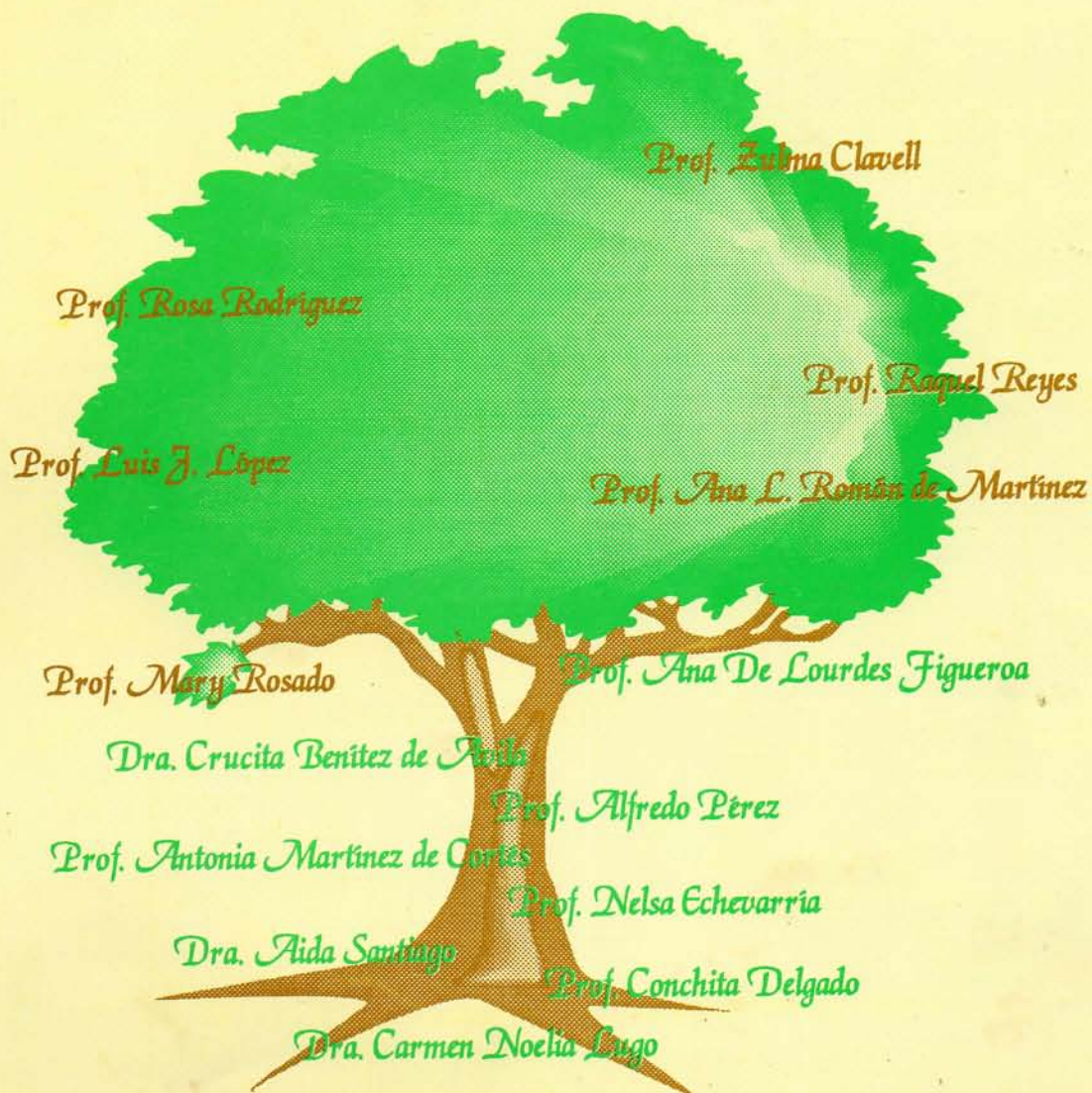


REVISTA  
**APEEC**

VOLUMEN 16

AÑO 1992

aniversario de cristal  
1977-1992



**REDESCUBRIENDO NUESTRAS RAICES Y  
PROYECTANDONOS HACIA EL FUTURO**



# McGRAW -HILL

## FORMA PROFESIONALES EN EDUCACION COMERCIAL DE EXCELENCIA CON AUTORES DE PUERTO RICO



GORBEA: TECNICAS MECANOGRAFICAS MODERNAS  
MERLE: TAQUIGRAFIA GREGG - SERIE 90  
DICTADO Y TRANSCRIPCION - SERIE 90  
TAQUIGRAFIA GREGG CENTENARIA  
DELGADO MALDONADO: MANUAL DE REFERENCIA PARA  
LA OFICINA MODERNA  
CORTEZ: CURSO DE MECANOGRAFIA GREGG  
CURSO I Y II

SANTIAGO: METODOLOGIA PARA LA TAQUIGRAFIA  
CORTEZ: METODOLOGIA PARA LA MECANOGRAFIA  
MALDONADO: WORDPERFECT 5.1 PASO A PASO  
MILAN: MANUAL DE EJERCICIOS  
PROCESAMIENTO DE PALABRAS  
CHARNECO: TECNICAS Y PRACTICAS DE OFICINA

**PROFESORES: SUS MANUSCRITOS SON BIENVENIDOS EN McGRAW - HILL**

José Fernández Valdés  
*Gerente BCV-BIP*

**EDITORIAL McGRAW-HILL INTERAMERICANA**

P.O. Box 20712, Río Piedras, Puerto Rico 00928  
Tel. (809) 751-2451 • Fax (809) 764-1890

# REVISTA APEC

VOL. 16

AÑO 1992

## JUNTA EDITORA REVISTA APEC 1991-92

Prof. Rosa Rodríguez, Presidenta  
Universidad de América

Prof. Zoraida Morales de Montañez  
Colegio Universitario Tecnológico  
UPR-Bayamón

Prof. Tomás Clemente  
Universidad de América

Prof. María Rodríguez-Paz  
Universidad de América

Diseño, arte y portada: Nina Roqué

*Revista APEC es una publicación de la Asociación de Profesores de Educación Comercial de Puerto Rico. Se prohíbe la reproducción total o parcial de los artículos incluidos en esta revista, en español o en otros idiomas, sin la previa autorización de los autores.*

*La Junta Editora de la Revista APEC no asume la responsabilidad por el contenido de los artículos, fotografías, dibujos, tablas u otro material publicado en esta edición.*

## CONTENIDO

MENSAJE DE LA PRESIDENTA <i>Prof. Zulma Clavell</i>	2
COMUNICACION EFECTIVA <i>Prof. Elba L. Cordero</i>	3
UN MODELO UTIL PARA DESARROLLAR LA CAPACIDAD DE TOMAR DECISIONES Y SOLUCIONAR PROBLEMAS <i>Prof. Mildred Maisonave de López</i>	6
POR QUE SOY MAESTRO <i>Prof. Zoraida Morales de Montañez</i>	10
CUESTIONAMIENTO JURISPRUDENCIAL Un Modelo de Enseñanza <i>Prof. Rosa O. Santiago</i>	13
PREPARANDO AL ASISTENTE PARALEGAL PARA EL SIGLO 21 <i>Prof. Nidza E. López de Victoria</i>	17
COMO PREPARAR UNA INVITACION CON WORDPERFECT 5.1 <i>Prof. Ileana Cintrón-Inserni</i>	22
DECIMA COMPETENCIA SECRETARIAL APEC <i>Prof. Gloria Torres de Morales</i>	24
APEC A LA VANGUARDIA DE LA EDUCACION COMERCIAL EN PUERTO RICO <i>Prof. Zoraida Morales de Montañez</i>	25
DECIMOCUARTA CONVENCION ANUAL APEC <i>Prof. Rosa M. Rodríguez</i>	27

# MENSAJE DE LA PRESIDENTA

El año 1992 es uno muy significativo en múltiples aspectos. El mismo es parte de una década que comenzó con cambios revolucionarios y de grandes efectos para la humanidad entera. Es parte de una década que se encuentra en plena ebullición de avances tecnológicos y de nuevas teorías en el orden social, político y económico; y es también parte de una década que es la antesala del TERCER MILENIO. En Puerto Rico en el 1992, y en América Latina, nos encontramos celebrando el Encuentro de Dos Mundos, con todas las implicaciones y efectos que este hecho conlleva.

... Y es así, en este ambiente y cuadro general que nos rodea, que APEC llega en el 1992 a su recorrido de quince años. Quince años de ardua y fructífera labor que nos han dado las bases para convertirnos en un árbol fuerte que proyectará su sombra para cobijar un futuro esplendoroso. Es por esta razón que se seleccionó un lema muy significativo para celebrar nuestra Decimoquinta Convención:

## **APEC — ANIVERSARIO DE CRISTAL:**

### **REDESCUBRIENDO NUESTRAS RAICES Y PROYECTANDONOS HACIA EL FUTURO.**

Este lema nos invita a meditar en las múltiples facetas de nuestras vidas: nuestro rol como ciudadanos del mundo, ciudadanos de una bella Isla, nuestro rol como maestros y también como miembros de una Asociación.

¿Cuáles han sido **nuestras raíces**, nuestras bases, nuestra misión como ciudadanos, como educadores, como miembros de una Asociación? ¿Cuál ha sido **la trayectoria** en nuestros diversos roles? ¿Cuál ha sido la trayectoria de la Educación Comercial en Puerto Rico, la trayectoria de nuestra Asociación? ¿Qué hemos hecho en torno a todos estos aspectos? ¿Qué hemos aprendido, y más aún, hacia dónde vamos? ¿Cómo nos vamos a **proyectar**?

Compañeros, es momento de reflexión. Que en la reflexión que cada uno de nosotros realice, meditemos en torno a lo que hemos sembrado, a lo que ha significado APEC en nuestras vidas, lo que ha significado la Educación Comercial y, más importante aún, cuál ha sido nuestra contribución.

Que esa reflexión nos ayude a continuar con nuestra misión de educadores, y que podamos **PROYECTARNOS** hacia el futuro a través de nuestro quehacer siempre inquisitivo, investigando y buscando nuevas formas de mejorarnos tanto personal como profesionalmente.

Que tratemos de proyectarnos con luz sin igual a nuestros estudiantes, conciudadanos y a nuestros compañeros socios de APEC... Y que esto nos ayude en nuestra **PROYECCION** positiva en armonía con todos, y en especial, con la **DIVINIDAD**...

¡DISFRUTEN nuestro ejemplar de la REVISTA APEC del Decimoquinto Aniversario!  
¡Gracias a todos por sus aportaciones, y en especial, a la Junta Editora, por su afanosa labor!

*Zulma Clavell*  
*Presidenta 1991-92*

# COMUNICACION EFECTIVA



*Prof. Elba L. Cordero*  
*Catedrática Asociada*  
*Colegio Regional de Aguadilla-UPR*

En el competitivo mundo de los negocios es de gran importancia el poder expresarse con corrección y propiedad. Por eso se dice que la comunicación requiere un intercambio más

comprensivo del contenido mental del hombre.

El **lenguaje** es el recurso más eficaz para la comunicación de los seres humanos a pesar de los adelantos tecnológicos. Estos adelantos son etapas más perfeccionadas de la comunicación humana, especialmente del instrumento de la palabra. La palabra denota cualquier intercambio humano.

La **comunicación** es la transferencia de pensamientos o ideas de una mente a otra. Es un proceso recíproco de compartir información a través de símbolos, principalmente palabras. Hay varios medios para llevar a cabo esta transferencia de pensamientos: escribir, leer, escuchar y hablar.

La comunicación oral se convierte en común significado personal, lenguaje es poder hablar y poder entender y se adapta a las necesidades que experimenta la humanidad para comunicarse. La función fundamental del lenguaje humano es compartir la experiencia personal. Una experiencia es todo cuanto el hombre siente y percibe, ya sea resultado de estímulos externos o internos; ya tome dicha experiencia la forma de una verdad, de una duda, de un deseo o de una necesidad. El lenguaje funciona cuando ha comunicado una experiencia personal.

La experiencia de los años da lecciones admirables y hace que el ser humano reflexione. Las experiencias que no son comunes, deben usarse para beneficio de otros. En nuestra sociedad se usa generalmente el cine, el teatro y la literatura como instrumentos para lograr este propósito.

La comunicación es el instrumento ejecutivo por excelencia. Su concepto entraña cualquier intercambio de significado que se desprende de los actos; que sea resultado de la conducta social; un proceso vivo que requiere la libre decisión de participar en la vida social. Las actitudes y las acciones del ejecutivo forman, además, parte de la comunicación. Lo importante es entenderse con los otros miembros de la sociedad. Por tal razón, se dice

que el ejecutivo es el foco de donde emanan y a donde convergen, por diversos canales, multitud de mensajes.

El proceso de la comunicación oral y la comunicación escrita envuelve tres niveles de efectividad:

## **Comunicación Cara a Cara**

Es la comunicación más efectiva, por dos razones: provee para la retroalimentación al instante, ya sea con comunicación verbal o no verbal, y permite el uso de términos no verbales (incluye el movimiento de las manos, los ojos y sonidos no verbales) para reforzar el mensaje.

La retroalimentación es la forma en que revelamos cómo estamos funcionando hacia el comportamiento de otra persona. El propósito de la retroalimentación es proveer información constructiva para ayudar a otro a que esté consciente de cómo su conducta puede afectar a uno y cómo uno percibe sus actos.

