

REVISTA APEEC

ASOCIACIÓN DE PROFESORES DE EDUCACIÓN COMERCIAL DE PUERTO RICO, INC.

*“Retomando nuestras
raíces para reflexionar:
dónde estamos y hacia
dónde vamos.”*

VOL. 27
AÑO 2006

JUNTA DE DIRECTORES 2005-2006



Prof. Angelita Escobar, Presidenta
Universidad del Este, Carolina



Prof. Nilda Santiago, Presidenta Electa
Escuela Juan Ponce de León, Río Piedras



Prof. Diana Pagán, Secretaria de Matrícula
Escuela Lola Rodríguez de Tió, Carolina



Prof. Jeannette Pagán Cabán
Secretaria de Actas
Universidad de Puerto Rico, Río Piedras



Prof. Jessica Molina
Secretaria de Correspondencia
Autoridad de Carreteras



Prof. Joamir Vázquez, Tesorero
septiembre 2005-junio 2006



Dra. Zulma Medina, Historiadora
Universidad de Puerto Rico, Río Piedras



Prof. Milagros Ramos
Representante Nivel Secundario
Escuela José Campeche, San Lorenzo



Prof. Lilliam Rivera
Representante Nivel Postsecundario
Ponce Premedical College



Prof. Myrna Rivera
Representante Nivel Universitario
Columbia Centro Universitario, Yauco



Prof. Carmen León, Presidenta Saliente
Universidad de Puerto Rico en Utuado



VOL. 27

AÑO 2006

JUNTA EDITORA

Prof. Zoraida Morales de Montañez Presidenta
Catedrática Jubilada
Universidad de Puerto Rico en Bayamón

Prof. Juanita Ortiz Cruz
Catedrática Asociada
Universidad de Puerto Rico en Bayamón

Dra. María Bonilla-Romeu
Catedrática
Universidad Interamericana de Puerto Rico
Recinto de San Germán

Portada: "Renovación"
Fotomontaje: Nina Roqué
Fotografías: Zoraida Morales
Diseño Revista: Nina Roqué

Revista APEC es una publicación de la Asociación de Profesores de Educación Comercial de Puerto Rico, Inc. (APEC). Ninguna parte de esta publicación podrá ser procesada en algún sistema que la pueda reproducir, o transmitida en alguna forma o por algún medio electrónico, mecánico, fotocopia, cinta magnetofónica u otro sin el permiso previo de los editores.

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

<http://www.geocities.com/apecdepuertorico>

Í N D I C E

EDITORIAL	4
MENSAJE DE LA PRESIDENTA	6
ARTÍCULOS	
PERFIL DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES REQUERIDAS AL ASISTENTE ADMINISTRATIVO: IMPLICACIONES PARA EL CURRÍCULO UNIVERSITARIO DE SISTEMAS DE OFICINA	
Dra. Lourdes Torres de Hayes	7
LA "HARRYPOTTERMANÍA" Y LOS INTERESES DE LECTURA DE UN GRUPO DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE LA UNIVERSIDAD DEL ESTE: REFLEXIONES SOBRE EL ACTO DE LA LECTURA	
Dra. María I. Báez Arroyo.....	17
COMPARATIVE STUDY OF GRADES AND WITHDRAWALS IN THE ENGLISH TRANSCRIPTION COURSE DURING THE YEARS 1998-2001 VERSUS 2001-2004	
Prof. Peggy Santiago y Prof. Carmen Acevedo.....	23
AUTOESTIMA Y ÉXITO PROFESIONAL	
Guillermo E. Mora G.....	29
DESTREZAS INTERPERSONALES: ACTIVO VITAL DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO EN LA OFICINA DE SERVICIOS MÉDICOS	
Prof. Marialdi Torres	32
RETOS PARA EL EDUCADOR EN EL PUERTO RICO DE HOY	
Dra. Weyna Quiñones Castillo	36
EL SERVICIO COMUNITARIO: UNA ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA MÁS ALLÁ DEL SALÓN DE CLASES	
Prof. Awilda Caraballo Bonilla.....	39
CONTABILIDAD EN EL CURRÍCULO DE SISTEMAS DE OFICINA: NUEVOS ENFOQUES EN LA METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA	
Prof. Arnaldo Rodríguez.....	42
LA ENSEÑANZA DEL SOFTWARE LIBRE	
Juan José Zamora Vázquez.....	47
GARANTÍA DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA	
María M. Montalvo Ortega.....	50

EXPERIENCIA EN EL DESARROLLO Y CREACIÓN DE UN CURSO EN LÍNEA	
Dayanara Suárez Ojeda	52

USO Y MANEJO ADECUADO DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS SEGÚN LA LEY DE DERECHOS EDUCATIVOS Y DE PRIVACIDAD DE LA FAMILIA	
Jessica Alcover Beauchamp	55

COMPARTE TUS EXPERIENCIAS

REGLAS DE ORO DEL CORREO ELECTRÓNICO EN EL TRABAJO	
Prof. Raquel Agudo	59

SUGERENCIAS PARA EVITAR EL SPAM O CORREO BASURA	
Prof. Raquel Agudo	61

PAGA "EXTRA" SOBRE EL SALARIO BÁSICO	
Prof. Zulma Clavell	63

RESEÑAS DE LIBROS

WORD AL ALCANCE DE TOD@S	
Prof. Raquel Agudo Ortiz	67

EDUCACIÓN VIRTUAL: NUEVO PARADIGMA EN EL PROCESO DE ENSEÑAR Y APRENDER	
Dra. María Bonilla.....	68

TECNO-MILANMAR, INC.	
Dra. María Bonilla, Prof. Angelita Guzmán y Prof. Mildred Ortiz.....	69

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS: SISTEMAS, PROCEDIMIENTOS Y TECNOLOGÍA	
Prof. Carmen M. Correa, Prof. Abigail Díaz.....	70

PROCEDIMIENTOS PARA LA OFICINA LEGAL	
Prof. Carmen L. León Vélez.....	71

MANEJO DEL TECLADO DE LA COMPUTADORA Y PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS	
Dra. Aida Santiago-Pérez, Prof. Zoraida Morales de Montañez y Prof. Arnaldo Rodríguez.....	72

CURRÍCULO Y METODOLOGÍA EN LA ENSEÑANZA DE EDUCACIÓN COMERCIAL Y MERCADEO	
Prof. Yolanda Rivera Turull.....	74

RESEÑA HISTÓRICA BOLETÍN APEC	
Prof. Zulma Clavell	76

ACTIVIDADES DE ENRIQUECIMIENTO PROFESIONAL Y CULTURAL

VIGÉSIMA OCTAVA ASAMBLEA ANUAL APEC	
Prof. Carmen L. León Vélez.....	81

APEC EN LA CONVENCION DE LA EASTERN BUSINESS EDUCATION ASSOCIATION (EBEA)-2005	
Prof. Angelita Escobar.....	84

DÓNDE ESTAMOS Y HACIA DÓNDE VAMOS	
Prof. Ileana Cintrón	86

ECOTURISMO APEC: 21 Y 22 DE JUNIO DE 2006	
Prof. Abigail Díaz.....	88

EDITORIAL

Retomando nuestras raíces para reflexionar: dónde estamos y hacia dónde vamos. Éste es un genuino llamado que la Asociación de Profesores de Educación Comercial de Puerto Rico (APEC) hace al maestro—constructor de la educación—para que profundice en su interior y encuentre respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son sus inquietudes? ¿Cuál es su misión? ¿Cuál es su visión? ¿Qué le inquieta? ¿Qué le preocupa?

La globalización de los medios de comunicación pone al descubierto la situación alarmante por la que atraviesan diferentes áreas del quehacer humano. Entre ellas se pueden mencionar: los valores, la familia, el hogar, el matrimonio, los cuerpos que gobiernan a los países, la salud, la religión, la sana convivencia y las creencias. Ésta es una realidad que debe despertar la atención del pueblo en general y, en particular, del maestro.

Esta situación, a su vez, afecta la calidad del proceso educativo. Ante este panorama, el maestro no puede permanecer estático. Éste necesita analizarse a sí mismo, hacer una introspección para investigar, para buscar medios que le permitan rescatar el verdadero significado de la misión que aceptó cuando fue llamado a ser maestro. En esta era de la globalización y de la tecnología, el maestro necesita renovar su compromiso, su misión: impartir una educación de excelencia, con diligencia y con amor. Ante este reto, el maestro debe actuar como un verdadero arquitecto del conocimiento. Arquitecto que debe ahondar en el terreno en donde están enclavadas sus raíces, buscar hacia dónde éstas se extienden, examinar el suelo, hacer un análisis exhaustivo de los medios que tiene a su alcance para volver a levantar, a reconstruir sobre bases sólidas la institución llamada educación.

En esta reconstrucción, la tecnología ocupa un lugar importante. La tecnología dicta muchas de las pautas de la educación. No obstante,

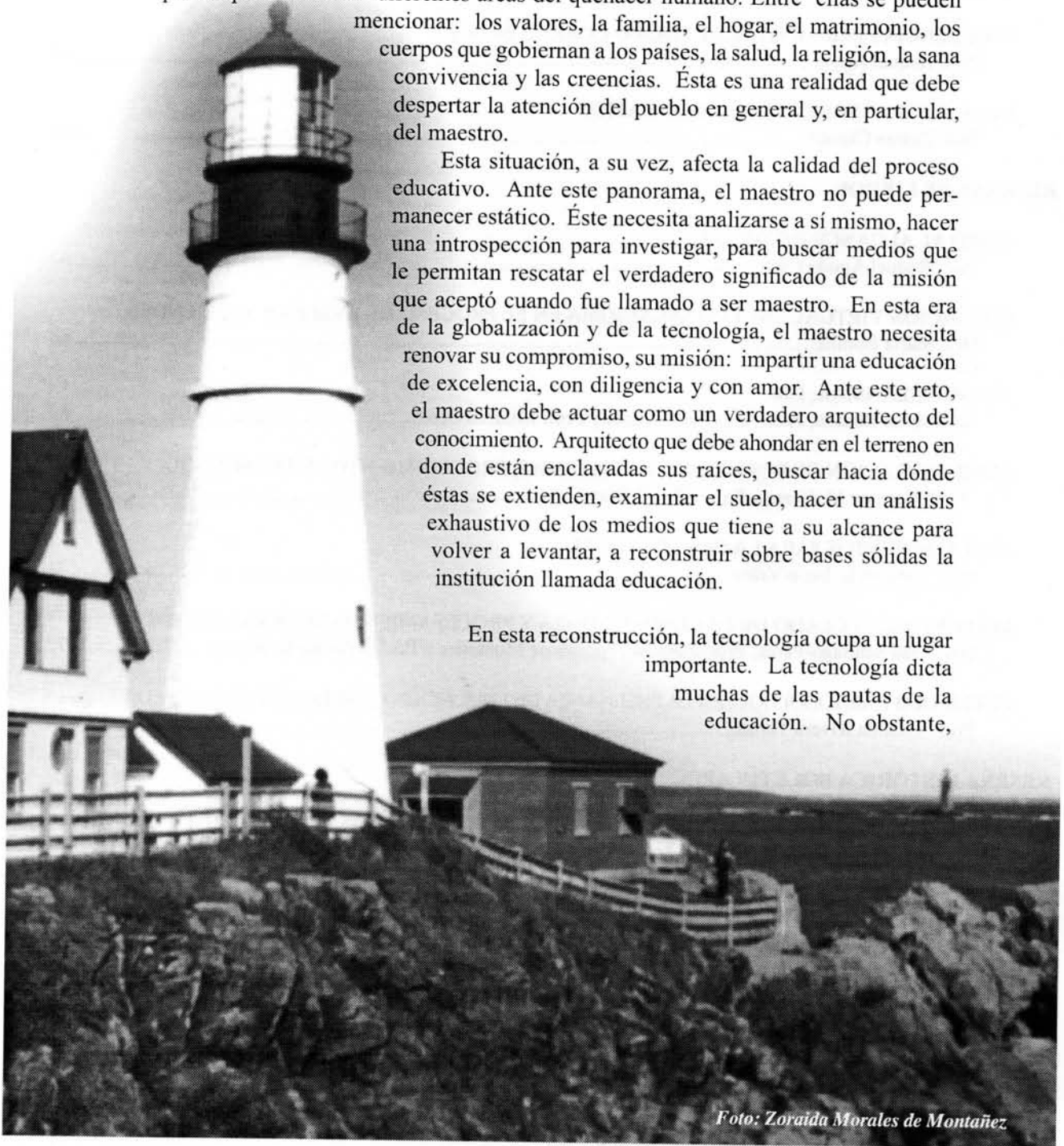


Foto: Zoraida Morales de Montañez

la educación no puede estar sustentada solamente por la alta tecnología. En otras palabras, los maestros no pueden permitir que los sistemas tecnológicos reemplacen la función que a ellos compete. Los sistemas tecnológicos no pueden constituir una tapia para los oídos de tantos maestros y maestras. Los maestros deben estar atentos al grito que les lanza la sociedad. *Maestro, maestra, no puedes permitir que la tecnología reemplace tu función, tu misión de rescatar los valores humanos, la sensibilidad, el amor, la espiritualidad, el conocimiento.*

Dentro de la vorágine que estremece a la educación, surge APEC como un faro que con su luz alumbró el horizonte y dirige la embarcación y a los miembros de su tripulación para que éstos no confundan la ruta que les conducirá al arribo a un puerto seguro. *La embarcación es la institución de la educación y los miembros de la tripulación son ustedes, maestros y maestras.* La luz del faro es la *Revista APEC*. El combustible que siempre mantendrá la luz encendida es la variedad de temas que contiene el Volumen 27 de la *Revista*.

Maestro, maestra, revístete de luz, amplía tu visión y reafirma tu misión con: “Perfil de las Competencias Profesionales Requeridas al Asistente Administrativo: Implicaciones para el Currículo Universitario de Sistemas de Oficina”, “*Com-parative Study of Grades and Withdrawals in the English Transcription Course*”, “Autoestima y Éxito Profesional”, “Destrezas Interpersonales: Activo Vital del Asistente Administrativo en la Oficina de Servicios Médicos”, “Retos para el Educador en el Puerto Rico de Hoy”, “Servicio Comunitario: Una Estrategia Más Allá del Salón de Clases”, “Contabilidad en el Currículo de Sistemas de Oficina: Nuevos Enfoques en la Metodología de Enseñanza”, “La Enseñanza del *Software Libre*”, “Garantía de Calidad en la Educación a Distancia”, “Experiencia en el Desarrollo y Creación de un Curso en Línea” y “Uso y Manejo Adecuado de Expedientes Académicos y Administrativos según la Ley de Derechos Educativos y de Privacidad de la Familia”.

Entre los temas presentados hay uno multidisciplinario que aporta información valiosa para el desarrollo de una de las destrezas que en estos precisos momentos está en discusión ante la opinión pública y que interpela directamente al maestro: “Intereses de Lectura de un Grupo de Estudiantes Universitarios: Reflexiones sobre el Acto de la Lectura.”. Y como un oasis refrescante en medio de la árida situación por la que atraviesa la sociedad, se presenta ecoturismo: “Visita a la Isla Nena, Vieques”. Hay autores “miembros de la tripulación” que gustosamente comparten las reseñas de sus libros. Otros, con mucha gentileza comparten sus experiencias educativas. Y para redescubrir y revivir los inicios de APEC, se presenta la “Reseña Histórica del Boletín APEC”. Rememora lindos y gratos recuerdos al leer las reseñas: “Vigésima Octava Asamblea APEC” y “APEC en EBEA 2005”. Reflexiona una vez más sobre el futuro de la educación comercial mediante la lectura de “Dónde Estamos y hacia Dónde Vamos”.

Maestro, maestra:

*No hay duda que con esta gran cantidad de combustible,
la luz del faro jamás se extinguirá.*

*Zoraida Morales de Montañez
Editora*

MENSAJE DE LA PRESIDENTA

*Prof. Angelita Escobar
Catedrática
Universidad del Este en Carolina*



Qué maravilloso es comprobar que la Asociación de Profesores de Educación Comercial de Puerto Rico (APEC), *nuestra Asociación*, continúa su exitosa trayectoria ofreciéndole a los profesores de educación comercial las herramientas requeridas para enfrentarse a un sinnúmero de necesidades, a la diversidad que presenta el ambiente de la enseñanza y del aprendizaje en un entorno de constantes cambios y retos.

El lema seleccionado para desarrollar los trabajos de la Junta de Directores durante el término 2005 al 2006 fue **Retomando nuestras raíces para reflexionar: ¿dónde estamos y hacia dónde vamos?** Éste nos lleva a examinar la misión, visión y objetivos de nuestra Asociación para continuar trazando nuevas rutas. Es por eso que, por primera vez, se presenta por escrito la *visión* y la *misión* que impulsan a APEC a continuar dando apoyo a la educación comercial y áreas relacionadas en Puerto Rico. Les invito a que las analicen para que, en armonía con el lema seleccionado, redescubran **¿dónde estamos y hacia dónde vamos?**

VISIÓN

Ser una organización profesional que estimule el desarrollo de sus miembros en sus dimensiones educativas, culturales y sociales para el desempeño exitoso en el ámbito local, nacional e internacional.

MISIÓN

Promover una educación comercial y empresarial basada en los fundamentos psicológicos, filosóficos y éticos de la sociedad actual. Continuar la capacitación de los educadores para su integración en el ambiente profesional, cultural y social. Ampliar las relaciones profesionales de la educación comercial y empresarial en el ámbito nacional e internacional.

Ambas, la *visión* y la *misión*, surgieron de un trabajo en equipo que realizaron compañeros ex presidentes de APEC, todos comprometidos en mantener bien sólidas las bases en las que se levanta nuestra organización.

Precisamente, la *Revista APEC* es uno de los medios con que cuenta nuestra Asociación para fortalecer su *visión* y su *misión*. La *Revista APEC* es una herramienta esencial que contribuye a comunicar sobre lo que investigamos, a promover y divulgar nuevos enfoques, técnicas e ideas, a crear conciencia sobre los cambios en el mercado de empleos y a actualizar el conocimiento.

Este volumen de la *Revista APEC* incluye, entre otros excelentes trabajos, tres investigaciones que contribuyen grandemente a reforzar y a armonizar los currículos de educación comercial. Éstos son: "Perfil de las Competencias Profesionales Requeridas al Asistente Administrativo: Implicaciones para el Currículo Universitario de Sistemas de Oficina", "Comparative Study of Grades and Withdrawals in the English Transcription Course During the Years 1998-2001 Versus 2001-2004" e "Intereses de Lectura de un Grupo de Estudiantes Universitarios de la Universidad del Este: Reflexiones sobre el Acto de la Lectura". Además, presenta una variedad de artículos sobre temas de sistemas de oficina y administración de empresas. La sección *Comparte tus Experiencias* contiene interesantísimas colaboraciones con sugerencias y experiencias que estoy segura incorporaremos en el salón de clases. Además, se reseñan libros escritos por miembros de APEC, los que recomiendo adquirir.

Agradecemos las aportaciones de los compañeros profesores y profesoras, y otros colaboradores. Exhortamos a los socios y socias a que preparen artículos profesionales para publicarlos en nuestra *Revista*. Profesionalmente tenemos mucho que ofrecer para beneficio de todos. El contenido y la calidad de este número de la *Revista APEC* confirman la aseveración anterior.

PERFIL DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES REQUERIDAS AL ASISTENTE ADMINISTRATIVO: IMPLICACIONES PARA EL CURRÍCULO UNIVERSITARIO DE SISTEMAS DE OFICINA

*Dra. Lourdes Torres de Hayes
Catedrática Asociada
Universidad de Puerto Rico en Ponce*



Introducción

El trabajo del asistente administrativo ha cambiado significativamente durante los últimos años. Hoy día este profesional realiza diversas tareas y asume numerosas responsabilidades que van más allá del "secretario tradicional". Miller (1997) sostuvo que ahora los patronos esperan mucho más de este profesional. Odgers y Keeling (2000) pronosticaron que los asistentes administrativos verán sus responsabilidades aumentar dramáticamente después del año 2000. Los patronos requieren empleados que estén dispuestos a aceptar mayores responsabilidades y que puedan adaptarse al constante cambio.

Propósito del Estudio

Este estudio pretende investigar cuáles son las competencias más importantes que debe poseer el asistente administrativo y si se le está preparando para satisfacer las demandas del mercado de empleos, de manera que pueda desempeñarse con la eficiencia que requieren los patronos. Otro de los propósitos es recomendar un modelo curricular a la luz de los hallazgos del estudio.

Justificación

Los cambios en la economía, la globalización de los mercados, la diversidad en las compañías, el énfasis por ofrecer servicios de calidad, la reingeniería y la tecnología han sido elementos claves en la transformación de las prácticas administrativas que se llevan a cabo en las organizaciones. Esto requiere que el currículo de sistemas de oficina se adapte a los requerimientos y necesidades de los patronos y de la sociedad.

Para determinar cuáles deben ser las competencias que debe poseer el asistente administrativo, se recomienda consultar a los patronos, a los profesores y a los asistentes administrativos (Ortiz, 1994; Paris, como se cita en Marsh y Willis, 1995; Román, 1996;

Sein, 1996; Wiggs, L., Anderson, M. A. y Morgan, B., 1998; y Matos, M., Rodríguez, J., Báez, A., Lugo, C., Clavell, Z., Jiménez, N., y F. A., 2000).

Los rápidos y grandes cambios ocurridos como consecuencia del desarrollo tecnológico han creado una discrepancia entre lo que se enseña en el salón de clases y los requisitos necesarios en la fuerza trabajadora (Joyner, 1996). Murphy (1999) planteó que la naturaleza del comercio, como una entidad en continua evolución, reta a los educadores a examinar cómo modificar el currículo, de manera que éstos puedan preparar a los estudiantes para lidiar en un ambiente tan cambiante. Ese examen requerirá que los educadores miren más allá del salón de clases y se acerquen más a los lugares de trabajo para confirmar si lo que están enseñando refleja las tendencias en el comercio. Para que el currículo sea pertinente, éste deberá estar atemperado a los reclamos y a las necesidades de todos los grupos a los que debe servir en la sociedad (Dewey, 1968; Taba, 1983).

