
- 4.5 Capacidad para organizar y planificar el tiempo
- 4.6 Capacidad para actuar en nuevas situaciones

4.1 CAPACIDAD PARA TOMAR DECISIONES.

Durante el desarrollo de la asignatura el docente tutor precisará los momentos en que, individualmente o en grupo, el estudiante esté ante la disyuntiva de tomar decisiones; una capacidad muy apreciada en su papel de capital humano en los centros laborales.

El proceso de la toma de decisiones consiste en: a) Definir el problema, las alternativas, las características, el criterio y el resultado óptimo (requiere análisis y conocimiento del problema). b) Atribuir la importancia de cada alternativa. c) Establecer la estrategia para

ordenar las opciones en función de su ajuste al criterio (organización y planificación).d) Ejecutar la estrategia de búsqueda y ordenamiento, para así determinar la o las alternativas a elegir. Para desarrollar esta capacidad, es necesario que el docente tutor enfrente constantemente a los estudiantes a situaciones problemáticas (casos, trabajos, problemas), donde deban tomar decisiones. Lo más importante de la toma de decisiones es el proceso en el que se realiza una valoración de cada alternativa considerando las características de la misma y su influencia en el resultado final, por lo tanto ahí debe estar el centro de la preocupación del docente tutor en esclarecer al estudiante individualmente o en grupo. La medida del grado de desarrollo de la competencia general debe evaluar la capacidad de considerar “todas las alternativas” y de detectar si se intenta establecer un sistema de ponderación de las características. Para esto, podría detectarse si se utilizan estrategias intuitivas comúnmente usadas en principiantes y más sensibles a error, o si, por el contrario, se utilizan aquellas otras adquiridas por entrenamiento académico que se aproximan al marco normativo de una elección adecuada.

4.2 HABILIDADES INTERPERSONALES.

Hasta hace poco más de una década atrás se consideraba que el éxito académico iba, necesariamente, asociado al éxito en la vida, pero diversos estudios longitudinales dan cuenta de que el éxito en la vida personal y en la vida laboral no se debe exclusivamente a la inteligencia académica. Tal como señala Wilks (1999), al decir que “el concepto de la inteligencia se ha reinventado, ya no se define mediante las antiguas categorías de habilidad lingüística, matemática o lógica sino que incluye aptitudes emocionales”, como:

- Conocer las propias emociones, la cual es entendida como la capacidad de reconocer los sentimientos en el momento en que se experimentan sin apartarlos por más incómodos que resulten.
- Manejar las propias emociones, que es la capacidad de manejar las emociones incómodas después de aceptar que las experimentamos.
- Motivarse uno mismo; el significado de las palabras motivación y emoción tienen la misma raíz latina cuyo significado es *mover*. Las emociones tienen dos polos: motivan y abruman (si son demasiadas intensas y permitimos que nos abrumen). El control emocional es la clave para conseguir en la vida lo que se desea, eso implica que algunas veces se aplaque la satisfacción o se reprima la impulsividad.

- Reconocer las emociones en los demás, a medida que se aprenda a reconocer las propias emociones se facilitara el camino para aprender a reconocerlos con mayor precisión en los demás. Aquí la empatía juega un rol preponderante.
- Manejar las relaciones con los demás, si se aprendió a entender las emociones de otros, se desarrolla la habilidad de ser capaz de gatillar las emociones, de ser directivos eficaces y de trabajar en equipos que funcionan; se generan las condiciones para dar y recibir y mostrarse espontáneo cuando la situación lo requiera.

Lo importante del aprendizaje emocional es nos permite revisar el pasado, revitalizar el presente y reorientar el futuro (16.)

Gardner (1999, p.40) señala que “la inteligencia interpersonal se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado” (17).

Es decir, la inteligencia interpersonal es una de las habilidades cruciales para el ser humano para su desarrollo y supervivencia. Las evidencias del campo de la biológica también lo demuestran así. Las investigaciones a nivel cerebral sugieren que los lóbulos frontales desempeñan un papel importante en el conocimiento interpersonal y si se generan daños en esta área pueden causar cambios profundos en la personalidad, aunque otras formas de resolución de problemas queden inalteradas, una persona ya no es “la misma persona” después de la lesión a este nivel.