## **Comunicación Indirecta** (comunicación de dos caminos)

Ofrece la viabilidad de una retroalimentación verbal al instante.

## **Comunicación de un Camino**

Carece de retroalimentación al instante y de la comunicación verbal. Esta es la comunicación escrita.

La comunicación escrita juega un papel vital en el comercio y la industria moderna. El creciente volumen y costo de la correspondencia, informes y publicaciones enfatizan la necesidad de mejorar la eficiencia y la efectividad de las comunicaciones escritas que se generan en una empresa. Los mensajes escritos son permanentes y forman parte de los récords de la empresa.

Para lograr una comunicación hablada o escrita efectiva se deben desarrollar las siguientes cualidades:

## **Claridad**

El contenido debe decir cuál es el propósito y cuál es el mensaje que se va a transmitir. Debe recalcar lo importante y explicar términos de poco uso.

### Coherencia

La selección ordenada y adecuada de palabras está internamente relacionada con una escritura clara e interesante. Para que la comunicación sea más efectiva se requiere el uso de párrafos; oraciones y palabras cortas y simples; el uso de frases apropiadas; la repetición de palabras claves, los modificantes junto a los modificados; las mismas formas gramaticales y las comparaciones completas.

### Corrección

Los datos ofrecidos deben ser comprobados según su validez; la ortografía debe ser impecable y las cifras deben estar revisadas y correctas.

### Concisión

Expresar lo más importante con el menor número de palabras. Las palabras deben ser precisas según el vocabulario de los receptores y se debe poseer dominio de terminologías. Los mensajes no deben ser excesivamente largos.

### Cortesía

Es mantener intercambio de sentimientos positivos, vigilancia con anotaciones y reacciones anticipadas del destinatario (siempre tratado como ser humano).

El orador se coloca en el lugar de sus oyentes emitiendo la voz con el volumen apropiado. Da variedad a los niveles de entonación, dice las cosas de diferente manera y usa palabras distintas para que haya interés en el mensaje.

Además, deben mejorarse las siguientes actitudes:

### Aceptación

Este principio es el de aceptar a la otra persona tal y como es, y a la vez aceptarse a sí mismo.

Es importante saber que una persona no cambia a nadie; con la aceptación es que viene la habilidad del cambio. Esto es, el cambio o modificación de una actitud proviene a través de los deseos de la persona envuelta.

### Entender a otras personas

Es una cualidad importante cuando se trabaja en grupo. Significa estar consciente de los sentimientos y personalidades de los demás. Es necesario conocer las áreas que se pueden discutir con los colaboradores.

El empleado debe estar alerta o consciente de la corriente o flujo de autoridad de la empresa para la cual trabaja. Esto

significa que debe ir a través de los canales de comunicación y tener una visión clara de la posición que ocupa en la empresa.

### Empatía

Significa ver y sentir algo en la medida en que la otra persona ve y siente. Lo importante no es lo que se dice, sino cómo se dice. Se tiene que mejorar el tono o la forma en que se comunica algo y se deben desarrollar las cualidades de empatía y tacto. La empatía es un factor muy importante en el mundo de los negocios, es la habilidad para hacer que otros se sientan cómodos y confiados.

Por tal razón, hay que tratar a los demás como le gustaría a uno que lo trataran. Es importante hablar en una forma amigable, tomar el tiempo para ser generoso con aquellos que están en problemas, ser sensitivo en el ánimo y no ser intruso en el deseo de privacidad de otro.

### Persuasión

El motivo de persuadir es el motor que mueve a una persona a reconocer una idea, experimentar una emoción o realizar un acto. Se trata de convencer mediante la implantación de incentivos que procuren influir en la conducta del individuo o del grupo. Esto se logra al:

#### Desarrollar una actitud amigable.

Esto es esencial, ya que el trabajo permite estar en contacto con mucha gente. La técnica de ser cortés es un buen camino para comenzar a trabajar y poder crear una personalidad amigable (salud perfecta, tranquilidad mental, libertad para disponer de nuestro tiempo,

ejercicios de actividades que produzcan una vida plétórica de experiencias).

Despertar una respuesta favorable. Si se desea persuadir a alguien para que realice una tarea, la conversación debe ser en una forma positiva y placentera. De esta manera, se consigue que la persona diga "sí" rápidamente. Hay que mostrar en todas las ocasiones el deseo de complacer y de servir al prójimo al participar de sus gustos y opiniones.

Ayudar a la otra persona a sentirse importante. Esta técnica es efectiva, ya que la forma de hacer que otros se sientan bien e importantes es mostrar simpatía por las ideas, las opiniones y los puntos de vista de los demás.

El administrador debe procurar que los demás se sientan felices al hacer lo que él sugiere y que parezca fácil de hacer lo que quiere que la otra persona realice. Es importante



emplear a cada persona o empleado en aquellas tareas que se siente inclinado a realizar.

Además, es beneficioso dar la oportunidad a la otra persona para que crezca, tanto mental como espiritualmente; todo depende de los valores de cada uno.

Realzar lo positivo. Hay que realzar las cualidades y

actitudes más fuertes y mejores de la persona. No ponga de manifiesto sus defectos.

#### **Conclusión**

La comunicación a través de cualquier nivel es sumamente importante para sembrar el bien que está al alcance de cada ser humano y así poder ser felices y hacer felices a los demás.

"La bondad tiende a comunicarse." "Hable con una sonrisa."

---

---

### **BIBLIOGRAFIA**

Brostrom, Gail C. "The Importance of Communication Skills in the Business World". Facilitating Communication for Business. Virginia: National Business Education Association, 1988.

Calhoun, Calfrey C. "Teaching Communication Skills for Business", Managing the Learning Process in Business Education. USA: Wadsworth, Inc. 1980.

Fernández Sosa, Luis. Comunicación. Ohio: South-Western Publishing Co., 1979.

Fulton, Patsy J. and Joanna D. Hanks. "Interpersonal Relations - How Do You Communicate", Procedures for the Professional Secretary. Ohio: South-Western Publishing Co., 1985.

Russon, Allien R. and Harold R. Wallace. "Communicating", Personality Development for Work. Ohio: South-Western Publishing Co., 1981.

# UN MODELO UTIL PARA DESARROLLAR LA CAPACIDAD DE TOMAR DECISIONES Y SOLUCIONAR PROBLEMAS



*Prof. Mildred Maisonave de López*  
Catedrática Asociada  
Colegio Regional de Aguadilla, UPR

## Introducción

Una definición común de SECRETARIA (O) adoptada por la Asociación Professional Secretaries International (PSI), organización que representa a más de 42,000 secretarias (os) en los Estados Unidos y otros países es:

La(El) secretaria (o) es un(a) asistente del (de la) ejecutivo (a) con dominio de las destrezas de oficina, demuestra habilidad para asumir responsabilidad sin supervisión o dirección, hace uso de la iniciativa y el buen juicio y toma decisiones dentro del marco de autoridad designado.<sup>1</sup>

Si analizamos detenidamente esta definición, nos daremos cuenta que la importancia dada al proceso de toma de decisiones y a la solución de problemas ha aumentado significativamente debido a las nuevas tendencias administrativas y a la evolución de los empleos actuales.

Además, podríamos decir que esta destreza se encuentra presente en forma persistente en casi todas las tareas que realiza la secretaria o el secretario hoy día, por lo cual este artículo la discute.

Un aspecto importante de la solución de problemas es que al pasar por ese proceso aprendemos práctica y vicariamente. Este aprendizaje siempre arroja un saldo positivo al reflexionar sobre el proceso mismo.

Los llamados "problemas" son parte de la rutina diaria en la dinámica del trabajo. Pretender eliminar esas situaciones puede crear expectativas falsas e irreales. Por lo tanto, debemos enfrentar esas situaciones como tales.

## ¿Quiénes Toman Decisiones?

Todas las personas toman decisiones sobre muchas cosas todos los días. En el comercio, los empleados en todos los niveles toman decisiones relacionadas con su trabajo. El personal de apoyo en las oficinas y las (los) secretarias (os) toman decisiones respecto a la forma en que completarán las tareas que se les han asignado y otras que surgen diariamente. Al tomar tales decisiones, estos/as trabajadores/as deben considerar el efecto que sus decisiones tendrán en la organización para la cual trabajan. Además, los oficiales de una organización toman decisiones que afectan el futuro de ésta.

## Tipos de Decisiones

Muchas de las actividades de toma de decisiones diarias en la oficina son relativas a qué material usar, cómo se debería hacer un trabajo y cuándo se debe hacer, cuál es la mejor contestación ante una situación presentada por teléfono, etc. Esto implica decisiones que la (el) secretaria (o) tiene que hacer con frecuencia. Por lo tanto, el adiestramiento del estudiante de ciencias secretariales en el proceso de toma de decisiones debe ser un asunto de alta prioridad para los profesores de educación comercial, puesto que éstos demandarán participación en las decisiones en el lugar donde vayan a trabajar. La toma de decisiones será una de sus futuras responsabilidades, como se ve en la definición de secretaria (o).

## El Proceso de la Toma de Decisiones

La toma de decisiones es el proceso para escoger un curso de acción designado para resolver un problema en particular.<sup>2</sup> Muchas de las dificultades con que tropieza la gente al resolver problemas se deben a que no se valen de métodos eficaces.

Un modelo útil para mejorar la capacidad de resolver problemas y adoptar soluciones es el método IDEAL, presentado y discutido por John D. Bransford y Barry S. Stein en su libro *Solución Ideal de Problemas*.<sup>3</sup>

Los componentes del modelo están representados por la sigla IDEAL. Cada una de las letras del acróstico "IDEAL" denota un aspecto de acción de pensar, un elemento, una característica importante en el proceso de solución de problemas:

- I dentificación del problema
- D efinición y formulación de la situación problemática
- E xploración de alternativas o estrategias de solución
- A ctuar conforme a un plan
- L ogros alcanzados

Estos cinco componentes pueden ser de gran ayuda para mejorar nuestra capacidad de pensamiento y aprendizaje. Cada uno de estos componentes afectan de manera importante la forma en que puedan ser resueltos los problemas.

En realidad, al tratar de resolver un problema intervienen los cinco componentes del acróstico IDEAL. Además, los tanteos y ensayos de solución requieren, por lo general, recorrer varias veces el ciclo IDEAL.

## I

### Identificación del Problema

La primera letra del método IDEAL de solución de problemas se refiere al acto de identificar el problema, percatarse del problema y darse cuenta de que algo no está marchando como debe.

Estar seguro/a de que identificar el problema constituye el paso más difícil en la toma de decisiones. También es el paso más importante. Para poder tomar una buena decisión es preciso que, como primera medida, identifique correctamente el problema que habrá de solucionarse.<sup>4</sup>

Existe un problema siempre que la situación actual sea diferente de una situación o meta deseada. Un problema es una duda, una interrogante que surge, la cual merece una investigación, una consideración y una solución. Se deriva de circunstancias que ofrecen alternativas de acción y que, por lo tanto, requieren una decisión acerca de lo que podría ser la mejor solución.<sup>5</sup>

Una de las causas corrientes de los fallos en la identificación de problemas es que la gente no se detiene a pensar en la posibilidad de mejorar diversas situaciones. Por el contrario, tienden a, irreflexivamente, aceptar los inconvenientes y molestias que les produce una situación particular como inevitable, y a suponer que son "cosas de la vida". Sin embargo, en muchas situaciones la existencia de un "problema" debidamente identificado puede ser resuelto satisfactoriamente.

Una de las señales principales que, frecuentemente, se relaciona con la identificación de situaciones problemáticas son las reacciones emocionales de las personas, como por ejemplo: ansiedad, coraje, frustración y depresión. En vez de quedarnos atrapados en éstas, deberíamos considerarlas constructivamente como SEÑAL de que nuestra atención debe enfocarse en la situación problemática que la produce.<sup>6</sup>

## D

### Definición o Formulación de la Situación Problemática

El segundo elemento del método IDEAL para resolver problemas consiste en definir y presentar el problema con toda la precisión, claridad y cuidado que sea posible. En otras palabras, debemos definir los problemas en forma clara, simple y concreta, ya que esto los vuelve más claros y manejables.

Hay diferencias entre la identificación del problema y su definición o formulación. Así, por ejemplo, un grupo de personas puede estar de acuerdo en la existencia de un problema y disentir acerca del modo en que ha de ser definido. Muchas veces lo que parece ser el problema podría ser únicamente un síntoma que se muestra en la superficie.

Los problemas pueden ser definidos o representados de varios modos; no obstante, algunas representaciones conducen más eficientemente a unas soluciones que a otras.

Se puede definir el problema haciéndose las siguientes preguntas:

1. ¿Está definido el problema?
2. ¿Cómo sabe que es un problema?
3. ¿Por qué es un problema?
4. ¿Es la situación un problema o es su reacción a la situación lo que la hace un problema?

5. ¿Es éste el problema o una de sus soluciones?
6. ¿Es éste el problema o es el efecto del verdadero problema?
7. ¿Lo está presentando específicamente?
8. ¿Está presentando más de un problema?
9. ¿Hay problemas subordinados que nacen del problema original?