Revisión de Literatura

En las investigaciones de Román (1996), Curbelo (1996), McEwen (1997), North y Worth (1998), Murphy (1999), Quiñones y Harrison (2002), y otros, los patronos señalan que los empleados deben ser más competentes en el área tecnológica. Por otro lado, de acuerdo con Fordham (1994); NBEA (1996); Barret, C., Kimbrell, G. y Odgers, P. (1998); Domeyer (1999); Quiñones (2000), y Quiñones y Harrison (2002), los patronos también buscan que los empleados posean competencias no técnicas (*soft skills*).

Otra de las tendencias en el comercio es el aumento en el número de compañías multinacionales. Estudios realizados por Hart, Tucker y Muehsam (1994), Dirks y Buzzard (1997), y Quiñones (2000) demuestran que es necesario preparar a los estudiantes con los conocimientos, las destrezas y las habilidades necesarias para desempeñarse efectivamente en este nuevo escenario.

Metodología

Población/muestra. En esta investigación participaron 70 asistentes administrativos miembros de la *International Association of Administrative Professionals* (IAAP), capítulo de Puerto Rico. Además, participaron 72 patronos miembros de la Cámara de Comercio de Ponce y Sur de Puerto Rico y 75 profesores miembros de la Asociación de Profesores

de Educación Comercial (APEC) que pertenecen a programas académicos universitarios en los que se preparan asistentes administrativos.

Instrumentos. Para recopilar los datos, la investigadora diseñó tres cuestionarios: uno para los asistentes administrativos, uno para los patronos y uno para los profesores. Éstos incluyeron 98 competencias para establecer el grado de importancia de cada una de ellas y el grado en que el asistente administrativo estaba preparado académicamente. Los tres cuestionarios fueron evaluados por diez expertos y obtuvieron .9534 en la prueba Alpha de Cronbach, lo que reflejó una alta confiabilidad para los mismos.

Perfil de los Participantes

Asistentes administrativos. El 100% poseía un bachillerato, más de la mitad (52.9%) estudió en una institución universitaria privada y la mayoría (64.3%) trabajaba para una compañía privada. El puesto de Secretario Administrativo I fue el más común (54.3%). Más de la mitad (67.1%) llevaba 4 años o más como miembro de IAAP.

Patronos. Una gran mayoría de los patronos (80.6%) representaba a las empresas privadas y un 75% indicó llevar 6 años o más trabajando en la misma compañía. El 86.2% señaló que supervisaba de 1 a 4 asistentes administrativos.

Profesores. La gran mayoría (89.3%) indicó que poseía el grado de maestría, la mitad (50.7%) trabajaba en el sistema universitario público y más de la mitad (76%) había trabajado por 11 años o más en un programa de sistemas de oficina, administración de oficinas o ciencias secretariales. El 69.3% informó que llevaba 11 años o más como miembro de APEC.

Hallazgos y Análisis por Preguntas de Investigación

Pregunta 1: ¿Cuáles son las competencias más importantes que necesitan los asistentes administrativos para que puedan realizar eficientemente el trabajo de oficina, según los patronos, los profesores y los asistentes administrativos incluidos en la muestra?

La Tabla 1 presenta las 33 competencias que fueron consideradas por los participantes como las más importantes.

Tabla 1--*Competencias consideradas por los patronos, asistentes administrativos y profesores como las más importantes (promedio de 4.70 a 5.00)*

Competencias y Categorías	Promedio de Importancia	
Mantener una conducta ética en todos los asuntos de la oficina (discreción, honestidad, integridad, confidencialidad, confiabilidad, puntualidad, responsabilidad, lealtad, etc). (CPP)	4.92	
Cotejar y corregir el trabajo cuidadosamente antes de entregarlo. (CAD)	4.90	
Comunicarse con todas las personas de manera efectiva, cortés, amable y respetuosa. (CCOM)	4.89	
Atender a los visitantes, clientes y suplidores con cortesía y respeto. (CRI)	4.85	
Mantenerse al día en los asuntos de la oficina. (CAD)	4.82	
Escuchar atentamente cuando se le habla. (CCOM)	4.81	
Mantener una apariencia profesional y apropiada para la oficina. (CPP)	4.81	
Establecer prioridades en las tareas que se le asignan. (CAD)	4.80	
Demostrar una actitud orientada a ofrecer servicios de calidad. (CPP)	4.80	
Preparar documentos utilizando la computadora con rapidez y exactitud. (CTEC)	4.80	
Utilizar efectivamente el tiempo en tareas propias de la oficina, de manera que se pueda cumplir con las fechas límites. (CAD)	4.79	
Demostrar motivación y una actitud positiva al realizar el trabajo. (CPP)	4.79	
Establecer y mantener un ambiente de buenas relaciones interpersonales en la oficina. (CRI)	4.78	
Poseer capacidad para trabajar en equipo. (CRI)	4.78	
Interpretar y seguir instrucciones orales. (CCOM)	4.78	
Hablar español con fluidez y corrección. (CCOM)	4.78	
Tramitar llamadas telefónicas aplicando las reglas de cortesía. (CAD)	4.78	
Manejar varias tareas simultáneamente. (CAD)	4.77	
Utilizar correctamente programas de procesamiento de palabras. (<i>WordPerfect, Word, etc.</i>) (CTEC)	4.76	
Dar seguimiento a los asuntos en trámite. (CAD)	4.76	
Utilizar el equipo cuidadosamente y conservarlo en buenas condiciones. (CTEC)	4.75	
Interpretar y seguir instrucciones escritas. (CCOM)	4.75	
Poseer capacidad para entender y manejar "personas difíciles". (CRI)	4.75	
Trabajar bajo presión cuando la situación lo amerita. (CPP)	4.75	
Demostrar interés y compromiso genuino por el éxito de la compañía. (CGE)	4.74	
Demostrar capacidad para aprender por sí mismo. (CPP)	4.74	
Realizar el trabajo con poca supervisión. (CAD)	4.73	
Tomar mensajes telefónicos completos y exactos. (CAD)	4.73	
Adaptarse a las normas de la oficina. (CPP)	4.73	
Demostrar iniciativa al realizar el trabajo. (CPP)	4.72	
Demostrar interés genuino por el aprendizaje continuo y por el fortalecimiento de sus áreas débiles. (CPP)	4.71	
Tener disponibilidad para aceptar y adaptarse a los cambios y a nuevos procedimientos sin que se afecte la productividad en la oficina. (CPP)	4.71	
Demostrar habilidad al manejar equipo de oficina (fotocopiadora, impresora, fax, escáner, trituradora, cuadro telefónico, sistema de microimágenes, etc.) (CTEC)	4.71	
Leyenda: CAD = Comps. Administrativas CPP = Comps. Personales y Profesionales	CCOM = Comps. en Comunicación CRI = Comps. Relaciones Interpersonales	CGE = Comps. Gerenciales CTEC = Comps. Tecnológicas

Pregunta 2: ¿Existe diferencia entre el grado de importancia que los asistentes administrativos le otorgan a las competencias incluidas en este estudio y el grado en que ellos consideran que fueron preparados académicamente en éstas?

El análisis de discrepancia realizado reflejó que en 97 de las 98 competencias hubo diferencia, siendo considerable en 37 (37.7%). Las puntuaciones otorgadas a la preparación oscilaron entre 2.16 y 4.76, lo que significa que los asistentes administrativos evaluaron como moderado el grado en que fueron preparados.

De acuerdo con las opiniones de los asistentes administrativos, hay una gran cantidad de competencias que son muy importantes o importantes para realizar el trabajo, pero que aparentemente no se les propició el desarrollo óptimo en las mismas, razón por la cual evaluaron la preparación recibida como moderada.

Por otro lado, se observó que hubo casos en los que éstos consideraron que el grado de preparación recibida en unas competencias era mayor que el grado de importancia de las mismas. Esto podría indicar que en el currículo se le está otorgando mucha atención a unas competencias que no fueron evaluadas como muy importantes o importantes. Por tanto, el tiempo en exceso que se le dedica a esas competencias podría utilizarse para desarrollar al máximo las competencias que en realidad son muy importantes o importantes.

Finalmente, se podría inferir que los responsables de diseñar o revisar los currículos no están considerando las opiniones de los asistentes administrativos para determinar qué competencias son las más importantes y a qué nivel ameritan desarrollarse.

Pregunta 3 ¿Existe diferencia entre el grado de importancia que los patronos le otorgan a las competencias incluidas en este estudio y el grado en que los asistentes administrativos demuestran poseer éstas durante la realización de su trabajo?

El análisis de discrepancia realizado reflejó que en 96 de las 98 competencias hubo diferencia, siendo considerable en 22 (22.4%). Las puntuaciones otorgadas al grado en que los asistentes administrativos demostraban poseer las competencias en su trabajo oscilaron entre 2.83 y 4.65. Esto significa que los

patronos evaluaron como moderado el grado en que los asistentes administrativos demostraban poseer las mismas.

De acuerdo con las opiniones de los patronos, hay una gran cantidad de competencias que son muy importantes o importantes para que el asistente administrativo pueda realizar eficientemente su trabajo en la oficina, pero que aparentemente el grado en que éstos demuestran estar preparados en las mismas no es el esperado. Estos hallazgos podrían ser un llamado de los patronos para que los profesores reexaminen la misión, las metas y los objetivos de los programas y el perfil de los egresados, pues aparentemente se están graduando y lanzando al mundo del trabajo asistentes administrativos sin la preparación óptima necesaria.

Por otro lado, se observa que hubo casos en que los patronos consideraron que el grado en que los asistentes administrativos demostraban poseer las competencias era mayor que la importancia de las mismas para realizar el trabajo. Esto podría indicar que en el currículo se le está brindando mucha atención a unas competencias que no fueron evaluadas como muy importantes o importantes. Es posible que parte de ese tiempo sea necesario para dedicárselo a las competencias que sí necesitan desarrollarse a un nivel más alto.

Finalmente, se podría inferir que los responsables de diseñar o revisar los currículos no están considerando las opiniones de los patronos para determinar qué competencias son más importantes y a qué nivel ameritan desarrollarse.

Pregunta 4 ¿Existe diferencia entre el grado de importancia que los profesores le otorgan a las competencias incluidas en este estudio y el grado en que los asistentes administrativos fueron preparados académicamente en éstas?

El análisis de discrepancia realizado reflejó que en todas las 98 competencias hubo diferencia, siendo considerable en 55 (56.1%). Las puntuaciones otorgadas al grado de preparación de los asistentes administrativos oscilaron entre 2.1 y 4.80. Esto significa que los profesores evaluaron como moderado el grado en que los asistentes administrativos fueron preparados.

De acuerdo con las opiniones de los profesores, hay una gran cantidad de competencias que son muy importantes o importantes para que el asistente

administrativo pueda realizar su trabajo, pero que aparentemente el grado en que éstos son preparados en las mismas no va de acuerdo con la importancia de las competencias. Estos resultados podrían indicar que se debe mejorar la preparación de los asistentes administrativos en las competencias en las que se encontraron diferencias y que fueron evaluadas como muy importantes o importantes. También podrían indicar que al diseñar nuevos currículos o al hacer las revisiones curriculares los profesores no están obteniendo el insumo de los asistentes administrativos ni de los patronos, por lo cual podrían no estar diseñando currículos con la debida pertinencia.

Pregunta 5 ¿Existe variación significativa entre las opiniones de los asistentes administrativos, los patronos y los profesores respecto al grado de importancia de las competencias incluidas en este estudio vs. el grado de preparación académica de los asistentes administrativos y el grado en que éstos demuestran poseer las mismas durante la realización de su trabajo?

Para contestar esta pregunta se realizaron dos pruebas utilizando el procedimiento estadístico de Ji Cuadrada. Los resultados del primer procedimiento estadístico de Ji Cuadrada evidenciaron que existía variación entre las opiniones de los asistentes administrativos, los patronos y los profesores en relación con el grado de importancia de las competencias. Al

analizar el promedio de las puntuaciones se encontró que los profesores discreparon en una mayor cantidad de competencias.

Los resultados del segundo procedimiento estadístico de Ji Cuadrada evidenciaron que existía variación entre las opiniones de los asistentes administrativos, los patronos y los profesores en relación con el grado de preparación académica de los asistentes administrativos y el grado en que éstos demostraban poseer las competencias durante la realización de su trabajo. Al analizar los promedios se encontró que los patronos y los asistentes administrativos le atribuyeron puntuaciones más altas a la mayoría de las competencias. Las variaciones entre las opiniones de éstos pudieran indicar una falta de comunicación de los profesores con los asistentes administrativos y con los patronos al diseñar o al hacer revisiones curriculares.

Al no existir el vínculo entre estos tres grupos, se excede o se limita la importancia que se le debe dar a cada competencia dentro del currículo, lo que podría impedir que se llegue a unos acuerdos en relación con las competencias que se deben desarrollar y a qué nivel debe ser ese desarrollo.

Modelo Curricular Recomendado

Después de un extenso análisis de los resultados de esta investigación, se recomienda un modelo curricular con una serie de competencias, divididas en siete áreas:



MODELO CURRICULAR RECOMENDADO

<p>Área: Relaciones Interpersonales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajo en equipo <ol style="list-style-type: none"> a. Cooperación, responsabilidad 2. Etiqueta y protocolo <ol style="list-style-type: none"> a. Cortesía, respeto, amabilidad 3. Manejo de la diversidad <ol style="list-style-type: none"> a. Género, edad, nacionalidad, cultura, raza, costumbres, idioma, nivel educativo, religión y otros. <p>Área: Desarrollo Personal y Profesional</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ética 2. Apariencia personal 3. Motivación 4. Actitud positiva 5. Adaptabilidad/flexibilidad 6. Iniciativa 7. Aprender por sí mismo 8. Aprendizaje continuo 9. Manejo del cambio 10. Creatividad <p>Área: Comunicación</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Español oral y escrito 2. Inglés oral y escrito 3. Habilidad para escuchar 4. Interpretar y seguir instrucciones orales y escritas 5. Expresar ideas <p>Área: Administrativa y Gerencial</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Producción de documentos <ol style="list-style-type: none"> a. Calidad del trabajo <ol style="list-style-type: none"> (1) Cotejo (2) Formatos correctos 2. Administración de documentos <ol style="list-style-type: none"> a. Uso de reglas para archivar b. Manejo de la correspondencia 3. Procedimientos administrativos <ol style="list-style-type: none"> a. Organizar la oficina b. Manejar el teléfono c. Utilizar diferentes fuentes de referencia d. Dar seguimiento a los asuntos en trámite e. Manejar varias tareas simultáneamente f. Manejar calendario de citas g. Trabajar con poca supervisión h. Aceptar responsabilidades i. Recopilar, analizar e interpretar datos 	<ol style="list-style-type: none"> j. Estar al día en los asuntos de la oficina k. Desarrollar procedimientos <ol style="list-style-type: none"> l. Diseñar formularios 4. Procedimientos en la oficina legal 5. Procedimientos en la oficina médica 6. Establecer prioridades 7. Manejo del tiempo <ol style="list-style-type: none"> a. Trabajar fuera del horario regular 8. Liderazgo 9. Toma de decisiones 10. Solución de problemas 11. Pensamiento crítico y analítico 12. Trabajar bajo presión 13. Ergonomía 14. Compromiso organizacional <ol style="list-style-type: none"> a. Demostrar interés y compromiso por el éxito de la compañía b. Trabajar hacia el logro de las metas y objetivos de la compañía c. Ofrecer servicios de calidad y excelencia <p>Área: Tecnología</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Teclado de computadora <ol style="list-style-type: none"> a. Rapidez y exactitud 2. Manejo y cuidado de equipos <ol style="list-style-type: none"> a. Computadora b. Impresora c. Teléfono d. Facsímil e. Fotocopiadora f. Escáner g. Cuadro telefónico h. Trituradora i. Calculadora j. Proyector 3. Programas de aplicación <ol style="list-style-type: none"> a. Procesamiento de palabras b. Hoja electrónica de cálculos c. Presentaciones d. Gráficas 4. Correo electrónico 5. Correo de voz 6. Internet 7. Sistemas de seguridad en la computadora 8. Aprendizaje de nuevos programas <p>Área: Internado de Práctica</p> <p>Área: Componente de Educación General</p>
---	---

Aunque las siguientes competencias fueron evaluadas como moderadamente importantes, al hacer un análisis de las mismas la investigadora llegó a la conclusión de que en un futuro cercano el conocimiento de éstas será importante para que el asistente administrativo pueda funcionar efectivamente en los nuevos ambientes ocupacionales. Se recomienda que dichas competencias se atiendan en el currículo y que cada institución considere el peso y el énfasis que le dará a cada una de ellas, de acuerdo con las necesidades particulares y la localización geográfica.

<p>Área: Administrativa y Gerencial</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar actividades (reuniones, conferencias, viajes, etc.) 2. Evaluar equipos y materiales 3. Preparar manuales de procedimientos 4. Adiestrar 5. Utilizar efectivamente el presupuesto 6. Supervisar y evaluar 7. Orientar nuevos empleados 8. Reclutar, entrevistar y seleccionar personal de apoyo 9. Contabilidad básica 	<p>Área: Tecnología</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Calendario electrónico de citas 2. Sistema operativo 3. Programas antivirus 4. Programas de publicaciones 5. Programas de base de datos 6. Instalar programas 7. Coordinar una videoconferencia <p>Área: Conocimiento Internacional</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conciencia global
--	---

Conclusiones

Algunas de las conclusiones de esta investigación son:

1. Se debe mejorar la preparación académica de los asistentes administrativos en aquellas competencias que fueron evaluadas como muy importantes o importantes.
2. Se debe considerar la opinión de los asistentes administrativos, la de los patronos y la de los profesores al diseñar, evaluar y revisar el currículo de sistemas de oficina.
3. Los patronos aparentan tener cierta preocupación sobre el tipo de preparación académica que reciben los asistentes administrativos en los programas de sistemas de oficina.
4. Los resultados de este estudio reflejan que hay una agenda de trabajo muy importante para los profesores de sistemas de oficina.

Implicaciones para el Currículo Universitario de Sistemas de Oficina, Administración de Oficinas o Ciencias Secretariales

Algunas implicaciones para el currículo son:

1. Desarrollar a un nivel óptimo las competencias que fueron evaluadas como muy importantes o importantes.

2. Analizar las competencias que fueron evaluadas como poco o no importantes, de manera que se determine si se deben eliminar del currículo y reorganizar el tiempo para dedicárselo al desarrollo de aquellas que fueron evaluadas como muy importantes o importantes.

3. Desarrollar a través de todo el currículo estrategias que permitan enfatizar la ética y las competencias de solución de problemas, la capacidad de análisis, la independencia de criterio, el pensamiento crítico, la toma de decisiones y el liderazgo, debido a que son altamente valoradas por los patronos.

4. Analizar cuidadosamente el nivel de énfasis que se le está otorgando en el currículo a las competencias en taquigrafía y en escritura rápida en inglés y en español, transcripción en inglés y en español, transcribir de una máquina de dictado y al manejo de tareas financieras, de manera que se determine cuál va a ser el futuro de estas competencias dentro del currículo universitario de sistemas de oficina. Estas competencias fueron evaluadas como moderadamente importantes o poco importantes.

5. Determinar qué valor se le va a asignar a las competencias internacionales dentro del currículo. Es necesario que en este análisis se

considere el impacto futuro de la globalización, la reestructuración de las compañías, el área de ubicación de la institución educativa y la comunidad a la cual sirve, de manera que se pueda satisfacer la demanda de empleo de acuerdo con la zona geográfica.

6. Enfatizar en el currículo el aprendizaje del idioma inglés, tanto en forma oral como escrita. Debido a la influencia de la globalización, es necesario buscar nuevas estrategias para que los asistentes administrativos puedan comunicarse en inglés.

Implicaciones para el Profesor de Sistemas de Oficina, Administración de Oficinas o Ciencias Secretariales

Algunas implicaciones para el profesor son:

1. Mantener una comunicación constante con los patronos y con los asistentes administrativos, ya que ellos pueden recomendar qué competencias se deben incluir en un currículo de preparación para asistentes administrativos.
2. Involucrarse en experiencias de trabajo fuera del ambiente educativo, de manera que puedan obtener información útil y real que sirva para revisar y enriquecer los currículos a tono con las necesidades del mercado laboral.
3. Transformar las estrategias de enseñanza mediante la integración de la tecnología para lograr que los cursos sean más dinámicos e interesantes. De esta manera, también prepararán a los futuros asistentes administrativos para trabajar en ambientes tecnológicos dinámicos.
4. Apoyar las asociaciones estudiantiles, ya que a través de ellas los futuros asistentes administrativos se pueden involucrar en

actividades en las que pueden desarrollar diversas competencias, entre ellas: relaciones interpersonales, trabajo en equipo, liderazgo, comunicación, solución de problemas, toma de decisiones, planificación de reuniones y actividades, iniciativa, y creatividad.

5. Utilizar como fuentes de referencia los estándares y los modelos desarrollados por agencias educativas y por las asociaciones profesionales (SCANS, V-TECS, NBEA, APEC, IAAP) y aquellos que surgen de las diferentes disertaciones doctorales para que diseñen currículos más pertinentes.
6. Considerar la opinión de los colegas al desarrollar o revisar los currículos, pues éstos son los que van a poner en práctica los cambios que se hagan en los mismos. Los profesores estarán más comprometidos con el éxito de la revisión curricular si son parte del proceso.
7. Recomendar que en los comités de revisión curricular y en las juntas asesoras se incluya un representante de la empresa (patrono), un egresado y un estudiante activo, de manera que se pueda tener el insumo de éstos para diseñar o revisar currículos más pertinentes.
8. Reexaminar la visión, la misión, las metas y los objetivos de los programas académicos y el perfil de los egresados de acuerdo con las necesidades de los patronos y de los asistentes administrativos.

Recomendación para Futura Investigación

Se recomienda volver a realizar este estudio dentro de tres o cinco años para determinar cambios de acuerdo con las necesidades de los patronos y de los asistentes administrativos, de manera que los currículos puedan ser más pertinentes.