La evidencia biológica de la inteligencia interpersonal señala dos factores (peculiares de la inteligencia humana) como fundamentales para su presencia: 1) la prolongada infancia de los primates, incluyendo la estrecha relación con la madre. Cuando a edades tempranas se da la pérdida de la madre el desarrollo interpersonal corre un serio peligro. 2) la interacción social. En las sociedades prehistóricas, las habilidades como cazar, rastrear y matar las presas requerían la participación y la cooperación de una gran cantidad de gente. La necesidad de cohesión en el grupo, de liderazgo, de organización y de solidaridad surge de forma natural a partir de esto.

El docente tutor propicia el desarrollo de las habilidades interpersonales, mediante las actividades a desarrollar en forma individual, grupal, social (cuando las actividades se

desarrollan mediante actividades y proyectos de extensión) y pre profesional (cuando desarrollan trabajo de campo y prácticas en instituciones o empresas).

El desarrollo de las habilidades interpersonales es la que determina el éxito en diferentes contextos. A su vez se basa en las grandes capacidades de la empatía y la capacidad de manejar las relaciones interpersonales.

Intervienen las habilidades para negociar, pero orientada a un “ganar ganar”. La capacidad de motivar a otros es también un elemento importante, así como la capacidad de liderar a un grupo o a un equipo. La capacidad de entender las diferencias culturales y la diversidad, y actuar sin prejuicios étnicos, religiosos o sociales, constituye también parte de las habilidades interpersonales; esto permite por lo demás mantener un buen nivel de tolerancia. Otros rasgo de un buen nivel de habilidades interpersonales es que se basa sus relaciones en el respeto, la lealtad y la confianza.

El docente tutor debe estar atento para advertir que los estudiantes reconocen y entienden las emociones de los demás estudiantes, sus motivaciones y las razones que explican su comportamiento, tanto a nivel de la interacción individual como en grupo, para orientar la mejora en la empatía de los estudiantes. La eficacia del trabajo grupal dependerá de que los participantes entren en el mundo del otro viendo las cosas desde su punto de vista, aun cuando no compartamos sus opiniones. Es decir, ponerse en lugar del otro, aprender a pensar como él. Esto supone la suspensión temporal del propio mundo, de la manera propia de ver las cosas.

Goleman (1996), señala que “la empatía se construye sobre la conciencia de uno mismo; cuanto más abiertos estamos a nuestras propias emociones, más hábiles seremos para interpretar los sentimientos” en los demás. Por lo general, las emociones muy pocas veces se expresan en palabras, con frecuencia se manifiestan a través de señales no verbales. Por lo tanto si queremos intuir los sentimientos de otros debemos interpretar los canales no verbales como: el tono de voz, los ademanes, la expresión facial, etc. Los estudios señalan que los beneficios de ser capaces de interpretar los sentimientos a partir de pistas no verbales incluyen una mejor adaptación emocional, ser más popular, más sociable y más sensible (18).

Las raíces de la empatía se ubican en la infancia. Desde el día que nacen, los niños se sienten perturbados cuando oyen llorar a otro bebe, los estudios señalan, que este tipo de respuesta es un temprano precursor de la empatía. Durante la infancia los seres humanos desarrollamos esta habilidad a partir de la mimetización motriz de la aflicción de otro, el cual despierta los

mismos sentimientos en uno mismo. El mimetismo motriz desaparece del repertorio de los niños aproximadamente a partir de los dos años y medio, momento a partir del cual, los niños se dan cuenta de que el dolor de los demás es diferente del de ellos y son más capaces de consolarlos.

Una de las habilidades básicas para entender al otro es la de saber escuchar. Aprender a escuchar supone enfocar toda nuestra atención hacia el otro, dejar de pensar en lo que queremos decir o en lo que nosotros haríamos. Interviene el lenguaje corporal.

Echevarría (1992, p.20) dice” El lenguaje del cuerpo es el lenguaje del movimiento y de la postura. La forma en que estamos y la forma en que nos movemos expresa quienes somos. Al mismo tiempo, al corporalizar nuevas posturas y movimientos, nos transformamos en alguien diferente” (19).

La mejora de la capacidad de manejar las relaciones interpersonales tiene que ver con la comunicación, que nos permite entender al otro, su manera de pensar, sus motivaciones y sus sentimientos. Esta capacidad permite formar grupos negociar y establecer conexiones personales. La mejora del desempeño de dependerá de saber cuál es el objetivo que se quiere conseguir, generar muchas respuestas posibles hasta encontrar la alternativa más adecuada. Por último tener agudeza mental para notar las reacciones en el otro.

La capacidad de establecer objetivos es uno de los requisitos de la capacidad interpersonal. También la agudeza sensorial para prestar atención a los aspectos no verbales de la comunicación.