En ocasiones, podría ser conveniente formular una situación de problema como un conflicto entre:

1. una meta que se desea alcanzar y algún obstáculo que se interpone para lograrlo.
2. dos o más metas<sup>7</sup>

De acuerdo al famoso investigador en el campo de la psicología, B.F. Skinner, se debe definir un problema o situación problemática en forma operacional, ya que esto ayuda a destacar elementos cruciales que podrían aumentar la probabilidad de encontrar una alternativa de solución que sea eficaz.

AL DEFINIR UN PROBLEMA EN FORMA CONCRETA Y ESPECIFICA LA PERSONA SE VE OBLIGADA A DAR IMPORTANCIA A ELEMENTOS QUE A PRIMERA VISTA PARECEN NO TENERLA.

## E

### Exploración de Alternativas o Estrategias de Solución

El tercer elemento del método IDEAL de solución de problemas consiste en explorar distintas vías o métodos de solución del problema particular, lo que requiere analizar cómo se reacciona en el momento ante el problema; además de analizar las estrategias que podrían utilizarse. A esta fase se le conoce como el aspecto control de la solución de problemas.

Explorar alternativas se reconoce como uno de los componentes más fundamentales de creatividad en la toma de decisiones y la solución de problemas. La parte creativa del proceso es la de generar, producir o explorar todas las alternativas posibles para obtener la meta deseada.

No debe existir preocupación acerca de cuán prácticas son las ideas en esta fase. Ni debemos preocuparnos por ponerlas en ningún orden, simplemente escribamos tan rápido como podamos y exploremos todas las alternativas.

En mayor medida esta parte se relaciona con el llamado método de la "borrasca mental" o "brainstorming". Este es un proceso que básicamente facilita la "producción de ideas en forma espontánea". La eficacia de esta técnica es que brinda mayores probabilidades de producir o explorar respuestas eficaces.

Esta etapa se interesa por la cantidad y no por la calidad de las alternativas. Mientras más se pueda explorar, mucho mejor. Entre ellas pueden encontrarse las eficaces.

Al establecer las alternativas generales es importante que las metas sean:

1. Realistas (ni demasiado altas, ni demasiado bajas). Esto ayudará a emprender la acción.
2. Manejables
3. Medibles (en alguna forma para saber si se tiene éxito o no)

Es importante establecer que después de explorar y seleccionar las alternativas generales se debe pasar a explorar y seleccionar las tácticas y estrategias específicas para poner en práctica las soluciones.

## A

### Actuar Conforme a un Plan

El cuarto elemento del método IDEAL de solución de problemas consiste en decidir o predecir cuál(es) de la(s) alternativa(s) es (son) apropiada(s), efectiva(s) y práctica(s) para llevarla(s) a la acción.

Todo plan de acción y toda solución de problemas es un proceso y, como todo proceso, está sujeto a modificaciones.

La adecuación de un determinado curso de acción al momento de tomar una decisión, está en utilizar como criterio de selección uno de "utilidad". Esto quiere decir que para decidir es adecuado considerar lo siguiente:

1. Las consecuencias probables a corto y a largo plazo de cada alternativa seleccionada.
2. La utilidad de las consecuencias para solucionar el problema según la manera en que se definió.

Al evaluar las consecuencias es importante considerar:

1. Las personales
2. Las sociales (familiares, amigos, el ambiente inmediato y general)
3. A corto plazo
4. A largo plazo

## L

### Logros Alcanzados

El quinto elemento del método IDEAL para resolver problemas consiste en actuar basándose en la selección de la(s) alternativa(s). Los elementos "Actuar Conforme a un Plan" y "Logros Alcanzados" en la solución están íntimamente relacionados.

No podemos estar verdaderamente seguros/as de que nuestra definición del problema sea la adecuada, o de haber elegido correctamente la(s) alternativa(s) hasta no haber actuado basándonos en ella(s) y haber observado si se ha logrado hacerla(s) funcionar.

Si los resultados nos satisfacen, el proceso se finaliza. Si los cursos de acción no resuelven la situación problemática, habrá que reanudar el proceso en busca de mejores soluciones.

En ocasiones, a pesar de haber elegido la(s) alternativa(s) eficaz(es), puede ser que no podamos realizarla(s) porque estamos ansiosos/as o la idea de implantar las estrategias nos genera ansiedad, culpa u otras inhibiciones.

Es aconsejable, entonces, tratar la situación como un problema completamente nuevo y reiniciar el proceso desde una perspectiva totalmente nueva. En cualquier etapa en que estemos, podemos retroceder a otras etapas para revisar y realizar cambios convenientes. Por eso es que se dice que "todo el proceso de la toma de decisiones es dinámico".<sup>8</sup>

---



---

## REFERENCIAS

- <sup>1</sup> Tilton, Rita Sloan; J. Howard Jackson; Estelle L. Popham. Secretarial Procedures and Administration. Ninth Edition, South-Western Publishing Co., 1987, p. 4.
- <sup>2</sup> Baltus, Rita K. "Thinking and Problem Solving." Personal Psychology for Life and Work, Second Edition. Wausau, Wisconsin: McGraw-Hill Book Company, 1983, pp. 114-130.
- <sup>3</sup> Bransford, John D. y Barry S. Stein. Solución Ideal de Problemas, W.H. Freeman and Company, New York, N. Y., 1984. pp 13-38.
- <sup>4</sup> Weiss, W.H. Guía Práctica para la Toma de Decisiones, Editorial Norma, S.A. Columbia, 1987.
- <sup>5</sup> Navas-Roberto, José J. Ph. D. Cómo Tomar Decisiones y Solucionar Problemas Racionalmente, Editorial Librotex, Inc. Santo Domingo, República Dominicana, 1985. pp. 300.
- <sup>6</sup> Rubin, Theodore Isaac, M.D. "Los Veinte Secretos del Exito de la Toma de Decisiones", Supere la Indecisión, Harper and Row Publishers, Inc., New York, 1985. pp 151-157.
- <sup>7</sup> Ibid. p. 130
- <sup>8</sup> Ibid. p. 130



**island  
finance**

*Con nosotros...¡Puedes contar!*

*Felicita a APEC en su  
Decimoquinto Aniversario*

# POR QUE SOY MAESTRO

Zoraida Morales de Montañez  
Catedrática Asociada  
Universidad de Puerto Rico en Bayamón.

Muchos jóvenes al terminar su cuarto año de escuela superior tienen claro en sus mentes su objetivo profesional. A través de sus años de preparación académica, comienzan a establecer prioridades entre una profesión y otra; y al acercarse a su graduación de escuela superior, han tomado una decisión sobre la carrera universitaria que desean estudiar. Sin embargo, el objetivo universitario de mi amiga Irene, cuyo caso aquí les narro, comenzó a vislumbrarse desde que ésta cursaba la escuela intermedia. "Seré maestra de economía doméstica o seré secretaria". Así contestaba Irene a todo aquel que le preguntaba "qué vas a estudiar cuando seas grande."

Estudiante de escasos recursos económicos y nacida en una familia numerosa, a Irene siempre le gustó asistir a la escuela. Diría que de siete hermanos, era ella la única "adicta" a los libros. Bajo aguaceros torrenciales caminaba hasta la escuela porque nunca le gustó ausentarse de sus clases, costumbre que aún conserva en su profesión de maestra. Prepararse académicamente siempre fue para Irene una prioridad, un reto. Siempre se esforzó para realizar un buen aprovechamiento académico. Estaba segura de que esto le ayudaría a ganarse una beca y con ésta podría obtener una preparación universitaria. El reto que en ella nació debido a su condición económica y también su amor por los estudios, fueron la base de su superación.

Una vez en la escuela superior, Irene ingresó al curso secretarial, orientándose hacia uno de sus objetivos futuros: ser secretaria. Esta preparación le ayudó a reorientar su objetivo universitario, por lo que en lugar de estudiar economía doméstica o ciencias secretariales, decidió estudiar educación comercial. Esta decisión fue reforzada por la ayuda económica que ofrecía la División de Adiestramiento del Departamento de Instrucción Pública, una de cuyas becas era para estudiar educación comercial. Después de ser admitida a la universidad, Irene sometió su solicitud de beca a la División de Adiestramiento y ésta fue aprobada.

Irene, quien hoy es una maestra enamorada de su profesión, estudió el Bachillerato en Educación Comercial en la Universidad de Puerto Rico. Como se desprende de este relato, no estudió para maestra de economía doméstica, ni tampoco para secretaria. Sin embargo, se puede decir que, por esas cosas maravillosas que ocurren en la vida de los seres humanos, ella pudo combinar sus dos objetivos: ser maestra y ser secretaria. Confiesa que como maestra de economía doméstica no se hubiese desempeñado muy bien, pues a través de su experiencia como ama de casa descubrió que la cocina no es precisamente una de sus tareas preferidas.

Irene, se inició como maestra en el año 1967. En ese

mismo tiempo escuchaba a sus compañeros mencionar con gran satisfacción los años que tenían ejerciendo como maestros. Hoy ese mismo sentimiento de honda satisfacción se hace realidad en ella al alcanzar sus veinticinco años en el campo de la educación; satisfacción que también comparte la autora, pues ambas no iniciamos en el magisterio a la vez.

La madurez y seguridad adquiridas por Irene durante estos veinticinco años la llevan a compartir unas experiencias que nos apartan un poco de la tecnología abundante en nuestra enseñanza actual y nos acercan más a ese objetivo primordial de nuestra razón de ser — los estudiantes. Experiencias que, a su vez, quiero compartir con ustedes.

Al comenzar su quehacer en el magisterio, Irene comprendió que no se escoge la profesión de maestro, se nace para ser maestro. Como ella muy bien dice, ésta es una vocación que cual semilla va germinando sutilmente hasta alcanzar el esplendor de una planta fuerte y productiva. Según sus propios relatos, esta semilla la sembró en ella su primera maestra, la señorita Quiles ("Miss Quiles", como acostumbraban llamarla sus estudiantes), en aquel modesto salón en donde pasó su primer año de escuela elemental. Esto lo comprendió al correr de los años porque en el emocionante momento de su graduación de primer grado, las palabras impresas en su diploma, ... **"también el guarda el recuerdo de la maestra que guió tus primeros pasos en tu vida de estudiante,"** no tenían para ella un verdadero significado. Sin embargo, hoy esas palabras cobran vida a través de su relación con sus estudiantes. Irene confiesa que a su maestra de primer grado nunca la ha olvidado. Añade, además, que esa misma semilla fue abonada, regada y cuidada por muchos otros maestros con su dedicación, esmero, tolerancia y consejos.

En sus recuerdos siempre lleva grabado como modelo de un maestro entregado a su profesión a la Sra. Esther Feliciano, su maestra de inglés de sexto grado; maestra enérgica, recta, dedicada y competente, pero también muy humana y caritativa. Recuerda que cuando uno de sus compañeros asistía a clases sin desayunar (eran tiempos aquellos de mucha escasez y pobreza), muy amablemente la señora Feliciano le ofrecía dinero para que fuera a tomarse algún alimento "porque con hambre no se puede estudiar", solía su maestra decir. Como una joya de gran valor Irene todavía conserva el libro Juan Sinmiedo, cuento infantil que la señora Feliciano le regaló en su graduación de sexto grado.

Irene emprendió esta carrera asustada y temerosa, frente a un grupo de jóvenes que casi alcanzaban su misma edad. Jóvenes que muy audazmente solían establecer un reto para

ver hasta dónde llegaba la autoridad de su joven maestra. Entre ellos aún recuerda a Orbille Galán, Pablo Báez, Luis Raúl Cotto, Carmen Canino y a Migdalia Guzmán, entre otros. Irene comenzó siendo estricta y enérgica para "darse a respetar". Con ellos aprendió a compartir en actividades cocurriculares y socioculturales, lo que le ayudó a comprenderlos y entenderlos mejor. Todavía conserva lo de estricta, pero el tiempo, la maternidad y la experiencia le han enseñado a ser más tolerante y comprensiva.

Remontándose hacia su inicio como maestra, ella quiere dedicarles una poesía que precisamente una de sus estudiantes, Migdalia Guzmán, le escribiera. Poesía que conserva en la misma forma en que le fue entregada y cuyo mensaje es como si estuviera escrito para cada uno de ustedes.

Maestra: Hay tres personas a quien debo mi vida, personas que en forma alguna me han dedicado tiempo, y tú, maestra, que me has guiado por el sendero de la enseñanza, tú ocupas el tercero de los puestos.

Tú, maestra, que me has animado a seguir luchando sin dejarme vencer, que consagras tu vida a los que necesitan de tu apoyo y fe, que tu comprensión le sirve de bastón al inválido del alma, que tus consejos en momentos difíciles ayudan a conseguir la calma.

Que me tienes a tu lado muchas horas al día contagiándome tu valor, tú que me infiltras la curiosidad de saber si lucho por venganza o por amor, que aunque a veces enferma vienes a ocupar tu lugar para que no falte nada.

Tú que te arropas con un manto de paciencia y te muestras siempre tan calmada. Tú, maestra, has sido esta vez la fuente de inspiración a quien dedico esta poesía.

Tú, por tu dulzura y dedicación, has conquistado un lugar ijunto a Dios y a la madre mía!

Recibir un obsequio de esta naturaleza en su primer año como maestra fue para Irene una demostración de la sensibilidad y agradecimiento que existía en el corazón de esta joven, que a la vez era una representación del resto de sus estudiantes. El mensaje encerrado en esta poesía le sirvió de estímulo para mejorarse cada día más como maestra y como persona. A esta joven nunca la ha olvidado. Todavía recuerda su rostro apacible y su tímido comportamiento, su hablar pausado y su gran responsabilidad. Migdalia, con su poesía, colocó una radiante luz al comienzo de su carrera, luz que jamás se ha apagado.