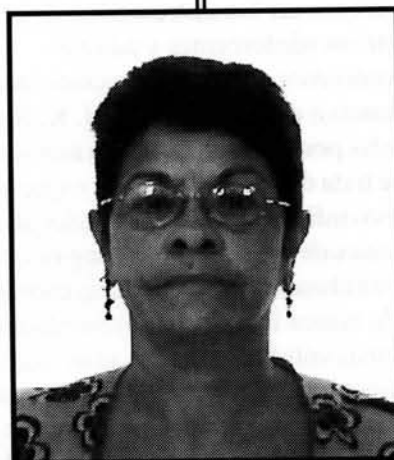
REFERENCIAS

- Barret, C., Kimbrell, G. & Odgers, P. (1998). *Office skills: The finishing touch*, (2a. ed.). South-Western Educational Publishing, Cincinnati, OH.
- Curbelo Soto, A. L. (1996). "Una Comparación de las Competencias Mínimas de Destrezas de un Programa Secretarial en un Colegio Universitario Comercial con las Necesidades Existentes y las Demandas de los Patronos de Oficinas del Área." (Disertación Doctoral, Nova University, 1982). *Delta Pi Epsilon, Delta Iota. Compilación de Disertaciones Doctorales en Educación Comercial en Puerto Rico 1966 al 1995*.
- Dewey, J. (1968). *Experience and education*. New York: MacMillan Company.
- Dirks, R. & Buzzard, J. (1997). "What CEO's Expect of Employees Hired for International Work." *Business Education Forum*, 51 (4), 3-7.
- Domeyer, D. (1999). "Salary Levels Reflect Job Complexity." *OfficePRO*, 9 (1), 6-9.
- Fordham, P. K. (1994). "A Paradigm for Affective Education in Business Education Via Business and Industry." *Delta Pi Epsilon*.
- Fulton-Calkins, P. y Hanks, J. D. (2000). *Procedures for the office professional*. Cincinnati, Ohio: South-Western Educational Publishing.
- Hart, S. A., Tucker, S. H. y Muehsam, M. J. (1994). "A Survey of Corporate Executives' Perceptions of Collegiate International Business Preparation." *The Delta Pi Epsilon Journal*, XXXVI (2), 96-109.
- Joyner, R. L. (1996). "Marketing Education: The Times They are a-Changin'." *Business Education Forum*, 51 (2), 37-39.
- Matos, M., Rodríguez, J., Báez, A., Lugo, C., Clavell, Z., Jiménez, N., y F, A. (2000). "Percepción de los Miembros de la Asociación de Profesores de Educación Comercial (APEC) en Torno a las Destrezas a Desarrollarse en los Programas Secretariales en el Nivel de Bachillerato en Puerto Rico." *Revista APEC*, 24, 42-50.
- Marsh, C. y Willis, G. (1995). *Curriculum: Alternatives approaches, ongoing issues*. Englewood Cliff, New Jersey: Prentice Hall.
- McEwen, B. C. (1997). "Preparing Office Professionals for the Next Century." *Business Education Forum*, 52 (1), 42-55.
- Miller, N. (1997). "Administration 2000." *OfficePRO*, 57 (2), 19-21.
- Murphy, J. W. (1999). "Educating for Business: Keeping Pace with the Changing Marketplace." En Gallo Villee, P. A. & Curran, M. G. (Eds.). *The 21st. Century: Meeting the Challenges to Business Education. National Business Education Association Yearbook*, 37, 162-172.
- NBEA (National Business Education Association). (1995). *National standards for business education: What America's students should know and be able to do in business*.
- NBEA (National Business Education Association). (1996). "What Is Need to Work in Today's Ever-changing Business World - CEO's Speak Out". *Keying In*, 7 (2), 1-2.

- North, A. B. y Worth, W. E. (1998). "Workplace Competencies: Trends in Advertised Entry-Level Technology, Interpersonal, and Basic Communication Job Skills 1992-1996." *Office Systems Research Journal*, 15 (1), 1-6.
- Ogders, P. y Keeling, B. L. (2000). *Administrative office management*. (Complete Course). South-Western Educational Publishing, Cincinnati, Ohio.
- Ortiz García, A. L. (1994). *Diseño y evaluación curricular*. Río Piedras: Edil.
- Quiñones, W. (2000). "Identificación de las competencias internacionales en los asistentes administrativos según expertos consultados: Implicaciones para el currículo de Sistemas de Oficina". Disertación doctoral no publicada. Universidad Interamericana de Puerto Rico.
- Quiñones, W. & Harrison, D. (2002). "Perfil del Asistente Administrativo de la Zona Norte-Central de Puerto Rico." *Revista APEC*, 24,13-19.
- Román González, R. (1996). "La Percepción de los Estudiantes, Profesores y Patronos Cooperadores en Torno a las Competencias Requeridas en el Mundo del Trabajo en el Área Secretarial y el Currículo a Tono con los Cambios Tecnológicos en la Sociedad de la Informática". (Disertación Doctoral, Walden University, 1995). *Compilación de Disertaciones Doctorales en Educación Comercial en Puerto Rico 1966 al 1995*. Delta Pi Epsilon, Delta Iota.
- Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (SCANS). (1991). *What work requires of schools: A SCAN report for America 2000*. U. S. Department of Labor.
- Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (SCANS). (1992). *Learning a living: A blueprint for high performance*. U. S. Department of Labor.
- Seín de Coll, M. (1996). "Recomendaciones Curriculares en el Campo de las Ciencias Secretariales Basadas en una Encuesta de las Necesidades de la Comunidad y los Intereses de los Estudiantes." (Disertación Doctoral, Nova University, 1976). *Compilación de disertaciones doctorales en educación comercial en Puerto Rico 1966 al 1995*. Delta Pi Epsilon, Delta Iota.
- Taba, H. (1983). *Elaboración del currículo: Teoría y práctica*. Buenos Aires: Ediciones Troquel, S.A.
- Tilton, R.; Jackson, J. H. y Rigby, S. (1996). *The electronic office: Procedures & administration*. Cincinnati: South-Western Educational Publishing.
- Vocational-Technical Education Consortium of States (V-TECS) and Professional Secretaries International (PSI). (1996). *Administrative support occupations skill standards*.
- Wiggs, L., Anderson, M. A. y Morgan, B. (1998). "Educational Preparation of the Office Professional: A Response from Professional Secretaries International Members." *The Delta Pi Epsilon Journal*, XXXX (2), 87-97.

LA “HARRYPOTTERMANÍA” Y LOS INTERESES DE LECTURA DE UN GRUPO DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE LA UNIVERSIDAD DEL ESTE: REFLEXIONES SOBRE EL ACTO DE LA LECTURA

*Dra. María I. Báez Arroyo
Catedrática Auxiliar
Universidad del Este en Carolina*



Introducción

Constantemente se oye el comentario crítico de que antes se leía más que hoy. Esta afirmación tan categórica parece que oscurece parte de la verdad; puede ser una falsedad porque hay que definir con más precisión ese “antes”, vaguísimo pasado a que se refieren. Si ese pasado llega hasta mediados del Siglo XIX, la mentira es importante porque en ese entonces los niveles de analfabetismo eran más masivos que ahora. Pero si ese pasado llega hasta antes de la invención de la imprenta, la mentira se vuelve escandalosa porque entonces leía sólo una pequeñísima minoría de profesionales: académicos, curas, monjes y algunas personas cultas.

Leer letras era una competencia aun más minoritaria que hoy leer partituras o radiografías. En Puerto Rico, todavía en las primeras décadas del Siglo XX, la mayor parte de la gente no sabía leer; y en muchas fábricas y talleres de trabajo había lectores que se dedicaban a esa labor para el beneficio de los trabajadores. Luisa Capetillo, como indica Norma Valle en su libro sobre la líder obrera, era una de las personas que servía de lectora en fábricas de tabaco en Arecibo. Los obreros y las obreras les pagaban a los lectores y a las lectoras para que les leyeran y así conocían obras de los autores famosos (Tolstoy, Dostoievsky, Víctor Hugo).

Leer no era un acto común y corriente, como suele serlo hoy; era un ritual. La autora no niega que la lectura siga siendo un rito, solo que ahora

es también ritual laico. Leer no es meramente una devoción como suelen sugerir muchos académicos. No es una actividad que hacen personas de gusto refinado. También es eso, pero es mucho más; es darle al alma pasaporte de turista. Es asombroso poder comunicarse más allá del tiempo y del espacio, porque el alfabeto es la primera máquina del tiempo y del traslado instantáneo: “leo un libro y me traslado al pasado y a kilómetros de distancia o me comunico con el futuro.”

Harrypottermanía: Resultados de Una Investigación

No es nada desconocido si se hace referencia a la “Pottermanía” que ha invadido al mundo de la lectura. Desde la publicación del primer libro de la serie en 1997 (*Harry Potter Philosopher’s Stone*), hasta la aparición del último en el 2005 (*Harry Potter and the Half-Blood Prince*), el éxito y la polémica

se han desatado por igual. Este fenómeno no tiene edad. En Inglaterra hay incluso ediciones nuevas, con portadas discretas, para adultos que no se atreven a confesar que leen un libro que se supone está dirigido a un público juvenil. En diversas librerías, tanto en Puerto Rico como en Estados Unidos, en apenas unas horas la última obra que narra las historias del joven brujo alcanzó ventas superiores a los cinco millones de ejemplares. Millones de ejemplares han sido distribuidos en los Estados Unidos. Por su parte, librerías como Barnes & Noble y Borders Group, Inc., han declarado haber alcanzado sus previsiones de ventas de los libros escritos por la autora británica J. K. Rowling. Todo un mérito en un momento en que la televisión, los videojuegos y la Internet parecen ser los instrumentos de ocio más preciados por los adolescentes y adultos.

Pocos fenómenos editoriales recientes han tenido el impacto masivo de las novelas de J. K. Rowling, protagonizadas por Harry Potter; más aún si se considera que se trata de literatura escrita expresamente para un público infantil. Quizás, uno de los atractivos más importantes de la serie de Rowling es que en la saga Potter, sin abandonar las atractivas coordenadas fantásticas, la autora introduce las ansiedades, miedos y problemas cotidianos de una gran mayoría de niños (satisfacer las expectativas adultas, no fallar en la escuela, ser aceptado por sus pares, no ser objeto de burlas por alguna diferencia o particularidad que los otros encuentren grotesca, enfrentar los abusos de niños más fuertes, enamoramientos y engaños, sentirse abandonado por la familia). Al abordar muchas de estas situaciones y problemáticas, Rowling garantiza un primer nivel de identificación. En el último libro, *Harry Potter and the Half-Blood Prince*, el joven está a punto de cumplir dieciocho años y en la serie hemos ido viendo su transformación, tanto física como emocional y espiritual.

La magia existe alrededor de las personas, pero se pretende negarla o hacerla invisible. Otro anzuelo de la serie de la escritora británica es justamente la presencia de la magia debajo de las narices de lo cotidiano, factor que enriquece el mundo y lo hace más asombroso, apetecible y plural para el joven lector y para muchos adultos y adultas. Otro factor que ayuda a comprender el atractivo de Harry Potter es la relación entre infancia, carencia de poder y magia. En gran medida, los niños están sujetos a las decisiones adultas, por lo que en sus fantasías siempre está presente la deseada, aunque lejana, posibilidad de ejercer poder. ¿Y qué mejor manera de lograrlo que a través de la magia?

El fenómeno de la lectura de los libros en torno al niño, y luego joven Harry Potter, fue la motivación inicial de la investigadora para indagar sobre qué les interesa leer, en verdad, a los estudiantes. Esta investigación gira en torno a los intereses de lectura de un grupo de estudiantes universitarios de la Universidad del Este (UNE) y la relación de estos hábitos con el currículo.

Se administró un cuestionario a 136 estudiantes que indagaba sobre sus intereses de lectura, cuán frecuentemente leen, razones que les motivan a leer y formatos de lectura que prefieren. También la investigadora interesaba obtener información acerca de los horarios y lugares en que leen, si estudiaron en escuela pública o privada y la extensión de las lecturas que prefieren.

Algunos de los resultados de la investigación fueron:

- 72% era mujeres y 28% hombres
- El 80% está entre las edades de 19-26 años
- 82% estudió en escuelas públicas
- 82% afirmó que le gustaba leer

Los cuatro formatos de lectura de más alta puntuación:

- revistas—77%
- periódicos—73%
- libros—63%
- Internet—61%

Los cinco temas que más les gusta leer

- noticias—63%
- música—53%
- romance—49%
- historia—39%
- autoayuda, ciencia ficción y cocina—35%

Las razones que les motivan a leer:

- búsqueda de información—66%
- crecer profesionalmente—66%
- entretenimiento—65%
- ayudarse a mejorar como ser humano—61%
- ampliar el vocabulario—59%

Frecuencia con que leen:

- varias veces a la semana—47%
- diariamente—35%
- una vez a la semana—12%

Lugares o momentos en que prefieren leer:

- en la casa—100%
- en librerías—34%
- en lugares de recreación—29%

Extensión de las lecturas que prefieren

- moderadas—73%
- cortas—31%
- largas—11%

Los resultados de esta investigación reflejan que en la muestra había más mujeres que hombres (aunque esto no fue intencional) y reflejan la distribución de los estudiantes en las universidades. También se observa que la mayor parte de los estudiantes proviene de escuelas públicas. En cuanto a los temas que prefieren leer, no son necesariamente los que se espera y este factor representa un reto para la Universidad en términos del currículo. Es importante tomar en cuenta las motivaciones hacia la lectura porque en esa medida pueden seleccionarse algunas lecturas que respondan a éstas. Los intereses de lectura de los estudiantes pueden dar las pistas que se deben seguir para convertir el currículo en un verdadero instrumento para el aprendizaje efectivo. De esta manera, la enseñanza puede estar estrechamente vinculada a la dialéctica de los gustos en la lectura y los cambios en ésta.

Lo que la investigadora ha catalogado como la "harrypottermanía" es un indicio de cómo han cambiado los intereses de lectura de muchos jóvenes y de otros que no lo son. El hecho de que personas de todas las edades acudan a las librerías inmediatamente que sale el último libro de la serie del joven Potter, sus amigos y enemigos, demuestra que sí hay interés en la lectura. Sin embargo, se sigue repitiendo que la gente no lee. ¿Podría afirmarse que la lectura se ha convertido en un reto a través del cual articular otros objetivos de la sociedad o que la gente joven no lee lo que le interesa a los adultos? ¿Será que los intereses de lectura han cambiado y se pretende que los estudiantes lean lo que no les llama la atención?

Desde hace tiempo pedagogos, educadores, bibliotecarios y otros profesionales del libro manifiestan su preocupación por la falta de interés por el libro y la lectura y las repercusiones de este hecho en el proceso educativo. Esta preocupación se evidencia con interrogantes como las siguientes: ¿Por qué no se lee más y mejor? ¿Por qué gran parte de la enseñanza es esencialmente de memoria? ¿Por qué niños y jóvenes, aún sabiendo leer, no pueden hacerlo? Interrogantes éstas que giran en torno al tema de la lectura: ¿en qué consiste?, ¿cuál es su valor?, ¿en qué momento y cómo debe promoverse el hábito de la lectura?, ¿en qué ámbito?, ¿cuál es la metodología a aplicar?, ¿qué papel corresponde en ello a las escuelas y a las universidades?, ¿quiénes son los agentes encargados de promover ese interés?, ¿qué tipo de lector debe formarse para esta época de grandes cambios en la tecnología de la información? y ¿cómo estos cambios inciden en el proceso lector proceso?

La lectura no es un simple medio de comunicación, de recepción de un mensaje, sino un proceso que abarca múltiples niveles y contribuye al desarrollo de la mente y ayuda a transformar los símbolos gráficos en conceptos intelectuales. Un hábito que se adquiere de forma rápida y que permanece es uno que responde a un placer o a una necesidad; del material con que se alimente ese placer y esa necesidad dependerá muchas veces que un lector o lectora recién iniciado adopte o no el hábito de leer. Generar placer con la lectura es, pues, el punto de partida y ello depende mucho de la actitud de los mayores frente al libro (familia, docentes, bibliotecarios), como de la acertada elección del "objeto libro". ¿Cómo lograrlo?

A continuación se presentan algunos principios:

- Experimentar el gusto, el placer por la lectura y practicarla frecuentemente, pues mal puede enseñarse algo que no se disfruta. La lectura debe asociarse con el gozo y lo lúdico.
- Realizar un eficiente empleo de la lectura como instrumento de aprendizaje, de investigación y de recreación.
- Enseñar a diferenciar los distintos tipos de lectura: informativa, de comprensión y recreativa.
- Enseñar a los alumnos que existen distintos "ritmos" de lectura, según el tema y el autor; que no todos los textos se leen a igual velocidad, pues varía en ellos la densidad de comprensión.
- Enseñar a los alumnos a hojear un libro valorando su portada, la importancia de los datos que ésta brinda; a leer el prólogo, el índice; es decir, a conocer las distintas partes que componen el libro y a saber cuál es el valor de éste.
- Saber informar a los alumnos, en el caso de las lecturas de información e investigación, qué fuentes deberá utilizar, aconsejándoles el uso de la biblioteca, acostumbrándoles así a frecuentar "espacios" distintos de lectura.
- Educar a los alumnos como "lectores polivalentes", capaces de disfrutar y comprender el mayor número posible de lenguajes

(informático, cinematográfico, gráfico, musical, etc.) necesarios para la formación intelectual y espiritual de éstos. Las personas viven en una época de redefiniciones, pues el perfil del lector moderno es mucho más amplio.

- Reconocer que los intereses de lectura cambian con la historia y con los movimientos y transformaciones sociales, culturales y económicas.
- Estar informado sobre las obras de literatura infantil y juvenil existentes, acordes con los gustos e intereses de los alumnos, para lo cual deberá conocer las aficiones y los intereses de éstos.
- No ignorar lo que el niño o el joven lee al margen de la escuela.
- Realizar lecturas para los alumnos con conocimiento previo del texto, haberlo disfrutado, valorado y conocer sus posibilidades.
- Hacer practicar la lectura en silencio, base para la educación individual del lector, pero también la lectura en voz alta, pues ésta ayuda a la vivencia estética de la obra literaria, señalando y respetando en este caso el valor de los distintos recursos utilizados por el autor: signos de puntuación, valor de las comas, de los puntos, los puntos suspensivos, metáforas, símbolos y otros signos del lenguaje.
- Evitar las generalizaciones. A todas las personas no tiene que gustarle la lectura. Hay que aceptar que a un por ciento de los estudiantes no le gusta leer.
- Hay que aceptar que existe más de una forma de interpretar un escrito y que los conocimientos y experiencias de los estudiantes deben incorporarse en la discusión de la lectura.

Este lector polivalente deberá poseer aptitud para variar los modos de leer: realizar lectura en voz alta, rápida, selectiva, lenta, en profundidad; es decir, convertirse en un lector que sepa adaptar su modo de leer a su proyecto, a la situación de comunicación

y a los textos que confronta. Un lector que posea la aptitud de apropiarse de todos los tipos de textos y de escritos más diversos: literarios, científicos, técnicos, utilitarios, sociales, escolares; capaz de leer en todos los estilos: diario, enciclopedia, microfilm, computadora e imágenes fijas (diapositivas, películas, afiches, cuadros) o animadas como televisión y videocasetes.

Desinterés en la Lectura: Algunas Causas

¿Cuáles son las causas del desinterés por el libro y la lectura? Ellas son diversas y de distinta índole: algunas relacionadas con el sistema educativo; otras, producto de los cambios generacionales, y otras de un ineficaz desempeño de la sociedad y el estado. Relacionadas con la escuela, pueden mencionarse las siguientes:

- El uso de un mismo tipo de texto de lectura durante todo el año, lo que provoca la lectura automática, con el consiguiente desagrado, fastidio, apatía que ello genera.
- El hecho de que para los niños y jóvenes la lectura está relacionada con la tarea escolar, de tal modo que al terminar la escuela dejan ya de leer porque la vida tiene para ellos otro sentido.
- El docente no supo despertar el interés por los libros, ya sea porque él mismo no tenía el hábito de leer o porque desconocía los métodos o formas de promover ese interés. Puede también ocurrir que le prestara mayor importancia a la metodología de la lectura y al trabajo con libros o bien porque no estaba preparado para enseñar a interpretar, o valorar lo que se leía, pues él mismo carecía de buenos hábitos de lectura; se limitaba a aceptar lo escrito sin enseñar a valorarlo o a emitir juicios críticos.
- Los cambios generacionales implican nuevos intereses, nuevas costumbres, nuevos hábitos. Los cambios en los gustos hacia la lectura están íntimamente relacionados con los cambios sociales que se experimentan. En este aspecto es importante considerar qué ha sucedido con los intereses de la juventud y su incidencia en la lectura. Es indudable que han variado las temáticas que atraen a los jóvenes con respecto a las generaciones

que les precedieron. La lectura de novelas, poesías, obras de estudio ha sido sustituida por la atracción que ejercen los temas sociales y políticos y su deseo de participar en “el cambio”. Los jóvenes asumen una actitud crítica frente a la realidad, pero en lugar de dedicarse a la reflexión sobre las distintas doctrinas que les obliguen a formar su propio criterio, muchas veces se vuelcan sólo a la información sobre los hechos.

El verdadero sentido del trabajo de promoción de la lectura es el de posibilitar el salto cualitativo desde el saber leer, garantizado por una educación de base, hacia el querer leer, de modo gratuito y libre. Esta perspectiva confiere al trabajo de estimulación del hábito de la lectura una idea de proceso que ha de iniciarse en las edades más tempranas. El hogar es fundamental en el desarrollo del interés de niños y niñas hacia el acto de leer. Indudablemente hoy se lee más y hay más necesidad de leer, pero también existe mayor peligro de sucumbir ante tantos estímulos. Hoy más que nunca se necesitan lectores críticos, capaces de discriminar y seleccionar.