La empatía y las relaciones interpersonales son capacidades imprescindibles que deben mostrar los actores del proceso enseñanza aprendizaje (20).

4.3 CAPACIDAD DE MOTIVAR Y CONDUCIR HACIA METAS COMUNES

Uno de los elementos del aprendizaje es la motivación que tiene en cuenta el docente tutor como impulso interior que lleva a alcanzar las metas con pasión, con interés, poniendo toda la energía y esfuerzo para lograrlo. Es el deseo o tendencia para hacer las cosas tan rápidamente y/o tan bien como sea posible, de lograr algo, de obtener un alto nivel, también es una capacidad que debe desarrollarse en el estudiante con miras a su desempeño laboral. Algunos aspectos que se deben tener en cuenta para desarrollar esta capacidad son:

- a) Establecimiento de metas con un grado de dificultad intermedia (las metas fáciles no motivan y las muy difíciles desaniman a la mayoría).

- b) Otorgar una retroalimentación adecuada de los éxitos y fracasos, evitando que estos últimos sean atribuidos a causas que lleven al estudiante a la desmotivación. Así, por ejemplo, si un estudiante atribuye el fracaso en un examen a una baja capacidad, es probable que en el futuro lo haga mal (a la vez que experimentará humillación y culpa). En cambio, si ese mismo resultado lo atribuye a que se ha esforzado poco o a que ha tenido mala suerte las reacciones serán diferentes: culpa vs. expectativas de que en el futuro puede ser diferente. Fomentar la motivación intrínseca (“el gusto por las cosas bien hechas”) evitando, en la medida de lo posible, las recompensas extrínsecas tal como las notas. Esto implica asumir una auto- responsabilidad por sus resultados (en vez de asumir qué está controlado por los demás o por factores externos). La motivación intrínseca y la auto-responsabilidad por los éxitos obtenidos tienden a incrementar el aprendizaje y la persistencia en acciones relacionadas con el logro.
- c) Evitar contextos competitivos donde el éxito se define como hacerlo mejor que los demás. De esta manera, en un contexto de comparación social, suele haber pocos ganadores y muchos perdedores. El fracaso indica que uno no es tan bueno como los otros. La meta de los estudiantes se convierte en demostrar una capacidad superior (alta habilidad), igualando la habilidad con lo valioso. Cuando se sabe que esto es difícil, los estudiantes pueden defender su autovalía, no enfrentándose a la tarea (auto-incapacitación) o diciéndoles a los demás que no lo han intentado. En este contexto las metas del estudio se centran en el individuo (egoístas) o dirigidas a la aceptación por parte de los demás, más que al logro de un dominio sobre el medio (focalizadas en la tarea).

4.4 CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO.

El docente organiza los grupos al iniciar la asignatura teniendo en cuenta la integración y colaboración activa en la consecución de los objetivos de aprendizaje y su comprensión como se integran al Currículo de la carrera profesional y al servicio formativo que ofrece la universidad para que el estudiante, como egresado, esté satisfecho con la formación recibida. Los estudiantes organizados en pequeños grupos trabajan aunando sus habilidades colectivas mientras van adquiriendo, comunicando e incorporando la información en un proceso semejante a la investigación.

Es la capacidad de integrarse y de colaborar de forma activa en la consecución de objetivos de aprendizaje comunes del SPA. Involucra los siguientes aspectos:

- a) Buena socialización e interés interpersonal elevado.

- b) Fuertes valores sociales que lleven a creer en la integridad, honestidad y competencia de los otros.
- c) Capacidad de comunicación interpersonal.
- d) Madurez para afrontar las diferencias de criterio.
- e) Convicción en la eficacia del trabajo compartido.
- f) Voluntad e interés en compartir libremente ideas e información.
- g) Valorar de la colaboración y la solidaridad.

En general, la mejor forma de aprender a trabajar en equipo es trabajando en equipo, teniendo en cuenta que se aprende en sociedad de forma colaborativa. Es el elemento clave de la interacción en la asignatura. Suele ser habitual que ya se haga en muchos casos, especialmente en los trabajos de prácticas. Pero se puede ir más allá. En la medida en que la clase presencial pierde importancia en la nueva concepción de los planes de estudios, y el aprendizaje autónomo y tutorial adquiere relevancia, el trabajo en equipo debería ser una parte esencial de este aprendizaje (que no tiene porqué ser sólo individual). Así, por ejemplo, grupos de estudiantes podrían preparar ciertos temas (teóricos) del programa, buscar información actualizada sobre algún tópico, pensar en aplicaciones del conocimiento a situaciones reales, realizar trabajos de campo, etc.

