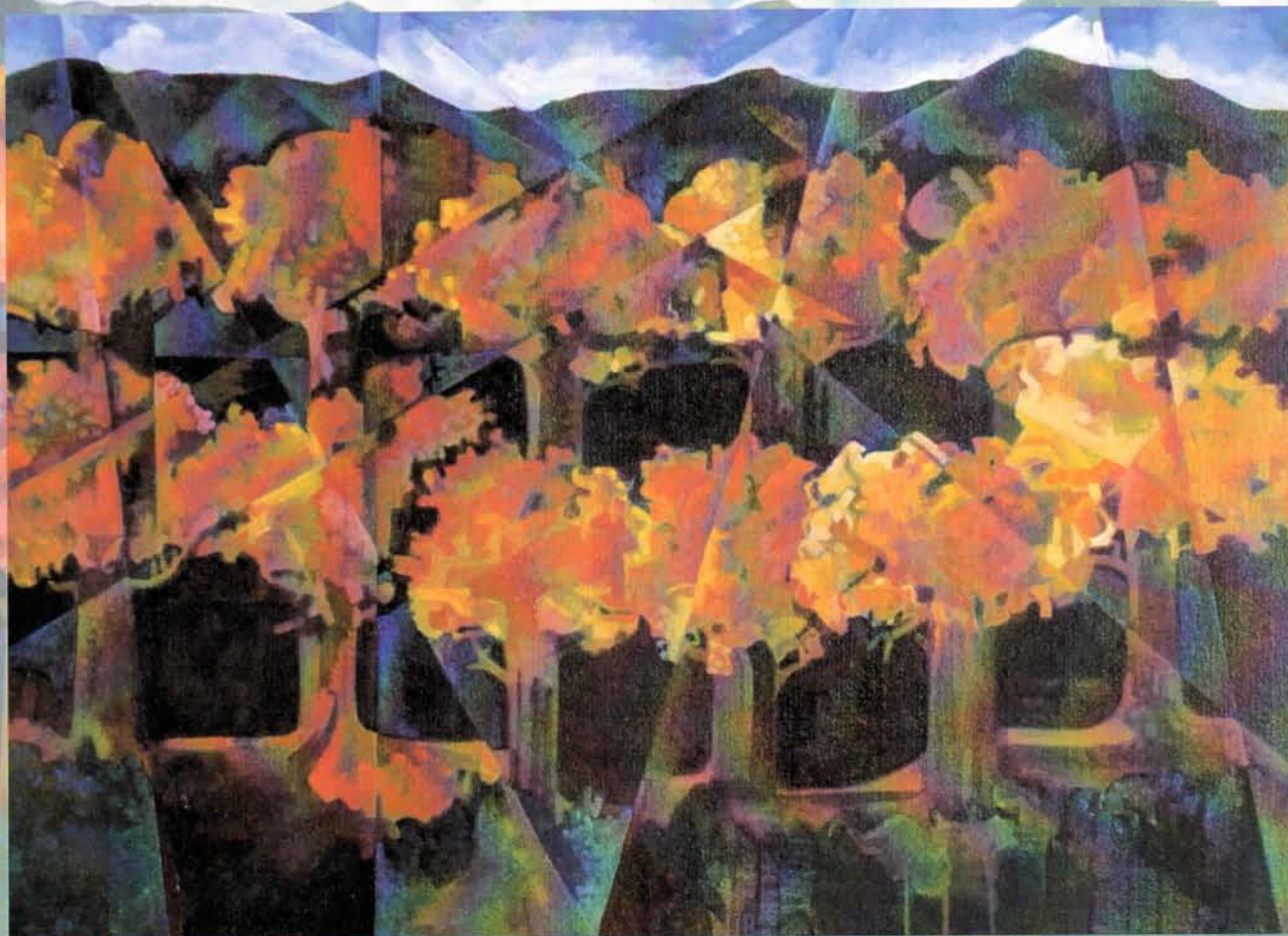


Revista **APEEC**

1977
APEEC
ASOCIACIÓN
DE PROFESORES
DE EDUCACIÓN
COMERCIAL
PUERTO RICO



Volumen 25, Año 2003



VOL. 25

AÑO 2003

JUNTA EDITORA

Prof. Juanita Ortiz, Presidenta
UPR en Bayamón

Prof. Zoraida Morales
Jubilada, UPR en Bayamón

Prof. Arnaldo Rodríguez
UPR en Bayamón

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

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

Portada: *Un Bosque para Ti*, © del artista puertorriqueño Jesús González

© Derechos Reservados Revista APEC 2003

ÍNDICE

Junta de Directores APEC 2002-2003	2
Editorial	3
Mensaje del Presidente	4
La Revisión Curricular Efectiva	5
Dra. Mildred Huertas	
Revisión Curricular en Sistemas de Oficina: Visión de los Egresados y de los Empresarios	9
Prof. Juanita Ortiz Cruz	
Estrategias para el Aprendizaje Activo	17
Dra. Juanita Rodríguez	
El Desarrollo de Destrezas Psicomotoras en el Uso de la Computadora en los Estudiantes con Necesidades Especiales	25
Prof. Miriam Cruz	
La Asistencia Tecnológica, la Educación y el Estudiante con Necesidades Especiales	30
Dra. Wanda Delgado Rodríguez	
La Ética en la Educación a Distancia y el Desarrollo de Políticas Institucionales	34
Prof. Doris Torres Negrón	
Humanizing Distance Education	39
Prof. Peggy Santiago	
Promedio de la Destreza Básica en el Manejo del Teclado de la Computadora en Estudiantes Universitarios	46
Comité de Investigación, Delta Iota—Capítulo de Puerto Rico, Delta Pi Epsilon	
Administración de la Oficina Jurídica: Un Curso de Muchas Oportunidades	47
Prof. Anitza I. Marty Alicea	
Experiencias en el Ambiente Educativo	51
Prof. Mildred Ortiz-Justiniano	
Ecoturismo 2003	57
Prof. Abigail Díaz	
Vigésimas Competencias Estudiantiles APEC	61
Prof. Juanita Ortiz Cruz	
Convención EBEA 2002 - NBEA 2003	64
Vigésima Quinta Asamblea Anual APEC 2002	66
Prof. Arnaldo Rodríguez	
Reseña de libros	70

**J
U
N
T
A
D
E
D
I
R
E
C
T
O
R
E
S**



Prof. Arnaldo Rodríguez, Presidente
Universidad de Puerto Rico en Bayamón



Prof. Maribel Cruz
Secretaria de Matrícula
Consejo de Educación Superior



Prof. Edna Candelario
Representante del Nivel Postsecundario
Columbia College, Caguas



Prof. Lucía Rivera, Presidenta Electa
Universidad del Este, Carolina



Prof. Margarita Ayala, Historiadora
American University of Puerto Rico
Bayamón

MIEMBROS EX OFFICIO



Dra. Nereida Cruz
Presidenta Saliente
Universidad de Puerto Rico en Humacao



Prof. Nancy Jiménez
Secretaria de Actas
Universidad de Puerto Rico en Bayamón



Prof. Nilda Santiago
Representante del Nivel Secundario
Escuela Juan Ponce de León
Río Piedras



Prof. Nidza E. López de Victoria
Oficial de Relaciones Públicas
Universidad de Puerto Rico en Bayamón



Prof. Esther Barbosa
Secretaria de Correspondencia
Universidad de Puerto Rico
en Humacao



Prof. Ileana Cintrón-Inserni
Representante del Nivel Universitario
Universidad de Puerto Rico en Bayamón



Prof. Juanita Ortiz
Presidenta Junta Editora
Universidad de Puerto Rico en Bayamón



Prof. Carmen Sotero, Tesorera
Universidad de Puerto Rico en Bayamón

EDITORIAL

Hace veintiséis años nace la Asociación de Profesores de Educación Comercial (APEC) en respuesta al reclamo de muchos profesores preocupados por su enriquecimiento profesional. APEC, como asociación, se convirtió en líder en el desarrollo continuo de los profesores de educación comercial. Hoy, un cuarto de siglo después, continúa siendo un vehículo de comunicación que promueve la reflexión y el crecimiento profesional de los maestros comprometidos en lograr lo mejor de sus estudiantes.

Como complemento para la divulgación de esa comunicación, en el 1980 surge la *Revista APEC*. Ésta se convierte en un foro de expresión donde se comparten experiencias, se exponen trabajos creativos y se dan a conocer los hallazgos y el fruto de las investigaciones que se realizan en el campo de la educación comercial. Son incalculables los beneficios que han obtenido los miembros de la Asociación y otros profesionales a través de la lectura de los excelentes trabajos que se publican en la *Revista*. Este año, en su Volumen 25, también se presenta una serie de artículos en los que se desarrollan temas sumamente pertinentes a nuestra misión ministerial.

La revisión curricular es en estos momentos, sin lugar a dudas, uno de los temas de mayor relevancia para los programas de educación comercial. Las demandas de la sociedad han cambiado; vivimos en un mundo tecnológico inmerso en una economía globalizada, pero donde es necesario salvaguardar el aspecto humano y no perder de vista la relación estrecha que existe entre el aspecto cognoscitivo y el afectivo. Si queremos formar profesionales creativos, emprendedores y con un cúmulo de conocimientos que les permita desempeñarse efectivamente en esta sociedad, se hace imperativa una revisión curricular continua. En los artículos *Revisión Curricular Efectiva* y *Revisión Curricular en Sistemas de Oficina: Visión de los Egresados y de los Empresarios* se presenta información muy valiosa para aquellos que tienen la responsabilidad de encauzar y poner en práctica estos procesos.

Cuando se habla de revisión curricular, hay que tomar en consideración una población que se hace cada vez más notable en los salones de clase: los estudiantes con necesidades especiales. Las profesoras Miriam Cruz y Wanda Delgado nos ayudan a conocer un poco más sobre esta población y sobre los recursos y equipos que facilitan su integración en los programas tecnológicos.

Las estrategias que se utilizan para desarrollar el conocimiento en nuestros estudiantes es otro aspecto que debe estar a la par con los cambios que se generan en la sociedad. La Dra. Juanita Rodríguez comparte con nosotros diferentes estrategias para lograr un aprendizaje activo. Además, las profesoras Doris Torres y Peggy Santiago discuten diferentes aspectos de la educación a distancia, otra modalidad que nos obliga a reflexionar sobre la forma de impartir la enseñanza en esta era tecnológica.

Asimismo, se incluye nuevamente en esta *Revista* la sección *Comparta sus Experiencias Educativas*, con la aportación del Comité de Investigación del Capítulo Delta Iota y de las profesoras Anitza Marty Alicea y Mildred Ortiz Justiniano. Todo esto, y mucho más, lo encontrarán en este Volumen de la *Revista APEC*. ¡Que la disfruten!

Nuestro reconocimiento y agradecimiento a todas aquellas personas que en una u otra forma nos ayudaron a cumplir con nuestra encomienda.

Juanita Ortiz, Presidenta

Junta Editora 2002-2003



MENSAJE DEL PRESIDENTE

Arnaldo Rodríguez
Presidente 2002-2003

Durante el año académico 2002-2003 trabajamos bajo el lema *Redescubre los Fundamentos de la Educación: Autenticidad, Profesionalismo, Entusiasmo y Compromiso*. Éste expresa un mensaje de introspección que representa la esencia de lo que somos como maestros. Al reflexionar sobre el significado de estas palabras, definitivamente tenemos que autoevaluar quiénes somos y hacia dónde vamos.

Para realizar esa introspección, es necesario regresar a las raíces que fundamentan las bases de nuestros valores y, sobre todo, reflexionar sobre nuestro entorno. Algo que nos motiva a profundizar en este proceso es, sin lugar a dudas, la propia naturaleza. Con esto en mente, seleccionamos la obra *Un bosque para ti*, del artista puertorriqueño *Jesús González Colón*, para engalanar la portada de esta *Revista*.

A la vez que admiramos esta preciosa obra, podemos meditar y reflexionar sobre las diferentes maneras de ver las cosas. Debemos estar conscientes de lo que nos ofrece la madre naturaleza a través del verdor de los árboles, de los colores brillantes que irradian energía y del cielo azul que refleja la paz que debe reinar en el universo. Te invito a explorar *el bosque* y a descubrir las maravillas que éste guarda para ti.

Este ejercicio de reflexión nos ayudará a ser mejores seres humanos, mejores compañeros y mejores maestros. Por consiguiente, será más fácil enseñar a nuestros estudiantes los fundamentos que conducen al éxito, el don de ser hombres y mujeres auténticos, la virtud de hacer las cosas con entusiasmo y fogosidad y, sobre todo, a desarrollar el compromiso para cumplir con la palabra dada.

Para aportar en esta búsqueda del saber, en esta edición de la *Revista APEC* se publican artículos de gran interés para todos. Encontrarán, entre otros, los siguientes temas: revisión curricular, recursos tecnológicos para la enseñanza-aprendizaje de estudiantes con necesidades especiales, el aspecto humano y la ética en la educación a distancia, estrategias para el aprendizaje activo y la evaluación en el curso de mecanografía básica.

Agradecemos la aportación de todos los colaboradores y de los miembros de la Junta Editora para hacer de la *Revista APEC, Volumen 25, 2003* una realidad. Celebremos con júbilo la *Edición de Plata* de nuestra *Revista* y trabajemos unidos para continuar con la publicación de este medio de comunicación tan valioso para todos los profesionales de la educación comercial.

LA REVISIÓN CURRICULAR EFECTIVA

Mildred Huertas, Ed.D.
Catedrática, Universidad del Este

La revisión curricular efectiva es aquella que cuenta con propósitos claros. Es indispensable asegurar que los profesionales designados para la revisión tengan guías para su trabajo y que desarrollen estrategias de acción útiles para lograr a tiempo la revisión propuesta. Lo anterior implica que una revisión dinámica, sistemática, participativa, crítica y creativa asegura su calidad.

En las instituciones educativas siempre hay factores internos y externos que obligan las revisiones curriculares. ¿Por qué hacemos revisiones? La respuesta es sencilla: porque el currículo actual no cumple con ciertas demandas sociales, personales, académicas, administrativas y de otra índole que se imponen en un momento dado. Además, la dinámica actual del cambio social y de otros órdenes humanos se da de forma muy acelerada, lo que obliga a revisar con más frecuencia los ofrecimientos curriculares.

Cuando hablamos de las guías en la revisión curricular nos referimos, primero, a que conozcamos el significado de lo que es currículo. Segundo, a que consideremos los eventos diversos que lo impactan. Tercero, a que relacionemos el currículo con la misión educativa que lo ampara. Y cuarto, a que tomemos consciencia de cuál será el énfasis del currículo esperado.

¿Qué es currículo? La voz latina "*curriculum*" significa "carrera". De ahí parte la idea de las carreras educativas. Cada "carrera"

tiene su secuencia de cursos o programa de estudio (Ortiz García, 1994). Sin embargo, el significado del vocablo evolucionó, y hoy el currículo implica todas las experiencias planificadas, provistas o incorporadas por una institución educativa para ayudar al educando a lograr unos objetivos al máximo de sus habilidades.

Al comprender el significado del currículo, se infiere que éste recibe el impacto de muchos fenómenos humanos que obligarán a su continua modificación. Ejemplos de éstos serían: los valores, las interpretaciones y los juicios; los símbolos, los significados y las reglas de orden social; las imposiciones sociales y culturales; las visiones del mundo; los supuestos filosóficos, los socio-históricos y los psicológicos; las necesidades sociales; y la creación, la re-creación y la transferencia del conocimiento. Cada uno de estos fenómenos incide, en mayor o menor grado, en el currículo que se diseña y son los que obligan también a revisar las misiones educativas de las instituciones.

Un ejemplo apropiado para mencionar es la presencia del constructivismo en los aspectos educativos y, en consecuencia, en el proceso curricular. El constructivismo en la educación es el resultado de nuevas interpretaciones y aplicaciones de principios sociológicos, psicológicos y filosóficos ya existentes. Esta nueva visión lleva a considerar los procesos de enseñanza y de aprendizaje

como procesos de interacción personal. Así también, en el constructivismo las actividades educativas son medios sociales para dar significado a la experiencia y para construir y reconstruir esquemas conceptuales para pensar; el maestro no supe, sino que facilita; el estudiante no adquiere conocimiento, sino que lo construye.

La semilla del constructivismo cae en el terreno fértil de la vorágine de cambios de las últimas décadas del Siglo 20 y, por supuesto, sacudió los currículos tradicionales existentes. El efecto inmediato del constructivismo se tradujo en estilos de enseñanza y de aprendizaje más participativos, creativos, democráticos y dinámicos que los acostumbrados y las revisiones curriculares actuales tratan de incluir este enfoque. Ante impactos como el descrito anteriormente, las misiones educativas tenían que revisarse, y así ha ocurrido en muchas instituciones para

incorporar en sus declaraciones aspectos que aseguraran el cambio en el tiempo.

Es lógico suponer que la relación entre la misión y la revisión curricular es inseparable, toda vez que la segunda tiene que converger en la primera. Pero, para que exista la alineación misión-curriculo, hay que determinar el énfasis que habrá de seguir el currículo propuesto. Como se observa, el énfasis, del que hablaremos más adelante, estará influenciado por los fenómenos humanos, que varían a través del tiempo.

La historia es testigo de varios periodos curriculares, matizados por el impacto de innumerables eventos humanos. Según Lundgren (1992), hay periodos curriculares importantes, cada uno con sus códigos o características. La siguiente tabla resume tales periodos. Los educadores que revisan currículo deben estar atentos a esta evolución histórica.

<i>Periodos curriculares</i>	<i>Códigos o características</i>
Formación: desarrollo de cultura griega clásica hasta el Siglo 19.	Trivium (gramática, retórica y lógica) y quadrivium (aritmética, geometría, astronomía y física).
Educación de masas: desde el establecimiento del sistema escolar hasta el inicio del Siglo 20.	Realista: desarrollo científico, descubrimientos geográficos, revoluciones religiosas, conocimiento adquirido por los sentidos, Francis Bacon, educación como ciencia.
Pragmático: inicios del Siglo 20 hasta la Segunda Guerra Mundial.	Moral: Lo elaboraban los servidores del Estado y de la Iglesia y las clases dirigentes. Hay cambios en modelos y relaciones sociales. Creación de la clase trabajadora.
Expansión: desde finales de la Segunda Guerra Mundial hasta principios de 1970.	Racional: Más en Estados Unidos, implicaba individualismo (contra nacionalismo y obediencia a Dios), John Dewey.
Revocación: desde 1975 hasta hoy.	Invisible: efecto de crear teorías curriculares, control de currículo fuera y dentro de los procesos de socialización.

Según Lundgren, estamos en un periodo de “revocación curricular” dirigido por teorías curriculares y muy impactado por los procesos sociales. La creación de teorías curriculares llevó a que se hiciera palpable que los programas de estudio se enfocaran en el desarrollo del ser humano, pero sin descartar la sociedad. Las últimas décadas cuentan con evidencia de la proliferación de reformas y de planificaciones educativas, producto de este estudio teórico.

El estudio sistemático del currículo llevó a determinar que existen al menos cuatro énfasis curriculares: en contenido, en la sociedad, en el individuo (estudiante) y en el docente. Ya planteamos que determinar el énfasis del currículo es un aspecto medular en las revisiones curriculares. El énfasis en contenido se refiere al enfoque en el que la cantidad de información conceptual y de conocimiento es la prioridad. Si, por el contrario, el énfasis es en la sociedad, los problemas del contexto social dirigen el currículo y éste se ve como agente de cambio y de transformación social. Si nos centramos en el estudiante, lo importante es considerar las operaciones intelectuales que trascienden, y hay que otorgar menos importancia al contenido. Por último, el énfasis en el docente implicaría que el conocimiento se transmite y el docente, por ser el “experto” en conocimiento, representa el elemento educativo de mayor impacto en el currículo.

El énfasis será el marco de referencia para la elaboración de las metas, los objetivos, las actividades y los medios de evaluación que conformen el currículo. Nunca se observará un currículo que sea absoluto en un énfasis. La regla es la combinación de éstos. Sin embargo, en la actualidad, los currículos tienden al énfasis en el estudiante.

No hay duda que contar con el conocimiento acerca del currículo coloca en perspectiva de éxito a las personas que lleven a cabo las revisiones curriculares. Una vez se determine el énfasis de la revisión curricular, que nos lleva a desarrollar “el modelo curricular”, el proceso de revisión debe fluir sin mayores dificultades. No podemos olvidar que, además del modelo curricular, la institución educativa debe capacitar al grupo de profesionales que efectuarán la revisión. Así también, es indispensable confeccionar un plan de trabajo, cuyo norte será laborar en equipo, proporcionar apoyo de recursos humanos y fiscales, documentar las decisiones y consultar constantemente a los grupos de docentes, de administradores y de estudiantes que conforman la comunidad educativa.

Todas las sugerencias anteriores para llevar a cabo una revisión curricular efectiva suponen un reto intelectual enorme, pero que merece aceptarse. El aceptar el reto hará que la institución se convierta en un sistema académico activo, atento al cambio y próspero en sus visiones.

Referencias

- Correa Uribe, J. S. (n.d.). *Elementos para Animar la Discusión en el Proceso de Transformación Curricular de la Universidad de Antioquía*. Recuperado el 4 de agosto de 2003 en http://ayura.udea.edu.co/publicaciones/cuadernos/numero5/tema_4.html
- Educational Development Unit. (n.d.). *Curriculum Planning and Curriculum Design*. Recuperado el 4 de agosto de 2003 en <http://hednet.polyu.edu.hk/CurricBk.pdf>
- Fernández González, J. & Elortegui Escalatin, N. (n.d.) *¿Qué Piensan los Profesores de Cómo se Debe Enseñar?* Recuperado el 4 de agosto de 2003 en http://nti.educa.rcanaria.es/blas_cabrera/Didactica/Comoens/Comoent.html
- Lundgren, U. P. (1992). *Teoría del Currículo y Escolarización*. Madrid: Editorial Morata.
- Ortiz, A. L. (1994). *Diseño y Evaluación Curricular*. San Juan: Editorial Edil.

www.secretariaspro.com

Página Cibernética

POR
PROF. JOSÉ E. COTTO VARGAS

El primer espacio cibernético educativo dedicado a los profesionales de oficina de Puerto Rico y para el mundo es **www.secretariaspro.com**. La misión del portal es proveer información educativa para la actualización y desarrollo de este importante grupo de profesionales. El profesional de oficina tiene la oportunidad de obtener información sobre la Certificación Secretarial (CPS). Se incluyen los requisitos del programa, contenido del examen y las ayudas educativas para el logro de la misma. Algunas secciones son: Al Día en la Profesión, Actividades, Finanzas Personales, Por las Universidades, Modas e Imagen, Salud y Empleo.

El portal fue creado por PMA Continuing Education Services.

El autor es Director de *PMA Continuing Education Services*.