Frente al hecho de leer se ha generado en la práctica un monólogo, un habla sin sentido, una labor de muñecos de ventrílocuo. El texto se convierte así en un espacio muerto. Y, ¿cuándo esa lectura se vuelve diálogo y, por tanto, tiene sentido para las personas involucradas? Cuando el autor habla y los demás le hablan; cuando el autor expresa sus ideas y las personas, con respeto, son capaces de responderle, de decirle que sí comparten sus puntos de vista, pero que aun así se quedó corto, le faltó, olvidó u omitió expresar algo. Esto es lectura: la capacidad de escoger un sitio tranquilo, sosegado, para sentarse junto con el autor o la autora para dejar que él, palabra por palabra, línea por línea, hable; párrafo tras párrafo, que cuente de su visión de mundo, que haga saber a las personas qué piensa y cómo lo piensa. Como lectores o lectoras, las personas pelean, discuten, argumentan y se ríen, en continua relación dialógica con el autor o con la autora y su creación.

Observaciones Finales

La información rodea a las personas desde hace décadas, creciendo exponencialmente. Hoy las cosas son del mismo modo, pero la documentación ya es mayoritariamente digital. Igual que las revistas científicas, en número constantemente creciente. También han aumentado los corpus de leyes y

jurisprudencias locales, autonómicas, nacionales y comunitarias; y las noticias sectoriales, generales y locales; y las informaciones de las empresas. A ello hay que sumar los esfuerzos gigantescos por incluir en formato digital muchos de los libros y revistas de las grandes bibliotecas, y los documentos de los archivos.

José Antonio Millán explica que Jorge Luis Borges contó en forma alegórica, en su célebre relato *La biblioteca de Babel*, que esa fabulosa biblioteca contenía toda la información posible, porque cualquier posible conjunto de palabras estaba en alguna de sus inagotables estanterías. Había en ella libros buenos y malos, mediocres; falsos y auténticos, medio falsos y medio verdaderos: todos. Esto puede traer a la memoria de las personas diversas experiencias en torno a la calidad y diversidad de los textos que se producen. Si se transita por *El jardín de senderos que se bifurcan* que creó Borges, se entrará en su mundo y quizás se encuentre la salida del laberinto. José Antonio Millán también narra que un personaje del escritor fantástico H. P. Lovecraft emprende la búsqueda de una ciudad con cuyas cúpulas doradas en el sol de la tarde había soñado tantas veces. Se pierde entre las calles y luego, gracias al auxilio de una mágica llave de plata, logra llegar a la ciudad y descubre que no es otra que su propia ciudad natal: manifestada o revelada bajo una nueva luz. De esta manera, concluye Millán, puede considerarse que el conocimiento está dentro de la información: agazapado, polvoriento, esperando la llave mágica.

Las personas no deben partir de la idea de que van a iniciar en la lectura a nadie, salvo cuando una sociedad emprende una campaña de alfabetización para evolucionar hacia un orden social que requiere del alfabeto. Una campaña de lectura no puede aspirar a tanto, sino a lo justo: reorientar el hecho de leer. Ya que se pueden leer revistas hípicas, de modas, de autos o de maquillajes, ¿por qué no aprovechas y usas esa pericia para algo diferente? De lo que se trata es de informarle de que existe algo más, de seducirlo/a para otra cosa y también de facilitar el acceso al libro y a la revista. La campaña puede desplegarse no sólo por la exhortación inspiradora de nobles fines, sino por la infraestructura misma, poniendo el libro más cerca de las manos, proliferando librerías y bibliotecas, abaratando la producción, poniendo los textos en manos infantiles.

La empresa privada también está haciendo más accesible textos a sus consumidores al tener en farmacias y supermercados y otros lugares comerciales

esos libros de alta calidad como *El ingenioso hidalgo don Quijote*, *Como agua para chocolate*, *La casa de los espíritus*, *La casa de la laguna*, *El perfume*. Sale ganando todo el mundo, especialmente la empresa privada. Por supuesto que la cultura sí es rentable, más de lo que se cree. Puede contribuir aún más, por no hablar del bien no cuantificable que hace la lectura.

El reto radica en demostrar que leer no es solo exaltación dominguera. Tan importante es la cultura de sábado y domingo como la de lunes a viernes

y ésta es aún más estratégica porque es el texto que subyace en todo y que se genera y regenera a cada paso. Por eso, toda campaña de lectura debe sostenerse sobre esa experiencia necesaria de todo orden social moderno. No deben ser exhortaciones moralistas ni negativas: tienen que partir de lo que la gente lee o le interesa o interesaría leer. Es por eso importante conocer lo que el estudiantado lee cuando nadie le presiona, lo que le ocupa sus ratos de ocio, lo que, en fin, le vuela la cabeza.

REFERENCIAS

- Elley, W. (1992). *How in the world do students read?* Germany: The International Association for the Evaluation of Educational Achievement.
- Farr, R. y R. Carey. (1986). *Reading: what can be measured?* Newark, Delaware: International Reading Association.
- Johnston, P. (1989). *La evaluación de la comprensión lectora. Un enfoque cognitivo*. Madrid: Visor.
- Millán, José Antonio. (2005). *La lectura y la sociedad del conocimiento*. Recurso recuperado desde, <http://www.jamillan.com/lcsoco.htm>
- Miranda Arroyo, Juan Carlos. "La Lectura: Los Miedos y Harry Potter". Recurso recuperado el 24 de marzo de 2005 desde <http://www.odiseo.com.mx/foro/2004/05/la-lectura-los-maestros-y-harry-potter.html>
- Rowling, J. K. (1997). *Harry Potter and the Philosopher's Stone* (Book 1) England: Bloomsbury.
- _____. (2005). *Harry Potter and the Half-Blood Prince*. England: Bloomsbury.
- Recurso recuperado el 27 de abril de 2005 desde http://comoestudiar.iespana.es/la_lectura.htm
- Recurso recuperado el 24 de marzo de 2005 desde http://www.editoreseuskadi.com/Pdf/Informe_Habitos_Lectura%20_2003.pdf
- Recurso recuperado el 25 de marzo de 2005 desde http://www.college.hmco.com/education/lerner/learning_dis/8e/instructors/pps/ch11/sld002.htm

COMPARATIVE STUDY OF GRADES AND WITHDRAWALS IN THE ENGLISH TRANSCRIPTION COURSE DURING THE YEARS 1998-2001 VERSUS 2001-2004

Prof. Peggy Santiago
Assistant Professor
University of Puerto Rico at Bayamón

Prof. Carmen Acevedo
Associate Professor
University of Puerto Rico at Bayamón

Introduction

According to the National Standards for Business Education (2004), communication is vital for all business transactions and for interacting effectively with people in their community. Effective written communication skills are of the utmost importance for business transactions and for personal and community interaction. These skills facilitate information gathering, interpretation, evaluation, and management. However, the Office Systems Program at the University of Puerto Rico at Bayamón is confronting the problem that most of the students enrolled in the English Transcription course have serious deficiencies in communication skills.

The main objective of the English Transcription course is to produce acceptable business documents from shorthand notes. In order to accomplish this, it is necessary to keyboard the documents applying proper grammar and spelling rules. The course is considered by the students as a difficult one. The department's records have consistently shown this perception as right, since students have been obtaining low grades and the level of dropout rates is high.

This situation brought the need to review the course content, the learning strategies, and the evaluation method in order to improve student achievement and to reduce withdrawals through the transformation of the learning process into a meaningful



one. Possible explanations for this situation are the following:

Learning materials. Learning materials for Puerto Rican students, such as textbooks, are prepared for United States students whose native language is English. Even though in Puerto Rico English is taught as a second language from kindergarten to high school, experience has shown that textbooks and learning materials are not relevant to our students. The Office Systems Program at the University of Puerto Rico at Bayamón is a good example of this situation, because all learning materials for the English Transcription course are made in the United States and are aimed to native English speakers.

Learning strategies. Traditionally, the learning strategies for the English Transcription course are:

- Dictation of three or four documents at specific speed. For Unit IV the dictation speed is 60 wpm.
- After taking dictation, the students should read their notes at a minimum speed of 50 wpm, making the necessary corrections and inserting punctuation.
- Students should transcribe from their notes at a minimum speed of 11 wpm to obtain a C grade.
- Students proofread their documents from a typewritten copy.

Evaluation techniques. The evaluation of the unit is based on the classification of the documents. They are classified and graded according to the quantity of errors. A document without errors is considered *perfect* (3 points). Documents with one or two errors that can be corrected by hand are considered *mailable* (2 points). Documents with one or more errors that require reprinting are considered *correctable* (1 point). The amount of errors permitted depends on the length of the document. If the number of errors exceeds the minimum required, the document is *unacceptable* (0 points).

Besides evaluating the acceptability of the documents, a grade is assigned to the transcription speed and another to proofreading. Therefore, the evaluation of the unit consists of three independent grades with different percentages: acceptability, transcription speed, and proofreading.

Theoretical Framework

Glasser (1969) indicates that when students are not able to connect learning materials and activities with their lives, they lose interest and begin to fail.

The lack of linkage between school activities and the environment in which students interact contributes to the general perception that there is no relation between educational experiences and their real world. The students feel unmotivated because of the lack of relationship between the learning experiences and their own lives.

In this direction, Jacobs (1989) indicates her concern with the students' dropout rates. Students have to deal with the dilemma that their course work is not connected with their lives out of school. In other words, students' schoolwork is not relevant. The linkage between school work and their lives experiences is missing. It is necessary to establish connections between learning experiences in order for students to have a meaningful, relevant educational process. When students feel that they can bring their experiences into the classroom, they are more motivated to learn.

The emotional dimension of learning cannot be detached from the learning experiences and materials. It is this dimension that allows students to connect themselves with what is being studied and their learning material.

Purpose and Research Questions

The purpose of this study was to enhance the student's written communication skills through the implementation of a unit with a new content approach that represented their social and cultural context, active learning strategies, and authentic assessment evaluation method. The following questions were addressed:

1. Is there a difference between the students' final grades before and after implementing the unit "Discover Puerto Rico?"
2. Is there a difference between the students' dropout rates before and after implementing the unit "Discover Puerto Rico?"

Procedure

The first step was to study the Office Systems Department's statistics for the academic years 1998 to 2001. This period corresponds to three years before the new approach was implemented. Once the new approach was implemented, statistics of the academic years 2001 to 2004 were analyzed. The comparison of the results for these two periods reveals that there are significant differences in the students' final grades and the dropout rates before and after the new approach.

To accomplish the goals of the study, it was necessary to implement an innovative approach. This approach consisted of some changes in the content of the instructional materials, the learning strategies, and the evaluation process. The purpose of these changes was to guide the students to develop written communication skills through relevant content and by participating interactively in their learning process. Working with instructional materials that reflect the environment in which they interact, will help the students to identify themselves as part of it. By being part of that reality, students would feel motivated to learn more about it and express themselves through written communication. In order to express themselves, they would have to do research, use critical thinking skills, work as a team, apply software features, and apply proper grammar and spelling rules in English.

The unit was titled "Discover Puerto Rico" because it would be developed based on a national symbol, historical site, or traditional custom of students' cultural background. It was implemented during the last quarter of the semester. The group was divided in small work teams of two or three students. Even though there were some general instructions, each team decided how to divide the workload and develop the unit.

Each team was able to use their reference guides to clarify doubts, guide each other, and ask for guidance from the professor when needed. The teams

were provided with a pamphlet that contained the objectives, the description of the unit, the jobs to be developed, and the evaluation rubric.

The main purpose of the unit was that the students could apply proper grammar and spelling rules in English. Even though the creativity and format aspects were evaluated, the principal goal was to apply correct written communication skills.

The instrument used to evaluate the unit was a rubric. The rubric consisted of the following parts: format, creativity, spelling, and grammar. The major percentage was assigned to spelling and grammar.

Findings

The results of this study fully answered the research questions. The results demonstrate that the learning materials, learning strategies, and evaluation techniques implemented in the unit "Discover Puerto Rico" promoted higher final grades and lower percentages of dropouts. From an overall perspective, when the percentages of the academic years 1998-2001 are compared with the percentages of the academic years 2001-2004, there is a significant difference. The percentages of As, Bs, and Cs after the implementation of the unit were higher, and the percentages of Ds and Fs were lower. The results also demonstrate that the percentages of dropouts were lower after the implementation of the unit as shown in Table 1.

Table 1

OVERALL COMPARISON Years 1998-2001 and Years 2001-2004

TIME FRAME	PERCENTAGES						TOTAL OF STUDENTS
	A	B	C	D	F	W	
1998-2001	3	23	34	12	8	20	284
2001-2004	7	24	42	7	5	15	246

When analyzing the data for the academic years 1998-2001 as shown in Table 2, the findings of the investigation were:

- During the academic years 1998-2001, from a total of 284 students, there was 3% of As, 23% of Bs, 34% of Cs, 12% of Ds, 8% of Fs and 20% of Ws.

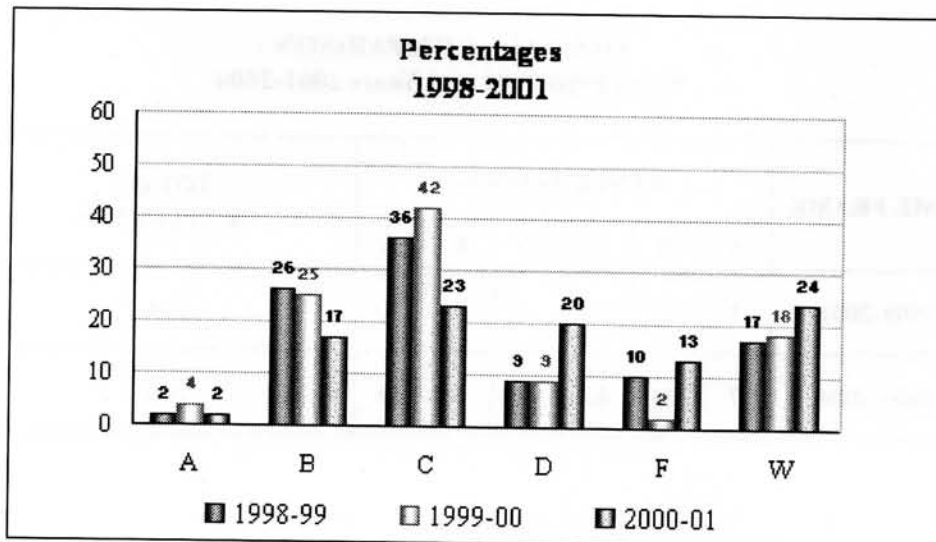
- The three highest percentages for the academic years 1998-2001 clearly set apart the columns of the Cs with a 34%, the Bs with a 23%, and the Ws with a 20%. The gap between the Cs and the Ws is of 14% and the gap of the Bs and the Ws is only 3%. These numbers indicate that the percentages of withdrawals from the English Transcription course during these academic years were high.

Table 2
PERCENTAGES OF FINAL GRADES
AND WITHDRAWALS
FOR THE ACADEMIC YEARS 1998-2001

Academic Year	PERCENTAGES					
	A	B	C	D	F	W
1998-99	2	26	36	9	10	17
1999-00	4	25	42	9	2	18
2000-01	2	17	23	20	13	24
TOTAL	3	23	34	12	8	20

Graphic 1

COMPARISON OF FINAL GRADES FOR THE
ACADEMIC YEARS 1998-2001



When analyzing the data for the academic years 2001-2004 as shown in Table 3, it reveals the following:

- From a total of 246 students during the academic years 2001-2004, there was 7% of As, 24% of Bs, 42% of Cs, 7% of Ds, 5% of Fs, and 15% of Ws.
- Even though the three highest percentages for the academic years 2001-2004 still sets

apart the columns of the Cs, Bs, and Ws, there is a significant difference among the Cs, Bs, and Ws. The highest percentage belongs to the Cs with a 42%, followed by the Bs with a 24%, and the Ws with a 15%. Data also reveals that the percentages of As were higher and the percentages of Ds and Fs were lower than those for the academic years 1998-2001. The gap between the Cs and the Ws is of 27% while the gap between the Bs and the Ws is of 9%.

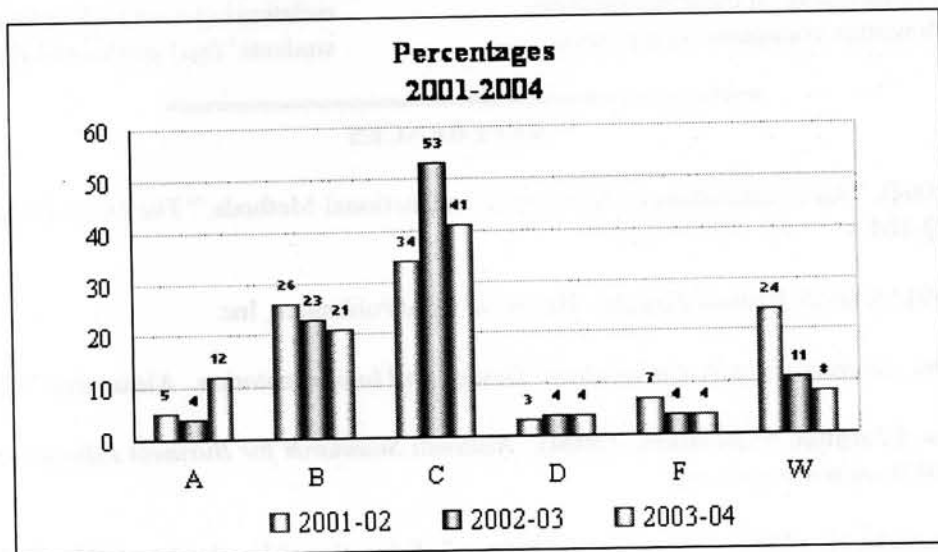
Table 3

PERCENTAGES OF FINAL GRADES AND WITHDRAWALS FOR THE ACADEMIC YEARS 2001-2004

Academic Year	PERCENTAGES					
	A	B	C	D	F	W
2001-02	5	26	34	3	7	24
2002-03	4	23	53	4	4	11
2003-04	12	21	41	4	4	8
TOTAL	7	24	42	7	5	15

Graphic 2

COMPARISON OF FINAL GRADES FOR THE ACADEMIC YEARS 2001-2004



When the statistics for the academic years 1998-2001 (Table 2) are compared with the statistics of the academic years 2001-2004 (Table 3), there is a tendency to have more As, Bs, and Cs and a tendency to have less Ds, Fs, and Ws.

The change of content, learning strategies, and evaluation techniques implemented in the unit contributed to a higher number of As, Bs, and Cs, and a lower number of Ds, Fs, and withdrawals.

On the other hand, the students informed that they enjoyed working on the project because it was related to places and themes they knew about. They felt more confident working with their fellow students because they were able to exchange ideas. They also expressed that the evaluation process was more flexible than the traditional method. Due to the rubric used in the evaluation of the students, they knew what was expected from them in a more clear and concise manner.

Conclusions

The investigators divided the conclusions of the study in four general areas. First, the content of the learning material should reflect the student's reality. When the students are able to work with content that is related to their daily lives, they can connect their learning experience with themselves. Therefore, they are more motivated to express their ideas and thoughts through written communication.

Second, collaborative learning strategies improve the students learning process. Given that the unit was designed to be worked in small groups, the students were able to participate actively in their learning process. They were able to exchange feedback on their grammar and language skills, revise their work, investigate, use reference materials, and use their creativity. The implementation of these strategies enhanced the overall written communication process.

Third, rubrics are an authentic assessment tool that guides students in their learning process. This assessment tool allows the students to understand the performance expected from them in order to reach the goals of the unit. They can identify the area in which assistance is needed and focus on it to develop their communication skills.

Fourth, the implementation of the unit "Discover Puerto Rico" contributed to decrease the Ds, Fs, and dropout rates and to increase the final grades of As, Bs, and Cs. When the percentages of the academic years 1998-2001 were compared with those of the academic years 2001-2004, there was a difference. Before implementing the unit "Discover Puerto Rico", there was 3% of As, which then increased to 7%. There was a slight increase in the final percentage of Bs, from 23% to 24%. The final percentage of Cs also increased from 34% to 42%. The study revealed that the percentage of Ds decreased from 12% to 7%. The Fs decreased from 8% to 5%, and the dropout percentage from 20% to 15%.

In conclusion, the learning materials, learning strategies, and evaluation techniques implemented in the unit "Discover Puerto Rico" promoted a higher final number of As, Bs, and Cs, and a lower final number of Ds and Fs, and withdrawals.

Recommendations

Based on the conclusions of the study, the investigators recommend the following:

- to continue developing instructional materials that are relevant to the student's life,
- to continue using innovative methods to evaluate students improvement,
- to provide the opportunity to do teamwork, and
- to develop further studies to determine the correlation between each separate variables and students' final grades and dropout rates.

REFERENCES

- Brewer, P. D. (2004). "An Examination of Alternative Instructional Methods." *The Delta Pi Epsilon Journal*, 41(2), 92-104.
- Glasser, W. (1969). *Schools Without Failure*. Harper & Row Publishers, Inc.
- Jacobs, H. (1989). *Interdisciplinary Curriculum: Design and Implementation*. Alexandria, Virginia ASTP.
- National Business Education Association. (2004). *National Standards for Business Education*. Retrieved in June 2004 from www.nbea.org
- Saddler, B. & Andrade, H. (2004). "The Writing Rubric." *Educational Leadership*, 62(2), 48-52.

Introducción

Con frecuencia se califican de ejecutivos o ejecutivas a aquellos profesionales que ocupan cargos de nivel medio o alto en las empresas, o que simplemente tienen subalternos. Sin embargo, no siempre esas personas son las que toman decisiones, las que ejecutan sin vacilación, las que toman acción oportuna. Algunos ejecutivos parecen ser expertos en dilatar o postergar las acciones, mientras se enfrascan en múltiples esquemas analíticos con los que pretenden justificar la tardanza en entrar en acción. Tal estilo de trabajo provoca pérdidas millonarias en las empresas, y es por eso que los verdaderos ejecutivos de rango superior tienen que tomar la decisión de prescindir de los servicios de esos empleados.

Por el contrario, aquellos profesionales que toman decisiones y saben poner en marcha aquellas acciones que permiten a la empresa abrirse paso entre la competencia para ganar un cliente, para satisfacer las necesidades del mercado, para lograr una venta, para dar un servicio de calidad, son personas que no sólo son artífices del éxito empresarial, sino de su propio éxito profesional.