El campo de “dinámica de grupos” ha desarrollado múltiples técnicas grupales, que se utilizarán dependiendo de la finalidad de los grupos. Es importante destacar que los logros de un equipo deben evaluarse en función de la obtención de sus metas. Por tanto, éstas deben ser establecidas con claridad. A la vez que se establecen, también deben analizarse los elementos que pueden impedir o dificultar la obtención de las metas y las estrategias posibles que permitan eliminar esos obstáculos. Con metas claras, los conflictos inevitables que surgirán en el equipo pueden resolverse con mayor facilidad (en cuanto los miembros piensen sobre los objetivos que están intentando conseguir). La falta de metas produce frustraciones innecesarias tanto para el equipo como para los miembros individuales. Las metas tienen que ser claras (concretas), medibles y realistas.

4.5 CAPACIDAD PARA ORGANIZAR Y PLANIFICAR EL TIEMPO.

Una actividad motivadora permanente que debe ejecutar el docente tutor en cada interacción es la de influenciar en el estudiante el cumplimiento de los plazos establecidos en

la calendarización del SPA, insistiendo en relación a la importancia de organizar y planificar el tiempo a fin de que este comprenda la capacidad y habilidad para planificar adecuadamente el tiempo y mejorar su eficiencia en diferentes ámbitos de la vida, con un sentido de responsabilidad. El docente tutor motivará a los estudiantes para que gestionen el recurso tiempo.

Para organizar la cronología del trabajo a realizar por el estudiante tendrá en cuenta que va unido a actividades importantes de planificar y organizar.

Planificar consiste en imaginar una secuencia de actos con antelación y distribuirlos con la finalidad de alcanzar una meta. Para diseñar un plan se necesita ordenar las actividades en fases. Organizar es un proceso por el que diferentes componentes se ordenan de un modo preciso para conseguir una estructura determinada. Esta ordenación se hace atendiendo a las características de los componentes, de modo que aquellos que son semejantes (que sirven para lo mismo o que tienen la misma estructura) quedan agrupados. En este sentido, organizar no es sólo agrupar de cualquier forma. Por lo tanto, para organizar debemos: detectar las funciones y la estructura de las cosas, disponerlas del modo adecuado para que cumplan su función. La capacidad de organizar comparte características con las de analizar y sintetizar. En el caso de la planificación los componentes que se organizan son acciones. La capacidad de planificar supone ser capaz de construir un plan, es decir, una descripción organizada, estructurada (puede ser jerárquica) de acciones que guíe la conducta. Para ello se deben tomar decisiones sobre cómo definir la situación actual y la meta y sobre las acciones que llevarán a esa meta. Ahora bien, en ocasiones se planifica en condiciones de incertidumbre sobre una situación cambiante que requiere predecir los cambios que ocurrirán y considerar no sólo las acciones programadas. En estos casos se necesita realizar ajustes continuos del plan para mantener el rumbo hacia la meta establecida. Para diseñar un plan, aunque no en todos los casos, es necesario tomar decisiones sobre qué acciones han de establecerse o cómo organizarlas para incrementar la probabilidad de alcanzar el objetivo del mejor modo posible. En general, la capacidad de organizar y planificar requiere de:

- a) La definición de la situación inicial y la meta por alcanzar.
- b) La identificación de las acciones requeridas para pasar de la situación inicial a la meta.
- c) El establecimiento de fases con las acciones organizadas. Explicitar la secuencia temporal en la que se ejecutará el plan a través de un cronograma de actividades.

Las actividades de planificación pueden simplificarse cuando se ofrece una descripción explícita de los objetivos que se pretenden alcanzar. De este modo, se facilita la evaluación de la calidad de la planificación: la viabilidad de las acciones programadas, el ajuste temporal, la eficacia, etcétera.

4.6 CAPACIDAD PARA ACTUAR EN NUEVAS SITUACIONES

En el mundo actual los cambios son constantes y pasan de estado a otro de manera consecutiva, por tal razón se requieren profesionales que sean capaces de actuar ante diversas situaciones, las cuales pueden ser propiciadas por el entorno social, empresarial u otro.

Actuar frente a nuevas situaciones significa tener la capacidad de adaptarse a los cambios, tener la capacidad de aprender a aprender, con el propósito de poder encajar en los nuevos proyectos y requerimientos empresariales.