REVISIÓN CURRICULAR EN SISTEMAS DE OFICINA: VISIÓN DE LOS EGRESADOS Y DE LOS EMPRESARIOS

*Prof. Juanita Ortiz, Catedrática Asociada
Departamento de Sistemas de Oficina
Universidad de Puerto Rico en Bayamón*



Vivimos en una sociedad sumamente cambiante, orientada por un desarrollo tecnológico acelerado. Las empresas reclaman una educación universitaria pertinente a la actual transformación económica de Puerto Rico para facilitar la obtención de empleo y la utilidad del empleado y para poder competir y sobrevivir en la economía global. Esto representa un gran reto para las instituciones educativas y sus programas académicos, ya que recae en ellos la responsabilidad de preparar al profesional que tendrá la tarea de aportar efectivamente a la organización y funcionamiento de esta sociedad.

Entre los programas más impactados por esta realidad cambiante están los de administración y sistemas de oficina. Éstos se ven obligados a revisar continuamente sus currículos para poder satisfacer las necesidades de la industria y las demandas del mercado de empleos.

Consciente de la importancia del proceso de revisión curricular y del rol que desempeña el maestro de educación comercial en dicho proceso, la Asociación de Profesores de

Educación Comercial (APEC), bajo la presidencia del Prof. Arnaldo Rodríguez, incluyó en el Plan de Trabajo 2002-2003 la presentación de varias actividades sobre este tema. El objetivo fue proveer a los asistentes el asesoramiento necesario para una revisión curricular efectiva e información fidedigna sobre los conocimientos, las destrezas y las competencias que deben poseer los egresados de los programas de administración y sistemas de oficina para desempeñarse efectivamente en el mundo laboral.

¿Y cuáles son esos conocimientos, destrezas y competencias? Hay dos grupos que por su naturaleza son los llamados a contestar esta interrogante: los egresados de esos programas que actualmente fungen como profesionales en estas áreas y los patronos o empresarios que reclutan a estos egresados.

Con este propósito, en marzo y mayo de 2003 se llevaron a cabo dos talleres en los que se presentó la visión de una representación de cada uno de estos grupos. A continuación se resume lo discutido en estos talleres.

Revisión Curricular—Visión de los Egresados de los Programas de Sistemas de Oficina

Esta actividad se llevó a cabo el 7 de marzo de 2003, en forma de panel. Para el desarrollo del tema, se utilizó la técnica DACUM (*Developing A Curriculum*), una forma rápida para hacer investigación utilizando una representación gráfica de la relación entre un trabajo y los deberes y tareas que éste conlleva. Funcionaron como facilitadoras la Dra. Ana Elba Falcón y la Prof. Alma Santana, de la Universidad de Puerto Rico en Carolina, y la Prof. Juanita Ortiz, de la Universidad de Puerto Rico en Bayamón.

El panel estuvo compuesto por diez egresadas de programas de administración y sistemas de oficina de diferentes universidades de Puerto Rico. Éstas representaron los sectores empresariales en los cuales trabajan como secretarías o asistentes administrativas.

Se le hizo una serie de preguntas a las panelistas con el propósito de identificar las tareas y funciones que éstas realizan y las competencias y destrezas que consideraban indispensables para desempeñarse efectivamente en sus respectivos puestos. En la siguiente tabla se resumen sus respuestas.

DACUM Research Chart for Administrative Secretary

Duties	Tasks							
Analizar la Prensa	Buscar en Internet	Imprimir las noticias	Pasarlas al jefe					
Verificar la agenda manual o electrónica del supervisor	Informar al supervisor las reuniones	Preparar la agenda de las reuniones programadas	Establecer prioridades					
Facturar (planes médicos)								
Reunirse con el jefe para discutir los asuntos del día								
Manejar la correspondencia	Verificar la bandeja de la correspondencia de asida	Verificar correos electrónicos y de voz	Redactar correspondencia de rutina	Antes de llegar a la oficina, recoger correspondencia en el correo	Documentar la correspondencia recibida	Verificar carpeta de documentos firmados	Verificar correspondencia que llega	Registro de correspondencia
Atender visitantes	Llevar registro de visitantes	Prestar el servicio solicitado y/o referir las personas al funcionario correspondiente						
Archivar	Clasificar correspondencia	Colocar en archivo de asuntos pendientes hasta que pase al archivo final	Mantener un "reading file" manual o electrónico	Asignar número control a la correspondencia	Registrar la correspondencia utilizando base de datos			

Redactar correspondencia (cartas, felicitaciones, condolencia, mensajes o discursos cortos)									
Preparar informes, tablas, comunicados de prensa, requisiciones, memorandos y hojas de endoso									
Tomar dictado en taquigrafía									
Tomar actas en manuscrito o directo en la computadora									
Preparar actas	Utilizar borradores preparados por los jefes o información en discos								
Hacer cálculos matemáticos para cotizaciones									
Supervisar personal									

Conocimiento General y Destrezas

- Idiomas (inglés)
- Contabilidad
- Estadísticas
- Toma de decisiones
- Estructura del gobierno y jerarquía
- Cultura, arte y música
- Tecnología
- Análisis de datos y de información
- Relaciones humanas
- Ley 51 (personas con impedimentos)
- Supervisión
- Administración y gerencia
- Adiestramiento de personal
- Facturación (Servicios de salud)

Comportamiento de la Secretaria

- Asertiva
- Discreta
- Creativa
- Organizada
- Con Iniciativa
- Alegre
- Responsable
- Fiel
- Actitud Positiva

- Disponibilidad (dispuesta a caminar la milla extra)
- Leal
- Puntual
- Honesta
- Seguridad en si misma

Equipo, Herramientas, Suministros y Materiales

- Access
- Excel
- Publisher
- Outlook
- Word/WordPerfect
- SPSS
- QuatroPro
- Front Page
- Data Show
- Fax
- Fotocopiadora
- Metro para pesar correspondencia
- Scanner
- Triturador de Papel

Tendencias Futuras y Preocupaciones

- Personal mejor preparado
- Reforzar la enseñanza del inglés

DACUM Research Chart for Administrative Secretary

Panel DACUM

Norma Rivera Walker
Milagros Santos
Berta Maldonado
Belinda Rey
Maritza Hernández
Glorimí Lacot
Luz Nereida Mercado
Mayra Santiago
Perla Defendini
Alma Quianes

Facilitadores

Prof. Alma Santana
Prof. Juanita Ortiz
Dra. Ana Elba Falcón

Producido por:

Asociación de Profesores de Educación Comercial de Puerto Rico (APEC)

7 de marzo de 2003

Revisión Curricular: Visión de los Empresarios

Esta actividad se celebró el 2 de mayo de 2003 en conjunto con Delta Iota, Capítulo de Puerto Rico de la Sociedad Honoraria de Educación Comercial Delta Pi Epsilon. El panel estuvo compuesto por cuatro representantes de diferentes áreas empresariales, a saber: Sra. Carmen Rosario, Oficina Central de Asesoramiento Laboral y Recursos Humanos (Representante Gobierno de Puerto Rico); Sr. José Ramón Rodríguez, Vicepresidente Auxiliar en Administración, Banco Popular de Puerto Rico (Representante Instituciones Financieras); Sra. Ada Bermúdez, Vicepresidenta, Sociedad para la Gerencia de Recursos Humanos de Puerto Rico (Representante de la Asociación de Profesionales de Recursos Humanos); Prof. José R. Matos, Coordinador de Procedimientos Lilly del Caribe (Representante Sector de las Farmacéuticas).

La Prof. Marta Quijano actuó como moderadora en esta ocasión. La discusión se dividió en tres rondas. Cada panelista se expresó en torno a los siguientes temas: *Competencias Tecnológicas y de Comunicación, Las Relaciones Interpersonales y la Logística de las Matemáticas, y Otros Aspectos Necesarios desde el Punto de Vista del Panelista*. A continuación se resumen sus expresiones y recomendaciones.

Competencias Tecnológicas y de Comunicación

1. La revisión curricular debe enfocarse en cambiar los paradigmas, transformando la visión de sectores independientes y desarrollando una nueva perspectiva de redes y alianzas entre los tres componentes: empresa privada, gobierno y academia.

2. Los currículos deben fortalecer la vida profesional proyectándola hacia diferentes redes de servicio (regionalización *vis a vis* globalización). Hay que aunar esfuerzos para un propósito común y desarrollar alianzas regionales.
3. Es necesario transformar a los estudiantes en seres pensantes capaces de dirigir sus propias organizaciones. Hay que preparar egresados que tengan las herramientas para liderar las organizaciones y romper con la *codependencia*.
4. El personal de oficina es el motor que mueve la empresa; se debe preparar para que pueda hacerlo sin jefe y sin subalternos y para que pueda tomar decisiones.
5. El egresado debe dominar las siguientes destrezas tecnológicas básicas: procesamiento de palabras para la preparación de cartas e informes, diseño de material audiovisual, manejo de correo electrónico y preparación de gráficas.
6. Hay que preparar estudiantes multifuncionales, con pleno dominio de las destrezas de redacción y de ortografía.
7. El egresado debe visualizar su trabajo a través de un flujograma. Tiene que conocer su organización y su trabajo a la perfección y saber aportar efectivamente a los cambios de la organización.
8. Se debe desarrollar en las personas la visión biotecnológica que existe actualmente. Ya no se está invirtiendo tanto en producción de redes de manufactura, sino en la investigación. La investigación se convierte en algo fundamental en la vida de los países a nivel mundial. La creación de redes

no sólo responde a la organización; se tiene que proyectar a sistemas de comunicación tanto con la empresa privada como con la academia y otras empresas relacionadas.

9. Hay que desarrollar en el estudiante la responsabilidad social. El egresado tiene que estar dispuesto a comprometerse por el sector en el que trabaja y a tratar de transformar unas visiones de codependencia en visiones creativas de acción que generen cambios a las organizaciones.
10. El asistente administrativo debe saber analizar y controlar procesos administrativos y saber agilizar y simplificar procesos y operaciones con el fin de optimizar resultados.
11. Debe tener habilidad para asumir responsabilidades sin supervisión directa, ejercer iniciativa y tener buen juicio para tomar decisiones aceptables dentro de la autoridad que se le confiere.
12. Debe desarrollar las siguientes competencias funcionales: conocer el origen e importancia de su trabajo dentro y fuera de la unidad en la cual se desempeña, conocer principios de contabilidad general y procesos aritméticos y conocer y poner en práctica métodos modernos de administración de oficinas, análisis de datos y toma de decisiones.
13. Es indispensable que conozca y utilice correctamente el idioma inglés.
14. Entre las competencias organizacionales que debe dominar están:
 - la identificación organizacional—conocer y sentirse comprometido con los valores, misión y visión de la empresa
 - enfoque en la calidad de servicios—saber escuchar a los clientes y esmerarse en atenderlos
 - trabajo en equipo—colaborar con sus compañeros para lograr objetivos comunes
 - toma de decisiones—poder tomar decisiones rápidas tomando en consideración las normas establecidas por la empresa
 - flexibilidad—adaptarse a cambios de trabajo y aceptar nuevas responsabilidades
 - autodesarrollo—adquirir nuevos conocimientos y destrezas mediante la asistencia a actividades de desarrollo profesional y la lectura, y aplicarlos en su trabajo
 - buena comunicación—motivar y facilitar la comunicación recíproca entre sus compañeros, supervisores y clientes
 - actitud hacia el logro de resultados—anticipar inconvenientes y vencer obstáculos
15. Hay que cambiar las perspectivas y paradigmas que existen actualmente. El personal de oficina tiene que saber de computadoras, tecnologías y manejo de programas como WordPerfect, Lotus, Harvard Graphics, Word, PowerPoint y Access.
16. Tiene que saber redactar cartas y tener comunicación efectiva tanto en inglés como en español. Es esencial que sea bilingüe; hay que dar más énfasis a la práctica del inglés.
17. Tiene que ser experto en el manejo de los equipos y recursos que se utilizan en la oficina como impresoras, cuadro telefónico, conferencia en línea, máquinas de facsímil, internet y correo electrónico.

18. Hay que enseñarle al estudiante a aprender a desaprender.
19. Tiene que ser creativo con los sistemas. Las universidades tienen que dar más énfasis al uso de programas básicos de procesamiento de palabras y procesamiento de datos.
20. Los empleados tienen que estar capacitados por si las máquinas fallan.
21. Es necesario adiestrar a los estudiantes para que acepten el cambio; tienen que saber reaccionar a los cambios y saber enfrentarlos.

Relaciones Interpersonales y la Logística de las Matemáticas

1. Los académicos deben cambiar los métodos tradicionales de enseñar y administrar exámenes. Se debe utilizar más el *assessment* y exponer a los estudiantes a experiencias educativas que los conviertan en seres multifuncionales y les desarrollen unas relaciones interpersonales más efectivas.
2. El profesor, como modelo, es esencial para el desarrollo de las relaciones interpersonales y de las destrezas para la vida.
3. No sólo se debe enseñar matemática; hay que adiestrar al estudiante para que aprenda a trabajar con fórmulas en la computadora.
4. Hay que enseñarlo a conceptualizar datos estadísticos y a convertirlos en realidades que lleven a la solución de problemas.
5. Tiene que ser capaz de moverse de una acción a otra, no limitarse a una sola función.
6. El asistente administrativo debe tener *don de gente*; no necesariamente el que pasa por las aulas es el más educado. Tiene que valorar al ser humano,

poseer ética profesional y compromiso social.

7. Se deben crear currículos que desarrollen el pensamiento crítico y la capacidad asesorativa. El empleado tiene que ser capaz de impactar positivamente al que viene a buscar servicios a la empresa.
8. Es necesario cultivar en el estudiante las relaciones y la apertura hacia diferentes ideas.
9. Es imprescindible que el estudiante desarrolle una comunicación efectiva hacia todos los niveles, oral y escrita.
10. El asistente administrativo debe tener autocontrol y saber trabajar en equipo. Debe estar consciente de que en una empresa se depende del que está al lado, nadie trabaja solo.
11. Debe tener una actitud positiva hacia la supervisión, una mente abierta y empatía con todos los procesos.
12. Debe existir un balance entre el cariño y la disciplina; debe haber una apertura para que haya un ambiente de trabajo agradable, de tolerancia.
13. Debe establecerse un balance entre relaciones humanas, los sentimientos y los resultados.
14. El personal administrativo es la cara de la organización, el frente de la organización, por lo que es esencial que tenga excelentes relaciones interpersonales. La clave del éxito son las relaciones interpersonales.
15. Hay que recalcar la importancia del servicio al cliente, la sonrisa, la actitud de cómo puede servir mejor; ser respetuoso, amigable y cordial.
16. El personal de oficina tiene que aprender a ser confiable y practicar los tres **no** de la comunicación: no oigo, no veo, no hablo lo que no tengo que oír, ver ni hablar.

17. El currículo debe proveer, tal vez como electivas libres, cursos que capaciten para la preparación de presupuesto y diferentes proyectos.
18. Las destrezas de matemáticas son esenciales para el personal de oficina. Hay que desarrollar destrezas más allá de la suma y la resta para que puedan trabajar con *petty cash*, cuadro de presupuesto y contabilidad básica.
19. Hay que estar conscientes del síndrome del espejo: cómo el profesor pretende introducir o transmitir una serie de características, cualidades o destrezas de las cuales carece.
20. No todos los grupos de trabajo son iguales; por tanto, hay que utilizar diferentes técnicas para llegar a ellos. Hay que conocer los diferentes perfiles sociales (analítico, totalitario, social y flemático) para saber cómo trabajar con cada uno de ellos.
21. Es necesario fomentar el uso de la computadora, pero hay que conocer la logística que hace funcionar la máquina y no dar por bueno todo lo que sale de ella.
22. Hoy en día muchas empresas funcionan con el desarrollo de acciones corporativas o la bolsa de valores y dependen de decisiones que hay que tomar en un momento dado. El director de la oficina muchas veces no tiene tiempo para estar pendiente a los movimientos de la bolsa de valores, por lo que el análisis financiero y la toma de decisiones podría recaer en el personal administrativo.
23. Es esencial saber trabajar con una base de datos, cómo intercambiar o compartir la información con otras industrias, cómo poner esa data a trabajar para poder tomar decisiones y obtener resultados.

Otros Aspectos Necesarios

1. Se deben enfatizar conceptos relacionados con las leyes existentes porque impactan en una u otra forma a todas las profesiones. Se deben conocer leyes como las de hostigamiento sexual, la Ley ADA y la Ley de Ética Gubernamental, entre otras.
2. Hay que preparar a los estudiantes con las herramientas que aseguren que van a dar un servicio transparente.
3. El currículo debe incluir destrezas en etiqueta y protocolo.
4. Hay que desarrollar destrezas ergonómicas en el estudiante: cómo utilizar la computadora y cómo proteger y cuidar su cuerpo.
5. Es necesario desarrollar la inteligencia emocional (proactivos vs. reactivos).
6. Hay que desarrollar destrezas para el análisis de información e interpretación de datos.
7. Se debe enseñar el lenguaje de señas para garantizar un mejor servicio al cliente con condiciones auditivas.
8. Se debe enfatizar en una política pública o empresa corporativa: conocer la empresa, su misión y visión y cómo el empleado se proyecta en esa misión-visión.
9. Hay que estar intrínsecamente convencido de que la educación es un valor multiplicador: le produce un valor al individuo para beneficio de un gobierno-empresa. Por tanto, hay que compartir los conocimientos.
10. Entre los atributos personales y habilidades que deben distinguir a un asistente administrativo están: responsabilidad, puntualidad, creatividad, iniciativa, entusiasmo y pasión por lo que hace, integridad, cortesía,

amabilidad, seguridad en sí mismo, fidelidad, lealtad, discreción, proyección, liderazgo, empatía (interés genuino en los intereses y sentimientos de los demás), facilitador de procesos y modelo de conductas, conocerse y tener control de sí mismo, y dominio de sistemas tecnológicos.

11. A veces hay mucha teoría, pero falta la práctica. Hay que desarrollar programas de internado que le permitan al estudiante tener unas experiencias y una práctica antes de finalizar su preparación.
12. Los currículos deben proveer más concentraciones. Es necesario saber de todo, pero también es necesario tener personal especializado en unas áreas.
13. Se debe enfatizar la importancia de la imagen, la proyección y la vestimenta profesional.
14. Es esencial el desarrollo de destrezas de liderazgo.
15. Hay que desarrollar la técnica de que el estudiante sea autodidacta, que camine la milla extra. Tiene que estar preparado para continuar desarrollándose profesionalmente. Las empresas prefieren al empleado ya probado.

Conclusión

Aquí se presentan, tal y como fueron expresadas, las opiniones y recomendaciones del grupo de panelistas en torno a lo que deben incluir los currículos de administración y sistemas de oficina para cumplir con su misión de preparar los mejores profesionales y cómo deben ser las ejecutorias y el comportamiento de este profesional en el campo laboral. Como se puede apreciar en el resumen de ambos talleres, existe una marcada similitud entre lo expresado por las asistentes administrativas y

las opiniones de los empresarios en términos de los conocimientos, las destrezas y el comportamiento que debe distinguir a los egresados de estos programas.

Cabe destacar el énfasis que le dan los empresarios a aquellas destrezas y competencias como las relaciones interpersonales, la toma de decisiones, la comunicación oral y escrita en español e inglés, el análisis de información e interpretación de datos y el trabajo en equipo. Esto es cónsono con los hallazgos de un estudio realizado por la Asociación de Industriales de Puerto Rico en el 1998 (*El Nuevo Día*, 29 de septiembre de 2003, p. 10), el cual reveló una marcada insatisfacción de las empresas con el desempeño de los empleados en veinticinco áreas de destrezas y competencias. Entre éstas están la capacidad de trabajar en equipo, el liderazgo, el compromiso organizacional, el manejo del cambio, las destrezas interpersonales, la orientación a resultados, el manejo del tiempo, el pensamiento analítico, la facultad de escuchar y seguir instrucciones y el compromiso de aprendizaje continuo.

Enfrentamos un gran reto. Es el momento de reflexionar sobre nuestra realidad, sobre el contenido de los currículos y sobre la forma en que estamos preparando y capacitando a nuestros estudiantes. Los programas de educación comercial tienen que evolucionar para que puedan cumplir con su responsabilidad de garantizar la oferta de un currículo que aporte al desarrollo integral del estudiante, en el que exista una armonía entre la formación intelectual, el aspecto afectivo y la realización personal. Sólo así graduaremos triunfadores.

ESTRATEGIAS PARA EL APRENDIZAJE ACTIVO

*Dra. Juanita Rodríguez, Catedrática
Departamento Administración de Sistemas de Oficina
Recinto de Río Piedras, Universidad de Puerto Rico*

*La búsqueda activa, no la absorción pasiva
es lo que compromete al estudiante. (Jonhson, 1989)*

Introducción

Durante la década de los 80, líderes en el campo de la educación, así como informes nacionales (*A Nation at Risk*, 1980; *Study Group*, 1984) demandaron de los educadores que involucren al estudiante en una forma más activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje. A pesar de esto, los métodos tradicionales de la conferencia, donde el maestro habla y el estudiante escucha, predominan en el salón de clases.

Además de los señalamientos de los estudiosos de la educación, el maestro debe considerar que el estudiante de hoy se desarrolla en una sociedad donde los sucesos pasan rápidamente y donde éste dispone de múltiples alternativas para seleccionar. Se describe como conocedor de la tecnología, bien informado, cómodo con el cambio, independiente, con un gran sentido de autonomía, creativo y retante de la autoridad. El impacto de los adelantos tecnológicos traen como consecuencia cambios continuos en todas las fases de los individuos, lo que implica exigencias de competencias distintas a las décadas anteriores. La empresa de hoy requiere trabajadores dinámicos, creativos, proactivos y autodirigidos.

Para lograr desarrollar éstas y otras características, los estudiantes deben hacer algo más que escuchar y copiar. Deben leer, escribir, discutir y, sobre todo, comprometerse con su aprendizaje. De esta forma el estudiante se sentirá más responsable de su aprendizaje y logrará el dominio de conceptos y procesos que le facilitarán el éxito como ciudadano y como profesional.

El maestro, como facilitador del aprendizaje, debe utilizar estrategias que promuevan el aprendizaje activo, donde el estudiante realice tareas de análisis, síntesis y evaluación, participe en el desarrollo del conocimiento y cree conciencia sobre la importancia de comprometerse en su propio aprendizaje. En su libro *Audio-Visual Methods in Teaching*, Dale (2001) establece la diferencia entre el aprendizaje pasivo y el aprendizaje activo. En experiencias de aprendizaje pasivo el estudiante lee, escucha, observa láminas, vídeos, demostraciones o exhibiciones; mientras que en experiencias de aprendizaje activo, éste hace presentaciones, participa en discusiones, hace simulaciones de experiencias reales y participa en experiencias reales. El aprendizaje pasivo mantiene al

estudiante escuchando al maestro u observando transparencias, diapositivas, láminas o vídeos. Generalmente el maestro dirige a los estudiantes hacia una retención limitada del conocimiento. El aprendizaje activo involucra al estudiante directa y activamente en el proceso de aprendizaje. Los estudiantes reciben información, participan y realizan actividades.

El concepto aprendizaje activo implica aumentar la participación del aprendiz en el proceso de aprendizaje, comprometer al estudiante en hacer algo más que escuchar una conferencia y tomar notas, a involucrarse y reflexionar. Mientras más el aprendiz se involucre en el proceso de aprendizaje, mayor será su aprendizaje. En este artículo se presenta la justificación para el aprendizaje activo y sugerencias que ayudarán al maestro a facilitar el aprendizaje activo y comprometer al estudiante en esta experiencia.