¿Por qué algunas personas no logran jamás alcanzar el éxito profesional? Las razones pueden ser muy variadas; sin embargo, resulta claro que uno de los requisitos fundamentales para alcanzar el éxito profesional es poseer una sana autoestima. Se necesita creer en uno mismo y valorar todas las facultades y capacidades humanas para comprender que toda persona se encuentra suficientemente dotada para superar las dificultades y triunfar. Sin olvidar que el camino del éxito es uno de esfuerzos y que hay que decidirse por alcanzar la cima y esforzarse permanentemente por llegar a ella.

Autoestima

La autoestima consiste en la aceptación y aprecio del propio yo, en un contexto social. Se basa en el conocimiento del propio ser y en la valoración de las potencialidades y las limitaciones personales. La autoestima está directamente relacionada con la salud física, mental/emocional y social. La autoestima capacita para crecer, superarse y dar amor a los demás.

Resulta, entonces, prioritario conocer cómo funciona la autoestima y cuáles pueden ser algunas estrategias útiles para sanarla y fortalecerla. Para empezar, conviene recordar que la autoestima es fruto de la autovaloración y de la exovaloración. Cuando se es consciente del propio valor y se sabe a ciencia cierta que los demás también lo valoran, la semilla de la autoestima encuentra un terreno abonado.

Autovaloración

La autovaloración significa: 1) confiar en las propias capacidades, 2) reconocer las limitaciones personales, 3) no dudar de la propia valía, 4) creer firmemente en los principios y valores, 5) aceptar las diferencias individuales, 6) no permitir la manipulación, 7) sobreponerse a las dificultades, 8) creer en la buena voluntad de los demás, 9) ser constante en los emprendimientos, 10) exponer sin temor los puntos de vista propios, 11) aceptar serenamente los errores, 12) mirar el futuro con optimismo, 13) disfrutar plenamente de los logros y 14) buscar constantemente el mejoramiento personal.

En la autovaloración juegan un papel preponderante la autonomía, la identidad y la autorrealización.

Autonomía. Consiste en la capacidad para evaluar las normas existentes y establecer criterios de conducta en atención a las propias convicciones. Es un signo de madurez moral; se apoya en el juicio moral y en el autocontrol. Es sinónimo de responsabilidad y solidaridad; se fundamenta en el respeto a los derechos humanos y en el compromiso con los deberes personales. Se opone radicalmente a libertinaje e individualismo.

La autonomía permite orientar la vida hacia metas superiores, conjugando el bien común con la realización personal. Cuando se está de frente a situaciones donde es necesario optar, y se presentan inquietudes sobre lo correcto o incorrecto, lo apropiado o lo inapropiado de las diversas posibilidades de acción, un buen recurso es formularse las siguientes preguntas, respecto de cada alternativa:

1. ¿Fortalece mi autoestima?
2. ¿Favorece mis metas personales?
3. ¿Está de acuerdo con mis principios, valores y convicciones?
4. ¿Preserva la naturaleza o ayuda a la convivencia armoniosa?
5. ¿Corresponde a mi dignidad humana?

Entre los valores humanos, conviene destacar los siguientes: compañerismo, cordialidad, servicialidad, responsabilidad, solidaridad, respeto, eficiencia, flexibilidad, equidad, veracidad, lealtad, honestidad, entusiasmo, optimismo, generosidad, sencillez, sensibilidad, serenidad, constancia, tolerancia e integridad.

Identidad. Se refiere al conocimiento cabal de uno mismo, como un ser inserto en una triple dimensión: ascendente (relación con Dios), descendente (relación con la naturaleza) y horizontal (relación con los otros seres humanos). El conocimiento de uno mismo permite ser parte de la historia y tener una historia propia que no acaba de escribirse nunca; facilita percibir la grandeza de la dignidad humana.

El reconocimiento de la propia identidad permite identificar las fortalezas y debilidades, las necesidades y los deseos, las aspiraciones y las potencialidades, las virtudes y los defectos personales, los derechos y los deberes.

Identificarse y reconocerse es ser consciente de las propias facultades y potencialidades, y darles su verdadero valor. Entre las múltiples facultades humanas, conviene destacar: convivencia, comunicación, amor, procreación, inteligencia, imaginación, memoria, aprendizaje, proyección, opción, autodominio, voluntad, goce, felicidad, ensoñación, fantasía, movimiento, locomoción, autoequilibrio, recuperación, sensación, percepción y conciencia.

Autorrealización. El ser humano nace dotado de múltiples facultades, pero una de sus mayores perfecciones es el ser, ante todo, un proyecto por desarrollar. El ser humano debe dedicar toda su vida a construir ese gran proyecto que constituye su propio ser y su propia existencia tridimensional.

La realización personal se concreta a través de pequeños y grandes logros que alimentan los deseos, las aspiraciones, las metas, los ideales, los sueños, los anhelos y las esperanzas. Día tras día, el ser humano necesita comprobar que avanza, que crece, que se supera, esto es, que se autorrealiza. La autorrealización, además, está relacionada con la satisfacción de las necesidades básicas: seguir vivo, ser amado, ser

respetado, estar seguro y poder alcanzar las metas, y crecer.

En este contexto, es importante recordar que todo lo que el ser humano se propone puede alcanzarlo si su decisión está acompañada de una voluntad inquebrantable y de un batallar constante. Si un deseo pasa por el corazón y por la mente de una persona, es garantía de que puede alcanzarse. Sin embargo, para que una meta se vuelva realidad, primero hay que soñar con ella.

Exovaloración

Puesto que el ser humano es un ser en permanente interrelación social, necesita estar seguro de que las personas que lo rodean también lo valoran y se lo demuestran de manera consistente. Por ello se explica cómo la valoración o estima de los demás incide, igualmente, en la salud física, mental/emocional y social de las personas, y en consecuencia en la autovaloración y en la autoestima. Una persona saludable socialmente es aquella que demuestra habilidad para convivir armoniosamente, hacer amigos y compartir asertivamente. En la exovaloración son determinantes la convivencia, la diversidad y la pertenencia en la autoestima:

Convivencia. El ser humano no sólo vive, sino que convive. Es por eso que el ambiente social impacta notablemente en el ser humano y, en particular, en el niño. Con base en los postulados de la sicóloga puertorriqueña Magda Arroyo (presentados en una de sus conferencias a padres de familia del Colegio Reina de los Ángeles), se pueden determinar los siguientes factores de causa y efecto en la crianza de los niños:

- Si convive con el ridículo, podrá convertirse en una persona tímida
- Si convive con la crítica, podrá convertirse en una persona destructiva
- Si convive con el recelo, podrá convertirse en una persona falsa
- Si convive con el antagonismo, podrá convertirse en una persona hostil
- Si convive con el afecto, podrá convertirse en una persona cordial
- Si convive con el estímulo, podrá convertirse en una persona optimista
- Si convive con la veracidad, podrá convertirse en una persona honesta
- Si convive con el elogio, podrá convertirse en una persona motivadora

- Si convive con el servicio, podrá convertirse en una persona solidaria
- Si convive con la paciencia, podrá convertirse en una persona tolerante
- Si convive con la sensibilidad, podrá convertirse en una persona humana
- Si convive con los valores, podrá convertirse en una persona feliz

Diversidad. Todos los seres humanos somos diferentes y, por tanto, únicos. No hay ningún ser humano que pueda confundirse con otro. Gracias a las múltiples diferencias, el ser humano puede interrelacionarse con los demás en los planos de la interdependencia, la complementariedad y la reciprocidad. Así, podemos afirmar que:

- La comunidad se enriquece con la diversidad
- Comunidad significa poner en común la diversidad

Aprender a convivir con la diversidad ha sido un proceso doloroso y aun inconcluso. Es necesario comprender que no hay lugar para descalificar lo diferente sólo porque es diferente. Pero más aún, es necesario comprender que las propias diferencias deben ser aceptadas por uno mismo y que la aceptación de los demás no es un acto de misericordia, sino de sana convivencia. De esa manera, las diferencias requieren un acto de valoración y de autovaloración.

Pertenencia. El sentido de pertenencia es una necesidad básica del ser humano. El ser humano necesita sentir que es integrante de una comunidad, de un grupo. Ese grupo puede ser la patria, la familia,

la escuela, la empresa, la pareja, los pares . . . Pertenecer a un grupo es identificarse con sus metas, con sus ideales o con sus convicciones. El sentido de pertenencia conlleva la disposición a comprometerse con el grupo y a unir fuerzas para buscar una meta común que ayude al crecimiento y engrandecimiento de sus integrantes o de la comunidad.

Cuando el ser humano se siente parte de un grupo, puede comprender que él es importante para los demás y que los demás valoran sus capacidades, sus esfuerzos y sus aportes al bienestar del grupo.

Conclusión

En fin, una persona con una sana autoestima, esto es, que se valora a sí misma y que es valorada por los demás, es una persona que está preparada para luchar por una meta y para alcanzar el éxito personal y profesional. Sólo esa persona puede proclamar con verdadero entusiasmo la plegaria "Creo en mí":

Creo en mí, un ser maravilloso;
 Creo en mi dignidad, que me hace extraordinario;
 Creo en todas mis facultades que me capacitan para alcanzar el triunfo;
 Creo en mi futuro, lleno siempre de promesas ciertas y de los mejores augurios;
 Creo en mis valores y principios, faros en mi camino de autorrealización;
 Creo en la bondad de la gente que me rodea;
 Creo en la sabiduría de la naturaleza;
 Creo en el amor, en la verdad, en la justicia, en la libertad y en la felicidad;
 Creo en Dios, Autor de tantas maravillas.

REFERENCIAS

- Abad, Juan José. (1999). *Ética*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Escobar, Gustavo. (2004). *Ética: Introducción a su problemática y su historia* (cuarta edición). México: McGraw-Hill Interamericana.
- García, Alonso y otros. (2002). *Psicología* (segunda edición). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Mora, Guillermo. (1998). *Valores humanos y actitudes positivas* (segunda edición). Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- _____. (1998). *Ética y autonomía*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- _____. (1998). *Ética y convivencia*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Sagols, Lizbeth y otros. (2004). *Ética y valores 1 y 2*. México: McGraw-Hill Interamericana.

DESTREZAS INTERPERSONALES: ACTIVO VITAL DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO EN LA OFICINA DE SERVICIOS MÉDICOS

*Prof. Marialdi Torres Rosario
Universidad Interamericana de Puerto Rico
Recinto de Arecibo*



Introducción

Durante las pasadas décadas, el rol del asistente administrativo ha cambiado considerablemente—desde realizar funciones de rutina en la oficina hasta desempeñar funciones administrativas y gerenciales en la actualidad. A la par con estos cambios, provocados en gran medida por los adelantos tecnológicos, también han surgido oportunidades para que el asistente administrativo se desempeñe en áreas específicas dentro de la oficina moderna.

Una de estas áreas es la oficina de servicios de salud. Son muchos los anuncios clasificados que se publican semanalmente en los rotativos del país, en los que se solicitan asistentes administrativos para laborar en oficinas de servicios médicos. En éstas, al igual que en otros tipos de oficina, como la legal y la banca, se requiere personal altamente capacitado en destrezas técnicas e interpersonales. A pesar de que la oficina que brinda servicios de salud requiere un asistente administrativo capacitado con destrezas técnicas, no obstante, las destrezas interpersonales cobran mayor importancia en este escenario.

Importancia de las Destrezas Interpersonales en la Oficina de Servicios Médicos

Cuando las personas visitan una oficina de servicios médicos, ya sea una sala de emergencia, la oficina de un médico o un laboratorio clínico, lo hacen porque tienen alguna condición que amerita ser atendida por un especialista del área de la salud. Esto provoca, en mayor o menor grado, preocupación o ansiedad; a la vez, requiere que el personal que labora en las oficinas que ofrecen servicios de salud posea excelentes destrezas interpersonales. En la mayoría de los casos, el asistente administrativo es el primer contacto del paciente con la oficina de servicio de

salud, por lo que el dominio de estas destrezas es vital para que este profesional desempeñe sus funciones con efectividad. Las destrezas interpersonales altamente desarrolladas también lo ayudarán a crear una imagen positiva de la oficina y de los profesionales de la salud que laboran en ella.

Los programas de educación comercial incluyen en sus cursos objetivos dirigidos a desarrollar actitudes y hábitos de trabajo propios del profesional de oficina. Algunos de éstos son: responsabilidad, iniciativa, puntualidad y cooperación. Todos ellos son importantes para el asistente administrativo que se desempeña en una oficina. Hay otras cualidades que son esenciales en este escenario y que deben destacarse cuando se hace referencia al desempeño del asistente administrativo en la oficina médica. A continuación se indican algunas de ellas para que el profesor o la profesora las comparta con los y las estudiantes:

- **Deseo de servir**—querer hacer lo que se debe hacer es la clave para hacerlo con entrega. El placer de ayudar provoca una reacción de satisfacción y de agradecimiento en el paciente que visita la oficina médica. No se puede olvidar que el paciente visita este tipo de oficina porque tiene una afección de salud

o porque quiere prevenir una. Por tanto, éste espera que la persona que lo recibe lo haga con un genuino deseo de atenderlo.

- **Destreza para escuchar**—la destreza de escuchar es una difícil de desarrollar, pero indispensable en la oficina médica. Todas las oficinas tienen procedimientos que deben observarse, pero no por ello el asistente administrativo médico debe convertirse en una máquina grabadora que sólo repite el mismo mensaje a los pacientes que llegan: “¿cuál es su plan médico?”, “¿conoce su número de récord?”. Escuchar las situaciones de cada paciente permitirá al asistente administrativo manejar la situación adecuadamente para poder proveerle la mejor alternativa de servicio.
- **Empatía**—sensibilidad ante los sentimientos y las situaciones particulares del paciente. El paciente visita la oficina médica porque le aqueja una condición de salud. Por tanto, debe tomarse en consideración su punto de vista. Esto contribuirá a que el paciente reciba un mejor servicio.
- **Respeto**—tratar con consideración y dignidad a todos los visitantes de la oficina. Frecuentemente se observa cómo se ha confundido el trato amable con la confianza excesiva. Es común escuchar cómo a las personas de mayor edad se les llama “abuelo o abuela”, o se les trata de “tú” con la mayor naturalidad. Otro trato común hoy día son los “cariños” como “mamita”, “mi corazón”, “mi cielo” y “mi amor”, entre otros. En cualquier escenario de trabajo es necesario mantener el respeto hacia los clientes. De igual manera sucede en la oficina médica. Son muchas las personas que piensan que el utilizar dichas palabras y frases las hace más simpáticas y amables. Nada más lejos de la verdad. El trato respetuoso ayuda a mantener una alta imagen de los profesionales.
- **Compasión**—practicar la buena voluntad, manifestar el lado humano para dar la milla extra al hacer esa tarea que quizás no está en la descripción de deberes del puesto, pero que

indudablemente contribuirá a hacer sentir bien al paciente.

El asistente administrativo médico puede demostrar compasión de varias maneras. La compasión es una cualidad difícil de fingir. Como educadores, no sólo se debe mencionar a los estudiantes las formas en que se demuestra la compasión; se necesita modelarla. De hecho, la teoría de aprendizaje social de Albert Bandura establece que el individuo adquiere conductas mediante la observación de las conductas, actitudes y reacciones de otros seres humanos. Hay que recordar que los estudiantes hacen lo que ven y no necesariamente lo que se les dice que deben hacer.

- **Honestidad**—decir siempre la verdad. Esto le ganará el respeto y la confianza del paciente. Por ejemplo: Si al médico se le presenta una emergencia y tiene que salir de la oficina, infórmele a los pacientes e indíqueles que el médico se retrasará en atenderlos. Permita que sean los pacientes quienes decidan si permanecen esperando en la oficina o solicitan una cita para otro día. No oculte la verdadera situación.
- **Amigable**—sonreír no cuesta nada y agrada mucho. Sonríale a los pacientes y visitantes. Demuestre que realiza su trabajo de buen agrado. Si el paciente no percibe que es bien recibido, sentirá desconfianza e incomodidad. Recuerde que es el asistente administrativo quien representa al médico, al hospital, al laboratorio y a otras dependencias que se relacionan con el cuidado de la salud.
- **Ecuanimidad**—mantener el aplomo y la calma en escenarios complicados. En la oficina médica pueden surgir situaciones de emergencia que cargan el ambiente de tensión. Sin embargo, el servicio se debe continuar prestando. Por tanto, el asistente administrativo debe estar alerta ante las eventualidades que surgen y guardar la compostura ante éstas para poder enfrentarlas y resolverlas exitosamente.

- **Discreción**—El asistente administrativo maneja información confidencial. Es indispensable que toda información personal del paciente, así como aquella relacionada con su condición de salud, se maneje con total discreción. De hecho, uno de los propósitos de la Ley HIPAA (*Health Insurance Portability and Accountability Act*) es proteger la información médica del individuo mediante la creación de reglamentos de privacidad y de seguridad. El Título II de esta ley—Prevención de Fraude y Abuso, Subtítulo F—Simplificación Administrativa—incluye dos secciones: una sobre Seguridad y otra sobre Privacidad. (www.medicalcardsystem.com). Según establece esta Ley, es obligatorio mantener las más estrictas medidas de privacidad en el manejo de resultados del servicio ofrecido al paciente. Además, toda la información del paciente y su tratamiento es considerada “Información de Salud Protegida” (*Protected Health Information—PHI*), según definida por la Ley HIPAA. Esto tiene implicaciones serias para el desempeño del asistente administrativo médico. Para cumplir con este estatuto de la Ley, el asistente administrativo médico es responsable, entre otras cosas de:

- custodiar los expedientes médicos
- cuidar que la información en el monitor de la computadora no esté visible a otros pacientes o a empleados de la oficina que no necesiten de ella para el desempeño de sus funciones
- sostener conversaciones con pacientes de forma privada para evitar que otras personas en la oficina escuchen lo que se habla.
- corroborar que aquellos documentos que contienen información de salud protegida y que se tramitan a través del fax, se envían a los números de teléfonos correctos. La hoja de trámite que se utilice para el envío de facsímiles debe tener una anotación en la parte inferior que indique que en caso de recibir una comunicación equivocada se le notifique al remitente y que se descarte el documento.

Actividades de Reflexión

Posiblemente todo lo mencionado anteriormente parece cierto y lógico. Pero cuando una persona visita una sala de emergencia, la oficina de un médico

o un laboratorio clínico se percata de que algo está pasando, pues las cualidades que deben ser evidentes en el empleado de oficina no se observan cuando se solicita un servicio de salud. Se recomienda realizar actividades de reflexión en el salón de clases, en las que los estudiantes se enfrenten con situaciones reales para que las discutan, reaccionen y ofrezcan opciones para solucionarlas. Entre ellas están:

- Investigación y observación en oficinas de servicios de salud—solicitar a los estudiantes que observen el trato que reciben cuando visitan la oficina de servicios de salud, el tono de voz en que se les habla, el vocabulario que se utiliza, el contacto visual con la persona que los atiende y el manejo de la información, entre otras cosas.
- Noticias en los periódicos—buscar noticias en Puerto Rico y fuera de Puerto Rico sobre temas como negligencia en la atención prestada por alguna entidad de servicios de salud.
- Experiencias—compartir vivencias de los estudiantes.
- Discusión de casos—recrear casos para discusión individual o grupal en el salón de clases. Entre los temas para discusión puede considerarse la bioética—ciencia que estudia los valores y principios morales de la conducta humana en el campo de las ciencias biológicas y de la atención de salud (Domínguez, 2003). Éste es un tema que ha generado mucha discusión y controversia, particularmente en casos de eutanasia y suspensión de vida artificial (Terri Schindlers-Schiavo, Florida-2005).

Conclusión

Como educadores, tenemos la responsabilidad de desarrollar profesionales competentes en sus áreas de estudio. La tecnología, sin duda alguna, facilita grandemente esta tarea. No obstante, la tecnología todavía no ha podido sustituir el calor humano, característica que distingue al ser humano como criatura de Dios. Incorporar y enfatizar el desarrollo de las destrezas no técnicas debe ser un objetivo permanente en cada reunión de cada uno de los cursos del currículo. Sólo así los educadores podrán sentirse tranquilos y orgullosos de que son maestros, no solamente del conocimiento académico, sino también del aspecto humanístico.

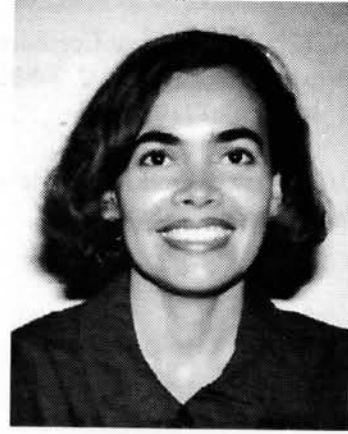
REFERENCIAS

- Bandura, A. *Social Learning Theory*. Obtenido el 24 de mayo de 2006 en <http://tip.psychology.org/bandura.html>
- _____. *Theories in Psychology*. Obtenido el 16 de marzo de 2006 de <http://www.psy.pdx.edu/PsiCafe/KeyTheorists/Bandura.html>
- Becklin, K. (2003) *Medical Office Procedures*, Fifth Edition. NY, New York: McGraw-Hill/Glencoe.
- Domínguez, A. (2003). "Algunas Consideraciones Bioéticas en el Paciente Crítico." *Revista Cubana de Medicina Intensiva y Emergencias*, 2, 84-92. Obtenido el 24 de mayo de 2006 en http://bvs.sld.cu/revistas/mie/vol2_1_03/mie12103.html
- Todo sobre HIPAA*. Obtenido el 24 de mayo de 2006 de <http://www.salud.gov.pr/PDFs/HIPAA/NewsletterHIPAAvoll.pdf>



RETOS PARA EL EDUCADOR EN EL PUERTO RICO DE HOY

*Dra. Weyna Quiñones Castillo
Catedrática Asociada
Universidad de Puerto Rico en Arecibo*



Introducción

En nuestros días se hace imperativa la necesidad de profesionales de oficina con altas competencias técnicas y no técnicas. Ante un panorama económico desalentador, es un reto preparar profesionales competitivos que puedan integrarse a un mercado laboral. Sólo aquellos con las más altas competencias lograrán ocupar un espacio en el mismo. Lo expresado anteriormente lo confirma el más reciente estudio realizado por el Departamento del Trabajo a más de 20,000 patronos. Dicho estudio resalta las destrezas no técnicas (*softs skills*) como aquellas de mayor importancia (Departamento del Trabajo, 2006).