Una mañana del mes de diciembre de 1990 Irene tuvo un feliz encuentro con una exalumna. Con paso seguro la vio acercarse por el lado izquierdo de su automóvil y le dijo: "¿Es usted Miss Avilés?" "Sí", le contestó sin aún reconocerla. "Usted fue mi maestra", le dijo. Y tan pronto se sonrió, por la

expresión de su rostro, logró reconocerla. Era Carmen Canino, otra de sus estudiantes durante sus primeros dos años como maestra. Habían transcurrido más de veinte años y el regocijo y la alegría que ambas sintieron al volverse a encontrar fue altamente reconfortante. Por su comportamiento tranquilo, su dulce expresión y su dedicación a los estudios, es Carmen una de las estudiantes cuyo físico y nombre Irene siempre recuerda. Migdalia y Carmen son un vivo ejemplo de lo expresado por la profesora Erica Jacobs en su artículo "Signals Sent Back": "nuestros estudiantes se van y algún día nosotros también, pero siempre de una u otra forma nuestros pensamientos y emociones permanecerán unidos." (*Teacher Magazine*, nov/dic 1991).

De Irene, he recibido muchos consejos y recomendaciones, alguno de los cuales aquí comparto. Espero que los mismos les sirvan de ayuda y estímulo en su quehacer como maestros. Estos están fundamentados en la experiencia adquirida por ella a través de sus veinticinco años en el ejercicio del magisterio y también en mi propia experiencia.

#### Consideraciones para realizar la misión magisterial felizmente

1. La profesión de maestro es una retadora, que exige muchas horas de dedicación y preparación, por lo que ésta no puede considerarse como un trabajo de ocho horas. El ser maestro es un llamado, una misión. La persona que emprende este camino debe tener un verdadero deseo de enseñar y debe hacerlo con entusiasmo. Para poder realizarse con plenitud, tanto personal como profesionalmente, el maestro debe demostrar honestidad, humildad, sinceridad, sencillez, generosidad, una actitud mental positiva, orgullo por su trabajo y respeto hacia sus estudiantes. Estos atributos le ayudarán a desarrollar en sus estudiantes una mayor motivación por sus estudios y a tener una visión más positiva de la vida.
2. La satisfacción que se siente es grande cuando un exalumno nos comunica su agradecimiento por todo aquello que le enseñamos. Este es el caso de Angela, una de la estudiantes más recientes de Irene, quien en una tarjeta de Navidad le escribió lo siguiente: "Agradezco a Dios la oportunidad de haber compartido durante este semestre junto a un ser humano tan profesional, moral y espiritual. Me siento bien orgullosa de haberla conocido y de gozar de su confianza y alegría." Días después esta estudiante le expresó que le escribió este mensaje porque "lo que se siente se debe decir en el momento porque si no, luego no se hace." Estas palabras las confirma la poesía escrita por A. Rabatté cuando dice: "Si quieres hacer feliz a alguien que quieres mucho, dícelo HOY, sé bueno ... EN VIDA, HERMANO, EN VIDA." Y fue precisamente este relato sobre esta estudiante una de las razones que finalmente me motivó para escribir este artículo.
3. Las relaciones interpersonales con los compañeros inmediatos es algo que también se debe cuidar y cultivar. Algo que nos llena de satisfacción y que hace crecer nuestro ser interior es cuando un compañero nos brinda unas palabras de apoyo, elogio y estímulo. Recientemente una de las compañeras de Irene le

entregó una tarjeta con un precioso mensaje, el que con mucha emoción ella me enseñó. De éste comparto con ustedes las siguientes líneas: "Doy gracias a Dios que me permitió conocerte y me ha dado el privilegio de contar con tu amistad ..." Estas sencillas pero significativas palabras son un bálsamo para el espíritu de la persona que las recibe y un aliento para continuar dando lo mejor de cada uno profesional y personalmente. Por eso, cuando sientas que debes regalar unas palabras de estímulo a aquel que tienes a tu lado, hazlo: "En vida, hermano, en vida."

4. Desde el punto de vista de las relaciones humanas, es necesario establecer una comunicación maestro - estudiante positiva. Este es un factor determinante en el éxito o fracaso, tanto del maestro como del estudiante. Por eso, cuando un estudiante se acerque a ti, escúchalo. Si no puedes ayudarlo, refiérelo a una consejera. Enseña con el ejemplo, sé testimonio. Proyecta una imagen de respeto mutuo. Es sumamente importante respetar al estudiante como persona. En situaciones embarazosas es preferible hablar con él en privado, no lo hieras o ridiculices frente al grupo. Si puedes decir una palabra de estímulo, dila. Si no, es preferible callar.
5. Sé recto, enérgico, pero también sé paciente y tolerante. Si un estudiante merece un reconocimiento bríndaselo: una pequeña nota de reconocimiento y estímulo, un certificado, una tarjeta. Estos no cuestan mucho, pero tienen un gran valor para el que los recibe.
6. Somos humanos, lo que nos hace sentir coraje y en ocasiones molestarnos; sin embargo, evita el utilizar palabras hirientes y sarcasmos. Estos no hacen ningún bien a quien los escucha. Algo que el estudiante siempre recordará será las relaciones interpersonales entre su maestro y él.
7. Sé honesto con tus estudiantes. Déjales saber que aunque eres maestro, no por ello tienes el control de todo el conocimiento.
8. Aprende de tus estudiantes. Estos te enseñan que con tu paciencia y estímulo puedes obtener de ellos grandes logros. En nuestros salones tenemos, muchos Juan Sinmiedo; jóvenes que para algunas personas pasan por tontos. Sin embargo, como Juan Sinmiedo, debajo de su aparente aspecto de tontos, abunda la valentía, la fortaleza y la audacia, características que les

llevan a alcanzar metas y a vencer obstáculos que nosotros somos incapaces de imaginar.

9. Mantente al día en tu profesión, únete a asociaciones profesionales. Suscríbete a revistas profesionales, unas en tu área de especialidad y otras en materias relacionadas. En las primeras encontrarás lecturas que te ayudarán a renovar y actualizar tus conocimientos técnicos, a dominar la materia que enseñas. En las otras encontrarás artículos, experiencias y relatos que te ayudarán a mejorar y madurar en tus relaciones interpersonales.
10. Sé receptivo a los cambios. La experiencia nos demuestra que no todos los estudiantes aprenden de la misma forma, su aprovechamiento académico está sujeto a su estilo de aprendizaje; he aquí la importancia de intentar nuevos enfoques en la enseñanza y variar la metodología.
11. Sé creativo. Esta es una profesión que da la oportunidad de desarrollar la creatividad, evitando así el aburrimiento en los estudiantes.
12. Orienta a tus compañeros. Relata Irene que nunca olvidará el apoyo y la orientación que recibió de una de sus compañeras en su inicio como maestra. Esta compañera muy desinteresadamente la guió cuando tuvo que enseñar por primera vez el curso de taquigrafía en español y mecanografía elemental.
13. Crece profesionalmente, pero también crece espiritualmente. Pide al Señor que mantenga en ti siempre latente la vocación de maestro.

Al comenzar su misión de maestra, Irene recibió muchas palabras de estímulo y aliento. Al transcurrir de los años, las continúa recibiendo. Hoy, al celebrar sus veinticinco años en el magisterio, Irene da las gracias a sus estudiantes por enseñarle a ser más tolerante, más comprensiva; y da las gracias a sus compañeros por ayudarlo a mejorarse en la cátedra y también como ser humano. Pero, sobre todo, da las gracias al Señor por haberle preparado para realizar la misión que tan magistralmente él realizó: ser MAESTRO.

Compañero, que las experiencias, consejos y recomendaciones que humildemente aquí comparto contigo te ayuden a afianzarte más en tu profesión y a derivar grandes satisfacciones de ella. Que la interacción con tus estudiantes te ayude a entenderles mejor y así te conviertas en un facilitador, un guía, un consejero, un verdadero MAESTRO.

#### LECTURAS RECOMENDADAS

- Davis, Jean M. "1989's Most Remembered Teacher." Teacher Magazine, December 1989, p. 71.
- "Friendly Persuasion." Teacher Magazine, April 1991, pp. 33-37.
- Genova, Rosemary. "I Thought I Could Leave without Looking Back, but I Was Wrong." Teacher Magazine, September 1991, pp. 8-10.
- Hunter, Jennie. "Are You Really Prepared to Teach?" Business Education Forum, March 1988, pp. 6-8.
- Jacobs, Erica. "Signals Sent Back." Teacher Magazine, December 1991, p. 55.
- Johnson, Iris W. and J. Howard Jackson. "To Be a Master Teacher." Business Education Forum, May 1986, pp. 6-7.
- Johnson, Iris W. and Sharon J. Harris. "Are We Preparing our Teacher for the Real Things They Will Face?" Business Education Forum, February 1987, pp. 3-5.
- Lang, Mary Jane. "Factors that Determine Success for the New Business Teacher." Business Education Forum (Yearbook Issue), April-May 1986, pp. 3-4, 7.
- "The Effective Professional Teacher." Business Education Forum, April 1991, pp. 4-6.

# J CUESTIONAMIENTO JURISPRUDENCIAL

## Un Modelo de Enseñanza



*Rosa O. Santiago, Directora  
Departamento Ciencias Secretariales  
U.P.R. - Ponce*

Estudios realizados demuestran que el hostigamiento sexual es un serio problema social que la vida moderna nos presenta y uno de los temas más polémicos que han tenido que enfrentar los patronos en las últimas

décadas. Un estudio nacional reportó que de 9,000 mujeres encuestadas, un 88 por ciento indicó que había experimentado en el trabajo una o más formas de avances sexuales no deseados (Fulton y Hanks, 1985). Otras estadísticas disponibles indican que siete de cada diez mujeres son hostigadas sexualmente en alguna forma, verbal o físicamente, durante su vida de trabajo (Ibid). El cargo de hostigamiento sexual que presentara no hace mucho tiempo Anita Hill contra el Juez de la Corte Suprema de los Estados Unidos, Clarence Thomas, agudizó la conciencia pública sobre este problema. Este caso, además, demostró dramáticamente el efecto polarizante del hostigamiento sexual. Por un lado salieron a flote los sentimientos de resentimiento, por mucho tiempo reprimidos, sobre el prejuicio de que las mujeres estamos invadiendo campos que no nos corresponden y por otro lado los hombres tratando de mantenernos al margen. Ellen Gragg (1992) dice que lidiar con el hostigamiento sexual significa confrontar todas las diferencias de estilo y de interpretación que los hombres y las mujeres llevan al lugar de trabajo, poniendo al descubierto todas esas convicciones, profundamente arraigadas y a menudo profundamente enterradas, sobre el sexo opuesto. Ella considera que el aumento de mujeres en el campo del trabajo en los últimos veinte a treinta años ha traído una resentida tolerancia y una coexistencia no pacífica. Como maestra de ciencias secretariales, la mayoría de los estudiantes que recibo son féminas; y en varias ocasiones me he visto en la necesidad de ofrecer orientación a algunas que fueron mis estudiantes, las cuales desempeñándose como secretarias han experimentado de una u otra forma hostigamiento sexual por parte de su jefe o compañeros de trabajo.

Consciente de mi misión como maestra y ante un panorama tan poco halagador para mis estudiantes como futuras profesionales, entendí que era mi responsabilidad desarrollar en ellas una conciencia bien clara de la gran variedad de prácticas dañinas de hostigamiento sexual a que pueden enfrentarse en el área de trabajo dentro del campo secretarial.

Usando el modelo de enseñanza de "cuestionamiento jurisprudencial" en el curso de Procedimientos Secretariales, intento lograr que mis estudiantes entiendan qué es hostigamiento sexual, cuáles son sus derechos legales y cómo pueden hacerlos valer. Este modelo tiene la particularidad única que enseña al estudiante a pensar sistemáticamente, con juicio crítico y razonamiento lógico, en torno a problemas contemporáneos, ponderándose éstos como cuestión de política pública. A la vez les enseña a formar opiniones y asumir actitudes frente a asuntos de esta naturaleza. Este método es sobre todo muy útil para ayudar al estudiante a que aprenda a revisar sus creencias y opiniones y a repensar respecto a importantes cuestiones legales, éticas y sociales que afectan a nuestra sociedad expuesta a tantos cambios culturales y sociales. Es esencialmente un modelo de educación ciudadana de alto nivel cuyo enfoque jurídico ayuda al estudiante a participar en la redefinición de los valores sociales (Oliver y Shaver, 1974). Mediante este modelo se le exige al estudiante la formulación de un problema y el análisis de posiciones alternativas.