¿Por qué el aprendizaje activo?

El aprendizaje activo se ha usado desde los tiempos de Sócrates. Éste le hacía preguntas a sus discípulos para que buscaran las respuestas. Los hacía buscar y pensar; ser partícipes de su propio aprendizaje. Pedagogos como Jean Piaget, Vigotsky, Dewey, Brunner y Vandura recomiendan experiencias de aprendizaje activo, de modo que el estudiante se responsabilice por su propio aprendizaje y participe en experiencias que lo expongan a la construcción del conocimiento. El aprendizaje activo se caracteriza porque involucra a los estudiantes en actividades más allá de escuchar, como lo son el análisis, la síntesis y la evaluación. El estudiante soluciona problemas, formula preguntas, discute, explica, debate o genera ideas y trabaja en equipo.

Son muchos los argumentos que justifican el aprendizaje activo. Algunos de éstos son:

1. Muchos maestros hablan alrededor de 100 a 200 palabras por minuto, mientras que el estudiante puede escuchar atentamente entre 50 a 100 palabras por minuto.
2. En una conferencia los estudiantes están atentos un 40 por ciento del tiempo.
3. Para que el cerebro procese la información efectivamente se necesita reflexionar interna y externamente.
4. Cuando se discute información con otros y cuando se hacen preguntas, el cerebro realiza un mejor trabajo en el área de aprendizaje.
5. Cuando los estudiantes aprenden con otros, cuentan con el apoyo emocional e intelectual que les permite ir más allá de su nivel presente de aprendizaje
6. Después de dos semanas de una experiencia de aprendizaje recordamos:
10% de lo que leemos
20% de lo que escuchamos
30% de lo que vemos
50% de lo que vemos y escuchamos
70% de lo que decimos
90% de lo que decimos y hacemos

Estrategias para el Aprendizaje Activo

Lo que escucho, lo olvido; lo que veo, lo recuerdo; lo que hago, lo entiendo. (Confucius)

El aprendizaje no es una consecuencia automática del depósito de información en los estudiantes. Requiere que el estudiante se involucre mental y físicamente. Una simple explicación y demostración por sí sola no conduce a un aprendizaje real y permanente. Sólo las experiencias que exponen al estudiante a una participación activa producen un

aprendizaje real y permanente, ya que éste realiza la mayor parte del trabajo.

El maestro cuenta con un sinnúmero de estrategias que puede utilizar para hacer de la experiencia de aprendizaje una activa y estimulante para el estudiante. A continuación se describen algunas de fácil implantación. Las mismas se dividen en estrategias para el inicio, para el desarrollo y de clausura.

Estrategias para el Inicio

Intercambio. Esta estrategia permite a los estudiantes conocerse, intercambiar opiniones, considerar nuevas ideas, valores o soluciones a problemas. Se recomienda el siguiente procedimiento:

1. Entregar a los estudiantes un papel adhesivo.
2. Solicitarles que escriban sobre uno de los siguientes temas:
 - ✓ Un valor que poseen
 - ✓ Una experiencia reciente
 - ✓ Solución creativa al problema expuesto por el profesor
 - ✓ Una pregunta acerca de la clase
 - ✓ Una opinión sobre un tema en particular
 - ✓ Un hecho sobre sí mismo(a)
3. Pedir a los estudiantes que se coloquen el papel en el pecho y caminen por el salón.
4. Cuando encuentren un tema de interés, pedirles que se detengan y negocien.
5. Reunir la clase nuevamente y que los estudiantes compartan el intercambio que hicieron y por qué.

Comercial para la televisión. Es una excelente técnica de apertura cuando los estudiantes se conocen. Produce equipos de trabajo en forma rápida. El procedimiento sugerido es:

1. Dividir el grupo en equipos no mayores de seis miembros.
2. Solicitar a los estudiantes que desarrollen un comercial para la televisión de treinta segundos en el que anuncien un aspecto de la clase. Explicar las características de un buen comercial para estimular la creatividad. El comercial debe incluir un *slogan*.
3. Explicar que sólo es necesario un concepto general o un bosquejo del comercial, pero que si desean dramatizarlo, pueden hacerlo.
4. Solicitar a cada grupo que presente el comercial. Reconozca la creatividad de cada grupo.

Intercambio de conocimiento. Es una excelente forma de integrar a los estudiantes inmediatamente en los temas del curso. También es muy útil para evaluar el nivel de conocimiento del estudiante y para formar grupos de trabajo. Se pueden incluir algunas de las siguientes categorías:

1. Proveer una lista de preguntas relacionadas con temas que se presentarán, como por ejemplo:
 - ✓ Conceptos a definir
 - ✓ Preguntas de selección múltiple relacionadas con hechos conceptos
 - ✓ Situaciones para analizar
 - ✓ Oraciones incompletas
2. Pedir a los estudiantes que contesten las preguntas que puedan.
3. Invitarlos a que caminen por el salón de clases y busquen ayuda para aquellas preguntas que no pudieron contestar.
4. Discutir todas las preguntas con toda la clase. Completar aquellas que los estudiante no pudieron contestar.
5. Utilizar los resultados de esta actividad para introducir tópicos importantes de la clase.

Estrategias para el Desarrollo

Vete a tu lugar. Es una excelente forma de incorporar movimiento físico al inicio de clase. Es lo suficientemente flexible para integrar una variedad de actividades dirigidas a estimular interés en el tema a discutirse. Para su implantación se sugiere el siguiente procedimiento:

1. Colocar carteles alrededor del salón con temas a discutirse. También pueden utilizarse preguntas, posibles soluciones, aseveraciones, citas y otras actividades que estimulen el diálogo.
2. Pedir a los estudiantes que seleccionen el tema de su interés y se ubiquen cerca del cartel correspondiente.
3. Dar un tiempo razonable para que los estudiantes dialoguen entre sí sobre el tema seleccionado.
4. Un representante del grupo informará sobre la discusión y los acuerdos tomados.

Intercambio de puntos de vista. Esta técnica se puede utilizar para estimular integración inmediata en el tema. Ayuda al estudiante a escuchar bien y a considerar diferentes puntos de vista. Para el éxito en esta técnica, siga el siguiente procedimiento:

1. Solicitar a cada estudiante que se identifique escribiendo su nombre en un papel o tarjeta 5" x 3".
2. Cada estudiante seleccionará una pareja. Ambos intercambiarán ideas sobre una pregunta o tema asignado por el profesor.
3. Solicitar a los estudiantes que intercambien de pareja y discutan las preguntas o temas asignados.
4. Continuar intercambiando de pareja hasta que el tiempo lo permita y hasta que la mayoría de los estudiantes hayan intercambiado varias veces.
5. Pedir a los estudiantes que retornen a su pareja inicial.
6. Compartir con el grupo las experiencias y los conocimientos adquiridos.

Equipos escuchantes. Esta actividad ayuda a los estudiantes a estar atentos. Permite crear grupos responsables de explicarle a la clase lo discutido en una conferencia. Siga el siguiente procedimiento:

1. Dividir la clase en cuatro grupos y asignarle los siguientes roles:
2. El maestro presenta su conferencia. Luego permite a los grupos reunirse y completar el trabajo asignado.
3. Solicitar a los estudiantes que desempeñen el rol asignado e informen a la clase.

Equipo	Rol	Tarea
1	Interrogante	Después de escuchar la conferencia del profesor, generar varias preguntas sobre el material presentado.
2	Estar de acuerdo	Después de la conferencia del profesor, indicar los puntos en los cuales están de acuerdo y las razones.
3	No estar de acuerdo	Después de la conferencia del profesor, indicar los puntos en los cuales no están de acuerdo y las razones.
4	Dar ejemplos	Después de la conferencia del profesor, ofrecer ejemplos específicos o posible aplicación de lo presentado.

4. Luego de la presentación, permitir la discusión abierta del tema.

Reunión de pueblo. Esta estrategia se sugiere cuando el grupo es numeroso. Se crea un ambiente dirigido hacia una reunión de pueblo o comunidad, donde cada uno debe participar. El siguiente procedimiento facilita la implantación de esta estrategia.

1. Seleccionar un tema de interés o un caso relacionado con un tema de la clase.
2. Ofrecer una breve descripción del tema o del caso. Proveer toda la información posible para la solución del caso o desarrollo del tema, ya sea mediante copias, visuales, láminas u otros.
3. Indicar a la clase que usted quiere escuchar el punto de vista de la clase. Utilice la estrategia de *llamada al próximo participante*, en la cual cuando un estudiante termina su exposición, selecciona otro compañero para que continúe con el tema.
4. Establecer un tiempo límite para la participación de cada estudiante, de modo que el mayor número de estudiantes pueda participar.
5. Solicitar a los estudiantes que seleccionen un compañero o compañera que no haya participado anteriormente.
6. Continuar con la actividad hasta que la misma sea de beneficio para la clase.

Diario reflexivo. El solicitar a los estudiantes que reflexionen una o dos veces a la semana sobre lo aprendido en clase hace que éstos desarrollen conciencia de los conocimientos adquiridos, que los apliquen tanto en el campo profesional como el personal, que refuercen la redacción y que creen responsabilidad por su aprendizaje. Ésta es una técnica fácil de implantar.

1. Explíqueles el propósito y beneficio de hacer reflexiones sobre lo aprendido.
2. Invítelos a llevar un diario reflexivo sobre las experiencias de aprendizaje.
3. Sugiera que reflexionen al menos dos veces en semana sobre qué aprendieron, cómo se sintieron y cómo lo aplicarán. Pueden indicar los puntos más claros y los menos claros.
4. Lea los diarios reflexivos y haga comentarios, de modo que ellos se sientan comprometidos con la tarea. Esto le sirve al profesor como retrocomunicación de su enseñanza.

Aprendizaje colaborativo. Una estrategia efectiva para lograr aprendizaje activo es el trabajo en equipo. Con esta estrategia se logra el apoyo de los compañeros, la discusión de diversos puntos de vista, de conocimiento y de destrezas. Algunas de las técnicas que pueden utilizarse en el aprendizaje colaborativo son las siguientes:

1. Asignar a varios grupos la búsqueda de información sobre diferentes temas, luego compartir con los compañeros de clase.
2. Repartir tarjetas con diferentes conceptos o situaciones para que los estudiantes formen grupos, discutan el tópico y luego informen a la clase. El tema o concepto debe repartirse en las tarjetas cuantas veces sea necesario para formar los grupos con los integrantes deseados.
3. Organizar torneos de aprendizaje donde los grupos compiten entre sí.
4. Desarrollar discusiones de temas en parejas, donde los estudiantes contestan las preguntas en forma individual, luego se reúnen en parejas para discutir sus respuestas, llegan a un consenso e informan a la clase.

5. Trabajar pruebas cortas en equipo, donde se divide la clase en grupos y cada dos grupos son responsables de preparar una prueba corta de diferentes unidades de la clase. Se genera una competencia entre cada dos grupos. Cuando un grupo falla una pregunta, el contrario gana un punto. Se recomienda dividir la clase en un mínimo de cuatro grupos.

Estrategias de Clausura

Bingo. Esta técnica ayuda a reforzar los conceptos que el estudiante ha aprendido durante el curso o durante una unidad. Utiliza la forma tradicional de un bingo. Siga el siguiente procedimiento:

1. Desarrollar 25 preguntas de lo enseñado que puedan ser contestadas con una palabra (puede ser concepto o nombre).
2. Dividir las preguntas en cinco grupos bajo las letras B I N G O.
3. Preparar tarjetas de Bingo para cada estudiante. Éstas deben ser iguales a las del bingo tradicional.
4. Leer la pregunta que corresponde a cada letra y número en el bingo. Si el estudiante tiene el número, llena la celda con la palabra correspondiente.
5. El estudiante que complete el bingo indicado ganará premio.
6. Se puede jugar cualquier combinación, según el bingo tradicional, incluyendo el cartón completo.

Galería de aprendizaje. Esta estrategia es muy útil para evaluar y reconocer todo lo aprendido en el curso. Es sencilla y motiva a los estudiantes. Utilice el siguiente procedimiento:

1. Dividir la clase en grupos de dos o cuatro estudiantes.
2. Solicitar a cada grupo que discuta lo que cada miembro de su grupo aprendió en la clase.
3. Solicitar a cada grupo que prepare un cartel con una lista de lo aprendido en el curso y la titulen "Todo lo que hemos aprendido".
4. Pegar las listas en las paredes del salón.
5. Solicitar a todos los estudiantes que lean todas las listas y que hagan una marca de cotejo al lado de todo aquello que está en las listas y que ellos también aprendieron.
6. Evaluar las marcas y determinar qué fue lo más que aprendieron. Determinar también comentarios inesperados.

"Collage". Esta actividad requiere la creatividad de los estudiantes para ilustrar mediante el uso de láminas todo lo aprendido en el curso. Haga lo siguiente:

1. Facilite los materiales necesarios o solicite a los estudiantes que los traigan.
2. Solicite a los estudiantes que hagan una ilustración que represente su aprendizaje.
3. Indique que pueden utilizar palabras, láminas o gráficas que ilustren sus conocimientos, destrezas y cambios de conducta.
4. Indique a los estudiantes que utilicen marcadores para escribir títulos y subtítulos.
5. Pida a los estudiantes que preparen una exhibición de los "collage" e invítelos a que observen cada uno de ellos y a que hagan comentarios.

Métodos para Obtener Participación de los Estudiantes en Cualquier Momento

El aprendizaje activo no ocurre sin la participación de los estudiantes. Hay diversos métodos para estructurar la discusión y obtener respuesta de los estudiantes en cualquier momento durante la clase. Los métodos pueden utilizarse por separado o combinados. Algunos de éstos son:

1. Discusión abierta—Hacer una pregunta y dirigirla a toda la clase. Si se quiere economizar tiempo, se le solicita a los estudiantes que compartan en pequeños grupos y luego informen, o preguntar cuántos saben la respuesta y llamar a algunos por sus nombres.
2. Tarjetas de respuesta—Hacer la pregunta y repartir tarjetas para que los estudiantes contesten la pregunta en forma anónima. Leer las respuestas a la pregunta.
3. Encuesta—Diseñar un cuestionario breve que se pueda contestar al momento o encuestar a los estudiantes verbalmente. Se puede hacer verbalmente solicitando a los estudiantes que levanten la mano.
4. Subgrupos de discusión—Subdividir la clase en grupos de tres o cinco estudiantes y solicitarles que compartan la información. Se recomienda cuando se tiene suficiente tiempo para discutir preguntas o situaciones.
5. Pareja(o) de aprendizaje—Solicitar al estudiante que discuta la información con el compañero que tiene al lado. Este método se recomienda cuando se desea involucrar a toda la clase y no hay suficiente tiempo para discutir en grupos pequeños.
6. Paneles—Un grupo de estudiantes disertará o defenderá un tema al frente de la clase. Se pueden rotar los paneles para aumentar la participación.
7. “Fishbowls”—Una parte de la clase formará un círculo para discusión. El resto de la clase formará otro círculo alrededor del primero. Intercambiar estudiantes del círculo interno con el externo para continuar la discusión. En vez de círculos, se pueden utilizar mesas e intercambiar estudiantes de las mesas.
8. Juegos—Utilizar juegos para estimular la generación de ideas, el desarrollo del conocimiento o de una destreza. Pueden ser juegos de la televisión o de programas de computadora.
9. Llamada al próximo exponente—Solicitar a los estudiantes que levanten su mano cuando quieren compartir sus ideas o contestar preguntas. Luego solicitarle al estudiante que está hablando que él mismo nombre a otro compañero del salón para que continúe con la discusión. Se debe utilizar cuando hay suficiente interés en el tema y se desea promover la interacción del grupo.

Conclusiones

El estudiante de hoy requiere de experiencias de aprendizaje que estimulen su creatividad, participación y compromiso con el aprendizaje. El estudiante es más responsable de organizar lo que va a aprender. Para romper el paradigma tradicional del maestro como proveedor de la experiencia a maestro como facilitador, se requiere el uso de técnicas que promuevan la participación y el compromiso del estudiante. Las estrategias

de aprendizaje activo presentadas en este artículo pueden utilizarse en cualquier curso para que el estudiante se responsabilice por

su propio aprendizaje y participe en la construcción del conocimiento.

Referencias

- Astin, A. (1985). *Achieving Educational Excellence*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bonwell, C.C. & Eison, J.A. (1991). *Active Learning: Creating Excitement in the Classroom*. The George Washington University, School of Education and Human Development.
- Cross, P. & Angelo, T. (1988). *Classroom Assessment Techniques: A Handbook for Faculty*. Ann Harbor Mich: National Center for Research to Improve Postsecondary Teaching and Learning.
- Heide, A. & Henderson, D. (2001). *Active Learning in the Digital Age Classroom*. Portsmouth: Heinemann.
- Silberman, M. (1996). *Active Learning: 101 Strategies to Teach Any Subject*. Boston: Allyn and Bacon.
- Task Group on General Education. (1988). *A New Viality in General Education*. Washington, D.C.

¡Ya está disponible!
2da Edición

*Técnicas para
Adiestrar*

Segunda Edición



Para estudiantes, maestros,
profesores, personal de oficina,
ejecutivos, especialistas en
recursos humanos y profesionales
que quieren preparar y ofrecer
adiestramientos efectivos

Ileana Cintrón

- ♦ Utilizado como libro de texto en universidades y como referencia en la industria privada
- ♦ Herramienta útil para las personas que en algún momento tengan que preparar y ofrecer adiestramientos, no importa el tema
- ♦ Probado y recomendado por profesor@s y adiestrador@s expert@s
- ♦ Provee numerosas referencias, tanto de libros como de la Internet
- ♦ Enseña a preparar propuestas efectivas

El único libro en español que enseña paso a paso cómo preparar un adiestramiento, desde el estudio de necesidades hasta su administración y evaluación.

Para ordenar, envíe cheque o giro postal por \$35 (incluye franqueo) a:

Prof. Ileana Cintrón
RR 36 Box 1302
San Juan, PR 00926

icintron@coqui.net

EL DESARROLLO DE DESTREZAS PSICOMOTORAS EN EL USO DE LA COMPUTADORA EN LOS ESTUDIANTES CON NECESIDADES ESPECIALES

*Prof. Miriam Cruz, Instructora
Departamento de Sistemas de Oficina
Universidad de Puerto Rico en Arecibo*



Cada día es mayor el número de estudiantes con necesidades especiales que solicita admisión a los diferentes programas académicos que se ofrecen en las instituciones educativas públicas y privadas. Esto ocurre, mayormente, como resultado de la implantación de una serie de leyes que reconocen y protegen los derechos de esta población. Entre éstas están la Carl D. Perkins Vocational and Applied Technology Education Act (1990), Americans with Disabilities Act (ADA, 1990), la Ley de Rehabilitación Vocacional (1973), Individuals with Disabilities Education Act (IDEA, 1990) y la Ley de Servicios Integrales para las Personas con Impedimentos (1996).

La población de estudiantes con necesidades especiales también ha aumentado en los programas de sistemas de oficina. Los maestros de educación comercial tienen que estar preparados para poder satisfacer las necesidades educativas de esta población. En los cursos de destrezas, como los de mecanografía o *keyboarding*, es fundamental proveer a los estudiantes un ambiente que fomente el aprendizaje de conocimientos y la

adquisición de las destrezas y las técnicas necesarias para escribir con rapidez y exactitud, según su condición física y mental. El objetivo principal es capacitar a estos estudiantes para que puedan desempeñarse eficientemente en un empleo. La asistencia tecnológica es un recurso esencial en este proceso.

El uso de la tecnología de la computadora para el desarrollo de destrezas como la lectura, la escritura, la investigación y la búsqueda de información en la Internet, ayuda a que los estudiantes con necesidades especiales alcancen, dentro de ciertos límites, su independencia. En este aspecto, la asistencia tecnológica es útil porque facilita la movilidad y la comunicación de estos estudiantes.

Las condiciones de los estudiantes con necesidades especiales pueden variar desde unas de carácter físico o mental temporeras a unas permanentes. Algunas de estas condiciones son ceguera o sordera total o parcial y condiciones ortopédicas o neurológicas que afectan su movilidad y su capacidad lingüística y que pueden provocar otras situaciones de salud. Estas condiciones

limitan sus actividades lo que, a su vez, afecta su desempeño educativo. Los estudiantes con limitaciones de aprendizaje frecuentemente tienen problemas para entender o usar el lenguaje escrito u oral. Estos problemas pueden ser causados por lesiones cerebrales, disfunción cerebral, dislexia u otras. Para satisfacer las demandas de estos estudiantes, se requiere que se realicen modificaciones físicas en el salón de clases o que se les provea asistencia tecnológica.

Wanderman (1996) expone que él, aunque tiene un problema de aprendizaje (dislexia), es un adulto exitoso. Parte de su éxito se debe a que usa la computadora para organizar y expresar sus ideas. Forgrave (2002) señala que en un estudio con estudiantes con problemas de aprendizaje los investigadores identificaron en el grupo control una mejoría significativa en la comprensión de lectura, deletreo y reconocimiento de palabras. En el estudio participaron 36 estudiantes, entre los 9 y los 18 años, quienes utilizaron un programa de reconocimiento de voz.

Burgstahler y Comden (2002), por otro lado, exponen que es importante recordar que la tecnología se debe adaptar a las necesidades específicas de cada individuo. Dos estudiantes pueden tener un mismo problema de aprendizaje, pero eso no implica que se les atienda de igual manera.

Montgomery, Karlan y Coutinho (2001) afirman que los avances tecnológicos han hecho que el cotejo de palabras sea una actividad común en muchos programas de procesamiento de palabras. Añaden que en estudiantes con problemas de aprendizaje, el uso del procesamiento de palabras recompensa las dificultades en las destrezas de deletreo y produce un escrito con pocos errores.

Rose (2001) señala que la asistencia tecnológica provee equipos o programas desarrollados específicamente para ayudar a

las personas con impedimento a vencer las barreras que su condición les presenta. Para sustentar lo antes expresado, el autor presenta varios casos. Matthew es un niño de tercer grado que no puede usar sus brazos ni sus piernas, por lo que usa circuitos electrónicos (interruptores por sonido) para conducir su silla de ruedas y operar su computadora. Así escribe y se comunica. Katherine es una niña ciega que cursa el sexto grado. Ésta usa la tecnología del lector de pantalla para navegar por la Internet y realizar sus asignaciones. Un tercer caso es el de Nina, quien sufre daño cerebral. Ella usa una unidad electrónica de comunicación argumentativa—un transcriptor que ayuda a las personas a expresar lo que desean—para hablar con sus amigos y colaborar en el trabajo escolar. También está Sarah, una estudiante con poca visión, a quien se le muestra el texto de los libros en un tamaño grande para que pueda leerlo. Bill es un estudiante ciego que utiliza la computadora para generar textos con palabras habladas; le dicta el texto a la computadora en lugar de mecanografiarlo. Jennifer es una estudiante con severos impedimentos físicos que puede cambiar lo que ve en pantalla con un sencillo parpadeo de sus ojos. Michael es un estudiante con dislexia que puede leer una palabra difícil al oprimir una tecla especial en la computadora.