Mercado de Empleos

Las profesiones de oficina requieren una alta competitividad y requieren el desarrollo de destrezas no sólo oficinescas, sino también destrezas de comunicación, administrativas, tecnológicas, analíticas e interpersonales (Nellermore, 1992; NBEA, 1996). Por tal razón, actualmente se presta mayor importancia a destrezas tales como puntualidad, capacidad para seguir instrucciones, y comunicación oral y escrita.

Ante este panorama, la tecnología se convierte en una herramienta de gran utilidad en la oficina actual. Sin embargo, la continua evolución tecnológica ha creado un estado de inquietud entre los usuarios debido a la constante actualización que ésta requiere (Mennen, 1991). Innovaciones como la Internet, la tecnología de reconocimiento de voz, las reuniones electrónicas y la oficina virtual, entre otras, ejercen un papel preponderante en los retos que hoy día enfrentan los profesionales de oficina. Como consecuencia, es imperativo estudiar hacia dónde se dirige la oficina del futuro y el impacto de las tecnologías de información en dicha oficina (Domeyer, 2005).

Otro aspecto que afecta las profesiones de oficina es la globalización de la economía. Es necesario que los profesionales de oficina entiendan conceptos como concienciación global, comercio internacional, leyes, protocolo, comunidades internacionales e idiomas, puesto que la economía se ha transformado considerablemente (Irizarry, 1993; O'Hern, 1994).

En términos laborales, los(as) asistentes administrativos(as) ocupan un lugar importante entre las ocupaciones que proyectan un mayor número de empleos para el 2010. No obstante, diversas fuentes estadísticas indican que, en ocasiones, la oferta ha excedido la demanda. Esta situación la provoca el hecho de que los asistentes administrativos desarrollan unas destrezas que no son precisamente las requeridas por el mercado de empleos. Por tal motivo, es necesario estar al tanto de las necesidades del mercado de empleos para atemperar los ofrecimientos curriculares actuales con dicho mercado. Además, es imperativo definir el perfil del egresado de los programas de sistemas de oficina para delinear un currículo ágil, actualizado y dinámico.

Sociedad de la Información

Toffler (1981) indica que la transformación hacia la era de la información redundará en la eliminación de muchas funciones de la secretaria(o) y hasta en la

desaparición del concepto tradicional de ésta(e) Sin embargo, si se observan las tendencias hasta el 2005, el patrón ha sido, aunque lento, de crecimiento en esta profesión. Este patrón exige un cambio hacia un rol de carácter administrativo en el desempeño de estos profesionales. En una economía en la que se habla de apertura global hay que redefinir el papel que desempeña el asistente administrativo en la misma y también analizar los ofrecimientos curriculares en esta área a nivel universitario.

Por consiguiente, hay que reconocer que la estructura del mercado de empleos está cambiando y que el activo más valioso en una organización es la información. Los profesionales de oficina deben ser empleados que sepan manejar y discriminar la información que tengan a su alcance, empleados que tengan la capacidad de aprender a aprender, de adaptarse a los cambios y que posean altas destrezas de pensamiento.

La sociedad de la información exige un individuo que se caracterice por el deseo continuo de aprender, por la creatividad, el desarrollo de las artes y la toma de decisiones. Un profesional de oficina debe hacer suyos conceptos como diversidad cultural, conciencia ambiental y conciencia ciudadana, entre otros, para aportar a la transformación de una sociedad integrada y conocer la repercusión de las telecomunicaciones y su impacto en la oficina actual. En resumen, un individuo con una educación integral no es aquel que adquiere mucho conocimiento en un área en particular, sino aquel que desarrolla las destrezas afectivas y cognoscitivas como un todo. Es entonces que las ciencias, la tecnología, las humanidades y las ciencias sociales adquieren un valor incalculable: componente conocido como la educación general. Como consecuencia, esto presenta un reto para los educadores, pues requiere que todos observen un carácter interdisciplinario en la enseñanza de las asignaturas comerciales. Requiere que el profesor sea una persona con un amplio bagaje en diversas ramas del saber, que integre el conocimiento en lugar de fragmentarlo, que fomente la búsqueda del saber y que desarrolle el amor por todas las disciplinas.

Por otro lado, el éxito de una planificación educativa adecuada exige estar al día en las tendencias y en la realización de proyecciones para el tercer milenio. Se requiere conocer cuáles son los pronósticos en términos económicos, sociales, ambientales, científicos y tecnológicos, entre otros. En este sentido, se pronostica que las empresas asumirán un papel importante en el adiestramiento de los empleados y

en la planificación de la educación. Esta situación surge debido al cambio de carreras entre profesionales y al crecimiento de pequeños negocios, a pesar de la crisis económica por la que atraviesa Puerto Rico. Asimismo, el desplazamiento de empleados como resultado del cierre de diferentes empresas o compañías lleva a estas personas a repensar su profesión y a moverse hacia otras disciplinas. Para las instituciones educativas, esto juega un papel importante en términos del readiestramiento de estos profesionales.

El giro que tomen los programas relacionados con la educación para el comercio dependerá en gran medida de la visión que se tenga sobre el futuro de nuestra sociedad. El cambio de paradigma es sumamente necesario para crear una visión optimista y aunar esfuerzos y talentos y para continuar con paso firme en esta era del conocimiento.

Recomendaciones para el Currículo

- Agilizar los procesos de revisión curricular, de modo que el currículo, aun cuando responda a las necesidades del mercado laboral, fomente el aspecto humanista.
- Dar mayor énfasis a las competencias que debe poseer el egresado para ingresar al mercado laboral en una economía global. Entre éstas se encuentran: el trabajo colaborativo, las destrezas de comunicación, la solución de problemas, el aprendizaje para toda la vida y la reflexión crítica.
- Fortalecer las destrezas de manejo de información, de investigación y del uso de las telecomunicaciones. De esta forma, se integran las características esenciales de un empleado en la sociedad de la información.
- Integrar competencias internacionales a través del currículo, entre ellas: comunicación internacional, mercadeo internacional, etiqueta y protocolo internacional y conocimiento de un tercer idioma.
- Ofrecer a los estudiantes actividades cocurriculares y extracurriculares que les amplíen su visión del mundo y el conocimiento de otras culturas.
- Establecer alianzas con asociaciones profesionales, otros departamentos académicos, programas de educación continua y consulados, entre otros, que ayuden a desarrollar ideas creativas que enriquezcan el currículo.

Recomendaciones para los Educadores

- El educador debe internacionalizarse a sí mismo, de forma tal que pueda estar al día en cuanto a los cambios demográficos, económicos y sociales que afectan la sociedad y la forma en que se conducen las empresas.
- Debe estar al día en cuanto a los aspectos que afectan el desarrollo económico del país, tanto en el presente como en el futuro. Es necesario, además, reconocer el impulso de los países latinoamericanos, la unión de la comunidad europea, el Tratado de Libre Comercio, el MERCOSUR, así como otros tratados internacionales.
- Debe actualizar constantemente sus conocimientos, destrezas, teorías y práctica

pedagógica para estar a la vanguardia en aspectos como constructivismo, aprendizaje activo, inteligencias múltiples, inteligencia emocional, educación a distancia y avalúo, entre otros.

Conclusión

Esta tercera ola, como la llamó Toffler (1981), exige de unos ciudadanos preparados para satisfacer las necesidades de una economía global. El cambio es tan constante que en ocasiones se cree no se puede alcanzar. Sin embargo, al maestro se le presenta un reto muy grande. Ante este reto, el compromiso del educador es avanzar sin dar margen a la resistencia, con renovadas destrezas, amplios conocimientos y nuevos paradigmas.

REFERENCIAS

- Aldridge, L. (2006). "Patronos Prefieren Empleados Fajones." Estudio del Departamento del Trabajo. Publicado en el periódico *Primera Hora* el jueves, 2 de marzo de 2006.
- Cetron, M. (1994). "An American Renaissance in the Year 2000". *The Futurist*, 1-11.
- Comité Coordinador de Información Ocupacional de Puerto Rico. (2005). "Demanda y Oferta por Ocupación, Proyección para el Año 2010."
- Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. División de Estadísticas. Negociado de Seguridad de Empleo. (2005). "Tendencias del Mercado de Empleo."
- Domeyer, D. (August/September 2005). "The Office of the Future Presents a World of Oportunity for Administrative Professionals." *OfficePro*, p. 13-17. Obtenido en la Red Mundial el 15 de marzo de 2005 en <http://www.iaap-hq.org>
- Irizarry Mora, E. (1993). "Impacto de la Globalización sobre la Educación Comercial." *Ecos*, I, 29-30.
- Mennen, K. (1991). "Educating Tomorrow's Secretaries." *The Secretary*, 51, 8-11.
- National Business Education Association. (1996). "CEOs Speak Out." *Keying In*, 7, 1.
- National Business Education Association. (2004). "Step Up to the Soft Skills." *Keying In*, 14, 3.
- Nellermore, D. (1992). "Preparing Students for Employment--or, What Managers Really Want. " *Business Education Forum*, 46, 11-13.
- O'Hern, A. (1994). "The Globalization of Business Education. " *Business Education Forum*, 49, 41-42.
- Toffler, A. (1981). *La tercera ola*. Adolfo, M. (trad.). Méjico: Edivisión.

EL SERVICIO COMUNITARIO: UNA ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA MÁS ALLÁ DEL SALÓN DE CLASES

*Prof. Awilda Caraballo Bonilla
Catedrática Auxiliar
Universidad de Puerto Rico en Cayey*



Introducción

Una estudiante sintió inquietud cuando le dijeron: “este curso, como parte de los requisitos, incluye el servicio comunitario.” Tan pronto la estudiante escucha a la profesora, comenta: ¿qué es servicio comunitario?, ¿tiene eso algo que ver con la clase?, ¿por qué tengo que participar?

Para esta estudiante, y para tantos otros, el servicio comunitario va más allá de lo que ella está acostumbrada a realizar en el salón de clases. En el servicio comunitario se trabaja con la parte afectiva del alumno, aspecto que es un tanto difícil de impactar en el curso. Esta estrategia de enseñanza ayuda a que el estudiante se sensibilice ante las distintas necesidades sociales existentes. Además, le permite crecer como individuo, ya que comparte con otras generaciones que contribuyen a su formación como ser humano.

Definición

El término servicio se define como la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales. Mientras que el término comunitario se define como lo relacionado al grupo de personas que viven unidas bajo ciertas reglas y que tienen características, intereses u objetivos en común. Por tanto, el servicio comunitario, conocido también como responsabilidad social, es la cortesía, la asistencia o el beneficio que se ofrece en favor de una comunidad para satisfacer sus necesidades, pero que no consiste en la producción de bienes materiales (López, 2006).

Según la Dra. María Elizabeth Miranda (2005) el servicio comunitario se puede considerar como un método, estrategia o concepto bajo el cual el estudiante aprende y desarrolla sus destrezas, talentos y habilidades personales, académicas y tecnológicas

a través del servicio a la comunidad externa. El servicio comunitario relaciona los objetivos de un curso con el servicio a la comunidad, trabajando con organizaciones cívicas y sociales en forma organizada y con convicción. Es la colaboración entre la universidad y la comunidad.

Beneficios

Esta estrategia de enseñanza presenta los siguientes beneficios:

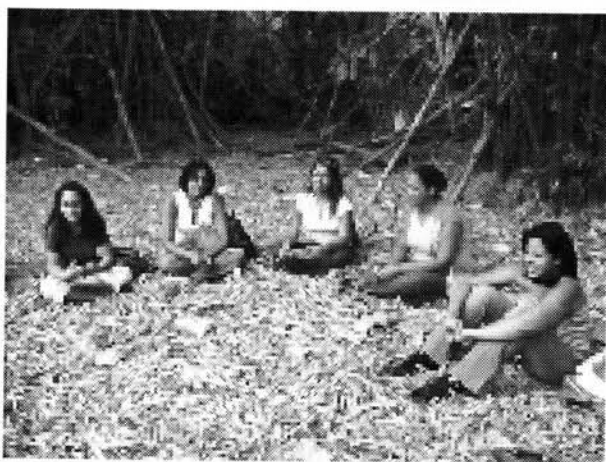
- Satisfacción al relacionarse unos estudiantes con otros
- Diversidad de actividades y servicios
- Sentido de pertenencia
- Sentido de saberse útil como ser humano
- Creación de vínculos entre el estudiante y la comunidad
- Desarrollo de líderes
- Descubrimiento de cualidades y de atributos
- Satisfacción personal
- Participación del ciudadano en el desarrollo de proyectos
- Concienciación de la necesidad del servicio comunitario
- Comunicación y realce de valores
- Movilización de la gente para trabajar

Al complementar el curso con esta estrategia se ha logrado el enlace de estudiantes universitarios con

personas de la tercera edad al compartir experiencias y vivencias, al intercambiar conocimiento y al contagiarse con la “chispa”. El servicio comunitario permitió a los estudiantes visitar agencias sin fines de lucro, entre las cuales se encuentran: asilos de ancianos, hogares de mujeres maltratadas, hogares de niños abandonados o maltratados y orfanatos.

Desarrollo de la Estrategia

La estrategia es parte de los requisitos del curso Administración, Manejo y Conservación de Documentos. Al estudiante matriculado en el curso se le requiere visitar una organización sin fines de lucro durante 10 horas al semestre, 2 horas contacto al día. El estudiante participa de las actividades que allí se programan y, además, le brinda su colaboración en el aspecto administrativo. También tiene la oportunidad de preparar hojas de promoción, archivar documentos (autorizado por el supervisor), entrar alguna información en la computadora, rotular las áreas con hojas sueltas utilizando los programas de aplicación o diseñando un folleto. La colaboración de los estudiantes se coordina según la necesidad de la agencia u organización. Al final de la jornada cada estudiante prepara y entrega un diario reflexivo. Además, toda la clase se reúne para compartir sus experiencias en su desempeño en el servicio comunitario. Los comentarios y aportaciones que surjan de esta reunión permiten al profesor evaluar la estrategia. Éste experimenta la satisfacción de ver cómo la participación en el servicio comunitario hace crecer al estudiante y cómo el área afectiva de éste se impacta positivamente.



Estudiantes comparten sus experiencias.

Proyecto de Investigación

A través del servicio comunitario, los estudiantes del curso Administración, Manejo y Conservación

de Documentos colaboraron en una propuesta que busca investigar si en los pueblos de Guayama y Arroyo hay algún legado del idioma francés o si éste es uno imaginario. Uno de los propósitos de este proyecto fue justificar la enseñanza del francés en la escuela bilingüe de Cidra y en el Colegio Saint Patrick, en Guayama. A través del curso Administración, Manejo y Conservación de Documentos se colabora con el proyecto, y el proyecto, a la vez, colabora con el Distrito Escolar de Cidra. El curso se ha convertido en un eslabón al servicio de la comunidad. Con este propósito, los estudiantes aplican los conocimientos adquiridos a través del semestre académico a la organización y contenido de las gavetas del Archivo Imaginario y del Archivo de Tela. Estos archivos consisten de fotos, entrevistas, arte, grabado, construcción y *collage*, entre otros. Los estudiantes colaboran, además, con la transcripción de entrevistas hechas por los investigadores a los francófilos¹. El proyecto de investigación fomenta la educación interdisciplinaria (estudiantes de sistemas de oficina interactúan con estudiantes que toman un curso de arte y uno de francés). Los hallazgos ayudan a concienciar a la comunidad universitaria y a los pueblos de Guayama y Arroyo sobre la historia escondida detrás del patrimonio edificado y el legado francés hallado en estos pueblos luego de haber experimentado la “Universidad en la Calle”.

Aplicación

Como valor añadido, se identifica por su apellido a la estudiante Odalys Delannoy, guayamesa. El proyecto servicio comunitario despierta su curiosidad y la motiva a buscar e investigar acerca de su genealogía. Odalys descubre que es descendiente directa de un francés. Según los hallazgos de la estudiante, los Delannoy son oriundos del pueblo Lannoy, del norte de Francia. De Francia sus descendientes se fueron a Venezuela, luego de la Revolución Francesa. Después de la revolución bolivariana, en 1822, estos franceses llegaron a Puerto Rico. Como resultado de esta iniciativa, la estudiante pudo tener más conocimiento sobre el origen de su familia y para ella este hallazgo “ha sido una experiencia muy emocionante”.

Conclusión

Cuando servimos, todos terminamos ganando. Tanto crece el que sirve como el que recibe el servicio.

¹Significa: Amigo de Francia

REFERENCIAS

- López, Nancy (2006) Conferencia: “La Integración del Asistente Administrativo al Servicio Comunitario”.
- Malavé, Humberto y Miranda, María Elizabeth. (Octubre, 2004) “Transforming the Quality of Academic Life Through Community Awareness and Service Learning at the University of Puerto Rico at Cayey”. Community Awareness Enhances the Quality of Life.
- McPhee, Chantelle; Malavé, Humberto; Miranda, Elizabeth; y Molina, Ricardo. (2005) “Service Learning as a Mosaic: Connecting Activities Among Academic Program and People at the University of Puerto Rico at Cayey”. Safe Connection Through Community College.
- Miranda, María Elizabeth (2005) Conferencia: “Programa de Tecnología y Administración de Oficina: Un Modelo de *Service Learning*”.
- Real Academia Española. *Diccionario de la lengua española*. (2001) (vigésima segunda edición).



CONTABILIDAD EN EL CURRÍCULO DE SISTEMAS DE OFICINA: NUEVOS ENFOQUES EN LA METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA

*Prof. Arnaldo Rodríguez
Catedrático Asociado
Universidad de Puerto Rico en Bayamón*



Introducción

Los estudiantes que aspiran a obtener un grado académico en administración de empresas o áreas relacionadas con el comercio deben tomar uno o varios cursos de contabilidad para adquirir las destrezas necesarias para entender *el lenguaje de los negocios*. De esta disciplina se deriva información vital para tomar decisiones comerciales y económicas. Por consiguiente, todo individuo que desee desempeñarse en algún puesto relacionado con los negocios debe entender los conceptos básicos que fundamentan la contabilidad y, sobre todo, desarrollar la habilidad para interpretar la información que se genera a través del proceso contable.

En Puerto Rico las universidades, públicas y privadas, requieren a los estudiantes de sistemas de oficina un curso de contabilidad básica que los capacite con las destrezas de análisis e interpretación de información financiera necesarias para desempeñarse eficientemente como gerentes y administradores de oficina. Algunos departamentos de sistemas de oficina exigen el curso básico que se ofrece para los estudiantes en la facultad de administración de empresas; otros, un curso diseñado específicamente para los estudiantes que se desempeñarán en puestos relacionados con la administración de oficinas. Independientemente del enfoque del curso, es importante determinar con precisión qué destrezas deben desarrollarse para que los estudiantes tengan un trasfondo completo de la disciplina y puedan actuar como empresarios.

De acuerdo con lo antes expuesto, este artículo tiene como objetivo principal explorar la

situación actual de la enseñanza del curso básico de contabilidad y cuáles son los cambios que deben implantarse. Se pretende ofrecer recomendaciones sobre lo que se debe incluir en un curso de un semestre, las destrezas que deben desarrollarse y las estrategias de enseñanza a utilizarse.

Cambios en los Enfoques

Los cambios tecnológicos ocurridos en las últimas décadas han impactado todas las profesiones y todas las disciplinas. El proceso de contabilidad, al ser uno mecánico, se ha beneficiado grandemente con los programas de aplicación, lo que lo hace uno más sencillo de manejar. Ante este panorama, es imperativo preguntarse qué destrezas de contabilidad debe desarrollar un estudiante universitario del área de sistemas de oficina y cómo este curso debe enseñarse.

Si se evalúan los libros de texto de contabilidad básica, se puede inferir que en las últimas décadas

el enfoque y el contenido no han cambiado significativamente. La mayoría de las instituciones educativas enseñan los cursos de contabilidad según las recomendaciones de los autores del texto, ya que es un curso que se va construyendo sistemáticamente y no se puede alterar el orden establecido. Tradicionalmente se ha enseñado el ciclo completo de contabilidad: análisis, registro y clasificación de transacciones, resumen de la información y preparación de estados financieros. Además, se abunda en otros temas relacionados con el manejo de las cuentas y otros procedimientos necesarios para entender el proceso mecánico de la contabilidad.

El énfasis en la enseñanza de este curso ha sido la memorización y no el análisis crítico o la interpretación de la información generada. Esta situación lleva a las personas a percibir la contabilidad como un curso aburrido y repetitivo. El énfasis en la memorización de transacciones no provee las herramientas necesarias para satisfacer las exigencias del mercado de empleos, ya que los patronos le dan mayor importancia a las destrezas analíticas que a los grados académicos (Diller-Haas, 2004). El énfasis en el método tradicional es enseñar el análisis de transacciones (*débitos y créditos*) y preparar los estados financieros. Sin embargo, las nuevas tendencias dan énfasis al análisis de la información, por lo que se hace necesario un cambio de enfoque en lo que se va a enseñar (Albrecht & Sack, 2002).

Los cambios son difíciles y los educadores se resisten a implementar técnicas innovadoras que aporten a la construcción del conocimiento desde otras perspectivas. Muchas veces los educadores saben que deben cambiar lo que enseñan, pero se amparan en la premisa de que el cambio consume mucho tiempo y en ocasiones va en contra de lo que se hace o se cree (Boyd, 2000).

Según Boyd (2000), el primer paso para comenzar con los cambios es ver el curso básico de contabilidad como un instrumento para generar información y comunicación que redundará en el apoyo de la toma de decisiones económicas y financieras en los negocios. El objetivo es que el estudiante entienda y pueda explicar cómo un evento económico en el negocio afecta los elementos de los estados financieros. Por consiguiente, la meta es enseñar al estudiante a analizar y a desarrollar el pensamiento crítico a través del trabajo en equipo, del aprendizaje activo y de la enseñanza con sentido o pertinencia.