El hostigamiento sexual es un asunto de actualidad que implica aspectos legales, éticos y sociales. Seleccioné este modelo para discutir el tema porque quería que mis estudiantes exploraran sobre un caso donde ellos pudieran analizar inteligentemente la situación y asumir una actitud sobre el asunto en discusión. El objetivo era que mediante el análisis del caso los estudiantes determinaran cuáles eran los valores y la política pública involucrados y tomaran una postura en el asunto. Su postura debía reflejar los conceptos de justicia y dignidad humana, que son dos valores fundamentales en una sociedad democrática. En este modelo de enseñanza los alumnos asumen la posición de un juez competente. Como tal, su trabajo consiste en escuchar las pruebas, analizar las posturas legales de ambas partes, sopesarlas, comprobar lo que establece la ley y decidir la mejor sentencia posible. Para poder realizar el trabajo eficientemente, se necesitan tres tipos de competencias: 1. el conocimiento de los valores y principios de la Constitución, 2. un conjunto de habilidades para clarificar y resolver problemas y 3. conocimiento de la legalidad actual. Esto significa el estar al tanto de los problemas políticos, sociales y económicos contemporáneos. Para lograr el objetivo se estructuró la estrategia o modelo en seis fases.

En la primera fase, introducción al caso, se orientó a los

estudiantes sobre el modelo que íbamos a utilizar: **cuestionamiento jurisprudencial**. Se les explicó que discutiríamos un caso analizando los diferentes lados de la historia y los valores implicados. Ellos deberían asumir una actitud al respecto y defender sus puntos de vista. Al mismo tiempo tenían que escuchar las opiniones del resto del grupo y respetarlas, ya que "resolver un tema complejo y controversial en un contexto social productivo exige ciudadanos que puedan hablar entre sí negociando con éxito sus divergencias" (Bruce y Weil, 1986). Se les entregó a cada uno copia del siguiente caso: "Carmen Lamas ha estado trabajando con Keyser Automotive por tres meses como secretaria en la división de ventas. La mayoría de los representantes de ventas, así como el gerente (como es de esperarse), son gente amigable. El supervisor inmediato de Carmen es el Gerente de Ventas, Raymond Meyers. Tiene aproximadamente treinta años, casado y tiene dos niños pequeños. Carmen considera a todos los compañeros en su división como sus amigos. Disfruta hablando y bromeando con ellos. El señor Meyers siempre ha sido buena gente con Carmen y ella lo cataloga como divertido y considera que es fácil trabajar con él. Recientemente, sin embargo, él ha estado demasiado amigable con Carmen, quien tiene veintisiete años y es soltera. El señor Meyers le ha hecho varios comentarios como 'Oye, estás preciosa hoy' y 'Si yo no fuera un hombre casado, te llamaría todas las noches'. Carmen pensó que él estaba bromeando, le agradeció sus cumplidos y siguió trabajando. Sin embargo, la semana siguiente en dos ocasiones el señor Meyers hizo algo que Carmen consideró avances sexuales. En una ocasión le colocó el brazo sobre sus hombros mientras le ofrecía un cumplido. Esta mañana la invitó a que fueran a cenar en la noche. Ella le contestó enfáticamente que no iría a cenar con él. El comentario del señor Meyers mientras salía de la oficina fue "Sólo espera que llegue el momento de tu evaluación" (Fulton y Hanks, 1985).

Luego de leído el caso se bosquejaron los eventos, se analizó quién hizo qué y por qué y se identificaron los datos más relevantes del caso.

En la fase dos, **identificación de los temas**, se le pidió a los estudiantes que sinterizaran los datos y los ponderaran como una cuestión de política pública, explicándoles que una cuestión de política pública es "una cuestión que implica una decisión u opción por parte de los ciudadanos o de la administración en lo relativo a un problema social" (Bruce y Weil, 1986). Se les dio varios ejemplos de problemas sociales formulados como una cuestión de política pública: "¿Se debe establecer en Puerto Rico la pena de muerte?", "Deben los Estados Unidos atacar a Saddam Hussein?" Inmediatamente los estudiantes quisieron explotar la cuestión de política pública que contenía el caso. Formularon la siguiente pregunta:

"¿Fueron violados los derechos civiles de Carmen?" En esta fase los alumnos sintetizan los hechos con relación a la política determinada y caracterizan los valores implicados identificando los conflictos existentes entre los valores. Los estudiantes escogieron como el dato más relevante la intimidación por el rechazo de una conducta sexual. Se les pidió que identificaran los valores implicados en el caso, y ellos destacaron como el más importante la igualdad de oportunidad de empleo con relación a la discriminación por sexo. Identificaron los conflictos que estos valores representan en lo que a la mujer concierne. En las dos primeras fases no se le pide a los estudiantes que expresen sus opiniones o tomen partido, sino que revisen los hechos, los resuman, seleccionen un tema para discusión, aíslen los valores y sus conflictos y reconozcan los hechos y las teorías implícitas.

Entramos en la discusión de los aspectos éticos, legales y sociales del hostigamiento sexual, lo cual constituye la tercera fase del modelo, **adopción de posturas**. Se les pidió a los estudiantes que asumieran una actitud respecto al asunto y que defendieran sus puntos. Se trata de articular una postura fundamentándola. Traté de explorar qué opinaban realmente preguntándoles si verdaderamente había una violación de valores. Se trata de probar cuán firmes son sus opiniones (fase cuatro, **exploración de los supuestos**). En esta fase el profesor adopta el estilo socrático de confrontación, sometiendo a prueba la tesis del alumno. La función del profesor es sondear la postura del estudiante cuestionando la relevancia, consistencia, especificidad y claridad de sus ideas hasta que sea más clara y compleja. Así que se les preguntó si

consideraban algunos eventos específicos como hostigamiento sexual. Una estudiante opinó que no todos los eventos constituían hostigamiento sexual. Reté su opinión para comprobar consistencia y especificidad. Ella mantuvo su criterio.

Luego de la discusión se identifica la opinión más conveniente (fase 5, **matización de la postura**), que es como redefinir la tesis examinando situaciones semejantes. La opinión más convincente fue aquella que afirmaba que hubo hostigamiento sexual y que los derechos civiles de una mujer habían sido violados. Se les motivó a que identificaran situaciones similares para comprobar la firmeza de sus opiniones. En la fase seis, **comprobación de las hipótesis en torno a los hechos, las definiciones y las consecuencias**, el profesor ayudará al estudiante a comprobar su posición en todas las condiciones imaginables determinando las consecuencias previsibles y examinando su validez.

Para poner a prueba cualquier presunción que pudiera haber detrás de las opiniones que se habían cualificado, uno de los estudiantes presentó al grupo un folleto sobre hostigamiento sexual en el empleo publicado por la Comisión Puertorriqueña para Asuntos de la Mujer. A través de la lectura



del documento, los estudiantes coincidieron en que todos los eventos del caso podían considerarse como hostigamiento sexual y que ciertamente hubo una violación al Título VII de la Ley de Derechos Civiles, la cual es una política nacional para promover prácticas de empleo justas. Los estudiantes determinaron cuáles serían las consecuencias de sus opiniones: 1. La mujer hostigada sexualmente no debía dejar su empleo, 2. Debía tener una seria conversación con el hombre involucrado en el caso, quien era su supervisor, o podía acudir al gerente de personal y 3. Si no obtenía una respuesta positiva y su evaluación se veía afectada por el rechazo de una conducta sexual no deseada, ella tenía la oportunidad de iniciar un caso legal. Concluyeron que casos como éste ocurre a diario y citaron ejemplos donde ellos habían estado expuestos a conducta sexuales no deseadas. Inclusive el único varón en el grupo había experimentado este tipo de situación, por lo que la discusión sirvió para hacer patente que no solamente la mujer está expuesta a este tipo de vejamen, sino que el hombre puede verse también afectado. En este momento la discusión se tornó interesantísima y muy valiosa para el grupo.

Una práctica muy efectiva para complementar este modelo de enseñanza sería la de analizar un caso legal real donde los

estudiantes pudieran emitir opiniones no sólo sobre los eventos, sino también sobre las decisiones finales. Estando tan reciente el caso de Anita Hill versus Clarence Thomas, los estudiantes se motivaron a estudiarlo y discutirlo en su fondo.

Luego de una sesión de discusión como ésta, se puede llevar a los estudiantes a un análisis más profundo del asunto mediante otro modelo de enseñanza llamado **discusión de grupo**. Algunos estudiantes podrían analizar diferentes casos en la biblioteca de la Escuela de Leyes; otros pueden ponerse en contacto con la Directora de la Comisión Puertorriqueña para Asuntos de la Mujer y traerla como recurso a la clase; otros podrían entrevistar a personas que hayan sido hostigadas sexualmente.

Este modelo de enseñanza es uno altamente estructurado que requiere bastante tiempo, pero es tal vez el más adecuado para analizar problemas sociales tan graves como el discutido. Definitivamente, podemos concluir con Bruce y Weil (1986) que el "modelo proporciona un marco para desarrollar un curso sobre temas sociales contemporáneos y para tratar cuestiones conflictivas que conduzcan a un examen correcto de los valores". Es altamente recomendable, pues, para el curso de relaciones humanas, curso que debe formar parte del currículo de cualquier programa secretarial.

---



---

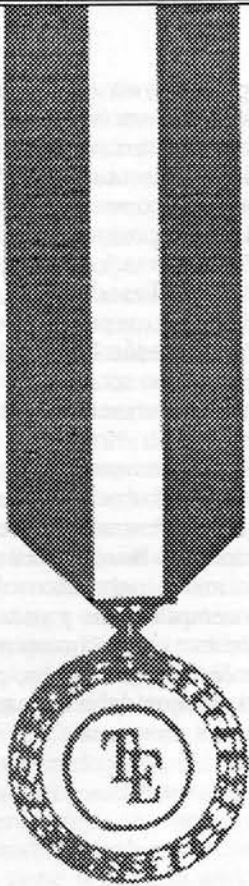
#### REFERENCIAS

- Barranco, Isabel. "Las Agresiones Marcan la Vida de las Mujeres", FEM (Marzo 1988), pág. 9-16.
- Fulton, Patsy J., Johanna D. Hanks. Procedures for the Professional Secretary. Ohio: South-Western Publishing Co., 1985.
- Joyce, Bruce, Marsha Weil. Models of Teaching (3er ed.) New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1986.
- Marmer Solomon, "Sexual Harassment After the Thomas Hearings", Personnel Journal (December 1991), pp. 32-37.
- Oliver, Donald, James P. Shaver. Teaching Public Issues in High School. Boston: Houghton Mifflin Company, 1974.
- "Sexual Harassment in the Secretary's Workplace," The Secretary (August-September, 1981), p. 10.
- Thacker, Rebecca A. "Preventing Sexual Harassment in the Workplace", Training and Development (February 1992), pp. 50-53.
- Universidad de Puerto Rico, Política Sobre Hostigamiento Sexual, 1987.

# Tony's Engraving

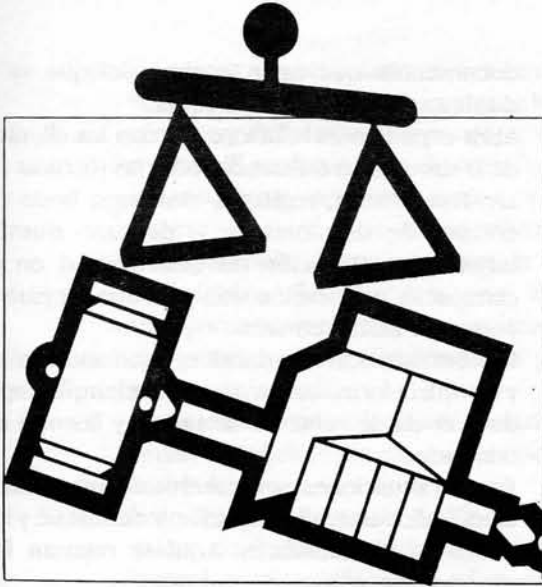
TROFEOS • PLACAS • MEDALLAS • GRABADOS COMPUTADORIZADOS

- CALIDAD Y SERVICIO
- PRECIOS CON DESCUENTO
- ATENDIDO POR SU DUEÑO



Avenida Los Millones K-7  
Villa Contessa, Bayamón, P.R. 00956  
Tel. 786-7253 • 785-8105 • FAX(809) 740-3810

*Nuestras felicitaciones a  
los socios de APEC y a  
su Junta de Directores en  
la celebración del  
Decimoquinto Aniversario  
de la Asociación*



## PREPARANDO AL ASISTENTE PARALEGAL PARA EL SIGLO 21: Ideas y Estrategias y su Aplicación en el Salón de Clases

*Prof. Nidza E. López de Victoria  
Catedrática Auxiliar  
UPR-Bayamón*

La educación comercial ha sido afectada grandemente y continuará siendo afectada por los cambios tecnológicos en el futuro. Como educadores responsables debemos preguntarnos qué se debe hacer para mejorar la educación y preparar a nuestros estudiantes para el mundo empresarial y la industria en el Siglo 21. El impacto de la tecnología y otras influencias externas hacen que reevaluemos los currículos, cursos y experiencias en el salón de clases.

Debemos proveer a los estudiantes situaciones reales de oficina en las cuales puedan: aprender a aprender, a escuchar y a comunicarse inteligentemente con los clientes y a llevar el mensaje de una manera correcta, que también puedan resolver problemas y darle buenas soluciones a los mismos, que puedan tomar decisiones y establecer prioridades, que desarrollen una autoestima alta, que sepan establecer metas personales y profesionales y que tengan motivación. Deben desarrollar destrezas de negociación con los clientes y buenas actitudes hacia los mismos. Deben aprender a ser organizados y a desarrollar la capacidad de trabajar en equipo. Por último, deben adquirir y aprender otras destrezas avanzadas relacionadas con el empleo, cuando sea necesario.