El investigador Anderson-Inman (1999) revela que, según sus estudiantes, la computadora es una “silla de ruedas para la mente”. El autor se refiere al hecho de que como nunca se ha visto compartir una sola silla de ruedas a un grupo de 5 a 10 estudiantes con problemas ortopédicos, tampoco se espera ver de 5 a 10 estudiantes con problemas de aprendizaje compartiendo una sola computadora. Este autor señala que el Programa de Rehabilitación Vocacional tiene fondos para comprar equipo si se evidencia que éste es necesario para el éxito del

estudiante durante su educación universitaria o adiestramiento vocacional.

Lankutis y Kennedy (2002) exponen que los educadores de estudiantes con necesidades especiales saben que la tecnología puede facilitar la integración de esta población al currículo de educación general. Las nuevas tecnologías contribuyen a que estos estudiantes trabajen independientemente. Lankutis y Kennedy narran la historia de Emily, una niña que usa silla de ruedas motorizada y tiene uso limitado de una mano. Su maestra le recomendó que usara “IntelliTools IntelliKeys”. Ésta es una tecnología que combina el teclado con un programa individualizado y permite que Emily escriba palabra por palabra en lugar de letra por letra. También le recomendó “IntelliTalk”, un procesador de textos de “Intelli Tools” que combina discursos, gráficos y el texto escrito. Este programa de procesamiento de palabras le permite a Emily ver y oír lo que escribe. Además, Emily usa “Don Johnston’s Co:Writer SmartApplet”, un programa de predicción de palabras para una memoria portátil. Al mecanografiar las primeras letras, el programa genera posibles palabras de las que desean escribir los estudiantes. Las palabras se basan en el deletreo, reglas de gramática, contexto y vocabulario. Emily también usa un teclado mejorado llamado “AlphaSmart”, el cual, por su diseño ergonómico, le permite escribir sin necesidad de levantar la vista del visor. Emily está físicamente sola en la estación de computadora en la parte de atrás de la clase. Con la movilidad que ella gana con su “AlphaSmart”, puede trabajar en cualquier parte del salón.

La metodología usada por Zhang (2000) en su investigación para un currículo de escritura especial para los estudiantes con problemas de aprendizaje fue incluir “ROBO-Writer” (un programa de computadora para el manejo de pequeñas cantidades de texto,

gráficos y sonido) como herramienta para escritura. Seleccionó cinco estudiantes, quienes lo usaron en sesiones de veinte minutos, tres veces a la semana. La actividad se realizó en un laboratorio de computadoras supervisado por un maestro practicante. Los estudiantes tenían la libertad de seleccionar el tema de la composición. Una vez comenzado el proyecto, como parte del programa regular continuaron reuniéndose con Zhang en el laboratorio de computadoras o en su oficina. El propósito de las reuniones era discutir los problemas relacionados con el proyecto y conocer cómo motivar a los estudiantes para que desarrollen y practiquen las destrezas de escritura y el uso de diversos programas. Además, los maestros practicantes se mantienen diariamente documentando el trabajo de los estudiantes con problemas de aprendizaje.

Rose (2001) indica que el uso de la computadora en estudiantes con impedimentos incluye las siguientes tres áreas: la asistencia tecnológica, el currículo digital y el diseño universal de tecnologías de aprendizaje. La *asistencia tecnológica* es todo aquel equipo y servicio esencial para romper las barreras encontradas por los estudiantes con impedimentos en los salones de clases normales. La segunda área es el *currículo digital*. Muchas tecnologías aún existentes en el salón de clases contienen material impreso. Esto dificulta más el proceso de individualizar el currículo para atender a los estudiantes con impedimentos. Rose recomienda que el Congreso de los Estados Unidos de Norteamérica provea apoyo y legislación para cada parte del currículo y que el material esté disponible en formato digitalizado. De esa manera, dicho material podrá ser individualizado fácilmente y estar accesible a todos los estudiantes. La tercera área es el *diseño universal de tecnologías de aprendizaje*, cuyo propósito es asegurar que

las nuevas tecnologías estén accesibles a todos los estudiantes en las escuelas.

Según Ofiesh, Rice, Long, Merchant y Gajar (2002), los proveedores de servicio que estén interesados en la aplicación de las unidades de asistencia tecnológica para estudiantes con necesidades especiales que asisten a instituciones postsecundarias deben considerar las siguientes recomendaciones. En primer lugar, una vez se diagnostique la condición, ésta debe compararse con la incapacidad y con la interpretación diagnóstica de las pruebas tomadas por el estudiante. En segundo lugar, es necesario determinar cómo los tipos de unidades de asistencia tecnológica proveen un acceso más amplio a los servicios educativos. Este estudio debe responder a las limitaciones funcionales y a las fortalezas individuales de cada estudiante. Tercero, hay que considerar las demandas del curso. Las demandas pueden incluir el uso de texto o material impreso, ejercicios a lápiz y papel, presentaciones orales, ilustraciones y diseños gráficos, investigaciones y representaciones visuales y gráficas. Cuarto, hay que proveer adiestramiento y apoyo a los nuevos usuarios. Quinto, es necesario implantar un proceso de revisiones periódicas. Este proceso es importante porque la satisfacción del usuario y el apoyo que se le brinde a éste son dos factores claves para el éxito del uso de la asistencia tecnológica. Sexto, algunos proveedores de servicio pueden interesarse en una reinterpretación de cómo algunas unidades de asistencia tecnológica son usadas. Por último, y quizás más importante, hay una necesidad crítica para que los proveedores de servicio recopilen y diseminen los datos sobre la efectividad de las decisiones que ellos toman. También es relevante conocer cómo es este proceso de toma de decisiones.

Los profesores de educación comercial tienen una gran responsabilidad con la población de estudiantes con necesidades especiales. Todos, estudiantes, padres, maestros y la comunidad en general deben entender que un estudiante con necesidades especiales tiene que cumplir con unos requisitos de ingreso para poder estudiar educación comercial. Una vez se integre a este programa, se le debe orientar sobre las opciones de la asistencia tecnológica. Esta herramienta le ayudará en el desarrollo de las destrezas psicomotoras.

Se recomienda que se lleven a cabo investigaciones sobre el uso de la computadora por los estudiantes con necesidades especiales. Éstas deben realizarse en todos los niveles educativos, pero, sobre todo, en el nivel postsecundario. Las investigaciones deben llevarse a cabo en laboratorios de computadoras. Éstas permiten el análisis adicional sobre el uso de la asistencia tecnológica y sobre los procesos para asegurar el acceso a los laboratorios a estudiantes con impedimentos. De esta forma, se podrá identificar cómo estos estudiantes usan las computadoras y cómo éstas contribuyen a que desarrollen las destrezas de lectura, escritura, investigación y la búsqueda de información en la Internet, entre otras.

Referencias

- Anderson-Inman, L. (1999). Computer-based solutions for secondary students with learning disabilities: emerging issues. *Reading & Writing Quarterly*, 15. Obtenido en la Red Mundial el 6 de septiembre de 2002 en EBSCO Host Research databases.
- Burgstahler, S., & Comden, D. (2002). Working together: computer technology and people with mobility & sensory. *The Exceptional Parent*, 32, 28-36. Obtenido en la Red Mundial el 6 de septiembre de 2002 en ProQuest databases.
- Forgrave, K. E. (2002). Assistive technology: empowering students with learning disabilities. *The Clearing House*, 75, 122-127. Obtenido en la Red Mundial el 6 de septiembre de 2002 en ProQuest databases.
- Lankutis, T., & Kennedy, K. (2002). Assistive technology and the multiage classroom. *Technology & Learning*, 22, 38-45. Obtenido en la Red Mundial el 6 de septiembre de 2002 en ProQuest databases.
- MacArthur, C. A. (2000). New tools for writing: assistive technology for students with writing difficulties. *Topics in Language Disorders*, 20, 85-96. Obtenido en la Red Mundial el 6 de septiembre de 2002 en ProQuest databases.
- Montgomery, D. J., Karlan, G. R., & Coutinho, M. (2001). The effectiveness of word processor spell checker programs to produce target words for misspellings generate by students with learning disabilities. *Journal of Special Education Technology*, 16, 27-41. Obtenido en la Red Mundial el 6 de septiembre de 2002 en ProQuest databases.
- Ofiesh, N. S., Rice, C. J., Long, E. M., Merchant, D. C. & Gajar, A. H. (2002). Service delivery for postsecondary students with disabilities: a survey of assistive technology use across disabilities. *College Student Journal*, 36, 94-109. Obtenido en la Red Mundial el 4 de septiembre de 2002 en EBSCO Host Research databases.
- Rose, D. (2001). Universal design for learning. *Journal of Special Education Technology*, 16, 64-69. Obtenido en la Red Mundial el 6 de septiembre de 2002 en ProQuest databases.
- Wanderman, R. (1996). How computers change the writing process for people with learning disabilities. Obtenido en la Red Mundial el 6 de septiembre de 2002, en <http://www.ldresources.com/writingchange.html>.
- Zhang, Y. (2000). Technology and the writing skills of students with learning disabilities. *Journal of Research on Computing in Education*, 32, 467-474. Obtenido en la Red Mundial el 6 de septiembre de 2002 en ProQuest databases.

LA ASISTENCIA TECNOLÓGICA, LA EDUCACIÓN Y EL ESTUDIANTE CON NECESIDADES ESPECIALES



*Dra. Wanda I. Delgado Rodríguez
Catedrática Auxiliar
Departamento de Humanidades
Universidad de Puerto Rico en Arecibo*

Al hablar sobre la asistencia tecnológica dentro del sistema y proceso educativo, es necesario que se empiece por definir, en términos generales, los conceptos asistencia y tecnología. El término asistencia define el proceso de socorrer, ayudar o estar presente durante un acto; tecnología, por otro lado, alude a un conjunto de instrumentos y equipos (*Diccionario de la Lengua Española*, Real Academia Española, 1992).

Una definición más completa es la que expone que la asistencia tecnológica es el proceso mediante el cual se auscultan y diagnostican las necesidades particulares de un estudiante con algún tipo de condición especial, impedimento o deficiencia que no le permiten disfrutar de un proceso de aprendizaje regular, es decir, el estandarizado. Tras la identificación de sus necesidades particulares, se le proveen los servicios y el equipo necesario para asistirlo durante el aprendizaje. De esta manera, se facilita el desarrollo de destrezas y habilidades en el estudiante.

Ambas definiciones dejan ver por qué la tecnología es un elemento importante en el proceso de aprendizaje. La importancia de esa relación se magnifica si pensamos que los

estudiantes actuales están creciendo en una sociedad de información y tecnología. Es un mundo donde el conocimiento y el manejo de la información y de la tecnología son partes integrales de las instituciones educativas. Es cierto que la tecnología es parte del sistema educativo desde hace varias décadas, pero su uso se limitaba principalmente a las funciones administrativas.

Al hablar sobre la asistencia tecnológica en la educación hay que mencionar la instrucción asistida por computadora, pues ésta juega un rol protagónico. Cuando hablamos sobre instrucción asistida por computadora (en inglés CAI, en español IAC) nos referimos a la integración de los procesadores de palabras, de la programación computacional como una herramienta de aprendizaje; los juegos, las simulaciones, los micromundos; el uso de CD-ROM, de hipertextos e hipermedios; y de la comunicación sincrónica o asincrónica por medio de computadoras. Todo lo anterior puede ser integrado al proceso de aprendizaje para fomentar y reforzar conocimientos y destrezas. Es decir, el concepto instrucción asistida por computadora se refiere a la instrucción facilitada mediante una

computadora. Este proceso se relaciona, a su vez, con el concepto de aprendizaje por dominio (Santrock, 2002). Por ejemplo, los programas de ejercicios y prácticas (*drills & practices*) tienen como propósito principal permitir que el estudiante aprenda y practique diversas destrezas relacionadas con las matemáticas, las ciencias y la escritura, entre otros. Por otro lado, el tutorial actúa como guía del estudiante durante el proceso de aprendizaje de un concepto. También se incluye la Administración Computadorizada de la Instrucción (CMI), pues el apoyo administrativo es clave en el proceso de proveer asistencia tecnológica en clase.

Todo lo anterior revela lo complejo de los procesos educativos. Esa complejidad aumenta cuando pensamos en el aprendizaje de estudiantes con necesidades especiales. Esa realidad responde, en parte, a que la población estudiantil con necesidades especiales ha sido marginada y desatendida por mucho tiempo. De hecho, la atención que recibe últimamente responde a la formulación de leyes estatales y federales que reconocen sus derechos y obligan a que se le presten servicios especiales. Entre estas leyes sobresalen la Ley 54 (ADA, 1990) y la Ley 51 de 1996 (Ley de Servicios Educativos Integrales para Personas con Impedimentos). Además, deben citarse varios proyectos: Technology-Related Assistance for Individuals with Disabilities Act (PL 100 407), firmada por el presidente Ronald Reagan en el 1988. Fue revisada y firmada nuevamente (PL 103-218) por el presidente Clinton en 1994. En 1998 se revisó por última vez y ahora es conocida como el Acta de Asistencia Tecnológica (PL 105 394). Bajo esta Acta se conceden fondos a los estados, se brinda información y se organizan programas de adiestramientos, entre otros. Otro proyecto importante es RESNA Technical Assistance

Project, que es parte de la Assistive Technology Act de 1998 (Virginia Assistive Technology System). RESNA provee información sobre todos los programas autorizados para brindar asistencia tecnológica en los estados de los Estados Unidos de América.

Estas leyes, actas y proyectos definen y protegen al estudiante que, a causa de una condición física o mental, confronta problemas en algunas etapas o en todo el proceso de aprendizaje. Puede tratarse de dificultades para hablar, escuchar, leer, escribir o para resolver problemas matemáticos, entre otros. Estas condiciones se traducen en problemas para organizar y comunicar su pensamiento. Para determinar la condición y su nivel, el estudiante es evaluado; entonces, se le diseña un programa de educación individualizada (PEI). Así se determina el grado de su condición. Hay que señalar que la escuela y la casa son inspeccionadas para determinar si cuentan con las facilidades para atender al estudiante.

Esta población tiene que ser adiestrada para integrarse a la sociedad. Actualmente, esa integración implica saber manejar la computadora por ser ésta el recurso tecnológico de mayor uso y demanda. Son estudiantes con autismo, espina bífida, parálisis parcial o severa, retardación (desde leve hasta severa), ceguera (leve o total) y sordera, entre otros. Éstos pueden confrontar también problemas de aprendizaje como la dislexia (confundir letras, palabras u oraciones mientras se lee), disgrafía (problemas con el proceso de formar letras y palabras usando papel y lápiz o bolígrafo), discalculia (problemas para entender y usar conceptos y símbolos matemáticos) y dispraxia (mezclar palabras y oraciones mientras se habla), entre otros.

Todos tienen necesidades especiales y el mismo derecho a desarrollar, dentro de sus

posibilidades y capacidades, sus destrezas de comunicación oral y escrita, la habilidad para comunicarse por medios tradicionales, sincrónicos y asincrónicos, su capacidad crítico-analítica, su capacidad para solucionar problemas e incluso para ser creativos. Ante estas demandas, el cuadro de integración y manejo de la tecnología se expande a pasos agigantados. Por eso, la computadora se ha convertido en la herramienta fundamental para ofrecer asistencia tecnológica. Ésta permite que la información sea transmitida de manera visual, auditiva o táctil durante algún momento del proceso de aprendizaje o durante todo el proceso. Por ejemplo, en el caso del procesador de palabras, su uso y manejo se han convertido en los grandes auxiliares de esta población. El estudiante con necesidades especiales puede aprender a usar los comandos de la máquina y diversos programados.

También se le puede ofrecer asistencia tecnológica por medio de la integración de clases grabadas en vídeo, de demostraciones que integren lo visual, auditivo y táctil, de libros grabados en cintas y de direcciones impresas o grabadas para realizar un trabajo. En el caso particular de la computadora, ésta puede estar equipada con facilidades de voz, de manera tal que cuando la máquina escuche la voz del usuario, el material se ilumine y sea leído por medio de un programado especial para la lectura y de un sintetizador para el habla. Otros equipos de asistencia tecnológica son: teclados alternos, apoyo para el brazo y la muñeca, pantallas de tacto, sistemas para el reconocimiento visual y adiciones para el teclado. Hay disponibles programas de computadora para facilitar los procesos de lectura y escritura, programas de administración para trabajar en ambientes estructurados, herramientas para proveer referencias de manera electrónica, adiciones a los monitores (pantallas iluminadas, magnificadas, montadas para que el estudiante

se acerque a ellas) y lectores de pantallas (aparatos que permiten verbalizar la información que aparece en la pantalla). También se deben mencionar los protectores de teclas, teclados de diferentes tamaños y formas (Intellikey), el Jouse (tipo de ratón controlado con la boca) y el HeadMaster Plus (puntero que se maneja con la cabeza, para el estudiante que no puede usar sus manos). Hay también disponibles juguetes, juegos adaptados, aparatos ortopédicos (férulas, prótesis) y formas de controles ambientales.

Otros recursos para la asistencia tecnológica son: ABLEDATA (Banco Nacional de Información y Equipo para la Rehabilitación), AIDTAC (The American Indian Disability Technical Assistance Center), que provee información y recursos para los nativos, Disability Information & Resources (sitio que contiene enlaces con cientos de programas para la asistencia tecnológica), Family Village (comunidad global que provee información, recursos y oportunidades para la comunicación a través de la Internet) y el PROYECTO DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA DE PUERTO RICO (provee información sobre asistencia tecnológica), entre otros. Sin embargo, la asistencia no se limita a equipo, pues incluye instalaciones recreativas, medios de transportación y de comunicación, instalaciones físicas que facilitan el acceso a los servicios educativos—rampas, ascensores, sillas de ruedas con motor—servicios sanitarios adecuados y el sistema Braille, entre otros. La ayuda no se limita a proveer el material, pues incluye el mantenimiento, reparación o reemplazo del mismo. Implica adiestrar al estudiante, a su familia y al personal que tiene contacto con él. No puede olvidarse que la asistencia tecnológica puede extenderse a contar con una persona con el conocimiento tecnológico que capacite y asista al estudiante durante el proceso de aprendizaje. También puede incluir

psicólogos, médicos, patólogos del habla, consejeros, tutores y guías, entre otros.

Por otro lado, no debe omitirse el área del diseño, pues los equipos, las estrategias y actividades tienen que diseñarse para que respondan a la necesidad del estudiante; es decir, hay que articular los recursos de la tecnología educativa y de la asistencia tecnológica. Esto responde a que es necesario integrar teorías de aprendizaje, con resultados de investigaciones, con las tecnologías y con el diseño. Sólo así se pueden crear los ambientes, materiales, recursos y facilidades que permitan el aprendizaje de esta población.

Por último, reiteramos que los proyectos, actas, leyes, información, equipos y demás

recursos para brindar asistencia tecnológica son fundamentales para el aprendizaje y la capacitación de todo estudiante con necesidades especiales. Éste tiene, como el resto de los estudiantes, el derecho de ser educado para integrarse a la sociedad. Su educación es responsabilidad de todos. Se trata de prepararlo para que sea, en lo posible, independiente, productivo, sociable y con un alto sentido de autoestima. Sin embargo, para que la asistencia tecnológica resulte beneficiosa al estudiante con necesidades especiales, es necesario un proceso de intervención temprana.

Referencias

- Asistencia Tecnológica. (2003). Presentación obtenida del curso virtual EDU 620 de la Universidad del Sagrado Corazón de Puerto Rico.
- Asistencia Tecnológica y las Computadoras: El Rol del Tecnólogo Educativo. (2003). Presentación obtenida del curso virtual EDU 620 de la Universidad del Sagrado Corazón de Puerto Rico.
- AT Resources Multicultural. (2003). Encontrado en la Red Mundial el 10 de julio de 2003 en <http://www.atnet.org/resources/multicultural.html>
- Real Academia Española. (1992). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: Espasa Calpe.
- Servicio de Asistencia Tecnológica para el Programa de Intervención Temprana. (2003). Encontrado en la Red Mundial el 10 de julio de 2003, en <http://www.geocities.com/HotSprings/Bath/8946/atec.html>
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: McGraw-Hill.
- Virginia Assistive Technology System. (2003). Encontrado en la Red Mundial el 10 de julio de 2003, en <http://www.vats.org/techactprojects.html>

LA ÉTICA EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA Y EL DESARROLLO DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES



Prof. Doris S. Torres Negrón
Departamento de Sistemas de Oficina
Universidad de Puerto Rico en Ponce

La integración de la tecnología al ambiente educativo ha generado una serie de planteamientos serios. Uno de estos planteamientos se relaciona con la conducta que exhiben los usuarios de la tecnología en ambientes educativos. Esa conducta puede ser considerada como una propia o una impropia; esto es, una conducta ética o no ética.

Según Díaz (2001), el concepto ética, del griego *ethos*, se define como principios o pautas de la conducta humana, a menudo llamadas moral (del latín, costumbre). En el contexto del aprendizaje, ética se define como el diálogo interminable de los seres humanos con ellos mismos, sus semejantes y el ambiente en su totalidad, permitiéndoles participar en un proceso de cambio continuo. Esto es, el alumno participa de una dinámica de intercambio de ideas que provienen de otros alumnos. Ese intercambio puede tener un efecto dual: afianzar sus ideas sobre lo que es correcto o incorrecto o producir un cambio en éstas. Estos cambios de ideas pueden reflejarse en la conducta del alumno y pueden llegar a considerarse como apropiados o inapropiados.

¿Por qué nos urge plantear un análisis reflexivo sobre la conducta no ética que se observa en los ambientes educativos, en los

cuales se ha integrado la tecnología al proceso enseñanza-aprendizaje? Esta interrogante será considerada mediante el análisis de dos aspectos fundamentales. El primer aspecto se relaciona con el gran aumento de las instituciones educativas que proveen ofrecimientos programáticos a distancia. En el segundo aspecto se plantea la distancia psicológica presente en los estudiantes distantes geográficamente que se comunican mediante el uso de tecnologías como lo es la Internet.

En el año 1995, el National Center for Educational Statistics realizó un estudio con 349 de un total de 610 instituciones públicas de educación superior de los 50 estados de la nación americana, el Distrito de Columbia y Puerto Rico. El propósito fue determinar si esas instituciones en ese momento estaban involucradas en algún tipo de educación a distancia o si lo estarían eventualmente. Los resultados revelaron que el 62% de las instituciones públicas de cuatro años ofrecía cursos a distancia, el 23% planificaba hacerlo en los próximos tres años y el 14% no los ofrecía ni pensaba hacerlo.

Estos datos reflejan el gran número de instituciones de educación superior que han optado por integrar la tecnología a sus

programas académicos y ofrecerlos a distancia. El aumento en los ofrecimientos a distancia podría implicar un aumento significativo en el número de estudiantes participando de este tipo de experiencias educativas.

Por otro lado, en un informe producido por el Departamento de Justicia de los Estados Unidos relacionado con el uso ético de la tecnología informática en la educación se analiza el concepto distancia psicológica y el efecto que éste puede tener en la conducta de los estudiantes que utilizan tecnologías como lo es la Internet. El informe señala que cuando se interactúa con otras personas cara a cara se puede observar inmediatamente si éstas se comportan en forma inapropiada o no ética. Sin embargo, cuando se interactúa con otras mediante el uso de algunas tecnologías, se piensa que el receptor no puede verlas ni escucharlas. Por tanto, los usuarios se sienten más libres de expresar sus ideas, exponer planteamientos y hacer comentarios.