Asimismo, Blaszczyński (2003) afirma que los estudiantes de sistemas de oficina y otros profesionales con concentraciones de estudios relacionadas con la administración de empresas deben estudiar contabilidad para facilitar la lectura de los estados financieros, de manera que puedan determinar cómo va el negocio y así tomar decisiones acertadas. Por otro lado, Diller-Haas (2004) señala que la *Comisión para el Cambio en Educación de Contabilidad* (AECC, por sus siglas en inglés—*Accounting Education Change Commission*) recomienda que en el primer curso de contabilidad se enseñe al estudiante a utilizar e interpretar la información, en lugar de enseñar a prepararla. El énfasis debe ser en el contenido de la información, por qué ésta es importante y cómo utilizarla para tomar decisiones.

Recientemente se llevó a cabo una investigación con el propósito de verificar qué enfoque se da al curso de contabilidad introductoria en instituciones universitarias en la ciudad de Nueva York. Se encontró que sólo el 29 por ciento de las instituciones ha modificado el enfoque de enseñanza tradicional de la contabilidad y utiliza el nuevo enfoque de análisis e interpretación de la información. A pesar de las recomendaciones de la AECC sobre el cambio en el enfoque de la enseñanza de este curso, la mayoría de las universidades (71 por ciento) continúa con el método tradicional sin hacer modificaciones (Diller-Haas, 2004).

Los profesores encuestados en el estudio expresan diversos puntos de vista en cuanto al método que se debe utilizar en el curso básico de contabilidad. Todos están de acuerdo con que el nuevo enfoque debe ser para estudiantes cuya concentración de estudios no es la contabilidad y que la computadora debe utilizarse para reforzar los procedimientos técnicos. Asimismo, indican que se debe continuar con el método tradicional en la enseñanza de contabilidad básica en los cursos dirigidos a estudiantes cuya concentración de estudios es la contabilidad.

En Puerto Rico hay un reclamo del sector empresarial para que los académicos modifiquen los métodos tradicionales de enseñanza y de administrar exámenes. Este sector insiste en que se utilice más el *avalúo* y se exponga a los estudiantes a experiencias educativas que los convierta en seres multifuncionales y que les desarrolle unas relaciones interpersonales más efectivas (Ortiz, 2003).

Definitivamente, las instituciones educativas tienen que evaluar qué se enseña y cómo deberá

enseñarse. La literatura demuestra que deben modificarse los enfoques en la enseñanza de contabilidad; sólo así se podrá preparar a los estudiantes con las destrezas que los capacitará para tener éxito en sus funciones como empresarios.

Contenido del Curso

El curso básico de contabilidad, diseñado para estudiantes de sistemas de oficina, introduce el ciclo completo de contabilidad (análisis de transacciones, registro en el diario, clasificación y resumen de las cuentas, y preparación de los estados financieros). Se presenta, además, el diario combinado, el manejo del efectivo (reconciliación bancaria y *petty cash*) y la contabilidad de nómina. Este contenido se justifica, ya que capacita al estudiante para hacer la parte mecánica de la contabilidad. Sin embargo, el énfasis dado a este contenido dificulta el desarrollo de las destrezas analíticas y de pensamiento crítico.

El enfoque en este curso siempre ha estado dirigido a preparar al estudiante para hacer o generar la información contable en empresas de servicios profesionales. En un curso general para estudiantes de la facultad de administración de empresas, se enfatiza en la contabilidad aplicada a las corporaciones.

Contabilidad y Computadoras

Con la llegada de la computadora es necesario integrar los programas de aplicación a los cursos de contabilidad. Blaszczyński (2003) establece que la contabilidad y las computadoras deben ser parte integral del currículo de la educación sobre y para el comercio. Esto requiere establecer cuándo integrar la computadora en el curso de contabilidad. Los expertos recomiendan que en el curso de un semestre, la computadora deberá integrarse a medida que el estudiante avanza en los diferentes temas del curso. Si se dispone de más tiempo, se recomienda ofrecer un curso específicamente de contabilidad en la computadora una vez termine el curso básico.

Es importante reconocer que no se puede enseñar contabilidad en la computadora si no se entiende el ciclo de contabilidad y los conceptos que la fundamentan. Blaszczyński (2003) indica que los estudiantes deben estar prestos para explicar el propósito de varios pasos del ciclo de contabilidad y determinar el valor de la ecuación básica al preparar e interpretar los estados financieros. Una vez conozcan el ciclo de la contabilidad, podrán transferir sus conocimientos a la computadora.

Para enseñar eficientemente la contabilidad en la computadora, es necesario contar con los laboratorios y los programas de aplicación, de manera que los estudiantes puedan hacer sus prácticas tan pronto se presenten los diferentes temas del curso. Si no hay laboratorios disponibles, hay que asignar tareas para realizarse fuera de las horas de clases.

Los libros de texto integran ejercicios para trabajarlos en la computadora. Se debe comenzar con demostraciones de los programas para que el estudiante pueda distinguir la diferencia entre el proceso manual y el computadorizado. Entre los programas de aplicación más recomendados están *Peachtree* y *QuickBooks*. Los programas de hoja de cálculo como *Excel* o *QuattroPro* pueden utilizarse en los estados financieros y en el cómputo de la nómina.

Qué Enseñar

Un curso básico de contabilidad para estudiantes de administración de oficinas debe ofrecerse en un laboratorio de computadoras para integrar el uso del programa de aplicación desde las primeras etapas del aprendizaje. Antes de comenzar a usar la computadora, es importante que el estudiante entienda los pasos del ciclo de la contabilidad y la terminología técnica, de manera que pueda entender las alternativas que tiene para procesar la información.

La enseñanza en la computadora debe comenzar una vez el estudiante esté capacitado para hacer el análisis de las transacciones comerciales y así sustituir el registro manual por el computadorizado. Una vez el estudiante domine *los débitos* y *los créditos*, estará listo para continuar con el registro de las transacciones. Luego de esta etapa, se enseñarán las diferentes alternativas disponibles en el programa de aplicación para clasificar y resumir la información.

La enseñanza se enfocará en la interpretación de la información procesada a través de registros e informes financieros electrónicos, de manera que los alumnos puedan hacer análisis crítico de la información contable aplicada a diferentes situaciones reales o hipotéticas. Asimismo, se deben desarrollar las destrezas para trabajar con el manejo del dinero en efectivo (reconciliación bancaria y *petty cash*) y con la contabilidad de nómina. Estos componentes son indispensables para administrar una oficina y poder tomar decisiones bien fundamentadas y acertadas.

Este enfoque será cónsono con las recomendaciones de la AECC y con la mayoría de los empresarios de Estados Unidos de Norteamérica que insisten en que los estudiantes egresados de cursos de contabilidad no tienen las destrezas de pensamiento crítico requeridas por la comunidad empresarial (Smith, 2004). Asimismo, se pueden proveer las destrezas indispensables para tener éxito en puestos de oficina en Puerto Rico, ya que los empresarios de la Isla recomiendan que se desarrollen las destrezas de matemáticas, más allá de la suma y la resta, de manera que los empleados estén capacitados para trabajar con el *petty cash*, el cuadro de presupuesto y la contabilidad básica en general (Ortiz, 2003).

Además de los conceptos técnicos de contabilidad, es sumamente importante enseñar ética en el curso. Los escándalos que surgen frecuentemente en las empresas y en el gobierno convierten este tema en uno imprescindible para los estudiantes que trabajarán con información financiera y con la toma de decisiones. Por consiguiente, hay que enseñar ética frecuentemente en pequeñas dosis. Hay que integrar constantemente la enseñanza de los conceptos de contabilidad con la enseñanza de la ética en los negocios (D'Aquila, 1999).

Metodología de Enseñanza

La metodología es el instrumento más efectivo que tienen los educadores para guiar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Las estrategias y las técnicas serán efectivas únicamente si son utilizadas apropiadamente.

Tradicionalmente, la metodología que se utiliza para enseñar contabilidad es una que responde a la filosofía del conductismo. Uno de sus postulados establece que el estudiante es recipiente del conocimiento y tiene que actuar como un mero espectador. El maestro se centra en la instrucción, el refuerzo, la obediencia y la restricción. El reclamo de los empresarios es precisamente cambiar esta filosofía de enseñanza. El cambio de enfoque requiere que se transforme el aula y se convierta en un lugar de construcción del conocimiento.

La filosofía del constructivismo responde al reclamo de nuevos enfoques. Ésta establece que los estudiantes aprenden más cuando exploran, crean y construyen por sí mismos el conocimiento que necesitan, en lugar de ser meros receptores de información. Esta filosofía contribuye a que el estudiante desarrolle el pensamiento crítico (Smith,

2004). El constructivismo sostiene que las destrezas no deben ser aprendidas en forma aislada, por lo que los temas pueden ser integrados (Stitt-Gohdes, 1999). Por consiguiente, el educador juega un papel importante como *facilitador de conocimientos*.

Una de las principales estrategias para educar bajo la filosofía del constructivismo es el *aprendizaje activo*. Rodríguez (2003) indica que esta estrategia pretende aumentar la participación del aprendiz en el proceso de aprendizaje, comprometer al estudiante en hacer algo más que escuchar una conferencia y tomar notas, por lo que necesita involucrarse y reflexionar sobre el proceso. El maestro 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. Asimismo, se recomienda utilizar mucho material visual para introducir la teoría relacionada con el ciclo de contabilidad, fomentar el trabajo colaborativo para analizar los estados financieros de las empresas y hacer presentaciones orales e informes escritos (Blaszczynski, 2003).

Los educadores de contabilidad, y de todas las disciplinas de educación comercial, deberán reflexionar sobre sus prácticas de enseñanza y adoptar una actitud de cambio. De acuerdo con los grandes filósofos del constructivismo, el maestro conductista puede transformar su pensamiento a constructivista si analiza y pone en práctica los siguientes postulados: de instrucción a *construcción*; de refuerzo a *interés*; de obediencia a *autonomía*; de restricción a *cooperación*.

Conclusiones

Los educadores *de y para* el comercio tienen ante sí el reto de transformar la enseñanza de la contabilidad. Hay que atender el reclamo del sector empresarial que demanda egresados capaces de hacer una transición real al mundo laboral y no meramente tener un cúmulo de conocimientos que no puedan poner en práctica.

Los educadores son agentes de cambio. Por consiguiente, deben cambiar los paradigmas que dictan los estilos de enseñar la contabilidad. Para lograrlo, hay que evaluar lo que se quiere enseñar y la forma en que se enseña. No se trata de cambiar el contenido del curso, sino el enfoque en la metodología de enseñanza.

REFERENCIAS

- Albrecht, W. S., & Sack, R. J. (2002). "Improving Accounting Education." In *Accounting Education: Charting the Course Through a Perilous Future* (Vol. 16, pp. 43-58). Florida: American Accounting Association.
- Blaszczynski, C. (2003). "Accounting and Business Computation." In *Effective Methods of Teaching Business Education in the 21st Century—NBEA Yearbook* (Vol. 41, pp. 116-185). Virginia: National Business Education Association.
- Boyd, D. T., Boyd, S. C., & Boyd, W. L. (2000, September-October). "Changes in Accounting Education: Improving Principles Content for Better Understanding." *Journal of Education for Business*, 76 (1), 36-42.
- D'Aquila, J. M. (1999, February). "Teaching Business Ethics in Accounting Classes." *Business Education Forum*, 53 (3), 20-21.
- Diller-Haas, A. (2004, April). "Time to Change Introductory Accounting." *The CPA Journal* 74 (4), 60-62.
- Elias, R. Z. (2005, March-April). "Students' Approaches to Study in Introductory Accounting Courses." *Journal of Education for Business*, 80 (4), 194-199.
- Kerby, D., & Romine, J. (2003, February). "Ideas for the Accounting Classroom." *Business Education Forum*, 57 (3), 30-32.
- Mintz, S. M., & Cherry, A. A. (1993, May-June). "The Introductory Accounting Course: Educating Majors and Nonmajors." *Journal of Education for Business*, 68 (45), 276-280.
- Ortiz, J. (2003). "Revisión Curricular en Sistemas de Oficina: Visión de los Egresados y de los Empresarios." *Revista APEC*, 25 (1), 9-16.
- Pincus, K. V. (1995, Spring). Introductory Accounting: Changing the First Course. *New Directions for Teaching and Learning*, 60, 89-98.
- Rodríguez, J. (2003). "Estrategias para el Aprendizaje Activo." *Revista APEC*, 25 (1), 17-24.
- Shaftel, J., & Shaftel, T. L. (2005, August). "The Influence of Effective Teaching in Accounting on Student Attitudes, Behavior, and Performance." *Issues in Accounting Education*, 20 (3). Obtenido el 3 de mayo de 2006 en InfoTrac OneFile, Thompson Gale, Centro de Recursos para el Aprendizaje UPRB: <<http://find.galegroup.com/itx/infomark.do?&contentSet=IAC-Documents&type=retrieve&tabID=T002&prodId=ITOF&docId=A136387466&source=gale&srcprod=ITOF&userGroupName=uprbayamon&version=1.0>>
- Smith, G. S. (2004, March). "Assessment Strategies: What is Being Measured in Student Course Evaluations?" *Accounting Education*, 13 (1), 3-28.
- Stitt-Gohdes, W. L. (1999). "Teaching and Learning Styles: Implications for Business Teacher Education." In *The 21st Century: Meeting the Challenges to Business Education—NBEA Yearbook* (Vol. 37, pp. 7-15). Reston, Virginia: National Business Education Association.
- Walendowski, G. (2000, December). "Accounting Education at Community Colleges: Preparing for the Future." *Business Education Forum*, 55 (2), 32-34.

LA ENSEÑANZA Y EL SOFTWARE LIBRE

Juan José Zamora Vázquez¹



Introducción

Enseñar la historia del arte de la humanidad no sería posible excluyendo la historia del arte griego. En la actualidad no es posible enseñar ofimática con rigor si no se incluye de alguna manera información sobre *software* libre (de dominio público) o sobre alguna de las aplicaciones existentes. El alumno o alumna de ofimática tiene derecho a conocer las opciones que existen en el mercado del *software*, y no se puede excluir de éste el denominado “libre” por el hecho de ser generalmente gratuito. El autor siempre ha pensado que la mejor definición de LIBERTAD es “la capacidad de poder elegir”, por lo que los que se dedican a la investigación o a la enseñanza nunca pueden olvidar ese derecho.

Algunos colegas del autor le han transmitido la inquietud que les produce el avance del *software* libre en algunos colectivos, como si con su implantación peligrara de alguna manera el ejercicio del profesional de la pedagogía informática. Pero nada más lejos de la realidad, puesto que lo que esto realmente significa es un nuevo campo para la enseñanza, una nueva alternativa que el alumno debe conocer.

Software Libre Versus Software Gratuito

Software libre y *software* gratuito no significan lo mismo, aunque suelen ir de la mano cuando se trata de *software* libre. El *software* gratuito es simplemente el que no cuesta nada, el que se puede adquirir sin pagar nada a cambio. Un buen ejemplo es *Adobe Acrobat Reader*® o un programa de correo como *Outlook Express*®, que viene junto con el sistema operativo *Windows*®. El *software* libre, en cambio, es el que—independientemente de que tenga o no un precio—se ha creado bajo licencia de *Open Source* (Código Fuente Abierto) permitiendo

la modificación de dicho Código Fuente. La licencia más conocida de Código Fuente Abierto es la GPL (*General Public License*), y lo más característico de ella es que siempre debe permanecer libre, incluso si alguien modifica el Código Fuente. Un ejemplo de este tipo de *software* puede ser cualquiera de las distribuciones del sistema operativo *Linux* o paquetes de Ofimática como *OpenOffice.org*. Precisamente, en este último el autor se detendrá para estudiar someramente sus características.

OpenOffice.org

OpenOffice.org es un proyecto de código fuente abierto con la misión de crear en el entorno de una comunidad la *suite* de oficina internacional líder que trabajará en todas las principales plataformas y permitirá un acceso a toda la funcionalidad y datos por medio de APIs abiertos (véase: <http://es.wikipedia.org/wiki/API>), basados en componentes y el formato de archivo XML.

Es una *suite* de oficina de *software* libre, gratis para toda persona que necesite usarla. Su operatividad

¹ El autor es de nacionalidad española. Es Analista de Programación para Desarrollo Web y profesor con especialidad en auditoría fiscal. En la actualidad es director de proyectos en una empresa especializada en el desarrollo de proyectos del Fondo Social Europeo y en la gestión de entidades públicas. El artículo es uno de opinión basado, principalmente, en la experiencia del autor en la enseñanza del *software* libre, fundamentalmente en España.



y funcionalidad compite favorablemente con todas las *suites* conocidas, y representa una alternativa a éstas. Las versiones más recientes ya han demostrado su valor para muchas aplicaciones personales y profesionales.

A continuación algunas características de OpenOffice.org:

- Descargarlo no cuesta nada (excepto la conexión a Internet).
- Instalar la copia no cuesta nada, puede hacerse cuando se quiera y en tantos ordenadores o computadoras como sea necesario.
- Actualizar el *software* no cuesta ni costará nada.
- No es necesario registrarse para utilizar los programas.

OpenOffice.org tiene sus raíces en *StarOffice*®, cuyos derechos compró la multinacional *Sun Microsystems*® en 1999. A efectos de posibilitar el desarrollo, *Sun* hizo público el código fuente de la mayoría de los módulos de *StarOffice*® y estableció el proyecto OpenOffice.org. La citada empresa también se encarga de los costos operacionales del proyecto.

Del código fuente de OpenOffice.org hay dos productos: *StarOffice*® 6.0, en el cual el código fuente no abierto tiene cabida, y OpenOffice.org, producto libre de costo, en el cual la mayoría de estos elementos de código fuente no abierto han sido sustituidos por alternativas de código fuente abierto bastante aceptables.

Este paquete ofimático se puede descargar de Internet para diferentes plataformas:

Descarga la instalación base de OpenOffice.org 2.0:



Dispone de muchos diccionarios para trabajar en diferentes lenguas. La página en español para su descarga es: <http://es.openoffice.org>

En la mencionada página se pueden descargar los diccionarios que se precisen. Las aplicaciones se descargan por *default* en inglés, por lo que la página en español sólo es a efectos del propio entorno lingüístico de la Web. Es imprescindible descargar los paquetes de idiomas si se quiere trabajar en una lengua diferente al inglés. Los tres pasos a seguir están descritos con mucha claridad y son sencillos, como cualquier instalación de *software*. Quizás la única precaución que se debe tener es NO determinar durante el proceso de instalación que OpenOffice.org sea el programa que por *default* abra todos los ficheros, para así dejar que cada archivo se abra con el programa que se utilizó para crearlo.

Hasta hace poco OpenOffice.org era un paquete ofimático libre y gratuito que funcionaba muy bien en todos los entornos y, concretamente, bajo *Windows*®, que es al que se hace referencia en este artículo, pero le faltaba una base de datos. En la versión 2.0 ya existe esa base de datos, por lo que el paquete se compone de un tratamiento de texto, hoja de cálculo, programa de presentaciones, de dibujo y base de datos; cinco aplicaciones suficientes como para poder considerarlo un paquete ofimático adulto. Además, aunque no tiene un editor HTML propiamente dicho (como por ejemplo *FrontPage*®), se pueden confeccionar páginas Web con bastante facilidad a través del programa *Writer* (tratamiento de texto).

En base a todo lo anterior, cabe preguntarse si los profesores no están de alguna forma obligados a informar a los alumnos y alumnas de la existencia de estas aplicaciones, aun cuando éstas no están incluidas en el programa de enseñanza. Además, salvo pequeñas diferencias fáciles de detectar por los alumnos que terminan un curso, quien sabe manejar un programa de tratamiento de texto sabe adaptarse con facilidad a otros, dadas sus semejanzas.

El entorno de trabajo del OpenOffice.org *Writer* (como el del resto de las aplicaciones) resultará familiar si, por ejemplo, se conoce *Microsoft Office*®. Por tal razón, el autor cree que es de vital importancia que los profesores informen a los alumnos las diversas alternativas que éstos tienen a la hora de elegir qué paquete ofimático instalar en su PC.

Se dice (al menos en España) que las nuevas tecnologías (Internet..., la informática en última instancia) han suprimido fronteras. La opinión del autor no es ésa, sino que lo que ha sucedido es que

las ha cambiado. Las fronteras tecnológicas no coinciden con las geográficas, no son físicas, pero siguen existiendo de una manera tal vez más discriminatoria porque ahora existe una frontera que separa a los que pueden utilizar esas tecnologías de quienes no pueden hacerlo por falta de medios. Ahora existe una frontera, una muralla tremendamente grande, entre quienes pueden y quienes no. Y es por eso por lo que hay que difundir de alguna manera lo gratuito, lo libre, para intentar que esa muralla sea algo más pequeña. Los que se dedican de alguna manera a la enseñanza deben comprometerse un poco más con el *software* libre, aunque esto no represente una responsabilidad directa del maestro.

Conclusión

Se podría concluir este artículo haciendo hincapié en las ventajas que puede tener el *software* libre para algunos usuarios y quedaría suficientemente justificado el mismo. Sin embargo, el autor no se resiste a mencionar datos numéricos que le parecen

de vital importancia, lo que considera la conclusión más importante.

En España se calcula que el gasto anual de las administraciones públicas por la adquisición y/o actualización de *software* de ofimática está por encima de los 30 millones de dólares (U.S.). De acuerdo con la opinión del autor, resulta intelectualmente inaceptable que se gasten estas cifras, las que podrían servir para mejorar servicios sociales. Según el autor, aunque en algunas comunidades autónomas están siendo más sensibles a estos datos y están tomando medidas al respecto, queda muchísimo por hacer. Lo expresado anteriormente no significa terminar con las multinacionales del *software*, sino distribuir la riqueza con más justicia.