A continuación se recomiendan algunas estrategias para aplicar en el salón de clases y especialmente en el curso de transcripción legal con un enfoque paralegal:

### 1. Procedimientos de Oficina y Clase Diaria

- a. Llevar el calendario de la oficina (puede ser uno creado por ellos mismos en la computadora, pueden comprarlo o el profesor proveérselo). El profesor simula que es la persona encargada de supervisar y le va dando las citas diariamente de acuerdo a la unidad o el contenido de los documentos y el estudiante le da seguimiento. Informar al estudiante que existen en el mercado programas de calendarios electrónicos, adquirir alguno sería aún más real.
- b. Llevar y cotejar el "tickler file" o tarjetero de seguimiento de acuerdo a las citas del calendario

y situaciones de la simulación. Enseñarle a preparar tarjetas y el uso del mismo.

- c. Hacer una lista o crear un formato para un Plan de Trabajo Diario de qué voy a hacer hoy, y todos los días el estudiante prepara una lista de la cosas para hacer, citas pendientes, llamadas telefónicas, seguimientos para que aprenda a establecer prioridades y a dar seguimiento.
- d. Colocar un calendario pequeño, una banda elástica a su libreta de dictado y pedirle que tomen dictado hacia abajo en el lado izquierdo y dejen el lado derecho para tomar instrucciones, hacer cambios y añadir texto.
- e. Preparar y llevar un "Reading File" con su hoja de control de documentos.
- f. Preparar y llevar otros registros: fotocopias, llamadas telefónicas, facsímiles, correspondencia, sellos de Rentas Internas, Registro de Testimonios, Emplazamientos, Registro para Demandas y otros.
- g. Ambientar y organizar el escritorio como si estuviera en la oficina: bandejas verticales, papelitos engomados, grapadoras, presillas de metal, diccionarios y manuales de referencia, reloj, calculadora, teléfono, florero, retrato y tijeras. Se debe proveer una gaveta para guardar algunos accesorios.
- h. Grabar el sonido del teléfono y, mientras el estudiante trabaja, dejar que éste suene para interrumpirlo con una llamada telefónica inesperada relacionada con la simulación. Con este ejercicio se repasan las técnicas de un buen recepcionista: disposición, cortesía telefónica, técnicas para tomar y dar los mensajes, uso de libreta de dictado, hoja de mensajes telefónicos y otros.
- i. Dramatizar situaciones telefónicas para solicitar

- información al cliente y llenar Hoja de Datos del Cliente para preparar una Declaración Jurada, Escritura y otros documentos. Se coordina una cita para una fecha y hora específica para ir a firmarlo. Se empieza desde lo más simple y luego se le van añadiendo otras decisiones más complejas.
- j. Dramatizar una situación donde el profesor o el estudiante le pide a una persona que entre al salón simulando que es el cliente que llamó. Este se identifica y cualesquiera de los estudiantes lo atiende. Aquí se evalúa la disposición, destrezas de recepción y atención al visitante, si terminó el documento y lo tiene listo en el tiempo fijado (trabajo bajo presión de tiempo), le saca copia, se firma, se cobra y todo el trámite de la tarea gestión o documento.
  - k. Planificar que llegue un mensajero inesperadamente a recoger un documento que estén preparando para determinar quién lo tiene listo, con todo el trámite correspondiente. Aquí se mide la rapidez con que realiza el trabajo bajo presión y la calidad del mismo.
    - l. Dictado de algunos párrafos estilo oficina y que copien el resto del documento de un formato ya grabado o impreso.
    - m. Pedirles que preparen borradores a mano de los documentos que van a preparar. El profesor los revisa y los devuelve, se aclaran dudas antes de que los pasen en forma final. Aquí repasan y aplican la teoría legal discutida en clase.
    - n. Dictarles documentos cortos directo a la máquina simulando que son urgentes y que tienen que salir en el momento.
    - ñ. Interrumpir al estudiante cuando esté preparando un documento y pedirle que cambie de pantalla para dictarle un documento que tiene prioridad.
    - o. Grabar dictado de documentos en casetes para que el estudiante se acostumbre a transcribir de dictáfono. Es diferente transcribir de máquina que de sus propios signos.
    - p. Crear situaciones para que los estudiantes sean los que originen llamadas de larga distancia. Con esta actividad se evalúa que el estudiante organice sus ideas para dar el mensaje con claridad, que tenga el expediente a la mano y lo revise antes de llamar, que tome y comunique el mensaje o el trámite correcta y efectivamente y anote las llamadas en un registro de llamadas de larga distancia.
    - q. Solicitarle al estudiante que verifique el registro de llamadas de larga distancia, de fotocopias y sellos para preparar las facturas.
    - r. Solicitarle al estudiante que saque copias de un documento "x" de "tal fecha" archivado en un expediente. Aquí se evalúan varias destrezas: cómo utilizar la fotocopidora, si remueven todos los documentos que están encima del que va a duplicar y si queda bien la copia.
  - s. Abrir expedientes relacionados con los clientes de la simulación utilizando todas las técnicas de archivo: sistema, registros, marbetes, hojas de control de documentos o de caso nuevo, tarjeteros, colocación de documentos en el cartapacio, perforación, etc. para que prepare o complete un documento.
  - t. Proveer situaciones en donde el estudiante analiza y completa formularios, como por ejemplo copia de licencia de vehículo de motor y licencia de conducir.
  - u. Proveer situaciones para que el estudiante analice cartas o documentos recibidos, los conteste y los anote en el calendario. Aquí se repasan los aspectos de redacción y puntuación.
  - v. Dar unos datos a los estudiantes para que hagan investigación o busquen alguna información en la biblioteca relacionada con la simulación, preparación de documentos o el cliente. Se les permite que trabajen en equipo y que compartan información.
  - w. Colocar las noticias o recortes de periódicos que traiga el estudiante en el expediente del cliente en orden de fecha.
  - x. Celebrar todos los días antes de terminar la clase la reunión de las 4:30. En este momento se revisa todo lo que se logró en la simulación, en la clase y lo que quedó pendiente. El estudiante tacha las tareas de la hoja de qué voy a hacer y determina sus prioridades para el día siguiente.
  - y. Preparación de formularios legales y servicios del correo. Como el Índice Notarial se debe enviar por correo certificado con acuse de recibo, el estudiante preparará los formularios, el sobre (Núm. 10 y de ventanilla), las copias y le dará todo su trámite, inclusive el doblar los documentos.
  - z. Adherir los sellos de goma preparados para la simulación, sellos de rentas internas y hacer el cálculo, utilizando la tabla de aranceles notariales.
2. Teoría Legal, Terminología y Vocabulario en Latín
    - a. Se asigna para lectura el material de los manuales o de la biblioteca y se discute. El profesor presenta el material por medio de transparencias, ilustraciones, láminas, modelos de documentos y formularios y organiza grupos de tres o cuatro estudiantes que informan sobre el material.
    - b. En ocasiones, utiliza el "Data Show" y el disco de trabajo para presentar la teoría legal.
    - c. Se asigna la teoría y se le pide al estudiante que prepare borradores de las distintas tareas y documentos. Se estimula aquí las destreza y capacidad para analizar información y formularios y destrezas avanzadas de la profesión legal.

- d. Se asigna el vocabulario en latín en grupos de veinte palabras, el estudiante practica el signo, término y definición y prepara oraciones con el mismo. El profesor dicta el vocabulario: directo a la máquina o para que lo tomen en signos, por casete o para que transcriban de una transparencia, luego escriben la frase y la definición. Se discute por medio de transparencias y ejemplos y se aclaran dudas. Se dan pruebas cortas dividiendo las palabras en grupos de veinte.
  - e. Toda teoría, terminología, vocabulario o glosario se discute en clase y luego se aplica por medio de la simulación.
3. Teoría de Equipo y Programa de WordPerfect
- a. Luego de discutir la teoría de procedimientos y la legal, se discute la teoría relacionada con las funciones de WordPerfect, necesaria para aplicar al producir los documentos de la simulación.
  - b. El profesor recomienda y asigna la lectura del libro de WordPerfect 5.1 y que preparen un tarjetero de funciones básicas.
  - c. El profesor prepara información general sobre los componentes de la computadora, el cuidado del equipo, el manejo y archivo de discos, las funciones prácticas para la división de palabras, las instrucciones para la preparación de documentos con funciones de "merge" y "boilerplate files" y otros.
  - d. Este material se asigna, se discute y se hace una práctica de acuerdo a las funciones relacionadas con la simulación. El profesor dirige a la clase para que todos sigan las instrucciones en conjunto. Esta teoría se presenta en transparencias, "Data Show" y otros.
  - e. Se discuten las normas de evaluación de la simulación.
4. Simulación
- a. Una vez discutida la teoría de procedimientos, teoría legal, teoría de WordPerfect y las normas de evaluación, se comienza la simulación combinando estos tres aspectos.
  - b. El profesor le da unas instrucciones (por escrito, oralmente, vía llamadas telefónicas o cliente) y el estudiante trabaja bajo presión de acuerdo a prioridades. Este anota en la Hoja de Récord de Rapidez cuándo inicia y cuándo termina la producción del documento. Luego se toma el tiempo de impresión y determina los minutos de producción. El profesor anota el tiempo de producción en el registro.
  - c. Durante el tiempo de producción de documentos hay interrupciones y el profesor provee situaciones reales.
  - d. El estudiante da el trámite completo al documento.
  - e. Se provee un día de la clase para cotejo con las claves, aclaración de dudas y evaluación de documentos.
  - f. Se recoge la simulación con la hoja de Cotejo de Documentos y se selecciona por sorteo uno o dos de los ejercicios de la simulación para la nota de cotejo.

**OTRAS IDEAS Y RECOMENDACIONES  
PARA EL PROFESOR**

1. Coordinar y hacer visitas al Tribunal para que el estudiante se familiarice con los distintos casos y procedimientos del Tribunal: contenciosos y ex parte.
2. Coordinar, charlas y traer abogados, jueces, secretarías legales, taquígrafos, exhibiciones, demostraciones de servicios especializados: MicroJuris, Westlaw, Lexis, Compuclerk Timeslips, Equitrack, Registro 1.0, Computax, Pensión Alimenticia 1.0 y otros programas de contabilidad, control de fotocopia, facsímiles y calendario para la oficina legal.
3. Mantenerse en comunicación con las instituciones relacionadas: Colegio de Abogados, Oficina de Inspección de Notarías, Registro de la Propiedad, Tribunales y los jueces, bufetes de abogados, casas publicadoras, y otros para mantenerse al día con los cambios en los procedimientos y reglamentaciones, tanto en las cortes estatales como en las federales.
4. Suscribirse a algunas revistas, tales como: WordPerfect, The Secretary, Office, etc. y consultar la revista del Colegio de Abogados, la de la Asociación de Notarios, Anota y otros libros que se sugieren en la bibliografía.
5. Leer el periódico y recortar, escuchar la radio y mirar la televisión para compartir las noticias relacionadas con el campo legal con los estudiantes.
6. Ser autodidáctica y estar abierta(o) al cambio. Lo que hoy uno cree que es lo último mañana ya no tiene vigencia.

**OTRAS RECOMENDACIONES PARA MOTIVACION Y  
CREATIVIDAD**

1. Inculcarle al estudiante y demostrarle con el ejemplo que el campo de las leyes es muy interesante, fascinante, que les hace profesionales especiales, les desarrolla el intelecto y les hace ciudadanos más conscientes de la situación política y social. El ser secretaria(a) legal abre las puertas a un mundo ilimitado de opciones: asistente administrativo o paralegal, secretaria(o) de un socio y hasta podría ser el preámbulo del comienzo una carrera en derecho.
2. Ser concientes de que toda carrera requiere mucha dedicación, esfuerzo mental y físico, compromiso, destrezas refinadas y flexibilidad, pero el área legal exige más aún.
3. Explorar las funciones especiales que proveen los

- programas o equipos electrónicos que estén utilizando y estimular a los estudiantes para que los utilicen al máximo. Motivar al estudiante para que visite oficinas y traiga literatura de los programas especializados.
4. Visitar oficinas de la comunidad relacionadas con el tema o unidad que se esté cubriendo para investigar los procedimientos, situaciones, documentos que se utilizan (originales y borradores).
  5. Revisar esos documentos y cotejar la ortografía, gramática, estilo y formato.
  6. Seleccionar un nombre ficticio para la compañía, pero con nombres de personas reales o conocidas.
  7. Crear un comité de decoración para decorar el tablón de edictos todos los meses y pedirle que sugiera ideas relacionadas con la celebración del mes y el contenido de curso.
  8. Sugerir que preparen un organigrama de la empresa con fotografías o láminas representando al personal de la oficina, incluso su fotografía y el nombre del estudiante. Este puede ser el comienzo de un manual de procedimientos para el curso.
  9. Crear y preparar formularios, registros, etc., utilizando las funciones especiales del programa.
  10. Coordinar charlas con conferenciantes de la comunidad de temas relacionados con la unidad.
  11. Leer el periódico y recortar las noticias relacionadas con los temas de la unidad, discutir las y colocarlas en el tablón de edictos con el nombre del estudiante que la trajo. Escuchar la radio y mirar la televisión para estar pendiente de las noticias, vocabulario y teoría que se discute en clase.