Así mismo se requiere habilidades de planificación, estrategias, disciplina y valores morales que permitan consolidar el trabajo y aportar un frente a nuevas situaciones.

En los últimos años, diversos factores han modificado radicalmente nuestra sociedad. Las transformaciones sociales, políticas y económicas –así como el desarrollo de las tecnologías y las comunicaciones– han cambiado significativamente nuestra manera de vivir. El mundo de hoy es distinto al de ayer y distinto será el de mañana, lo cual ha llevado a las ciencias humanas a enfrentar dos preocupaciones básicas:

- a) La primera preocupación está asociada con la incapacidad o la falta de disposición de las personas para acometer algo nuevo que parece demasiado difícil o riesgoso. Ansiedad frente al cambio. Ejemplo: No tengo las competencias necesarias para hacer planillas en un software determinado.
- b) La segunda preocupación o inquietud es la que se produce por seguir haciendo siempre lo mismo, sabiendo que llevará al fracaso. Ansiedad frente al no cambio. Ejemplo: Si no me preparo para enfrentar el cambio pierdo el trabajo, porque ese es el único software disponible para hacer las planillas y otros las manejan sin problemas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1.- Beneitone P. et al. Reflexiones y Perspectivas de Educación Superior en América Latina. Informe final – Proyecto Tuning – América Latina, 2004 – 2007. Universidad de Deusto, Universidad Groningen, 2007.

2.- Domínguez G. J. Modelo Didáctico ULADECH Católica. 2012

3.- Villauta Christian. Capacidades Genéricas del Modelo Educativo. Universidad Ucmf
<http://www.slideshare.net/christianyanez/capacidades-genericas-modelo-educativo-ucmf>.

4.- Ruiz L.R. Historia y Evolución de Pensamiento Científico. Universidad de Málaga.
<http://www.eumed.net/libros/2007a/257/6.htm>

5.- Sánchez M. Sáez J. El Estudio de las Profesiones: La potencialidad del concepto profesionalización. Universitat Rovira i Virgili.
http://pedagogia.fcep.urv.cat/revistaut/revistes/juny09/monografic_article02.pdf

6.- Aguilar O. B. (1990). Psicología de la Comunicación. Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONCYTEC), Editorial e Imprenta DESA S.A., Lima-Perú. pp. 73-89

7.- Blog. P. campillo. Asignatura basada en competencias.
<http://pcampillo.wordpress.com/2008/05/14/19-capacidad-de-aplicar-los-conocimientos-en-la-practica/>

8.- P. Campillo Blog. Habilidades para trabajar en forma autónoma.
<http://pcampillo.wordpress.com/2008/05/14/26-habilidad-para-trabajar-de-forma-autonoma/>

9.- Gestion Polis.com
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/calidadfilocomp.htm>

10.- Elaboremos Proyectos (Wolfgang Derkau Beyer – Nelson Saavedra Gallo)

11.- Obtenido de UDCREES – DINESST (Conferencia del Ministerio de Educación, para el equipo del PRONAFCAP – Programa nacional de Formación y Capacitación)

12.- INDECOPI. NTP-ISO 26000, Guía de Responsabilidad Social, Lima. 2009.

13.- Palabras propias reflexionadas de los artículos siguientes:
<http://mesaredonda.cubadebate.cu/mesa-redonda/2011/08/11/preservacion-medio-ambiente-una-tarea-todos/>

http://elciudadanoargentino.blogspot.com/2005/07/la-preservacin-del-medio-ambiente_25.html

14.- Blog bcampillo. Asignatura basada en competencias. Habilidad de trabajar en un contexto internacional. <http://pcampillo.wordpress.com/2008/05/14/17-habilidad-de-trabajar-en-un-contexto-internacional/>

15.- Yáñez C. Capacidades Genéricas del Modelo Educativo. UCINF. 2010

16.- Wilks Frances (1999). Emoción inteligente. Editorial Planeta, Barcelona, España. pp. 23-30

17.- Gardner Howard (1999). Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica. Editorial Paidós, 6ta edición. España. pp. 40

18.- Goleman, Daniel (1996). La inteligencia emocional. Javier Vergara Editor, 6ta edición, Argentina. pp. 123-126

19.- Echevarría, Rafael (1992). El arte del coaching ontológico, parte II. The Newfield Group. San Francisco-Estados Unidos. Pp. 19-20.

20.- <http://www.galeon.com/aprenderaaprender/intemocional/intinterpersonal.htm>