¿Qué alternativas se ofrecen en el informe del Departamento de Justicia? En términos generales, se presentan dos recomendaciones como una alternativa a esa distancia psicológica que se observa en el ambiente educativo: a) el desarrollo de políticas que provean un modelo a seguir por los estudiantes y b) la integración en los currículos de aspectos éticos en el uso de la tecnología. En este trabajo se discute la primera recomendación.

¿Cuál podría considerarse una conducta no ética o impropia? Gearhart (2002) discute áreas no éticas, tales como: intentar acceder a la computadora de otro, utilizar los recursos de la institución para lucro personal, enviar mensajes amenazantes, obscenos y que reflejen hostigamiento, informar material confidencial fuera de la institución, reenviar mensajes sin permiso.

Buchanan (2000), por su parte, presenta áreas que podrían generar situaciones no éticas de no ser atendidas adecuadamente. Las áreas

que la autora destaca se relacionan con el acceso a la educación. Uno de los planteamientos que hace la autora se relaciona con los costos asociados a la adquisición del equipo necesario por parte de los estudiantes que participarán en este tipo de educación versus su nivel económico. Algunos estudiantes no tienen los recursos económicos para adquirir el equipo necesario.

En cuanto al acceso, Buchanan (2000) también destaca la necesidad de proveer a los estudiantes a distancia el acceso a los servicios que generalmente reciben los estudiantes tradicionales, como por ejemplo: consejería, recursos bibliotecarios y servicios tecnológicos provistos en la institución educativa. Una tercera área que discute la autora se relaciona con el nivel de apoderamiento que recibe el estudiante y el nivel de autoridad que tiene el maestro en el proceso educativo. El apoderamiento total del estudiante es una conducta no ética, pues los educadores son la autoridad y deben demostrarlo a través del curso mediante el diseño del mismo y la selección del contenido (Smith, 1996).

Olt (2002) menciona conductas no éticas asociadas con la educación a distancia, las cuales incluyen: acceder a los instrumentos de evaluación y evaluación que se encuentran en línea, contestarlos y compartirlos con otros compañeros; enviar mensajes electrónicos privados que no pueden ser interceptados por el maestro y cometer plagio de trabajos producidos por otras personas.

Como alternativa al problema, Gearhart (2002) propone el desarrollo de prácticas éticas en las actividades diarias que realiza tanto el instructor como el alumno. El ejercicio de esas prácticas debe ser dirigido por cuatro normas básicas: la honestidad, la integridad, el respeto por los demás y la justicia. La autora recomienda también el desarrollo de una política que refleje la conducta esperada por los estudiantes en el proceso educativo.

Olt (2002), por su parte, propone estrategias para evitar la deshonestidad en las evaluaciones que se hacen a los estudiantes cuando éstos trabajan en línea. Algunas de estas estrategias son: desarrollar un sistema de acceso que incluya el nombre del usuario y una contraseña, ofrecer evaluaciones variadas durante el semestre, desarrollar actividades que promuevan el trabajo cooperativo, desarrollar un alto nivel de interacción entre el estudiante y el instructor, conocer los recursos disponibles en la red, requerir la entrega de trabajos en forma electrónica, suscribirse a un servicio para detectar plagio, usar alguna plataforma (WebCT) que permita mantener un registro sobre las acciones del estudiante en cuanto al uso de ésta, diseñar estrategias de evaluación y de evaluación efectivas, revisar los criterios de evaluación cada semestre y proveer a los estudiantes una política de integridad-deshonestidad.

El desarrollo de una política relacionada con la educación a distancia promueve la creación de un ambiente educativo seguro y sano tanto para el educador como para los alumnos. Por otro lado, el logro de un ambiente caracterizado por la honestidad y la integridad representa una imagen positiva de la institución.

Es conveniente reflexionar sobre cuál es el proceso para desarrollar una política y qué aspectos relacionados con la educación a distancia deben considerarse en el desarrollo de políticas que dirijan ese proceso educativo. Hallam (1998) recomienda que el proceso para desarrollar una política comience con una revisión de las normas o políticas establecidas por la institución educativa, el proveedor de acceso a la Internet, los miembros de otras redes de trabajo con las cuales se mantiene contacto y de los servicios o recursos con los cuales los alumnos se comunican para determinar qué aspectos debe incluir la política a desarrollar.

Gearhart (2002) recomienda que la definición de la conducta ética y honestidad académica incluya los siguientes elementos: ética en el proceso de evaluación, uso de los recursos en informes escritos, proceso para recopilar e informar data, uso de recursos académicos, respeto hacia los demás, ética en el uso de las computadoras, cómo proveer ayuda a otros y cómo regirse por las regulaciones académicas.

Se recomienda comenzar la definición de la política señalando las prácticas correctas. Una buena estrategia es identificar instituciones con ofrecimientos a distancia que estén acreditadas y utilizar como modelo las políticas desarrolladas por éstas. Es necesario que toda norma que se vaya a incluir en la política sea analizada de acuerdo con las políticas institucionales, de manera que éstas respondan a las expectativas de la institución. Otra alternativa es revisar las políticas existentes para determinar si las mismas pueden ser adaptadas a los ofrecimientos a distancia; de lo contrario, se recomienda desarrollar políticas nuevas.

Esas políticas deben reflejar la diversidad de estudiantes que forman parte de los programas de educación a distancia que ofrece la institución y deben estar accesibles a éstos. Las políticas deben publicarse en la Internet; sin embargo, esto no es suficiente. Es necesario que la institución se asegure que los estudiantes matriculados en ofrecimientos a distancia tengan conocimiento de la existencia de las mismas y de qué forma pueden acceder a éstas.

En este esfuerzo por desarrollar un ambiente donde prevelezcan la honestidad y la integridad reflejadas mediante la conducta ética, la facultad tiene un rol de gran importancia. Las asignaciones, evaluaciones, trabajos escritos y fechas límites deben ser incluidas en el prontuario del curso, así como en el portal o plataforma correspondiente al

curso. Por otro lado, se debe incluir cómo utilizar los tabloneros de discusión, la “etiqueta” permitida en la red, cómo se manejarán los casos de los estudiantes que cometen plagio y se copian los trabajos, cómo contactar al profesor, cómo someter las asignaciones y trabajos realizados, cómo contactar el apoyo técnico y otros aspectos necesarios para evitar conductas no éticas por parte de los estudiantes. El educador debe sentirse responsable de promover un ambiente en el cual se fomente la integridad y la honestidad.

Terwilliger (2002) plantea que el problema de la deshonestidad puede ser un reflejo de la falta de respeto, confianza y comunicación entre el alumno y el educador. El autor destaca que toda política nueva que se desarrolle debe ser el resultado de un proceso en el cual el estudiante tenga participación.

Las políticas se implantan una vez desarrolladas. Se recomienda que la facultad se reúna periódicamente para evaluar los resultados de esa implantación y para determinar posibles cambios o ajustes a las políticas.

En conclusión, los planteamientos realizados por diversos autores sobre las conductas no éticas que exhiben los estudiantes en sus interacciones con otros alumnos en los procesos educativos a distancia son genuinos. Éstos transmiten un mensaje a las instituciones educativas sobre la necesidad de desarrollar estrategias que ayuden a promover un ambiente de honestidad e integridad en el cual la facultad, la institución y los alumnos asuman su responsabilidad. El desarrollo de políticas institucionales es una buena alternativa; sin embargo, no se puede depender sólo de éstas. El estudiante debe recibir las herramientas necesarias que le permitan decidir por sí mismo cuál es la forma más adecuada de comportarse en un ambiente educativo virtual. Es un proceso de concienciación, más que de proveer una lista de conductas permitidas y conductas no permitidas. Lo importante es el fundamento de por qué unas conductas son inadecuadas en el proceso de interactuar con los demás o de sencillamente utilizar la tecnología disponible.

Referencias

- Buchanan, E. (2000). Emerging Ethical Issues in Distance Education. *The CPSR Newsletter* [Serie en red], 18(2). Disponible en: <http://www.ensr.org/publications/newsletters/issue.../buchanan.htm>
- Díaz García, A. (2001). La Ética en el Derecho Informático [En red]. Disponible en: <http://www.delitosinformaticos.com/especial/etica.shtml>
- Gearhart, D. (2002). Ethics in Distance Education: Developing Ethical Policies. *Journal of Distance Learning Administration* [Serie en red], IV(1). Disponible en: <http://www.westga.edu/distanceojdla/spring41.html>
- Hallam, S. (1998). Misconduct on the information highway: abuse and misuse of the internet. *Ethics, Information and Technology Readings*. Stichler, R. N. and Hauptman, R. editors. Jefferson, NC: McFarland and Company, Inc., Publishers.
- National Center for Educational Statistics. (1997). *Distance Education in Higher Education* [En red]. Disponible en: <http://nces.ed.gov/pubs98/distance/index.html>
- Olt, M. R. (2002). "Ethics and Distance Education: Strategies for Minimizing Academic Dishonesty in Online Assessment". *Online Journal of Distance Learning Administration* [Serie en red], V(III). Disponible en: <http://www.westga.edu/~distance/ojdla/spring41/gearhart41.html>
- Smith, R. (1996). Essential ethical considerations in education. *Education*, 117 (1), 17 22.
- Terwilliger, C. (2002). Addressing academic dishonesty-The importance of respect, trust, and communication [En red]. Disponible en: <http://www.wpi.edu/News/961126/Addressing.html>



Raúl Colón Bermúdez

ABOGADO - NOTARIO

Casos Criminales y Civiles

Edificio Darlington
Suite 1007
Ave. Muñoz Rivera 1007
Río Piedras, PR 00928

Tel. 787-758-8085

Fax 787-763-8684

Cel. 787-460-2735

HUMANIZING DISTANCE EDUCATION “ONLINE COURSES”

*Prof. Peggy Santiago, Assistant Professor
Office Systems Department
University of Puerto Rico at Bayamón*



Introduction

The inclusion of technology in the teaching-learning process does not necessarily mean the exclusion of the student's needs. The curricular design of a course can be developed so that space is provided for technology as well as for human needs.

My concern with humanizing e-learning grew with my first online course. SOFI 3015, Office Systems and Technologies Concepts, is a basic course that is offered to freshmen. It is programmed for the first semester of first year. Some students of the group expressed their desire to be in a face-to-face course. Their main reason was that they felt alone in this environment and had no visual contact with the professor. At that time I had to make some changes so that both the course's and the students' goals could be accomplished.

From that experience I learned to be aware of who is really driving the teaching-learning process. I also learned to focus on the student's affective dimension and its connection with communication. We have to re-think our teaching process in an electronic environment so that we can integrate technical aspects as well as human aspects.

Background

Distance education is not a new phenomenon of these days. According to Matthews

(1999), by 1840 Sir Isaac Pitman, the English inventor of shorthand, was delivering instruction to his students through correspondence courses.

Since the beginnings of this method of teaching-learning, technology has played a major part in education. The advances in the development of technology have and continue to influence the process of how education at a distance is developed. In December 1999, the National Center for Education Statistics published a report where the evolution of distance education is referred to by generations. In each generation the technological advances have moved this method of study to a higher level of interaction between students and faculty.

In June 1999 the Council for Higher Education Accreditation published an update that by the present year (2002) more than 2.2 million college students will be enrolled in distance education up from about 710,000 in 1998. The number of two-year colleges offering distance education courses should increase from 58 percent in 1998 to 85 percent during 2002. The number of four-year colleges and universities offering distance education courses should also increase from 62 percent in 1998 to 84 percent during 2002.

This data acknowledges that the growth of distance education far from decreasing is expanding. The number of colleges that are integrating distance education to their academic programs is increasing.

On the other hand, the growth of distance education courses also raises issues concerning the performance, attitudes, and satisfaction of the students in this environment (Banas & Emory, 1998; NCES, 1999; Piotrowski & Vodanovich, 2000; Gagne y Shepherd, 2001; Graham & Scarborough, 2001). One of the issues this lecture is concerned with is the feeling of isolation that the students of distance education courses experience. The fact that they are physically alone provokes in them this sort of feelings. Even though they can accomplish the goals of the course, as educators we have to ask ourselves: How do our students feel in a cyber class? Who is guiding the learning process, the technology or our students needs and interest? What strategies can we use to provide an environment centered on the student? (Palloff & Pratt, 1999; Duncan & Wallace, 2002).

Defining Humanizing Distance Education

This leads us to the title of the lecture *Humanizing Distance Education*. When the students feel isolated, they see themselves as objects of technology instead of seeing technology as an object or mechanism for constructing their knowledge. The student's participation is in some way limited to following instructions and completing the assignments given in the class site in a rather automatic way. The students lack in connecting the course content with their reality and also lack in visualizing the learning environment as a tool to gain knowledge.

This dynamic reinforces a dehumanizing learning process because the students do not have the opportunity to express themselves and direct the technology according with their needs. Freire (1997) states that the learning process is humanized when the students can use their critical thinking skills to reflect upon

their reality (environment) and produce changes in it.

In other words, when the students can direct the technology to discover, communicate, construct, and reconstruct knowledge, they can reflect about their real life and as a consequence participate in the process of problem solving. The interaction among the students, the field of study, and the learning environment as well as its direct effect on the student's daily life makes distance education a humanizing one. The student should be able to foster personal meaning making of all the components within the educational process (Palloff & Pratt, 1999).

The goal of e-learning is not to glorify the technology but to enhance the learning process and the construction of new knowledge. The cyber students should have an active participation in the learning process where they can interact and communicate with faculty and other students on a regular basis.

Framework

As educators it is our responsibility to deal with the challenge of helping our students overcome the drawbacks of e-learning. We need to rethink our educational paradigm and redefine what are the roles of the students and the faculty and the purpose of evaluation within a cyber educational process. In the cyber classroom, as well as in the traditional classroom, the learning process should foster a learner-centered environment (Szul & Buttermore, 2002; Duncan & Wallace, 2002).

In a cyber-class setting, the cues of a face-to-face interaction are missing (Robles & Braathen, 2002). We have little feedback on the affective dimension of the students. In a way, the absence of a classroom and the direct interaction with the faculty can provoke in some students a reluctant attitude towards an online course.

To humanize a technical learning environment, we have to take into consideration their needs, interests, and the learning processes (Duncan & Wallace, 2002). The principal character in the learning process is the student and not the technology. Technology is integrated into the teaching-learning process as a learning tool and not as a goal by itself. Robles & Braathen (2002) point that, "it must be stressed that this technology should be used to facilitate teaching and promote learning" (p. 39).

To help students fulfill their affective needs and motivate them, we can take into consideration McClelland's *Acquired Needs Theory*. In this theory David McClelland classifies human needs in three areas:

- need for achievement: the desire to solve problems, master complex activities, do things more effectively
- need for affiliation: the desire to establish and maintain friendship
- need for power: the desire to influence others

In a cyber-class setting, we need to develop strategies that respond to our student's affective needs. Students can fulfill their needs for achievement when they acquire the technical skills to direct the learning environment effectively. Once the student dominates these skills, he or she will be encouraged to seek more challenging goals. To decrease the feeling of being isolated, the need for affiliation has to be satisfied. It is in this aspect that synchronous and asynchronous communication tools and collaborative work should be integrated into an online course. Being able to work in a collaborative design and to communicate with other students and the professor provides the student the sense of connection and belonging to a community (Robles & Braathen, 2002).

The students fulfill the need of power when they can share their ideas, thoughts, and

experiences. By doing this they influence the growth of the knowledge within the group. The student's contribution to their learning community provides the sense of being resourceful.

When the curricular design of an online course takes into account the three aspects of the *Acquired Needs Theory*, it allows space for the development of the affective as well as the cognitive aspects of learning. We are placing the student at the center of the learning process because the learning activities and strategies utilized are focused on enhancing a learner-centered environment.

The students are actively involved in their learning process when they can manage an electronic learning environment as a tool to enhance and express their ideas and thoughts as well as to make contributions to the virtual community's knowledge. In this process, the students interact with others, investigate, discover, and use their critical thinking skills. They are empowered with the tools to reflect upon their learning process, their historical context and are motivated to produce changes in it.

A humanized e-learning environment provides the students the opportunity to communicate in a learning community and to connect the field of study with their lives. Therefore, for an online course to become humanized, it should provide for what Naisbitt called a high tech/high touch learning process environment.

Tools for Humanizing Online Courses

Palloff & Pratt (1999) stated, "The bottom line is that the technology should not drive the course. Instead, the desired outcomes and needs of the participants should be the deciding factors" (p. 63). The way the different tools are used in an online course depends on human needs and not on technology for the sake

of technology. The need to communicate and to develop a sense of community is important for a successful online learning process.

To promote a humanized learning environment in an on-line course, the curricular design should be centered on the student. The student should have the space and time to participate actively in the construction of knowledge and meaning. This is fostered through the use of different tools. Lowry (2001) indicates "communication should be an integral part of any distance learning course and it should be considered in the development of the course curriculum" (p. 1).

It is also important to take into consideration the students characteristics. According with the literature about distance education, the student's performance can be classified mainly as independent or dependent. Depending on the student's characteristics, these tools can be more useful for one type of students than to others. The goals of these tools are to promote and enhance the student's participation in the course web site.

The different tools used to humanize the learning environment are related to McClelland's *Acquired Needs Theory*. The strategies used to communicate with students and engage them in an e-learning environment are:

Didactic Guided Conversation. In *Theory and Practice of Distance Education*, Holmberg (1995) describes the communication in distance education as a conversation. The students should feel as if they were actually talking with the professor. Some features that the Didactic Guided Conversation emphasizes on are the use of pronouns, verbs in active voice, and short sentences. The ideas should be expressed in a positive way and with known vocabulary.

Even though we should write applying the proper rules of written communication, we should write in a less technical form and more in a personal one. This writing style provides the student with a more familiar relation with the professor.

Graphical Interface. With the graphical interfaces or electronic gestures, we can provide our text-based communication the warmth of a face-to-face communication. The use of punctuation, emoticons, fonts, contractions, and colors helps to communicate your message and influence the reader's perception.

According to a study stated by Irani (1998), the students that used graphical interfaces produced more messages compared with the students who used only text-based communication.

Class Page. The class page is a cyber place where students and faculty can gather to share ideas and feelings. The goal of this tool is to establish social connections among students and students and faculty. It also encourages the sense of belonging to a community.

The students can post personal introductions along with their fears and expectations of the course, short videos of themselves, or any issue they would like to have advice (Palloff & Pratt, 1999). The instructor can post a photograph or video with his or her background and personalize the learning process (Gehris, 2001).

With this tool we can address the need for achievement and affiliation presented by McClelland. The students feel that they gain control over the technology and can use it for their benefits. The sense of being in charge of the learning environment motivates them to seek for new challenges. At the same time, they get to know each other and start to make social connections so necessary in a cyber community.

- Welcome message from the professor
- Name and colors of the class page
- Students messages and photographs

Initial Orientation. We should not assume that all the students are tech-ready (Duncan, 2002). It is necessary to have an initial orientation where the student can get acquainted with the class web site, the instructional materials, and tools and establish guidelines (Gehris, 2001).

The students should have the opportunity to express their perspectives about the course and its development. By giving their perspective of the course, the students have the opportunity to express their expectations, connect the content of the course with their lives, and experience the feeling of being heard. Taking the student's voice into consideration gives space for a more democratic curriculum (Bean, 2002).

- Personalized study package
 - Express their feelings through drawings
 - Indicate which themes they would like to integrate into the course
 - Express how they would like to study any topic (individually)
 - Express how they would like to be evaluated
 - Develop study plan
- This tool also deals with the student's need of achievement.

Cyber Community. The learning activities of an online course should be centered on the student. Therefore, the student's participation should be an active one where they can construct knowledge and make meaning through interaction with knowledge, the learning environment and peer-to-peer collaboration. The learning community is the vehicle

through which learning occurs online (Palloff & Pratt, 1999).

By interacting in smaller teams within the entire group, students could gain deeper levels of understanding in a given theme of study and develop their critical thinking skills. In the process of understanding each member's perspective, students analyze different points of view and construct new knowledge. In a collaborative setting, the students have the opportunity to provide feedback on each member's work. This activity allows students to think about the work they produce, share their knowledge and to construct new perspectives of the unit under study.

- The students formed their teams by themselves
- The rules of the group were established
- Different roles were assigned
- Recorder: summarizes the ideas discussed in the group
- Mediator: checks to make sure that every students is participating in the activities
- Leader: post messages in the discussions forum, communicates with the professor
- Timekeeper: is in charge of reminding the deadlines and how much time is remaining
- Completion of group assignments, provide real-life situations (case studies), collaborative paper
- Inform the chat meeting schedule, coordinate e-mail communication and posting procedure

This strategy deals with the need of affiliation and the need of power.

Communication. Communication should be a main point part in the curriculum design of an online course. It is through the continuous flow of communication that a cyber community can be connected. The communication process can be developed through the

combination of synchronous and asynchronous environments. The strategies used in an online course depend on the goals of the learning activity.

Students and professor can communicate on a one-to-one basis by the use of e-mails. This provides a more private medium. Group work can be accomplished by e-mail or by posting in the forum. The chat is used in small groups. By doing this there is more participation of the students with the professor and more control of the time.

E-Reflection. The goal of e-reflection is to provide the student with the opportunity to reflect about the content under study and its connection with their real lives, and to also think about themselves and their learning process.

When the students can derive personal and professional meaning of the learning process and produce changes in their lives and environment, the process turns from a routine (superficial) learning to a transformative learning.

The content reflection refers to questions where the student can connect the unit under study with their daily life. Some of these questions could be: How is technology changing society, education? Is Internet changing the way companies do business? How? How can you integrate the content of this course with your working environment?

The self-reflection refers to questions where the students think about themselves as a person and also about their learning process. Did you reach your goals in the course? How did this learning environment help you to gain knowledge? Which learning tool was very useful in your learning process? How have you changed during this course?

Conclusion

An online course is not just a correspondence course delivered in an electronic learning environment. Students' achievement, affiliation, and power needs should be addressed so that they can effectively get acquainted in a virtual learning community.

In a humanized learning environment, students have an active participation in their learning process. They are able to interact and communicate with other students and the facilitator. In order to enhance students' interactivity and communication process, different tools should be integrated to the learning process. The inclusion of these tools is focused on the students' cognitive and affective needs more than on technology for its own sake.

Even though an online course has a different learning environment, it is still a learning process as in a traditional setting. Therefore, the center of the learning process and the main focus point is the student. All educational effort should be focused on them and not on the use of technology.