---

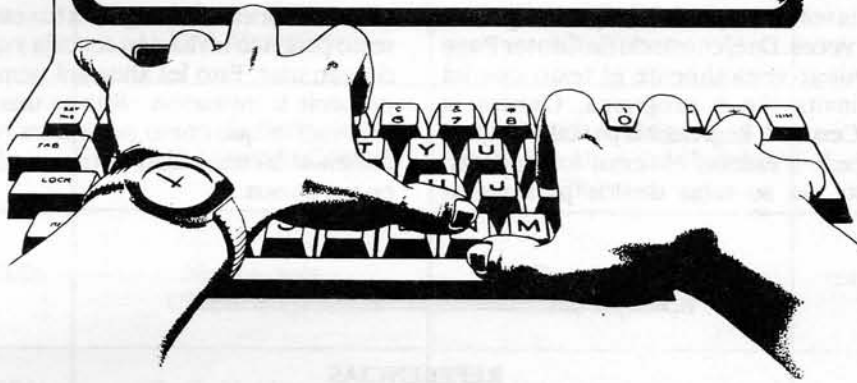
---

**BIBLIOGRAFIA**

- Bartholome, Lloyd W., "Preparing Business Education for the 21st Century", BUSINESS EDUCATION FORUM, Vol. 46, No. 2, (December, 1991).
- Blodgett, Ralph, WORDPERFECT 5.1 POWER PACK, In.: QUE Corporation, 1990.
- Haynes, Thomas, "The Hidden Curriculum—Defining the work Force of the 1990s: Implications for curriculum Development and Instructional Practice", NATIONAL BUSSINES EDUCATION YEAR-BOOK, No. 30, 1992.
- Malavet Vega, Pedro, MANUAL DE DERECHO NOTARIAL, República Dominicana: Corripio, 1988.
- Mansfield, Roma Jean, "Work is different from School!", BUSINESS EDUCATION FORUM, Vol. 46, No. 1 (October, 1991), p. 25.
- Morton, Joyce, LEGAL SECRETARIAL PROCEDURES, 2nd ed., New Jersey: Prentice Hall, Inc., 1988.
- Noel, Rita Thomas, "Flying High: A In-Class Simulation", BUSINESS EDUCATION FORUM, Vol. 46, No. 2, (December, 1991), p. 15.
- Popham, Estelle L., et al., UN SISTEMA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE PARA EDUCACIÓN COMERCIAL, Colombia: McGraw-Hill, 1980.
- Rivera García, Ignacio, MANUAL PARALEGAL, New Hampshire: Equity Publishing Corporation, 1990.
- Rivera García, Ignacio, MANUAL DE LA SECRETARIA LEGAL, New Hampshire: Equity Publishing Corporation, 1990.
- Santiago-Pérez, Aida, Ph. D., METODOLOGÍA PARA TAQUIGRAFÍA Y TRANSCRIPCIÓN, Colombia: McGraw-Hill, 1982.
- Venable, Carol F. and Marie E. Flatley, "Using the Simulated Business Meeting to Develop Oral Communications Skills", BUSINESS EDUCATION FORUM, Vol. 46, No. 1, (October, 1991), p. 31.

# Cómo Preparar una Invitación con WordPerfect 5.1

*Prof. Ileana Cintrón-Inserni*  
Catedrática Asociada  
UPR-Bayamón



En la actualidad, el Programa WordPerfect, en su versión 5.1, es el que más se usa como medio para producir documentos en los cursos de transcripción, mecanografía y procesamiento de palabras en las instituciones educativas de Puerto Rico. El propósito de este artículo es compartir con ustedes una actividad educativa, la cual puede incorporarse a los cursos antes mencionados, ya sea como una unidad o como un ejercicio adicional para aquellos estudiantes adelantados.

Con la función para crear marbetes "labels" que trae el Programa WordPerfect 5.1 se pueden crear invitaciones o programas informales parecidos a los que se preparan con el programa "The New Print Shop." Para hacer una invitación, siga las instrucciones que se indican. Los comandos a realizar y las palabras a escribir se destacan en negrillas (bold).

1. Crea un tamaño de papel para la invitación. (Nota: este paso sólo se hace la primera vez que vayas a hacer una invitación o programa.)

**Oprime Shift-F8, 2 ó Page, 7 ó Paper Size, 2 ó Add, y 9 u Other.** Escribe Invitación para el nombre del tamaño de papel y oprime la tecla de **Enter**.

**Oprime 8 ó Labels y Yes.**  
**Entra las dimensiones para los marbetes en pulgadas como sigue:**

Label Size  
Width ..... 4.25

Height ..... 5.5  
Number of Labels  
Columns ..... 2  
Rows ..... 2  
Top Left Corner  
Top ..... 0  
Left ..... 0  
Distance Between Labels  
Columns ..... 0  
Rows ..... 0  
Label Margins  
Left ..... 0.3  
Right ..... 0.3  
Top ..... 0.3  
Bottom ..... 0.3

**Oprime F7 dos veces para regresar al menú de "Paper Size"**

2. **Selecciona el tamaño de papel "Invitation" sombreándolo y oprimiendo 1 ó Select.** Luego **oprime F7** hasta regresar a la pantalla en blanco. Asegúrate de que esta definición de tamaño de papel aparezca en los códigos escondidos ("reveal codes") al principio del documento.
3. Para crear una gráfica, **oprime Alt-F9, 4 ó User Box** en el menú de definición de gráficas y **1 ó Create;** Oprime **1 ó Filename** y escoge la gráfica de tu

predilección. (Nota: Consulta el Manual de WordPerfect para que escojas la gráfica. Lo más probable es que las gráficas estén grabadas en el subdirectorio WP51 del disco duro, así que donde dice "Enter Filename": escribe c:\wp51\*(nombre de la gráfica)*. No es necesario escribir la extensión wpg en la versión 5.1.

Agranda la gráfica a un tamaño que no exceda las dimensiones de 4.25" de ancho y 5.5" de alto. Para hacer esto, **oprime 7 ó Size, 3 Set Both**, y escoge el ancho y el alto. Centraliza la gráfica horizontalmente oprimiendo **6 Horizontal Position y 3 Center**.

Para rotar la gráfica, **escoge 9 ó Edit**, selecciona **3 ó Rotate** y escribe **180**. Cuando te pregunte "**Mirror Image?**" selecciona **No**.

4. **Oprime F7** hasta volver a la pantalla original. **Oprime Ctrl-Enter tres veces**. Da el comando de **Center Page** para que centralizar verticalmente el texto que irá dentro de la invitación o programa. Cambia la justificación a "**Center**". Regresa a la pantalla original **con F-7** y procede a escribir el texto, tomando en cuenta que éste no se salga de los parámetros

(aproximadamente 10 líneas verticales a espacio doble ó 20 a espacio sencillo y una línea de escritura de 32 caracteres en pica).

Si quieres tener una idea de cómo quedará tu "obra maestra", **oprime Shift-F7, 6 ó View Document**. **¡¡¡No te asustes si ves la gráfica boca abajo !!!** Recuerda que vas a doblar el papel dos veces.

5. Imprime y dobla tu creación, primero por la mitad y luego de izquierda a derecha. Si te interesa conservar el diseño que acabas de crear, grábalo.

Antes de compartir esta actividad con tus estudiantes, te aconsejo que la practiques para que así puedas verificar si tienes que hacer algún ajuste al equipo disponible en tu institución. Además, podrás determinar qué pasos podrían ofrecer dificultad a tus estudiantes. También te sugiero que con anterioridad les asignes a tus estudiantes que redacten el texto para una invitación sencilla y que escojan la gráfica que deseen usar. Esto les ahorrará tiempo el día en que vayan a preparar la invitación. Esta es una de varias actividades de motivación que como profesor/a puedes llevar a cabo para fomentar la creatividad de tus estudiantes y cambiar la rutina en tus cursos.

---

---

#### REFERENCIAS

- Acerson, Karen L. WordPerfect from 5.0 to 5.1. Berkeley, California: Osborne McGraw-Hill, 1990.
- Neibauer, Alan R. The ABC's of WordPerfect 5.1 Alameda, California: SYBEX Inc., 1990.
- WordPerfect Conference. Conferencia educativa llevada a cabo en las oficinas centrales de WordPerfect Corporation en Orem, Utah, a la cual asistí en mayo de 1990.

## DECIMA COMPETENCIA SECRETARIAL APEC

*Prof. Gloria T. de Morales  
Universidad del Sagrado Corazón*

La Universidad del Sagrado Corazón fue la sede y auspiciadora de la Décima Competencia Secretarial APEC, celebradas el 20 de marzo de 1992. A ésta se dieron cita un total de 28 instituciones educativas del país para formar un grupo de alrededor de 170 participantes. Además de las competencias, como parte de las actividades preparadas para el día, podemos señalar que sobresalieron las siguientes: la conferencia sobre **La Conservación de los Recursos Naturales de Puerto Rico** por el Prof. Francisco Ferrer, la película "Lean On Me" y la participación de la Tuna de la Universidad del Sagrado Corazón para deleite de todos los presentes. A continuación el resultado de las competencias:

AREA	PRIMER LUGAR	SEGUNDO LUGAR	TERCER LUGAR
<b>MECANOGRAFIA INTERMEDIA</b>	Nilsa M. Torres UPR, Mayagüez	Norma E. Casiano UIA, Ponce	Zaira Avilés MBTI
<b>MECANOGRAFIA AVANZADA</b>	María Cerra Univ. del Sagrado Corazón	Brenda Rodríguez Pontificia Univ. Católica de PR-Ponce	Yanira Torres American University
<b>TAQUIGRAFIA INTERMEDIA EN ESPAÑOL</b>	Nidia Arzola UPR, Mayagüez	Doris L. Otero UPR, Bayamón	Jeannette Cedeño Pontificia Univ. Católica de PR-Ponce
<b>TAQUIGRAFIA INTERMEDIA O ESCRITURA ABREVIADA EN INGLES</b>	Sonia M. Márquez Univ. del Turabo	Theresa J. Cruz UPR, Mayagüez	Magali Hernández UPR, Bayamón
<b>ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS</b>	Ana Rita Ortiz Univ. del Sagrado Corazón	Belmari Rivera UIA, San Germán	Ayleen Martínez Univ. Central de Bayamón
<b>COTEJO</b>	Ana I. Rivera UIA, Metro	Sandra Torres Univ. del Turabo	María L. Díaz UPR, Bayamón
<b>DELETREO EN ESPAÑOL</b>	María G. Acevedo UPR, Aguadilla	Ivellisse Rivera National College-Bayamón	Mirellys Vega UPR, Mayagüez
<b>DELETREO EN INGLES</b>	Mallín Hernández UPR, Mayagüez	Michelle M. Morales UPR, Carolina	Keyssa Marcano MBTI
<b>PRODUCCION EN WORDPERFECT 5.1</b>	Migdalia Collado UIA, San Germán	Linda Ramírez Columbia College	Evelyn Denizard Univ. del Sagrado Corazón
<b>MATEMATICA COMERCIAL</b>	Félix A. Rivera Univ. del Sagrado Corazón	Elsie M. Báez Colegio Univ. de Humacao	Irma Navarro Columbia College-Caguas

# A P E C

## A LA VANGUARDIA DE LA EDUCACION COMERCIAL EN PUERTO RICO

*Prof. Zoraida Morales de Montañez*  
*Catedrática Asociada*  
*UPR-Bayamón*

La Asociación de Profesores de Educación Comercial de Puerto Rico, cuya primera iniciación de miembros se celebró el 1 de abril de 1978, celebra sus quince años de fructífera labor en beneficio de la educación comercial en Puerto Rico. APEC, siglas por las cuales se le conoce, surgió del interés de varios profesores preocupados por el mejoramiento profesional y por el mejoramiento de la educación comercial en Puerto Rico.

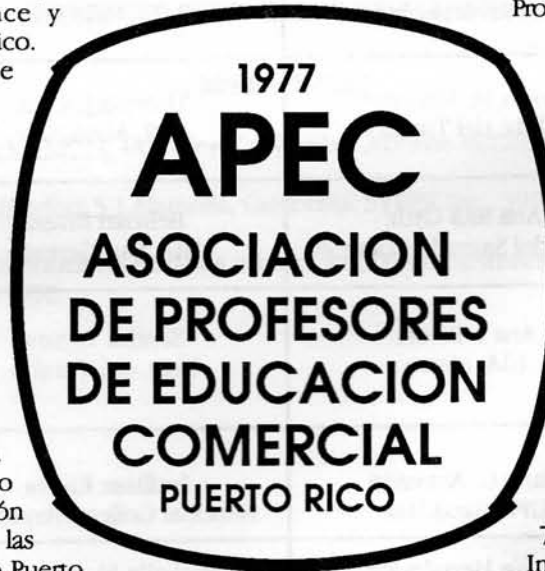
APEC tuvo sus inicios en una reunión celebrada el 4 de marzo de 1977 en el Colegio Universitario de Humacao, donde se nombró un Comité Timón con representación de las unidades de Río Piedras, Carolina, Bayamón, Arecibo, Aguadilla, Mayagüez, Ponce y Humacao de la Universidad de Puerto Rico. Este Comité tuvo la responsabilidad de preparar las bases de la Asociación.

La primera asamblea constituyente se celebró el 10 de septiembre de 1977, en el Centro de la Facultad del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico; y a la misma fueron invitados profesores de educación comercial de las distintas unidades de la Universidad de Puerto Rico, cumpliendo así con la primera etapa de ingreso de miembros. Fue en esta asamblea donde se nombró la primera Junta de Directores, presidida por la Dra. Carmen Noelia Lugo. Más adelante, y por etapas, el ingreso se hizo extensivo a los profesores de educación comercial del nivel postsecundario de las instituciones públicas y privadas de todo Puerto Rico y a los profesores de educación comercial del Departamento de Educación que cumplieran con los requisitos.

APEC, asociación sin fines de lucro, está afiliada a la National Business Education Association, pero con autonomía. Entre sus objetivos se destacan el promover el mejoramiento y los mejores intereses de la educación comercial en Puerto Rico; procurar el mejoramiento de los intereses profesionales, culturales, económicos y sociales de los asociados; promover el desarrollo de la educación comercial en América Latina; y crear y endosar actividades para reconocer y estimular la labor distinguida de estudiantes y maestros de educación comercial.

En la consecución de sus objetivos, son varios los logros alcanzados por APEC, entre los cuales se destacan:

1. Aumento de su matrícula inicial de 74 miembros a 296 miembros hasta agosto de 1992.
2. Celebración de una convención anual en un hotel de la isla, en la que se presentan actividades de mejoramiento profesional para el maestro de comercio.
3. Celebración de por lo menos cuatro actividades de mejoramiento profesional al año.
4. Organización y celebración de la actividad denominada Encuentro Entre Secretarías (as) y Profesores(as) de Educación Comercial. Esta actividad se inició en el año 1990 y en la misma se presentan temas de interés para el asistente administrativo de la oficina, así como para el maestro de educación comercial.
5. Organización y celebración de las Competencias Estudiantiles. En estas competencias se examinan diez áreas de la administración de oficina y en ellas participan estudiantes de instituciones públicas y privadas de los niveles postsecundario y universitario de la isla.
6. Selección y premiación del Maestro del Año en la convención anual.
7. Otorgación anual del Premio de Investigación a aquel profesor que haya realizado una investigación destacada en el campo de la enseñanza de la administración de oficina.
8. Otorgación de la Beca APEC a un estudiante sobresaliente que esté cursando la maestría en Educación Comercial.
9. Otorgación anual del Premio APEC al estudiante que más se haya destacado y que se gradúe de Bachillerato en Educación Comercial.
10. Publicación de dos boletines y una revista al año, los cuales se circulan a su matrícula. La revista también se circula a las bibliotecas principales del país.



11. Reconocimiento a socios con diez años consecutivos en la Asociación.
12. Participación en la celebración de la Semana de la Educación Comercial.
13. Desarrollo, de capítulos afiliados en Ecuador, Costa Rica y República Dominicana.
14. Actualmente se está trabajando en la revisión del reglamento, así como en la preparación del Manual de Procedimientos de la Asociación y en los planes del establecimiento de la Casa APEC, la que albergará sus oficinas administrativas.

Todos estos logros se han alcanzado gracias al esfuerzo y dedicación de los miembros de las diferentes juntas de directores y también al apoyo brindado y al trabajo realizado por los miembros de los diferentes comités y otros colaboradores. APEC cuenta con doce comités de trabajo, hábilmente dirigidos por miembros de la Asociación. En el presente la Junta de Directores la componen la Prof. Zulma Clavell, Presidenta; Prof. Zahira García, Presidenta Electa; Prof. Rosa M. Rodríguez, Presidenta Saliente; Prof. María

Rodríguez Paz, Secretaria de Actas; Prof. Raquel Agudo, Secretaria de Correspondencia; Prof. Héctor Rivera, Tesorero; Prof. Luz N. Addarich, Secretaria de Finanzas, Prof. Isabel Rivera, Representante del Nivel Universitario; Prof. Maribel Rodríguez, Representante del Nivel Postsecundario y Prof. Josefina Rodríguez, Representante del Nivel Secundario.

Este año la Asociación de Profesores de Educación Comerical de Puerto Rico celebra su DECIMOQUINTO ANIVERSARIO, como parte de las actividades de su convención anual. El lema escogido para esta convención es: **"APEC—Aniversario de Cristal: Redescubriendo Nuestras Raíces y Proyectándonos Hacia el Futuro."**

En esta convención se hace reconocimiento a los miembros del Comité Timón, y también a los pasados presidentes.

Los quince años de vida de APEC son una mínima fracción de los 500 años de la celebración del descubrimiento del Nuevo Mundo. Sin embargo, al evaluar sus logros, esa mínima fracción de tiempo ha dado a APEC la oportunidad de convertirse en una gigantesca y sólida Asociación.

***¡APEC, en el cristal de tus quince años  
se reflejan todos tus logros!***

# DECIMOCUARTA CONVENCION ANUAL APEC

*Prof. Rosa M. Rodríguez  
Universidad de América*

Nuestra Decimocuarta Convención celebrada en el Hotel Mayagüez Hilton representó para APEC un gran reto. Reto que afrontamos con mucho optimismo y entusiasmo, lo que nos permitió alcanzar el éxito esperado.

Con el lema: **El Futuro de APEC: Compromiso de Todos**, nos dimos a la tarea de motivar a cada uno de los socios de nuestra organización a participar de todas las actividades de mejoramiento profesional preparadas para esa ocasión y a la vez disfrutar de un fin de semana familiar. Los temas seleccionados y los excelentes conferenciantes que generosamente nos brindaron su valiosa aportación, nos dieron la oportunidad de ampliar nuestros conocimientos sobre: Cómo Incorporar la Etica en el Currículo de Educación Comercial; La Ley Carl D. Perkins; Andragogía y sus Implicaciones en el Currículo y Conceptos y Aplicación de Programas Computadorizados

El comité administrativo que colaboró en la organización de este gran evento estuvo compuesto por la Prof. Sylvia Castillo de Calero, Presidenta de Convención y la Prof. Antonia Martínez de Cortés. Estas profesoras, en unión a la Junta de Directores de APEC, trabajaron con dedicación y esmero para que la convención luciera a la altura de los socios de APEC. El Programa de la Convención en general fue uno de enriquecedoras experiencias profesionales, culturales y sociales. La visita realizada a las facilidades del RUM resultó una experiencia única, en la que disfrutamos de una excelente demostración de nuestras raíces culturales a través de la presentación de algunos bailes folklóricos.

La dedicatoria a la Dra. Aida Santiago Pérez, fue un momento especial en nuestra Convención. Cada uno de los presentes: familiares, amigos, discípulos, compañeros de cátedra reconocen en ella un ejemplo de profesionalismo y auténtico compromiso con la Educación Comercial de nuestro

país. La emoción nos embargó a todos; pudimos observar la satisfacción y agradecimiento reflejados en el rostro de la doctora Santiago, quien ha dedicado su vida a la profesión de maestro.

La Prof. Ileana Cintrón-Inserni, nuestra Maestra del Año 1991, recibió un merecido y emotivo homenaje. Todos los presentes manifestaron a Ileana su regocijo por tan acertada selección. La emoción llenó de lágrimas los ojos de muchos compañeros al ver a Ileana aceptar el reconocimiento, aprecio y cariño demostrado por todos en esta pasada Convención. Continuos éxitos le deseamos a Ileana y que Dios la bendiga.

Se otorgó la Beca APEC al joven Arnaldo Rodríguez, estudiante de maestría con aprovechamiento académico excelente.

El Premio de Investigación lo recibió la Prof. Norma Sánchez, quien fue felicitada por sus compañeros de labor de la Universidad del Turabo.

La Prof. Carmencita Sepúlveda dio un toque de elegancia a la presentación del diseñador Arnaldo de Jesús quien presentó sus creaciones a todos los presentes en la cena de gala. Esta actividad, a la que asistieron alrededor de 190 personas fue una gran oportunidad para confraternizar y liberar tensiones.

Una actividad muy especial y emotiva fue el desayuno Delta-APEC celebrado entre la Sociedad Honoraria Delta Pi Epsilon y la Asociación de Profesores de Educación Comercial de Puerto Rico, donde la Dra. Aida Santiago ofreció una charla sobre su secreto para lograr el éxito, mantenerse joven y ser feliz.

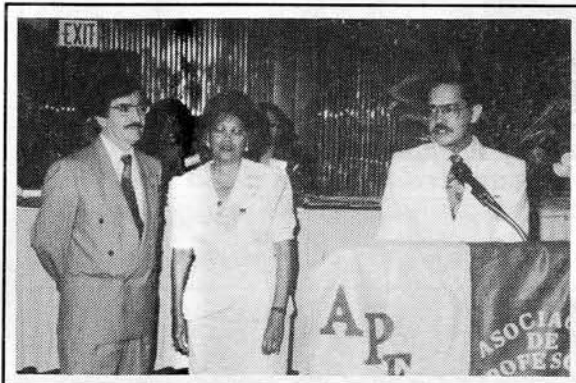
Felicitemos a todos los comités de trabajo que hicieron posible el éxito de la Decimocuarta Convención APEC, la cual fue evaluada como excelente. Nuestro agradecimiento a la Prof. Sylvia Castillo de Calero, Presidenta de Convención, quien demostró su calidad como profesional y como ser humano. En esta Convención se vio claramente demostrado que **"El futuro de APEC, sí es compromiso de todos"**.



*Dra. Aida Santiago Pérez, a quien se le dedicó la Decimocuarta Convención Anual APEC*



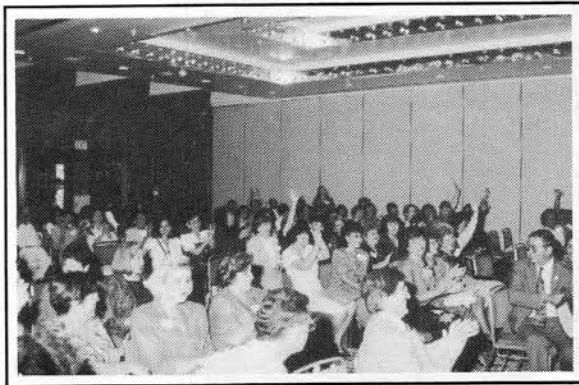
*La Prof. Rosa M. Rodríguez, Presidenta, entrega a la doctora Santiago la Placa de Reconocimiento.*



*El Sr. José Fernández Valdés, a la izquierda, y el Sr. Adolfo López representantes de McGraw-Hill Book Co., quienes se unieron al reconocimiento de la doctora Santiago*



*Emotivos momentos en que diversas personalidades rinden reconocimiento a la doctora Santiago.*



*Vista parcial de los asistentes a la Decimocuarta Convención Anual APEC*



*La Prof. Rosa Rodríguez, a la izquierda, entrega un obsequio a la Prof. Sylvia Castillo de Calero, Presidenta de Convención.*



*La Prof. Raquel Reyes, Presidenta Saliente, a la izquierda, recibe de la Prof. Rosa Rodríguez una placa de reconocimiento.*



*La Junta de Directores de APEC entrega a la Prof. Rosa Rodríguez una placa de reconocimiento por sus ejecutorias como Presidenta.*



*La Prof. Zabira García, a la izquierda, y la Dra. Aida Santiago, a la derecha, entregan al Prof. Arnaldo Rodríguez, el Premio Beca APEC.*



*Miembros del Comité Premio Investigación presidido por el Prof. Tomás Clemente, al centro, junto a profesoras de la Universidad del Turabo brindan reconocimiento a la Prof. Norma Sánchez, ganadora de este Premio.*



*El Prof. Adolfo López, Editor de McGraw-Hill Book Co. entrega la placa al Maestro del Año, la Prof. Ileana Cintrón- Inserni.*



*El Sr. José Fernández, Gerente General de McGraw-Hill Book Co., entrega un premio en efectivo a la Prof. Ileana Cintrón -Inserni.*



*La Prof. Ileana Cintrón-Inserni, Maestra del Año, recibe un arreglo floral de la Presidenta, Prof. Rosa Rodríguez. En la foto la Prof. Raquel Reyes, a la izquierda, y la Dra. Crucita Benítez de Avila, al centro, quienes formaron parte del Comité Maestro del Año.*



*Socios de Delta Pi Epsilon entregan a la Prof. Ileana Cintrón-Inserni, Maestra del Año y Presidenta de Delta, una placa de reconocimiento.*



*Prof. Ileana Cintrón-Inserni, Maestra del Año 1991, junto al Comité Maestro del Año.*



*La Prof. Rosa Rodríguez, a la izquierda, entrega el mallette a la Prof. Zulma Clavell, Presidenta para el año 1992*

# APEC

# SOLIDO COMO UNA ROCA.

Por más de medio siglo,  
la calidad y excelencia de  
los productos de  
la Puerto Rican Cement  
se han unido  
en la edificación de un  
Puerto Rico sólido y seguro.



94 LBS. NETAS

**CEMENTO  
PONCE**

CEMENTO PORTLAND GRIS TIPO 1



PUERTO RICAN CEMENT COMPANY, INC.  
PONCE, PUERTO RICO

50 LBS. NETAS

**CAL  
FLORIDA**

CAL HIDRATADA TIPO S



FABRICADA POR  
FLORIDA, LIME CORP.  
PONCE, PUERTO RICO



**PUERTO RICAN CEMENT**

Más de medio siglo de calidad y excelencia.



**UNIVERSIDAD DE**  
*American University of Puerto Rico*  
**AMERICA**