Bibliography

- Banas, E., & Emory, W. F. (1998). History and Issues of Distance Education. *Public Administration Quarterly*, 22 (3), 365-383.
- Blake, G. (1999). E-mail with Feeling. *Technology Management* 42 (6). 12-13.
- Council for Higher Education Accreditation. (1999). *Distance Learning in Higher Education*. (CHEA Update, Number Two, June 1999). www.chea.org
- Duncan, J., & Wallace, M. (Winter, 2002). Assessing Online Technology: Edutainment or Desktop Publishing. *The Delta Pi Epsilon Journal*, 44 (1), 25-38.
- Freire, P. (1997). *La Educación como Práctica de la Libertad*. Siglo XXI.
- Gagne, M., & Shephard, M. (2001). Distance Learning in Accounting. *T.H.E. Journal*, 28 (9), 58-65.
- Gehris, D. (October, 2001). Exploring Web-based Business Instruction. *Business Education Forum* 56 (1). 44-46.
- Graham, M., & Scarborough, H. (2001). Enhancing the Learning Environment for Distance Education Students. *Distance Education*, 22 (2), 232-244.
- Gueldenzoph, L. E., & Lowry, K. (Winter, 2001). Communication in the Cyber Classroom: Instructional Strategies for Distance Learning. *The Delta Pi Epsilon Journal* 17 (1). 1-5.
- Holmberg, B. (1995). *Theory and Practice of Distance Education*. Routledge. London and New York.
- Irani, T. (March, 1998). Communication potention, information richness and attitudes: a study of computer mediated communication in the ALN classroom. *ALN Magazine* 2 (1).
- Matthews, D. (1999). The origins of distance education and its use in the United States. *T.H.E. Journal*, 27 (2), 54-61.
- Ornstein, A., & Hunkins, F. (1998). *Curriculum: Foundations, Principles and Issues*. Third Edition. Allyn and Bacon.
- Palloff, R. M., & Pratt, K. (1999). *Building Learning Communities in Cyberspace*. Jossey-Bass Publishers.
- Piotrowsky, C., & Vodanovich, S. (2000). Are the reported barriers to Internet-based instruction warranted?: A synthesis of recent research. *Education*, 121 (1), 48-53.
- Robles, M., & Braathen, S. (2002). Online Assessment Techniques. *The Delta Pi Epsilon Journal*, 44 (1), 39-49.
- Schermerhorn, J., Hunt, J., & Osborn, R. (1997). *Organizational Behavior*. New York: John Wiley & Sons.
- Szul, L., & Buttermore, M. (2002). Incorporating telecommunication technologies in the classroom: methodologies and resources. *Business Education Forum*, 56 (3), 48-50.
- Thomas, C. E. (1997). *Teaching at a Distance*. Center for Educational Development, New Mexico State University.

PROMEDIO DE LA DESTREZA BÁSICA EN EL MANEJO DEL TECLADO DE LA COMPUTADORA EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Comité de Investigación

Delta Pi Epsilon, Delta Iota—Capítulo de Puerto Rico

El objetivo de este estudio fue investigar el promedio de rapidez y de exactitud en el curso de mecanografía básica con estudiantes sin adiestramiento previo en el teclado de la computadora con el propósito de recomendar curvas que se adapten al uso de este equipo. El estudio se limitó a instituciones universitarias y se realizó durante el primer semestre académico 2001-2002.

Para desarrollar este trabajo, se utilizó el método de investigación descriptiva. En la investigación se emplearon medidas de tendencia central como lo son el promedio, la moda y la mediana, así como la distribución de frecuencias y de por cientos. El análisis estadístico se realizó con el programa *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS), versión 10.0.

Para recopilar la muestra del estudio, se diseñó un cuestionario para el profesor y otro para el estudiante. En el cuestionario para el profesor se preguntó sobre la descripción, la metodología y la evaluación que se utilizó para el desarrollo de la destreza básica; en el cuestionario para el estudiante se obtuvo el

perfil de éstos. En el estudio participaron 173 estudiantes, 13 profesores y 7 instituciones. Para diseñar las curvas recomendadas se analizaron 512 pruebas de rapidez y exactitud. Un total de 86 pruebas correspondió a la Unidad Diagnóstica; 155, a la Unidad I; 150, a la Unidad II y 121, a la Unidad III.

Los hallazgos más sobresalientes incluyen: (1) la rapidez promedio fue de 27 pbpm con 3 errores en pruebas de 3' al finalizar el curso; (2) el desarrollo de la destreza básica y el de las técnicas básicas figuraron como los criterios de mayor peso en el curso; (3) entre las estrategias para desarrollar las destrezas básicas están los ejercicios con metas, la hoja de progreso y los ejercicios de refuerzo con diferentes propósitos; (4) se utilizó material de práctica en el idioma inglés y se reforzó con material en español y (5) la mayoría de los participantes utilizó la tecla de retroceso para hacer correcciones en la práctica diaria, así como en las pruebas de escritura medida.

ADMINISTRACIÓN DE LA OFICINA JURÍDICA: UN CURSO DE MUCHAS OPORTUNIDADES

*Prof. Anitza I. Marty Alicea, Instructora
Depto. de Administración de Sistemas de Oficina
Recinto de Río Piedras, Universidad de Puerto Rico*



Los programas universitarios de administración de sistemas de oficina tienen como meta capacitar al estudiante con las herramientas necesarias para que éste se desempeñe exitosamente en el mundo del trabajo. Con la preparación académica adquirida, los egresados de estos programas pueden laborar sin mayores dificultades en oficinas de contabilidad, publicidad, ingeniería, banca, medicina, así como en muchas otras. Sin embargo, para administrar una oficina jurídica es preciso dominar una terminología y unos procedimientos basados en reglamentos, leyes y cánones profesionales. También, se necesita conocer cómo preparar documentos que contienen formatos y estilos particulares y que generalmente no se incluyen en el currículo tradicional.

Actualmente existe una gran demanda por personal capacitado para laborar como asistentes administrativos en oficinas de abogados, en oficinas de asistencia legal públicas y privadas y en los tribunales del país. El Departamento de Administración de Sistemas de Oficina de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, constantemente recibe ofertas de empleo para dichos puestos. Por otro lado, un gran número de estudiantes activos y egresados han

manifestado sumo interés en tomar un curso que les provea los conocimientos básicos sobre este campo laboral.

Para poder atender estos reclamos y satisfacer las necesidades de los alumnos, es pertinente incluir en el currículo de sistemas de oficina un curso de administración de la oficina jurídica. En nuestro Departamento se ofrece un curso electivo de tres créditos, pero con los siguientes prerrequisitos: administración de documentos, sistemas administrativos y procedimientos de oficina, diseño y procesamiento de documentos y derecho mercantil.

Contenido del Curso

Se recomienda que en un curso de administración de la oficina jurídica se discuta un contenido que incluya tres partes básicas: introducción a la oficina jurídica, funciones y deberes del asistente administrativo en la oficina jurídica y documentos jurídicos. Cada una de estas partes se puede desglosar por temas de la siguiente manera.

Primera parte—Introducción a la oficina jurídica. Su propósito fundamental es proporcionar al estudiante una visión

general de la oficina jurídica: integrantes y componentes, responsabilidades, vocabulario relacionado. Se sugieren los siguientes temas:

- A. Introducción al curso
 - 1. Aclaración de términos, como por ejemplo: legal, justicia, derecho, ley
 - 2. Nociones generales sobre las tres ramas del Gobierno
- B. La profesión jurídica
 - 1. Preparación académica requerida
 - 2. Escuelas de derecho en Puerto Rico
 - 3. Examen de reválida
 - 4. El Colegio de Abogados de Puerto Rico
 - 5. American Bar Association en Estados Unidos
- C. Puestos que ocupan los abogados
 - 1. Abogado postulante
 - 2. Abogado notario
 - 3. Fiscal
 - 4. Juez
 - 5. Otros
- D. Tipos de oficinas jurídicas
 - 1. Privada
 - 2. Pública
 - a. Rama ejecutiva
 - b. Rama judicial
 - c. Rama legislativa
- E. Áreas de práctica o especialización
 - 1. Derecho público
 - a. Constitucional
 - b. Penal o Criminal
 - c. Administrativo
 - 2. Derecho privado
 - a. Civil
 - b. Laboral
 - c. Mercantil
- F. Ética y Responsabilidad Profesional
 - 1. Código de Ética Profesional del Abogado
 - 2. Cánones de Ética Judicial
 - 3. Código de Ética de la National Association of Legal Secretaries
- G. El Sistema de Tribunales en Puerto Rico

- 1. Tribunal Supremo
- 2. Tribunal de Circuito de Apelaciones
- 3. Tribunal de Primera Instancia
- 4. Tribunal Federal
- 5. Administración de los Tribunales

Segunda parte—Funciones y deberes del asistente administrativo en la oficina jurídica. En esta parte del curso el estudiante tiene la oportunidad de conocer sobre aquellas funciones y deberes particulares que como asistente administrativo de una oficina jurídica le distinguen de cualquier otro asistente administrativo. Se recomienda incluir los siguientes temas para lograr este propósito:

- A. Comunicación
 - 1. Verbal
 - 2. Telefónica
 - 3. Electrónica
 - 4. Escrita
- B. Manejo de la correspondencia
 - 1. Registro diario
 - 2. Requerimientos de los tribunales
 - 3. Fechas de vencimiento de términos
- C. Fuentes de referencia
 - 1. Bibliotecas e investigación
 - a. Manual
 - b. Electrónica
 - 2. Diccionarios de español e inglés
 - 3. Diccionario de términos jurídicos
 - 4. Leyes, Reglamentos y Reglas
- D. Relaciones interpersonales
 - 1. Jefe o supervisor
 - 2. Compañeros
 - 3. Clientes y visitantes
- E. Agenda o calendario
 - 1. Reuniones
 - 2. Vistas
 - 3. Juicios
 - 4. Otros señalamientos
- F. Directorios
 - 1. Servicios especializados
 - 2. Clientes, tribunales, abogados
- G. Actitudes y profesionalismo
- H. Administración de documentos

- I. Otros
 1. Depositiones
 2. Gestiones en el Registro de la Propiedad
 3. Oficina de Inspección de Notarías

Tercera parte—documentos jurídicos.

En esta etapa final del curso, el estudiante prepara una variedad de documentos legales; a la vez, se relaciona con los procedimientos y trámites a seguir para cada uno de ellos.

- A. Documentos generales
 1. Cartas
 2. Memorandos
 3. Informes
 4. Certificaciones
- B. Facturas
- C. Escritos legales
 1. Demanda
 2. Emplazamiento
 3. Contestación a la Demanda
 4. Solicitud de Prórroga
 5. Orden
 6. Sentencia
 - a. Requisitos de formato
 - b. Radicación
 - c. Sellos y Aranceles
- D. Escritos notariales
 1. Testimonios
 2. Escrituras
 3. Actas
- E. Otros
 1. Índice mensual
 2. Informe anual
 3. Planillas
 4. Notificaciones

Metodología para la Enseñanza

Es recomendable que en la discusión de los temas que se cubren en las primeras dos partes del curso se utilicen las siguientes estrategias: conferencias, discusión en grupo, análisis de artículos y de casos reales y trabajos en equipo. Se puede enriquecer la clase diaria

utilizando como herramienta de enseñanza diversas páginas en la Internet relacionadas con los temas del curso. Se sugieren las siguientes:

- ✓ tribunalpr.org - Rama judicial de Puerto Rico
- ✓ capr.org - Colegio de Abogados de Puerto Rico
- ✓ abanet.org - American Bar Association
- ✓ gobierno.pr - portal oficial del Estado Libre Asociado de Puerto Rico
- ✓ nals.org - National Association of Legal Secretaries
- ✓ lexjuris.com - leyes y reglamentos
- ✓ prlex.com - investigación y tecnología legal

Al trabajar con los documentos jurídicos, es importante que se le provean al estudiante diferentes modelos ya preparados para que se familiarice con sus partes y formatos. El programa Notaría 4.0 que distribuye el Colegio de Abogados de Puerto Rico contiene diversos modelos de documentos legales que pueden editarse con información básica y de acuerdo con la situación particular que se esté trabajando. Se pueden obtener los cómputos de aranceles y honorarios, llevar automáticamente el índice notarial y crear facturas. Los programas de procesamiento de texto, como lo son Microsoft Word y Corel WordPerfect, también pueden ser muy útiles para esta etapa del curso. El estudiante puede utilizarlos para diseñar los documentos legales añadiéndole todas las partes requeridas, de acuerdo con lo aprendido. También puede beneficiarse de las funciones de *copiar y pegar* para agilizar el trabajo en documentos repetitivos.

Una actividad muy enriquecedora en el curso es invitar a empleados de oficinas jurídicas, tales como asistentes administrativos, abogados, jueces, paralegales, oficiales jurídicos y emplazadores para que compartan en el salón de clases sobre sus

experiencias en el trabajo. Los estudiantes pueden aprovechar la ocasión para hacerle al invitado todas las preguntas que hayan surgido en la discusión en clase sobre sus tareas y responsabilidades.

Proyectos Especiales

Los proyectos especiales sugeridos son:

1. Visita a oficina jurídica. El estudiante puede visitar una oficina jurídica pública o privada para familiarizarse con las funciones y deberes que realiza el asistente administrativo, el equipo y los programas de aplicación que utilizan. También puede visitar alguna división de uno de los tribunales en Puerto Rico con el mismo propósito.
2. Análisis de Cánones de Ética Profesional. El estudiante selecciona varios cánones de ética y los analiza de acuerdo con casos presentados y resueltos por un Tribunal de Instancia relacionados con dichos cánones.
3. Trabajo investigativo sobre los sistemas de archivo y de asignación de números a los casos civiles y criminales en un Tribunal de Primera Instancia.

Evaluación

Se sugiere que la evaluación de la labor del estudiante se distribuya de la siguiente manera:

1. Examen parcial I	25%
2. Examen parcial II	25%
3. Proyecto especial	25%
4. Ejercicios de aplicación	20%
5. Asistencia, participación en clase y asignaciones	5%

Conclusiones

Un curso de administración de la oficina jurídica es de gran beneficio para los estudiantes de sistemas de oficina. Le facilita al egresado el obtener un empleo que le requiera experiencia previa en esta área. El curso también beneficia a aquel que interesa hacer una segunda concentración en estudios prejurídicos, como al que desea seguir estudios graduados en derecho o en bibliotecología jurídica. Para el estudiante que ya tiene experiencia en el campo legal, el curso le proporciona herramientas de crecimiento con conocimientos actualizados. Le abre puertas para posibles ascensos a puestos de administración general, paralegal o investigación jurídica.

El curso le proporciona al profesor la satisfacción de recibir en un futuro cercano la grata noticia de que un estudiante consiguió empleo gracias a los conocimientos y la práctica adquirida en el curso, de que otro logró un ascenso en su trabajo o de uno que prosiguió estudios graduados.

La oferta de cursos en administración de la oficina jurídica le brinda a los estudiantes de sistemas de oficina nuevas oportunidades de enriquecimiento profesional.

Referencias

- Cummins, R. (1999). *Legal Office: Concepts and Procedures*. South-Western Educational Publishing.
- Prontuario del Curso de Administración de la Oficina Jurídica (ADSO 4135) del Departamento de Administración de Sistemas de Oficina, Facultad de Administración de Empresas, Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.
- Rivera García, I. (1990). *Manual para la Secretaria Legal*. Segunda Edición Revisada. Butterworth Legal Publishers.

EXPERIENCIAS EN EL AMBIENTE EDUCATIVO

Prof. Mildred Ortiz-Justiniano

*Secretaria del Centro de Educación, Conservación e Interpretación Ambiental (CECIA);
Instructora de la Universidad Interamericana de Puerto Rico, Recinto de San Germán*



Como muchos niños y niñas, desde pequeña disfrutaba jugando a ser maestra. Siempre me ha gustado estar entre lápices, bolígrafos, papeles y libros. Sin embargo, cuando decidí seleccionar una carrera profesional escogí ser secretaria y comencé a desempeñarme en un ambiente administrativo. Pero, lo que no esperaba era que más tarde se me daría la oportunidad de estudiar la Maestría en Educación Comercial.

Hoy ser maestra no es un juego, sino una ardua tarea, de mucho compromiso, responsabilidad y profesionalismo. Cada nuevo día tengo la oportunidad de aprender y desarrollar todas mis destrezas y habilidades en el área administrativa y luego compartirlas con mis estudiantes en el ambiente educativo.

Ahora entiendo mejor a todos mis maestros y, sobre todo, ahora más que nunca admiro a todos los educadores que han pasado por mi vida. A veces pensamos que el maestro llega al salón y allí comienza su trabajo, pero realmente no es así. La clase para el maestro comienza desde el primer día en que se le asigna el curso, desde el momento en que se desarrollan los objetivos del curso y se distribuye el tiempo para cumplir con todas las demandas del mismo. La preparación de materiales, actividades y estrategias educativas requiere de una buena organización para lograr los objetivos a largo plazo.

Mi carrera como educadora apenas ha comenzado y deseo recordar y compartir cada una de las experiencias para que sirva de base a otros estudiantes practicantes. Cada una de las experiencias que tuve con mi primer grupo de 21 estudiantes del curso ADSO 2000-Procesamiento de Documentos Comerciales, que sé serán inolvidables, me ayudaron a poner en práctica todo lo aprendido. También, deseo compartir con ustedes todas las recomendaciones que me hizo mi maestra cooperadora, la Dra. María Bonilla, quien con su paciencia, profesionalismo y objetividad ha despertado en mí aún más el deseo de auto-desarrollarme en esta área.

El plasmar por escrito todas las recomendaciones, lecturas y experiencias que me han ayudado a mejorar como facilitadora en el salón de clase, me beneficiará en cada nueva experiencia. De la misma forma, podré compartirlo con compañeros educadores y, más aún, con los que planifican realizar la práctica de maestro.

Preparación Previa

- Conozca la descripción del curso y los objetivos capacitantes y terminales. Esto le ayudará a nunca perder de perspectiva cuál es la meta que debe cumplir al finalizar el curso.

- Conozca y explore más sobre el tema a presentarse. Busque información, haga lecturas, busque referencias de libros para actualizar los conocimientos. No se limite al libro de texto del curso.
- Cuando ofrezca un curso práctico, realice los ejercicios varias veces hasta que los domine a perfección. Además, nunca dé ejercicios a los estudiantes sin antes haberlos realizado. El practicar los ejercicios de varias formas le ayudará a tratar de anticipar posibles deficiencias, dudas o preguntas que puedan hacer los estudiantes.
- Hable con otros colegas y consulte las dudas que tenga sobre el tema a presentar. Recuerde que todos trabajamos para un mismo fin y debemos trabajar en equipo.
- Observe otras clases similares para obtener ideas y nuevas experiencias. Cada ser humano es diferente; por tanto, un mismo tema se puede presentar de muchas formas y obtener el mismo resultado.
- Asista a actividades de mejoramiento profesional. Nuestro desarrollo como profesionales nunca termina.

Preparación de Materiales

- Prepare el plan de cada unidad con tiempo suficiente para que pueda revisarlo y modificarlo. De la misma forma, prepare el plan diario para poder cumplir con todos los objetivos del curso.
- Prepare los materiales de acuerdo con el tipo de estudiante que tenga. Tome en consideración que la globalización permite contar con estudiantes de diferentes culturas.
- Prepare tabloncitos de expresión didáctica de los temas a presentar. Esto le ayudará a utilizarlos de referencia y a desarrollar un ambiente agradable, y posiblemente los podrá utilizar en otros temas.

- Utilice transparencias y asegúrese de que están claras y legibles. Utilice tipos, colores y tamaños de letras apropiadas; evite colocar demasiado texto o demasiados gráficos en cada una de ellas. Es preferible que pruebe las transparencias o la presentación antes de la clase para que pueda corregirlas o mejorarlas, de ser necesario.
- Utilice los nombres de sus estudiantes como ejemplo en las actividades. Notará cómo sus rostros sonríen cuando se sienten considerados en el salón de clases frente a sus compañeros.

Consideraciones en el Salón de Clases

- Proyéctese seguro, audaz, alerta, dinámico y alegre sin perder la autoridad y el respeto. Los estudiantes llegan muy tensos los primeros días de clases, ya que no conocen a sus profesores; pero luego van tomando confianza, y les ayuda a sentirse seguros el que los profesores los traten con calor humano.
- Introduzca el tema de forma sencilla, apropiada y dinámica. Éste es el momento de llamar la atención de los estudiantes y de lograr que muestren interés al tema que se presentará.
- Exprésese con claridad y corrección. Y si es posible, explique la información que quiere transmitir en varios métodos o pida a los estudiantes que lo expliquen en sus propias palabras. De este modo, podrá tener otra forma de explicar el material y de corregir las deficiencias que puedan haber.
- Pronuncie las palabras correctamente. La dicción es muy importante en el salón de clases. No olvide que usted es un modelo.
- Aprenda el nombre de sus alumnos. Ellos tendrán confianza e interés cuando usted los llama por su nombre.
- Escuche sus comentarios y atienda sus necesidades. En ocasiones ellos se

acercan al final de la clase porque son tímidos y no se atreven preguntar frente a sus compañeros por temor a ser considerados como ignorantes. Además, cada ser humano tiene información que aportar y podemos utilizar sus comentarios en beneficio de la clase.

- Utilice las destrezas y habilidades de los estudiantes para que sirvan de ejemplos a sus demás compañeros.
- Nunca compare a un estudiante con otro. Recuerde que cada ser humano es único.
- Reconozca el esfuerzo que cada uno de ellos realiza.
- No los reprenda, ni les llame la atención frente a otros compañeros. Ellos tienen derecho a su privacidad y resulta más efectivo si se acerca a ellos y de forma muy discreta les explica las consecuencias de su conducta inadecuada.
- Cuando su conducta sea inapropiada, debe llamarle la atención en el momento, pues es más efectivo que cuando esperamos varios días.
- Hágale saber a sus estudiantes qué espera de ellos y asígnele responsabilidades. Esto les hará sentirse comprometidos con su trabajo.
- Dé ayuda individualizada en la medida que sea posible.
- Dé especial atención a todos por igual. Trate de caminar por todas las áreas del salón sin darle especial atención a unos y olvidando a otros.
- No haga preguntas a los mismos estudiantes siempre y trate de que todos participen de la clase.
- Presente ejemplos reales y actividades que sean pertinentes para el estudiante. Asocie el tema de la clase con sus experiencias previas para que cada estudiante pueda entender el concepto y la importancia del mismo.
- Recuerde relacionar el contenido con otras áreas de estudio, con otros cursos y con clases que el estudiante haya

tomado. Recordemos que tenemos que desarrollar al estudiante para que pueda transferir sus conocimientos y para que tenga experiencias multidisciplinarias y pueda desarrollarse en todas las áreas del saber.

- Varíe las experiencias y actividades para que todos los estudiantes se beneficien. Hay que recordar que no todos aprenden de la misma forma; por tanto, se deben proveer actividades y estrategias variadas para que todos se beneficien.
- Utilice la pizarra para presentar los objetivos, temas, asignaciones y recordatorios del día. Recuerde borrar la pizarra cada vez que comience con un tema nuevo.
- Utilice la tecnología y los recursos educativos que su institución le ofrece. Aprenda a sacar el máximo de estos equipos y recursos.
- Al utilizar la computadora, recuerde pedirle que limpie la pantalla antes de comenzar un nuevo ejercicio. Dé instrucciones claras y precisas. Supervise a los estudiantes para asegurarse que siguen sus indicaciones, pues si se pierden será muy difícil llevarlos a la par con los demás.
- Utilice reflexiones, dinámicas y actividades que estén relacionadas con el material que se presentará durante ese día. Maneje el tiempo efectivamente.
- Utilice las referencias y los diccionarios para definir los conceptos. Explique cada uno de los términos, pues puede que ellos no sepan de lo que se les habla. Además, se fomentará el uso de estos recursos.
- Asigne tiempo para la aplicación en clase del material provisto. Esto le ayudará a detectar y corregir deficiencias sobre el tema presentado.
- Use técnicas para comprobar que el aprendizaje está siendo efectivo. Puede ser a través de preguntas, práctica de ejercicios u otras técnicas.

- Pregunte cuántos lograron realizar la actividad en el tiempo establecido. De esta forma podrá conocer el avance del grupo y podrá establecer tiempo apropiado para futuras actividades y ejercicios.
- Haga la recapitulación o resumen de los temas discutidos y asegúrese de que los estudiantes están atentos a la discusión. Éste es el momento de aclarar las dudas y de reforzar el conocimiento que ha tratado de impartir a través de la clase.

Preparación de Exámenes y Pruebas Cortas

- Establezca objetivos para sus exámenes según las destrezas que desee medir.
- Utilice referencias o libros para recomendaciones de medidas de evaluación y medición para que el examen sea efectivo.
- Prepare sus pruebas con tiempo suficiente para que las pueda revisar y mejorar. En ocasiones presentamos la información de una forma, pero cuando volvemos a leerla nos percatamos de que no está clara.
- Puede administrarle el examen a otras personas y de esa forma podrá percatarse de deficiencias en el mismo.
- Pídale a otros colegas que revisen el examen y le den recomendaciones.
- Ofrezca instrucciones claras y precisas, y asigne una puntuación a cada parte.
- Prepare la clave. Esto le ayudará a detectar posibles deficiencias en el examen.

Durante la Administración de Exámenes y Pruebas Cortas

- Utilice el tiempo efectivamente.
- Pregunte si hay dudas del material antes de repartir los exámenes.
- Mueva a los estudiantes y dispérselos por el salón para evitar que se copien.

- Antes de comenzar el examen, explique oralmente las instrucciones. Establezca las reglas y criterios de evaluación y sea firme.
- Evite las interrupciones y los comentarios durante el examen.
- No permita que sus estudiantes hablen durante un examen.
- Antes de comenzar, dígame a sus estudiantes el tiempo que tendrán disponible para contestar el examen. Considere dar tiempo suficiente para revisar y cotejar el examen y cuando falten diez minutos, recuérdelos el tiempo disponible.

Luego de Presentar la Clase

- Es muy importante que nos auto-evaluemos. Nos podemos preguntar: ¿cómo lo hice?, ¿estoy satisfecha?, ¿cómo respondieron los estudiantes a las actividades, métodos, técnicas y estrategias presentadas hoy en la clase?, ¿estaban atentos y dinámicos o aburridos e impacientes por salir del salón? El contestar cada una de estas preguntas nos ayudará a identificar actividades efectivas y a mejorar día a día.
- Mantenga el registro y su carpeta profesional al día. Es más fácil revisar estos documentos cada día luego de la clase que tratar de organizarlos todos al final. De esta forma, siempre se mantendrá organizado y podrá dedicar tiempo a otras actividades.

Evaluación de la Clase

- Puede preparar hojas de sugerencias para que sus estudiantes evalúen el contenido y el desarrollo de la clase. De esta forma, podrá conocer sus inquietudes, percepciones y hasta recomendaciones que pueden ser de mucha utilidad.

- Cuando vaya a ser evaluado, lea el formulario de evaluación antes de la visita. Esto le permitirá tomar en consideración todos los aspectos a ser evaluados y tener todos los documentos que se le soliciten para este fin.
- Escuche las recomendaciones de sus supervisores. Ellos tienen experiencias previas que nos ayudarán a enriquecernos.
- Evite comentarios innecesarios y recuerde que el tiempo de los evaluadores es muy importante; por tanto, utilice el tiempo para escuchar todas las recomendaciones que le hagan.

Cada día deseo fortalecer mis áreas débiles y tratar de perfeccionar mi desempeño. Cada una de estas recomendaciones me ayudará a lograrlo. Además, sé que con la experiencia del día a día surgirán muchas otras recomendaciones que acogeré con mucho agrado e incluiré en este documento. Si quieres compartir tus recomendaciones conmigo, las mismas serán bien recibidas. Puedes enviarlas a mildred@sg.inter.edu. De esta forma podemos ayudar a otros colegas a mejorar su desempeño docente y contribuir a lograr una educación de excelencia y calidad. Los educadores no terminan nunca de enseñar y mucho menos de aprender.

Referencias

- Bascuña Royo, F. *Educación*. Disponible en http://www.jccm.es/educacion/educar/num_14/entrevista.htm, (14 de junio de 2002), 4 páginas.
- De Pujadas, G. "Reflexiones Educativas de Niños". Estudio del Profesor y Psicólogo. (En red). Disponible en http://www.vi-e.cl/internas/reflex_educ/reflex_edu/aprender_ninos.htm (20 de abril de 2001).
- González Velasco, L. "Algunos Consejos para Intentar Ser Buen Maestro". *Revista de Educación y Cultura*. Sección 47. Escuela Normal Superior de Jalisco. (En red). Disponible en <http://www.latarea.com.mx/articu45/luciano45.htm>, 2 páginas.
- Peel, Malcolm. (1992). *Aprenda a Hablar en Público*. (Primera edición). Barcelona: Ediciones Gestión 2000, S.A. 98 páginas.
- Rodríguez Irlanda, D. (1984). *Manual de Orientación al Maestro*. (Primera edición). Colombia: Publicaciones Puertorriqueñas, Inc. 330 páginas.
- _____. "Aprender Juntos". *UNESCO 2000*.
- _____. "Características de un Buen Maestro." *Boletín Tecnológico*. Número 199. (En red). Disponible en <http://www.itlp.edu.mx/publica/boletines/anteriores/b199/caracteristicas4.htm>, 1 página.
- _____. "El nuevo papel docente, ¿qué modelo de formación y para qué modela?" (En red). Disponible en <http://www.cesu.unam.mx/iresie/revistas/perfiles/perfiles/82-html/82-02.htm>, 2 páginas.
- _____. "Las técnicas de comunicación en el salón de clase." Cursos en línea de nuevas tecnologías. (En red). Disponible en http://www.uady.mx/sitios/educacio/educa_dista/nuevas_tecnologias/las_tecnicas_de_comunicacion.htm.
- _____. "Reglas de Oro para Maestros Realmente Comprometidos con la No-violencia." *Nueva Utopía*. (En red). Disponible en <http://www.nalejandria.com.ar/utopia/proyectos/M/reglas.htm>, 3 páginas.



Consultores en la reorientación de carreras ocupacionales

Más allá del tradicional *Outplacement*...

Patrono: ¿Busca reclutar personal?

Visite el portal <http://www.worklifetransactions.com>
y reclute gratuitamente, del banco de talentos,
el personal que necesita.

Tel.: (787) 748-5173; 285-3320 Fax: 293-2344
e-mail: brendacruz@worklifetransactions.com

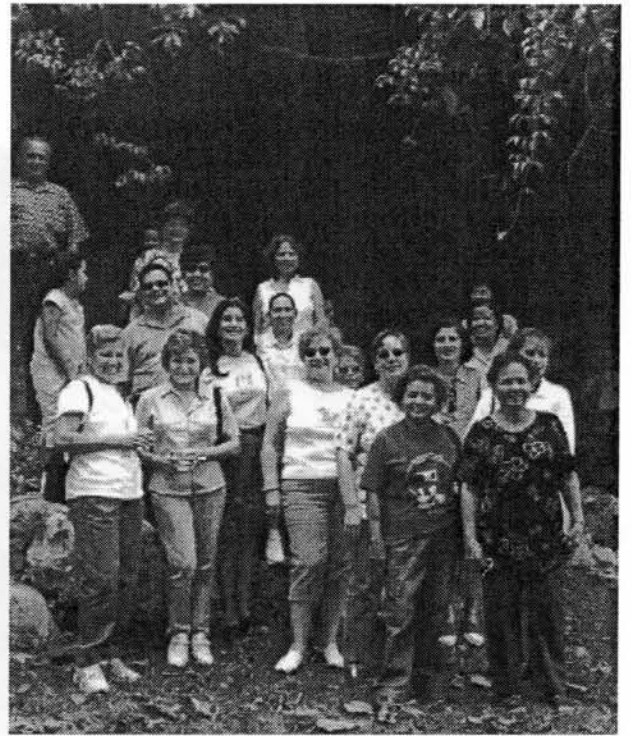
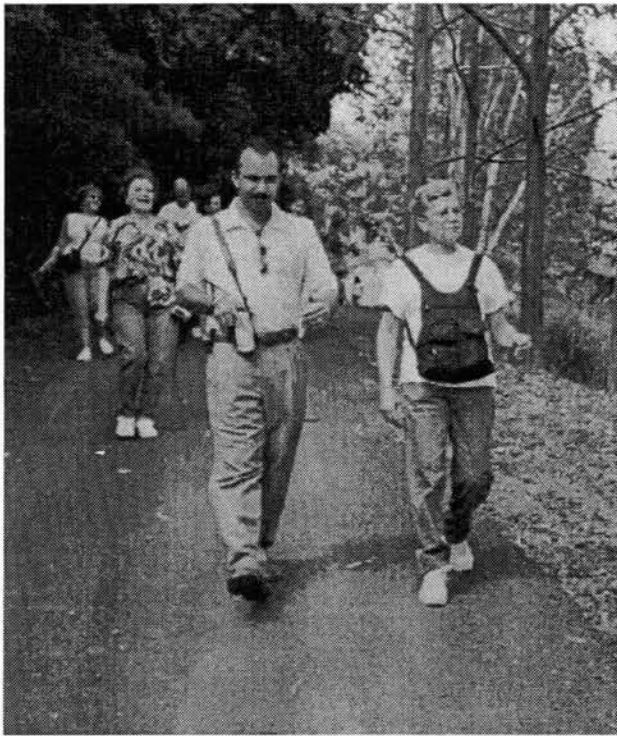


Ecoturismo 2003

*Prof. Abigail Díaz, Catedrática
Departamento de Sistemas de Oficina
Universidad de Puerto Rico en Bayamón*

La Novena Actividad de Ecoturismo APEC se llevó a cabo los días 20 y 21 de junio de 2003, en las frescas montañas de Barranquitas, Orocovis y Villalba. La organización de la actividad estuvo a cargo del Comité de Ecoturismo, compuesto por los profesores Zulma Clavell, Abigaíl Díaz y David González.

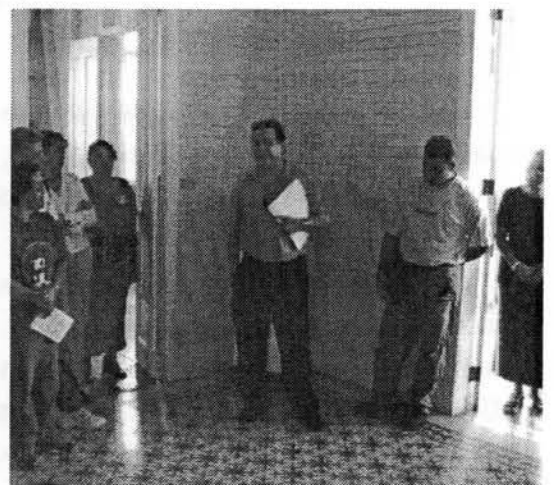
El viernes 20 de junio, a las 8:30 a.m., los ecoturistas de APEC se reunieron en la Casa Museo Joaquín de Rojas, en Barranquitas. Antes de comenzar la actividad disfrutaron con mucha camaradería de un delicioso desayuno, con un sabroso café recién coladito, en la Cafetería Bonilla's Coffee Break. En este lugar Raquel Agudo ejerció sus dotes como mesera; limpió mesas y se ganó de propina una taza de café expreso.



Luego del desayuno, el Sr. Luis Jiménez, Director de la Oficina de Cultura y Turismo del Municipio de Barranquitas, le dio la bienvenida a los ecoturistas. Dos historiadores del pueblo hicieron una reseña histórica de Barranquitas y compartieron con los asistentes la leyenda del Cañón San Cristóbal y anécdotas del pueblo y de sus hombres ilustres.

De la Casa Museo Joaquín de Rojas, el grupo salió en caminata hacia la Iglesia San Antonio de Padua, en la que admiraron los vitrales. Luego se visitó la Casa Alcaldía, donde el Honorable Alcalde, Sr. Francisco López, saludó a los asistentes. El recorrido a pie continuó para visitar la Casa de la Familia de don Luis Muñoz Rivera y el Mausoleo. Gladys Reyes, la mamá de Zulma Clavell y la mamá de Carmen Noelia Lugo montaron piquete y se negaron a bajar una pendiente para abordar la guagua. Terminaron de bajar la cuesta en una patrulla de la policía estatal, cosa que muchos envidiaron.

En el recorrido panorámico se observaron las hermosas campiñas de Barranquitas, la montaña La Torrecilla, el Centro Deportivo Municipal y el Centro de Bellas Artes; y se visitó el área



recreativa y parador La Ceiba. En este último lugar, los más osados se aventuraron en una caminata para observar una ceiba centenaria y el hermoso paisaje de una cascada desde la cual los jóvenes saltan al agua para darse un chapuzón.

También se visitó la Cueva del Indio y el Vivero del Fideicomiso de Conservación. Allí se pudo observar el Cañón San Cristóbal desde diferentes ángulos. Anita Rivera compró su guayacán y Mary Moctezuma se enamoró de unas plantas que logró le regalaran. Lucía Rivera estaba fascinada con el jardín que Mary le “sembró” en su automóvil. Fue todo un espectáculo ver en cada parada, durante el resto del fin de semana, a Mary subir y bajar las plantas del carro de Lucía Rivera para que no se le murieran. ¿Sobrevivirían esas plantas?

Una parada obligada en este recorrido fue en un *kioskito* típico para beber agua de coco y mavi. Allí se compraron dulces típicos, viandas frescas y mangó de nuestros campos.

Las actividades de ese día terminaron en el *Kiosko Piñones*, en Barranquitas. El grupo acabó con los rellenos de papas, las alcapurrias y los pinchos. Allí se jugó el *APEC Bingo Ecoturístico*. Los premios eran tan valiosos que cuentan que algunos hicieron trampa para llevárselos. Fue un día de pleno disfrute y camaradería, a pesar de la humillación que le hizo la cámara fotográfica del esposo de Nancy Jiménez a la cámara de Abigaíl.

Durante el día, se puso de manifiesto el sentido del humor del conductor de la guagua, la hospitalidad de la gente de Barranquitas, el espíritu de servidor público de todo el personal de la Oficina de Cultura y Turismo de ese Municipio y el espíritu de hermandad y sentido del disfrute sano que vive en los miembros de APEC.

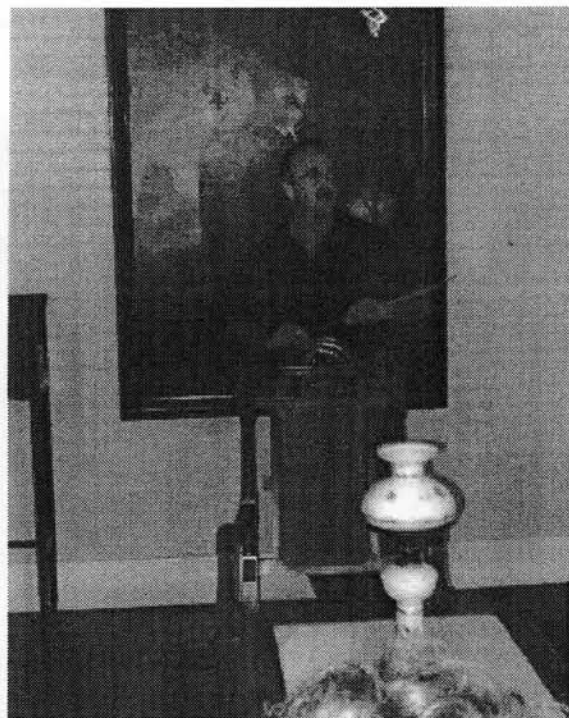
En la noche, Lucía Rivera, Mary Moctezuma, Zulma Clavell y su mamá, Esther Barbosa y su niña, Lucy Vega Orozco, Carmen Noelia Lugo y su mamá, Paquita Alicea, Gladys Reyes, Alma Santana y Abigaíl Díaz pernoctaron en Hacienda Margarita. Allí disfrutaron de una fresca noche en las hermosas montañas de Barranquitas.



El sábado 21 de julio temprano en la mañana, el grupo, acompañado de unos familiares de Abigaíl que se unieron a ellos, se dirigió en caravana hacia Orocovis. Allí visitaron el Museo Orocoveño Centro de Nuestra Cultura, de don Celestino Avilés, conocido artesano ganador de premios internacionales. Su hijo, quien también es artesano, abrió el Museo para los ecoturistas de APEC. A solicitud de varias personas, mostró algunas de sus obras de arte talladas en madera del país. Muchos se aprovecharon y compraron los nacimientos, los Reyes Magos que tenía disponibles y hasta un San Rafael. Algunas personas compraron a San Antonio, pero no sabemos con qué intención.

La caravana de APEC continuó hasta el Restaurante La Sombra. Allí, para seguir la dieta vegetariana de ese fin de semana, saborearon las longanizas de cerdo, de pollo y de pescado acompañadas de arroz con longaniza, arroz con habichuelitas blancas del país y la guarnición de tostones. Antes y después del almuerzo degustaron diferentes clases de guineos maduros tomados directamente de los racimos. Y, por aquello de no perder la línea, de postre paladearon un rico mantecado.

“Como no sólo de pan vive el hombre”, el grupo continuó la Ruta Panorámica rumbo al área escénica del Mirador Villalba-Orocovis. Allí, en medio de nuestra Cordillera Central, se deleitaron con una hermosa vista de la costa norte y de la costa sur. Y, con ese regalo de la naturaleza de nuestro suelo patrio, el grupo se despidió con una oración de agradecimiento por todos los gratos momentos vividos en la **Actividad de Ecoturismo 2003**.



VIGÉSIMAS COMPETENCIAS ESTUDIANTILES APEC

*Prof. Juanita Ortiz, Catedrática Asociada
Departamento de Sistemas de Oficina
Universidad de Puerto Rico en Bayamón*

*El éxito se encuentra al enfrentar los retos.
(Anónimo)*

Las Vigésimas Competencias Estudiantiles APEC se celebraron el viernes 4 de abril de 2003. La Universidad del Este en Carolina (UNE) fue la sede del emotivo encuentro entre estudiantes y profesores de diferentes instituciones educativas de Puerto Rico. Allí se dieron cita alrededor de 200 estudiantes de 16 instituciones para participar y demostrar sus habilidades, destrezas y conocimientos en 10 áreas de competencia.

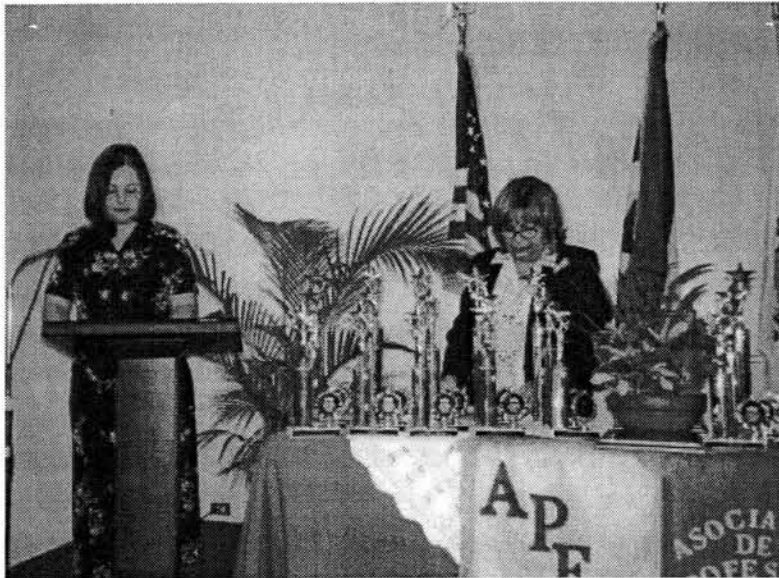
La coordinación de la actividad estuvo a cargo de la Prof. Angelita Escobar, Decana Asociada del Departamento de Administración de Empresas de la UNE. Gracias a la excelente labor de la profesora Escobar y de su equipo de trabajo, la actividad fue un rotundo éxito.

A continuación se detallan los ganadores en cada competencia:

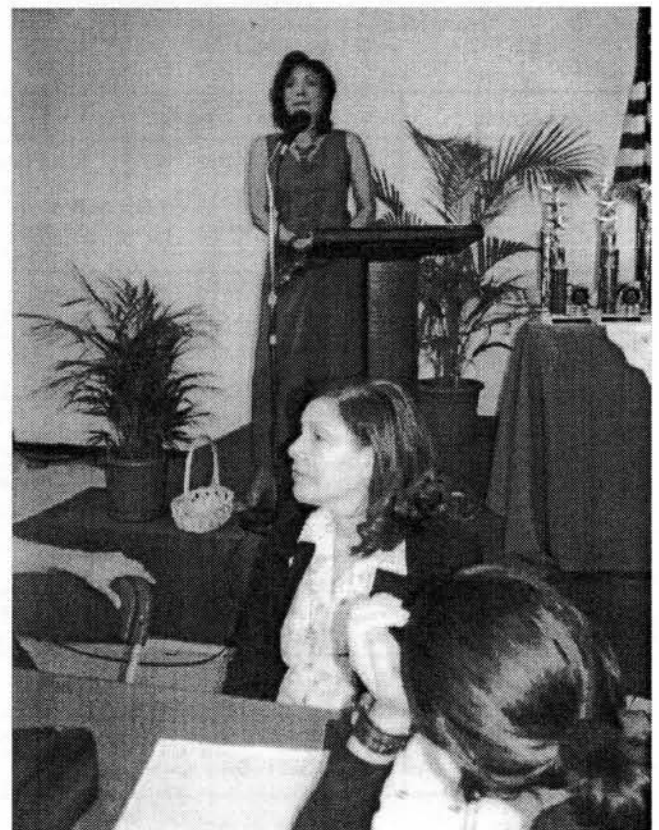
Competencia	Primer Lugar	Segundo Lugar	Tercer Lugar
Administración de Documentos	Jackeline Hernández UPR en Bayamón	Yahaira I. Berríos Rolón UPR en Humacao	Silvia Aquino Vélez UPR en Ponce
Cotejo	Desierto	Milagros Rodríguez Sánchez UPR en Bayamón	Coralys M. Serrano Torres UPR en Humacao
Deletreo en Español	Nélida Pérez Negrón Univ. Adventista de las Antillas	Betzy E. Quiles UPR en Bayamón	Elianet Cortés Torres UPR en Aguadilla
Deletreo en Inglés	Dagnette Ortiz Flores UPR en Cayey	Christie M. Rivera Colón UPR en Bayamón	Medaliz Luis Isena Univ. Adventista de las Antillas
Matemática Comercial	Shirley Ayala Albino UPR en Bayamón	Raúl E. Cordero Columbia College en Caguas	Ginnie Ann Muñoz Pérez UPR en Ponce
MS-Excel	Erika Meléndez Gómez UPR en Ponce	Shakira Toro Méndez UIA—San Germán	Jesenia Santiago Cruz Instituto Tecnológico de Manatí
Producción de Documentos en Word	Yazahira Oliveras UIA—San Germán	Neymarí Ramos Rivera UPR en Cayey	Arleen Mercado UPR en Aguadilla
Rapidez y Exactitud Mecanográfica	Kanisha J. Milliner UIA—San Germán	Zaira I. Medina Rodríguez UPR en Arecibo	Arleen Hernández Pehyera UPR en Humacao
Transcripción en Español	Desierto	Desierto	Yarelis Rivera Rosario UPR en Humacao
Transcripción en Inglés	Maricarmen Fresneda UPR en Bayamón	Ivonne Rivera Sierra UPR en Cayey	Yetzy L. Díaz Maldonado UPR en Ponce

Felicitamos a los estudiantes que obtuvieron premios y a todos aquellos que participaron en la competencia; todos son ganadores. También felicitamos a la Universidad de Puerto Rico en Bayamón, institución que recibió la placa por ser la que más premios obtuvo.

Nuestro agradecimiento a los profesores que redactaron y administraron los exámenes y a los que colaboraron como correctores y observadores en cada competencia. Nuestro agradecimiento, también, a todos aquellos que en una u otra forma trabajaron para que esta actividad, en la que se premia la excelencia y la calidad académica de nuestros estudiantes, fuera un éxito. Una vez más quedan en manifiesto tres de los fundamentos de la educación bajo los cuales se enmarcan los trabajos de APEC este año: *profesionalismo, entusiasmo y compromiso*.



**Prof. María I. Colón y
Prof. Angelita Escobar**



**Sra. Sandra Laureano
Orientadora, Universidad del Este**



**Estudiantes participan
en una dinámica de
grupo**

**Vista parcial de los
participantes**



**Equipo ganador
UPR - Bayamón**

**Parte de los
asistentes a las
competencias**





Representación de APEC en el Expo

CONVENCIÓN EBEA 2002-NBEA 2003

Durante los días 17 al 19 de octubre de 2002 se celebró la Convención Anual de la *Eastern Business Education Association* (EBEA) en la ciudad de Portland, Maine. APEC estuvo representado por 21 profesores.

La participación de los socios de APEC fue bien activa. La Dra. Juanita Rodríguez y la Prof. Peggy Santiago participaron como deponentes. La Prof. Ileana Cintrón-Inserni, actual Representante del Nivel Universitario en EBEA, coordinó varias actividades ofrecidas en la Convención. El Prof. Arnaldo Rodríguez participó como coordinador de una conferencia. La Prof. Zulma Clavell y la Prof. Noelia Jiménez participaron en el Comité de Elecciones.

El tradicional “Expo” en EBEA fue todo un éxito. La mesa de APEC fue la más concurrida y alegre. Los participantes de EBEA recibieron un coquí y la revista *Go to Puerto Rico*, donados por la Compañía de Turismo de Puerto Rico. También se endulzaron la vida con dulces típicos y comenzaron a celebrar la navidad puertorriqueña con el famoso “coquito”.

Agradecemos a la Dra. Juanita Rodríguez y a las profesoras Rosa Rodríguez, María Rodríguez Paz y Margarita Ayala por todo el apoyo recibido para hacer de esta actividad una exitosa. Asimismo, APEC agradece a la artesana Carmen Gloria Rivera por donar una pieza de artesanía que fue la aportación de APEC en la subasta silenciosa de EBEA.

Por otro lado, la Convención Anual de la *National Business Education Association* (NBEA) se celebró en el Hotel Wyndham Anatole, en Dallas, Texas, del 16 al 19 de abril de 2003. Durante estos días se llevaron a cabo diferentes talleres y seminarios donde se discutieron temas de mucho

valor para el crecimiento profesional de los participantes. Todas las actividades giraron en torno al tema *Educating for Success in Business and Life*.

A la Convención asistieron compañeras de la Universidad del Este en Carolina, de la Universidad del Turabo, de la Universidad Interamericana en Ponce, de la Universidad de Puerto Rico en Bayamón y del Ponce Paramedical College.

La Prof. Noelia Jiménez colaboró en el *booth* de NBEA y participó del seminario que se ofreció a los directores de matrícula. En la Convención, la Sociedad Honoraria Delta Pi Epsilon le entregó al Capítulo Delta Iota de Puerto Rico el *Great Membership Development Award*. La Prof. Zulma Clavell, *sponsor* del Capítulo, junto a las expresidentas del Capítulo Alpha en Puerto Rico, Noelia Jiménez e Ileana Cintrón-Inserni, recibieron dicho premio.

Además, los asistentes tuvieron la oportunidad de compartir con sus colegas, en franca camaradería, en las diferentes actividades de confraternización que se llevaron a cabo.

Asistentes a Conferencia de la Dra. Juanita Rodríguez



**Prof. Carolyn V. Norwood,
Presidenta EBEA 1987,
y el Prof. Arnaldo Rodríguez**

**Parte del grupo de
puertorriqueños que asistió
a la Convención**





VIGÉSIMA QUINTA ASAMBLEA APEC 2002

*Prof. Arnaldo Rodríguez, Catedrático Asociado
Departamento de Sistemas de Oficina
Universidad de Puerto Rico en Bayamón*

El *Condado Plaza Hotel & Casino*, en la Ciudad Capital de San Juan Bautista, se vistió de gala para recibir a los distinguidos miembros de la Asociación de Profesores de Educación Comercial de Puerto Rico (APEC) y celebrar con júbilo su *Aniversario de Plata*. Con el lema *APEC: 25 Años de Transformación y de Servicio a la Educación Comercial en Puerto Rico* comenzó la Vigésima Quinta Convención Anual. Durante los días 6 y 7 de septiembre de 2002 un grupo de más de 200 miembros e invitados de APEC se reunieron para participar de conferencias plenarias y concurrentes, para discutir los asuntos administrativos de la Asociación y para celebrar con entusiasmo el primer cuarto de siglo de APEC.

La Convención fue dedicada a *American University of Puerto Rico*. Por primera vez estos actos se le dedican a una institución educativa, ya que el apoyo y cooperación que APEC ha recibido de sus administradores y su personal docente ha sido constante. En la actividad se entregó una tarja y un árbol para sembrarse junto a ésta en un lugar designado dentro del Recinto de *American University* en Bayamón.

La conferencia plenaria de apertura estuvo a cargo del *Dr. Ivan Wallace*, quien viajó desde la *Universidad de Carolina del Norte* para disertar sobre el tema *Business Education in the*

Year 2010. Esta excelente presentación evidenció la necesidad de evaluar constantemente la tecnología existente e integrarla en todos los cursos del currículo de educación comercial.

Durante la tarde, los miembros de APEC participaron de diferentes conferencias concurrentes. En la primera ronda la *Dra. María Bonilla*, de la Universidad Interamericana en San Germán, presentó el tema *Estrategias de Assessment para Cursos en Línea*; la *Dra. Weyna Quiñones*, de la Universidad de Puerto Rico en Arecibo, habló sobre *Integración de Aspectos Internacionales a la Educación Comercial*; la *Dra. Myriam Burgos*, de la Universidad de Puerto Rico en Río Piedras, disertó sobre el *Aprendizaje Acelerado: Un Nuevo Paradigma para el Siglo XXI* y la *Prof. Ana M. Rivera*, de la Universidad de Puerto Rico en Bayamón, dirigió la *Mesa Redonda: Metodología y Evaluación en los Cursos de Producción de Documentos*.

En la segunda ronda de conferencias las profesoras *Ileana Cintrón-Inserni* y *Diana M. Harrison*, de la Universidad de Puerto Rico en Bayamón y Arecibo, respectivamente, disertaron sobre las *Técnicas para Adiestrar a los Adiestrados*. La *Dra. Ana Elba Falcón*, de la Universidad de Puerto Rico en Carolina, discutió las *Estrategias de Enseñanza en la Educación de Adultos* y la *Dra. Juanita Rodríguez*, de la Universidad de Puerto Rico en Río Piedras, presentó las *Implicaciones Curriculares de la Integración de la Tecnología en la Educación*. Para cerrar la ronda, la *Prof. Alma Santana*, de la Universidad de Puerto Rico en Carolina, desarrolló la discusión de la *Mesa Redonda: Metodología y Evaluación en el Curso de Procedimientos de Oficina*.

Al final del día se entregaron los diferentes premios que otorga APEC. El *Premio Excelencia Estudiantil*, a las estudiantes *Viviane Fournier Cruz*, de la Universidad de Puerto Rico en Río Piedras y *Rosa M. Vélez González*, de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico en Ponce. También se reconoció a los *Miembros de APEC con 10 y 20 años* como socios activos. Asimismo, la *Dra. Juanita Rodríguez* presentó un documental fotográfico titulado *APEC: 25 Años de Transformación y de Servicio a la Educación Comercial en Puerto Rico*. Para concluir un día



Parte de la Junta de Directores APEC 2002 - 2003



La alegría reinó en la Cena de Gala

exitoso de crecimiento profesional y personal, se recibió la noche bajo el cielo estrellado, frente a la *Laguna del Condado*, con el tradicional coctel en el que reinó el compañerismo, la alegría y la confraternización.

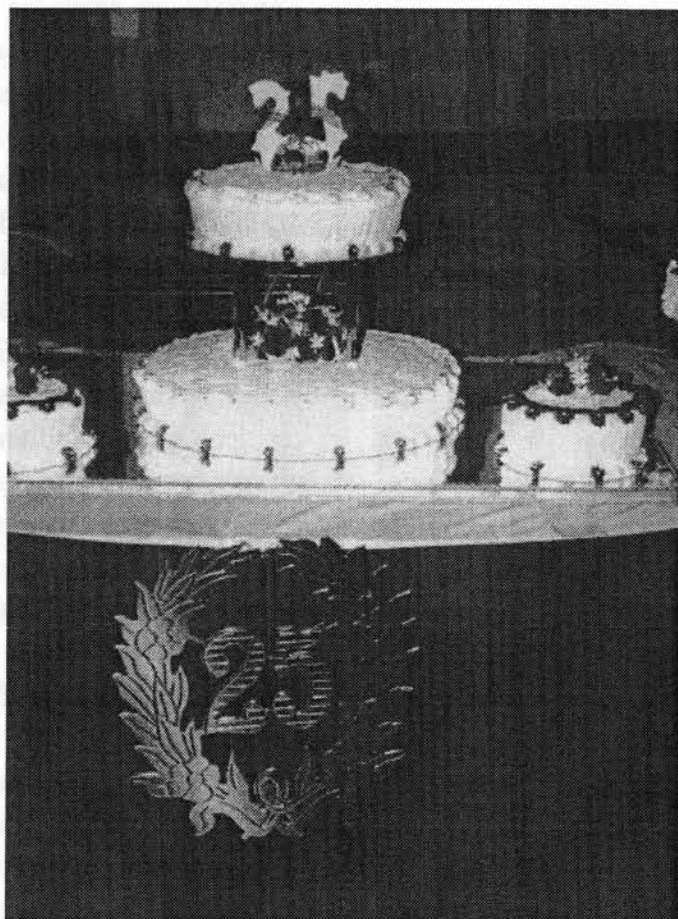
En la mañana del sábado 7 de septiembre celebramos con mucho entusiasmo el *Desayuno DPE y APEC*. La *Prof. Dalma Aponte*, Presidenta de Delta Iota, Capítulo de Puerto Rico de la Sociedad Honoraria Delta Pi Epsilon, y la Junta Ejecutiva del Capítulo organizaron una actividad muy emotiva, en la que la *Revda. Ivette Salgado Torres* presentó la charla *Perpetuándonos a través del tiempo*. Asimismo, la actividad se convirtió en un acto de recordación de todos aquellos educadores del área comercial que ya no están entre nosotros. Agradecemos a los socios de Delta Iota por cultivar los lazos de unión y camaradería entre los hermanos de la educación comercial en Puerto Rico.

Esa misma mañana se concluyeron los trabajos administrativos de la Asamblea. La misma se caracterizó por la organización en la presentación de todos los temas de discusión y acabó antes de lo programado. Esto propició que los miembros de APEC pudieran dedicar más tiempo para visitar a los exhibidores y compartir experiencias entre compañeros.

En horas de la tarde se ofrecieron cuatro conferencias concurrentes: la *Dra. Nilda Matos*, del Recinto de Ciencias Médicas de la Universidad de Puerto Rico, habló sobre el *Profesionalismo: Implicaciones para la Educación Comercial*; el *Prof. Juan Carrasquillo*, de la Universidad del Turabo, desarrolló el tema *Metodología en la Enseñanza de Hojas de Cálculos*; y las profesoras *Zoraida Morales de Montañez* y *Zulma Clavell*, de la Universidad de Puerto Rico en Bayamón, disertaron sobre los temas *Técnicas de Cotejo en la Producción de Documentos* y *Mesa Redonda: Internado de Práctica en Administración de Oficina*, respectivamente. La conferencia plenaria de clausura estuvo a cargo del *Prof. Héctor Torres Malavé*, de la Universidad Interamericana en San Germán, quien desarrolló el tema *El Buen Humor como Estrategia de Enseñanza*.

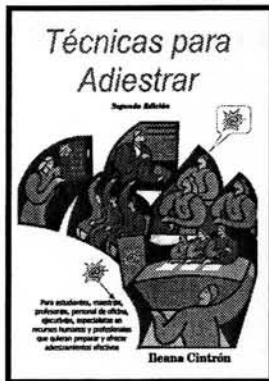
Para cerrar con broche de oro la celebración del *Aniversario de Plata* de APEC, durante la noche del sábado se celebró la *Cena de Gala*. Un grupo de aproximadamente 150 miembros de APEC, junto a familiares y amigos, disfrutaron de una exquisita cena, escucharon la serenata de los mariachis y bailaron con música en vivo hasta horas de la madrugada. En esta actividad se reconoció la labor de un grupo de miembros distinguidos y se cantó el tradicional *Cumpleaños Feliz* a APEC.

La *Junta de Directores 2001-2002* y el *Comité de Convención* agradecen a todas las personas que aportaron un granito de arena en la construcción de esta magna actividad. Una vez más se comprobó que el trabajo en equipo bien coordinado redunda en el bienestar común. **¡Felicidades, APEC, por tu Aniversario de Plata y por los éxitos logrados durante un cuarto de siglo!**



**Bizcocho conmemorativo del
25 Aniversario de APEC**

RESEÑAS DE LIBROS



La Prof. Ileana Cintrón, Catedrática del Departamento de Sistemas de Oficina de la Universidad de Puerto Rico en Bayamón, acaba de publicar el libro *Técnicas para Adiestrar*. La razón principal que la motivó a escribir este libro de texto en español fue la necesidad de tener una fuente de referencia en nuestro idioma que respondiera a las necesidades del curso sobre técnicas de adiestramiento que se ofrece en los Departamentos de Sistemas de Oficina y de Administración de Oficinas de todos los recintos de la Universidad de Puerto Rico. Existen muchos libros sobre el tema de adiestramiento, pero la mayoría son en inglés y están dirigidos mayormente a especialistas en el área de recursos humanos. Ninguno está dirigido al personal de oficina y a l@s maestr@s o profesor@s, a quienes, por estar al día en los adelantos tecnológicos y en las nuevas filosofías educativas respectivamente, muchas veces se les solicita que planifiquen y ejecuten adiestramientos en su entorno laboral.

Uno de los nuevos roles que desempeña el personal en puestos de Administrador@s de Oficina, Asistente Administrativo@ o Secretaria Ejecutivo@ es el de planificar, implantar y ejecutar adiestramientos en el ámbito de la oficina. Estos adiestramientos pueden consistir desde ofrecer una orientación a l@s

nuev@s emplead@s en sus funciones, hasta la enseñanza a otr@s compañer@s sobre la utilización de nuevas tecnologías y procedimientos administrativos en la oficina. Se ha comprobado que parte de las responsabilidades de est@s profesionales consiste en analizar, investigar, diseñar, evaluar y llevar a cabo programas de adiestramiento para la empresa donde trabajan.

Por medio de este libro de texto la autora desea proveer, no sólo a l@s estudiantes, sino también al personal de oficina, maestr@s, profesor@s universitarios y a toda aquella persona interesada en el fascinante arte de adiestrar, los conocimientos necesarios para poder llevar a cabo este rol, además de las técnicas que le facilitarán su labor. También sirve como un libro de referencia al cual pueden recurrir cuando surja la necesidad de planificar o administrar un adiestramiento sobre cualquier tema, ya que incluye referencias de libros, artículos de revistas profesionales y de periódicos, y de páginas en la Internet.

El libro consta de quince capítulos donde se discuten, entre otros, los siguientes temas: teorías de enseñanza, aprendizaje y motivación; la andragogía; el diagnóstico de necesidades y de destrezas; las herramientas de investigación; cómo preparar una propuesta; metodología y técnicas para adiestrar; recursos instruccionales y multimedios; y la evaluación y *assessment* de un adiestramiento.

La profesora Diana M. Harrison, de la Universidad de Puerto Rico en Arecibo, probó el texto con sus estudiantes de los programas de Psicología Industrial y de Sistemas de Oficina y cataloga a *Técnicas para Adiestrar* como una herramienta útil y actualizada. Entre los argumentos que sustentan esta aseveración se distingue que el vocabulario es sencillo y ameno, lo que hace que sea de fácil manejo tanto para estudiantes, profesor@s y profesionales interesados en el tema; provee diferentes actividades para reforzar lo aprendido en el contenido de cada capítulo; e integra fuentes de información tecnológica, lo que brinda la oportunidad de hacer investigaciones más profundas sobre los temas de interés. Como elemento novedoso, la autora incorpora el uso de la arroba (@) para que la persona que lea el texto aplique el género que desee en aquellos vocablos que lo ameriten (como se ha hecho en esta reseña).

Técnicas para Adiestrar es el producto de dos años de intensa búsqueda en la Internet, lecturas reflexivas al revisar la literatura existente y visitas a centros de adiestramientos. Es el deseo de la autora que sea de utilidad para todas las personas que ofrecen o estén pensando ofrecer adiestramientos en el transcurso de sus carreras profesionales y que sea un despertar para aquell@s que desconocían su potencial pero que, luego de leer el libro, descubren que tienen la habilidad y el interés genuino de desarrollarse como futur@s adiestrador@s.

Es una publicación independiente impresa en los talleres de *Reprográfica*. Para información adicional, se puede contactar a la autora a través de su correo electrónico, icintron@coqui.net, o al 787-786-2885, Ext. 2301.



La Prof. Marta Arraiza Donate, de la Universidad Central de Bayamón acaba de publicar *La Guía Práctica para Redacción Comercial Directa a la Computadora*.

Esta Guía capacita a estudiantes y personal en el área de administración de sistemas de oficina para redactar documentos comerciales directamente a la computadora, sin la creación previa de borradores. El avance dramático de la tecnología facilita el aprendizaje y el desarrollo efectivo de esta destreza a tono con las exigencias modernas del mercado. La Guía se divide en once lecciones. En las lecciones I al X se incluyen objetivos, teoría y redacción de ejercicios. La lección XI consta de objetivos, propósito y sugerencias para un cotejo efectivo. También se incluyen formatos y modelos de la correspondencia comercial presentada en los diferentes ejercicios. A continuación se desglosan los temas que se cubren en cada lección:

<u>Lección</u>	<u>Tema</u>
1	Introducción/Redactar
2	El Mensaje Comercial
3	Redacción de Oraciones Comerciales
4	Redacción de Párrafos Comerciales
5	Redacción de Cartas Comerciales
6	Redacción del Memorando
7	El Informe Comercial
8	Agenda Comercial
9	Minuta
10	Invitación
11	Cotejo

Atención

Ingresa a la **National Business Education Association**. Si ya eres parte de esta prestigiosa Asociación, renueva tu cuota y continúa recibiendo los excelentes beneficios que ésta te proporciona.

Para más información, comunícate con la Prof. Noelia Jiménez-Cruz, Directora de Matrícula, al 787-786-7800 o al correo electrónico noeliajimec@lycos.com

NBEA

NATIONAL BUSINESS EDUCATION ASSOCIATION MEMBERSHIP APPLICATION Join Today and Increase Your Professional Expertise!

MEMBER SERVICES

Publications

- ☛ *Business Education Forum*, NBEA's Journal
- ☛ *Keying In*, NBEA's Newsletter
- ☛ *NBEA Yearbook*
- ☛ Special Publications and Promotional Items
- ☛ Curriculum Standards and Resources
- \$250,000 Professional Liability Insurance
- Annual National Convention
- Regional Association Membership
- Regional Conventions
- Legislative Advocacy
- Business-Industry Link
- Professional Awards Program
- International Society for Business Education (ISBE)
- MasterCard Program

RETURN THIS FORM WITH PAYMENT TO

National Business Education Association
1914 Association Drive
Reston, VA 20191-1596
(703) 860-8300 Fax (703) 620-4483
E-mail: nbea@nbea.org
Site: www.nbea.org

IMPORTANT... Please list both home and business addresses and telephone numbers
Indicate mailing preference: Home Business

Name	Title	
Organization		
Business Address		
City	State	Zip
Business Phone (Include Area Code)		E-mail
Home Address		Home Phone (Include Area Code)
City	State	Zip

METHOD OF PAYMENT	MEMBERSHIP CLASSIFICATION
<input type="checkbox"/> Check Payable to NBEA	<input type="checkbox"/> Professional \$70
<input type="checkbox"/> Visa #	<input type="checkbox"/> Professional/ISBE \$100
<input type="checkbox"/> MasterCard #	
Expiration Date	
Signature	
Signature required for all credit charges	

Membership dues include a \$20 subscription to Business Education Forum. Subscription are not available to nonmembers. NBEA dues are not tax deductible as a charitable contribution for federal income tax purposes, however, they may be deducted as a business expense under other provisions of the Internal Revenue Code.

Empresas Mendoza

M MUEBLERIAS MENDOZA



COMERCIAL MENDOZA



El equipo que es.

AIRES, EQUIPO COMERCIAL Y DE OFICINA

mendoza
finance
COMPANY, INC

©2004 Empresas Mendoza, Inc.

Hosted by: Puerto Rico Hosting.com

APEC le agradece al **Sr. Francisco Mendoza, fundador de Empresas Mendoza**, su valiosa aportación en su Vigésima Sexta Convención y su solidaridad con los fundamentos que rigen a nuestra Asociación, y le reconoce como su

AUSPICIADOR DE ORO
2002 - 2003

La Editorial McGraw-Hill desea felicitar a todos los profesionales y estudiantes destacados en el campo de la educación comercial; su esfuerzo y excelencia marcan la diferencia.



Ave. Muñoz Rivera 1121, Río Piedras, PR 00925
PO Box 20712, Río Piedras, PR 00928
Tel. (787) 741-2451 Fax (787) 764-1890

Novedades 2004

Autor	Título
Delgado	Manual de Referencia de la Oficina Moderna
Correa	Administración de Documentos
Sferra	Personalidad y Relaciones Humanas
Rosado	Escritura Rápida
Zúñiga	Gestión Secretarial
Santiago	Mecanografía en el 3er Milenio
Rojas	Redacción Comercial Estructurada