Para terminar, el autor se permitirá soñar un poco, porque ha dado unas cifras referentes a España, pero éste se pregunta, ¿cuál sería el ahorro si esto se hiciera en todo el mundo desarrollado? ¿Quién sabe? Simplemente con ese ahorro, algún país pobre podría dejar de serlo. Entonces las personas serían un poco más libres.

REFERENCIAS

Hernández, Jordi Mas I. *Software libre*. Obtenido en abril de 2006 de <http://www.softcatala.org/~jmas/swl/index-es.html>

Stallman, Richard M. (2004) *Software libre para una sociedad libre*. Obtenido en abril de 2006 de www.sindominio.net/biblioweb/pensamiento/softlibre/

Wikipedia, Enciclopedia libre. Obtenido en abril de 2006 de <http://es.wikipedia.org>

GARANTÍA DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA

*María M. Montalvo Ortega
Estudiante del Programa Doctoral en Educación
Universidad Interamericana de Puerto Rico
Recinto de San Germán*



Introducción

La sociedad actual se caracteriza por la incorporación de la tecnología en las diversas facetas de la vida diaria. El ámbito educativo no es la excepción. A través de los años se ha visto la metamorfosis que ha experimentado la educación superior. Según Morrison (2003), esta metamorfosis es el resultado de diversos factores, entre los cuáles pueden mencionarse: el demográfico, las tendencias a la globalización, la reestructuración económica y la tecnología de la información. Muchas instituciones han tenido que incorporar el aprendizaje a distancia, en sus distintas modalidades, para atemperarse a los continuos cambios socioculturales.

Con el surgimiento de la Internet, el aprendizaje en línea ha tenido una gran aceptación y, por ende, un gran crecimiento. Los ofrecimientos virtuales se han diversificado y ampliado para poder responder a la demanda estudiantil. Es por esto que el surgimiento de universidades totalmente virtuales es la orden del día. Según un estudio realizado por el Comité de UNESCO (2002), se encontró que el 75 por ciento de las instituciones educativas de Puerto Rico ofrecen cursos de programas en línea, lo que resulta una ventaja para el estudiantado.

La educación a distancia lleva la universidad a cualquier parte del mundo, ya que ésta provee un acceso ilimitado. Sin embargo, es necesario evaluar qué tan confiables son estos ofrecimientos en línea. Al examinar diversos portales de universidades que ofrecen educación a distancia se debe leer con detenimiento sus ofrecimientos, acreditaciones y autenticidad.

Universidades No Acreditadas

A través de la Internet se pueden encontrar programas a distancia y universidades que no están acreditados. Éstos presentan ofertas académicas llamativas que cumplen con las expectativas de las personas que no pueden ingresar fácilmente a una universidad. Hay universidades que presentan un panorama ideal, pero cuando alguien indaga sobre

su acreditación, éstas indican que una institución educativa para ser buena no tiene que estar acreditada. Es importante destacar que la acreditación es una garantía de la calidad de los ofrecimientos educativos. Por tal razón, las personas deben ser sumamente cuidadosas al elegir una universidad cuando deciden tomar sus estudios a distancia.

Determinar la Calidad de un Ofrecimiento en Línea

La acreditación es la característica principal para determinar la calidad de un ofrecimiento en línea. El portal de la universidad virtual debe proveer información sobre sus licencias para operar y de los organismos acreditadores que le otorgaron las mismas. Entre los organismos acreditadores más reconocidos por el Departamento de Educación de los Estados Unidos de Norteamérica se encuentra la *Middle States Association of Colleges and Schools*, quien cuenta con una Comisión de Educación Superior. La misma establece estándares rigurosos, tanto para la educación presencial como a distancia.

Otro organismo acreditador reconocido es el *Distance Learning and Training Council*, el que acredita universidades que ofrecen más del 50 por ciento de sus cursos a distancia. Además, está el Consejo de Educación Superior de Puerto Rico, organismo responsable de otorgar licencias a las instituciones universitarias del país. Al igual que la *Middle States Association of Colleges and Schools*, los otros dos organismos señalados anteriormente tienen criterios de calidad establecidos, tanto en términos administrativos como académicos.

Sin embargo, existen organismos acreditadores que no están reconocidos por el Departamento de

Educación de los Estados Unidos de Norteamérica. Éstos acreditan instituciones en forma privada, sin ser regulados por el Estado. Una manera de cotejar si realmente la universidad virtual en la cual la persona está interesada cumple con los estándares de calidad es haciendo referencia a las ayudas económicas. Una institución que no cuente con la acreditación de un organismo reconocido por el Departamento de Educación de los Estados Unidos de Norteamérica no podrá recibir fondos federales.

Otras características que deben tomarse en consideración son: la misión, la visión, las metas y los objetivos de la institución. Éstos deben estar claramente establecidos por la universidad en particular y deben reflejarse en los programas de estudio. La institución debe establecer claramente los requisitos tecnológicos y académicos con los que el estudiante debe cumplir. Las universidades de calidad mantienen criterios de excelencia para garantizar que el estudiante de nuevo ingreso tenga las características necesarias para alcanzar éxito en el programa académico seleccionado.

Por otra parte, un aspecto que ayuda a elegir una buena universidad virtual es el acceso a los servicios estudiantiles. Es importante que, además de ofrecerse los cursos en línea, se ofrezcan todos los servicios educativos. Si a una persona se le dificulta adaptarse al horario de las clases presenciales, es muy probable que tampoco pueda tomar varias horas de su tiempo para hacer un turno en los lugares de servicios.

Según Bonilla (2004), los servicios estudiantiles deben ser de fácil acceso para que el estudiante no se desanime. Afirma que la experiencia de matrícula en línea debe ser una positiva y que se deben satisfacer las necesidades de todo el estudiantado. Las instituciones universitarias son responsables de realizar los ajustes necesarios para atender a las personas que tienen

alguna limitación, ya sea física, visual, auditiva o de aprendizaje.

Es responsabilidad de toda institución educativa con programas a distancia garantizar la calidad de los servicios que ofrece. Según Padilla (2004), los estudiantes de programas a distancia merecen recibir la misma calidad educativa, y los recursos y servicios que reciben los estudiantes presenciales. Esto contribuye a garantizar una educación a distancia de calidad y con eficacia.

Conclusión

Es necesario evaluar con detenimiento los ofrecimientos de educación en línea. Se debe tomar en consideración la acreditación como factor determinante al momento de elegir una institución. La acreditación de una institución por un organismo reconocido garantiza que los ofrecimientos académicos respondan a los estándares nacionales y a la más alta calidad de la enseñanza. El estudiante podrá beneficiarse, además, de ayudas federales, si cualifica. La acreditación ayuda a que los servicios educativos y los servicios de apoyo cumplan con los criterios de eficiencia y de accesibilidad.

Los estudios universitarios requieren tiempo, dinero y esfuerzo. Los ofrecimientos que garanticen una carrera corta, fácil y rápida deben estudiarse detalladamente. Es necesario investigar la experiencia de otras personas en las distintas instituciones a distancia. Es preferible escoger una institución de prestigio, aunque sus exigencias académicas sean mayores; esto garantizará que el título obtenido sea reconocido para ejercer en el país o estado y fuera de éste. La educación a distancia ha llevado la universidad a personas que no podían llegar a ella; pero es necesario que el estudiante sea selectivo y cauteloso para evitar ser víctima de los engaños a distancia.

REFERENCIAS

- Accrediting Commission International*. (2006). Recurso recuperado el 13 de abril de 2006, desde <http://www.accreditnow.com/>
- Bonilla, M (2004). *Educación virtual*. Hato Rey, Puerto Rico: Publicaciones Puertorriqueñas.
- Díaz, G. Meléndez, J.; Sánchez, J.; Carballada, L. (2002). *Nuevas tecnologías de información e innovaciones en la educación superior de Puerto Rico*. Recurso recuperado el 25 de abril de 2006, desde <http://www.iesalc.unesco.org.ve/programs/internac/univvirtuales/puertorico/virpr.pdf>
- Morrison, J. (2006). *La educación superior de Estados Unidos en transición*. Recurso recuperado el 20 de febrero de 2006, desde <http://horizon.unc.edu/courses/papers/HiEdtranslation.asp>
- Padilla, I. (2006). *Educación a distancia: ofrecimientos con calidad y eficacia*. Recurso recuperado el 10 de abril de 2006, desde <http://www.uprm.edu/ideal/hermes2005/calidad.pdf>
- Rochville University. (2006). *Affordable Degrees*. Recurso recuperado el 13 de abril de 2006, desde http://www.affordabledegrees.com/?engine=adwords!4589&keyword=%28diploma+non+accredited%29&match_type=

EXPERIENCIA EN EL DESARROLLO Y CREACIÓN DE UN CURSO EN LÍNEA

Dayanara Suárez Ojeda, MA ¹



Introducción

Aún en el año 2006 hay educadores que presentan resistencia al cambio. Éstos son reacios a los cambios tecnológicos; se mantienen ofreciendo sus cursos con los mismos métodos y estrategias de hace diez o veinte años. Rechazan la integración de la tecnología y el fenómeno creado por la educación virtual.

La educación virtual llegó hace algunos años a nuestras aulas educativas para complementar la educación y enriquecer el currículo. De esta forma se pueden atraer más estudiantes, ya que, contrario al salón tradicional, no se requiere la presencia física.

Experiencia

La enseñanza virtual rompe con los paradigmas tradicionales del proceso educativo. La autora tuvo la oportunidad de tomar dos cursos relacionados con el tema en el nivel de maestría: Innovaciones Curriculares y Diseño de Materiales para Cursos en Línea. Estos cursos le brindaron las herramientas necesarias para poder trabajar con otras estrategias de enseñanza y diseñar un curso en línea.

Antes de comenzar a crear o a diseñar un curso en línea, se deben conocer las herramientas disponibles que pueden utilizarse e integrarse en dicho curso. Siempre es bueno conocer la teoría antes que la práctica. La experiencia fue enriquecedora y gratificante para la autora porque le brindó una idea más amplia sobre cómo variar el contenido del curso para ofrecerle a los estudiantes alternativas de estudios que satisfagan y cumplan con los diferentes tipos de inteligencias y estilos de aprendizaje.

Definitivamente, un egresado de un programa de preparación de maestros posee las competencias para

ejercer el puesto de educador. Estas competencias incluyen la aplicación de la metodología, estudio de las leyes que protegen a los niños con necesidades especiales, integración del uso de la tecnología en los salones de clase, utilización de técnicas de avalúo, estudio de los diferentes estilos de aprendizaje e inteligencias múltiples, entre otras. El maestro que posea estas competencias indudablemente estará más apto y capacitado en estas áreas. Por eso, en esta profesión hay que estar a la vanguardia y enfrentar con responsabilidad y compromiso los cambios que surgen.

La mayoría de los profesores que continúan ofreciendo sus cursos en forma tradicional indican que la educación que se ofrece en la actualidad no es la misma; no creen en la educación virtual al no tener a los estudiantes físicamente en el salón de clases. La autora puede asegurarles que es mucho el trabajo que se debe hacer antes, durante y después de crear un curso en línea. El curso posee el mismo

¹ La autora es Secretaria Administrativa IV en la Universidad de Puerto Rico en Mayagüez.

contenido que uno presencial, pero los materiales, las estrategias y las técnicas utilizadas durante el semestre deben ser diferentes para que se pueda cumplir con los objetivos del mismo.

La educación virtual bien planificada disminuye la distancia transaccional, aumenta la interacción y provee para el desarrollo del aspecto social entre los estudiantes. Estos tres elementos no siempre se logran en la educación presencial debido al tipo de conferencia que se ofrece en el salón de clases.

Modalidades

Entre las modalidades no tradicionales de enseñanza se encuentra: uso de plataformas, salones de diálogos sincrónicos y asincrónicos, el correo electrónico y la videoconferencia interactiva. Es importante señalar que un punto clave e indispensable fue el participar de un taller sobre la plataforma *WebCT*. Ésta no es la única plataforma en el mercado, también existen otras como *Blackboard* y *Learning Space*. La plataforma *WebCT* ofrece varias ventajas; entre las que se encuentran la disponibilidad de la información en cualquier lugar, el acceso rápido al material, las calificaciones y mensajes, la aclaración de dudas por medio de los foros de discusión o el envío de mensajes electrónicos al profesor o a algún compañero.

Recursos

La selección de contenido, recursos y técnicas de enseñanza es muy importante para el logro de los objetivos. Un profesor que estructure y planifique bien sus labores académicas programará estos elementos para que las competencias y los objetivos del curso se logren al máximo. Los temas seleccionados para la discusión y los recursos para el aprendizaje efectivo pueden ser las bibliotecas virtuales, revistas, periódicos en línea y otros accesos virtuales.

Un aspecto que los expertos en la educación virtual están comenzando a considerar son los servicios estudiantiles y de apoyo virtuales. ¿Tendrán las mismas necesidades los estudiantes virtuales que los presenciales? De la contestación a esta pregunta se desprende que con el grupo virtual deben tomarse en consideración otros aspectos. Si el curso es totalmente en línea y se matriculan estudiantes de otros países (extranjeros), es importante que a éstos se les ofrezcan los mismos servicios que a los estudiantes locales. Algunos de los servicios pueden ser promoción, reclutamiento, admisión, registro virtual,

consejería académica y profesional, y servicios de empleo. Además, se ofrecen los servicios de apoyo académico. Entre éstos se encuentran las bibliotecas y librerías en línea, información sobre ayudas económicas y organizaciones estudiantiles.

Retos

Es un reto para los educadores ofrecer cursos virtuales que cumplan con todos los requisitos. Se le debe asegurar a los estudiantes integridad académica y confiabilidad en todos los procesos que se lleven a cabo. Entre los recursos instruccionales que se establecen en la educación virtual se encuentran los siguientes: programa de capacitación interno, evaluación objetiva de la ejecución de los estudiantes, integración de la videoconferencia y técnicas de avalúo, entre otros.

No se puede perder de perspectiva que el estudiante necesitará guía y apoyo por parte del profesor, por lo que la educación debe reforzarse con técnicas de avalúo que indiquen cuánto éste ha aprendido; también debe proveerle las herramientas necesarias para que pueda trabajar individualmente, hasta donde sea posible.

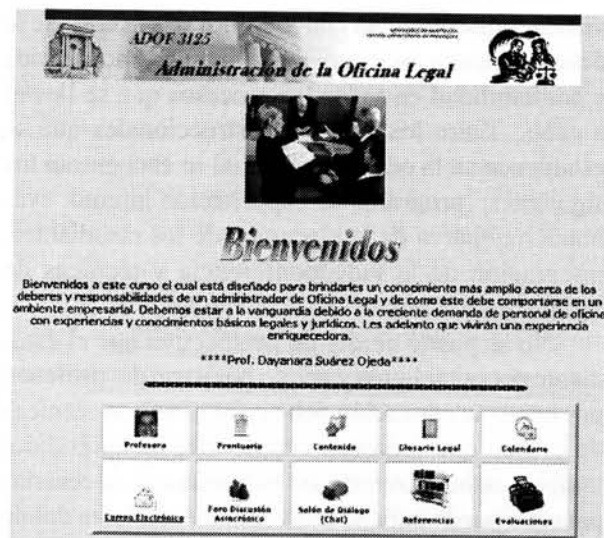
Para los profesores de educación comercial, el reto es aún mayor porque las competencias que deben poseer son mayores. Éste no es el caso de los maestros de asignaturas como español o matemáticas que sólo enseñan la materia en particular. Los maestros de educación comercial ofrecen diversidad de cursos de teoría, de destrezas y de aplicación. Ésta es una de las razones por la que se le debe ofrecer a los estudiantes el mayor número de recursos. El uso de plataformas brinda al estudiante más alternativas instruccionales mediante el uso de la Internet y de otros medios relacionados. Para ello se requiere que los maestros de educación comercial desarrollen las competencias necesarias en el uso de la tecnología.

La autora diseñó el curso Administración de la Oficina Legal. Entre las herramientas que se presentaron estaban el prontuario, el calendario, el correo electrónico, los salones de diálogo sincrónico y asincrónico, las referencias y las evaluaciones.

Aunque el curso se ofrezca en línea, se debe incluir el prontuario con toda la información del curso y del profesor, los objetivos, el contenido, los métodos de evaluación y los libros de referencia. En el contenido se incluye todo el material que se va a discutir. Si se utilizan presentaciones, éstas deben ser fáciles de descargar, sin mucha animación, gráficos o

colores. El curso diseñado incluyó un glosario con los términos más relevantes para el curso, para que los estudiantes lo utilizaran como referencia.

El calendario y los salones de diálogo son herramientas de las plataformas para que los estudiantes se mantengan informados de las actividades y trabajos asignados.



Hay que recalcar que en la educación en línea se pueden utilizar técnicas de enseñanza y de avalúo variadas, pero que sean adecuadas para el material que se enseñará. En los cursos virtuales el profesor debe asegurarse de que los estudiantes que lo toman realmente están adquiriendo el conocimiento esperado.

Conclusiones

Son muchos los aspectos que deben considerarse al momento de tomar u ofrecer un curso en línea. La autora adquirió el conocimiento suficiente para interesarse en conseguir más información sobre el ofrecimiento de los cursos en línea. También está interesada en tomar un curso totalmente en línea para poner en práctica los conocimientos adquiridos.

Entre las ventajas que la autora puede destacar del aprendizaje virtual está el hecho de no tener que viajar a un salón de clases presencial. Son muchos los obstáculos que se presentan en el diario vivir que a menudo imposibilitan el asistir a actividades profesionales o al salón de clases. No se debe penalizar a un estudiante por no poder viajar para tomar una conferencia si éste puede adquirir los conocimientos en otro lugar y evitarse el viaje.

La educación virtual brinda a los estudiantes que trabajan y tienen otros compromisos profesionales o familiares una alternativa de estudio y de superación profesional y personal. Los programas de sistemas de oficina en algunas universidades se han confrontado con una merma en las admisiones y en la retención de estudiantes. La educación virtual ofrece alternativas viables para aquellos estudiantes que no pueden viajar a la institución o se les imposibilita cumplir con un horario debido a sus múltiples funciones, ya sea en el trabajo o en el hogar.

La autora exhorta a los profesores de educación comercial a explorar las alternativas que ofrece la educación virtual tanto para los estudiantes como para las instituciones educativas.

REFERENCIAS

- Bonilla Romeu, María. (2004). *Educación virtual: nuevo paradigma en el proceso de enseñar y aprender*. Publicaciones Puertorriqueñas.
- León Vélez, Carmen L. (2004). *Procedimientos para la oficina legal*. Publicaciones Puertorriqueñas.
- Recio Ferreras, Eloy. (2001). *Presencia de la educación a distancia*. Publicaciones Puertorriqueñas.
- Rodríguez Alvarado, María. (2004). *Manual para la preparación de documentos legales*.

USO Y MANEJO ADECUADO DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS SEGÚN LA LEY DE DERECHOS EDUCATIVOS Y DE PRIVACIDAD DE LA FAMILIA

Jessica Alcover Beauchamp M.A.¹



Introducción

Se puede percibir un auge en la capacitación del personal de oficina y una de las razones principales de este fenómeno es el aumento en las querellas y demandas por las violaciones a los derechos civiles.

Durante los meses de agosto a diciembre de 2005 la autora realizó, junto a las compañeras de trabajo, Sra. Dayanara Suárez Ojeda y Srta. Gloria B. Medina García, Secretarías de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Mayagüez, un estudio para identificar las necesidades e intereses existentes de capacitación sobre las leyes que aplican para custodiar y proteger la información contenida en los expedientes académicos y administrativos. Como resultado de los 51 cuestionarios suministrados aleatoriamente, se encontró que el 96 por ciento de los encuestados tenía interés en capacitarse en el tema.

Se organizó un adiestramiento para identificar y discutir los alcances de la Ley de Derechos Educativos y de Privacidad de la Familia, por sus siglas en inglés FERPA (*Family Educational Rights and Privacy Act*), aprobada por el Congreso de los Estados Unidos en el 1974; también conocida como enmienda a la *Ley Buckley*.

Como punto de partida para este adiestramiento, se procedió a identificar esta Ley, la que aplica a toda institución o agencia educativa que reciba fondos bajo cualquier programa administrado por el Departamento de Educación Federal. Es fundamental que el personal administrativo conozca la Ley, ya que dicho personal es el que crea, utiliza y custodia diariamente expedientes y documentos.

Además, recibe y atiende solicitudes con información y transfiere sus conocimientos a otros colegas, entre otras responsabilidades.

Definición de Conceptos

Un **documento** es toda información administrativa, fiscal, histórica y esencial presentada en forma de manuscrito, impreso en papel u otro medio que pueda ser leído y cualquier otro material informativo, sin importar su forma o características físicas (incluyendo los que están en la memoria o pantalla de una computadora).

Los **expedientes académicos o educativos**, según establece la Ley, son: archivos, expedientes, récords, documentos y otros materiales que mantenga la institución que contengan información directamente relacionada con el estudiante. Éstos son documentos que contienen información provista por el estudiante a la institución para uso en el proceso educativo (información personal, documentos de admisión o matrícula, notas y programas de clases, entre otros).

Disposiciones de la Ley

La Ley de Derechos Educativos y de Privacidad de la Familia garantiza a los estudiantes cuatro derechos

¹La autora es Secretaria Administrativa III en el Departamento de Ingeniería Agrícola y Biosistemas de la Universidad de Puerto Rico en Mayagüez.

relacionados con la información contenida en el expediente académico, a saber:

- **El estudiante tiene derecho a examinar su expediente académico.** La institución tiene cuarenta y cinco días desde el momento en que se entrega la solicitud para facilitar el expediente o si el mismo no está disponible en el tiempo estipulado, el funcionario es responsable de notificar el nombre de la persona a quien se debe dirigir la petición.

Pero, ¿qué información el estudiante no tiene derecho a inspeccionar? Entre ésta están: cartas confidenciales o información que el estudiante haya renunciado al derecho de inspeccionar, documentos que contengan información de otros estudiantes, información financiera de sus padres o documentos fechados previo a la aprobación de la Ley (1974).

Es sumamente importante destacar que la solicitud siempre se tiene que referir a la oficina que custodia el expediente original del solicitante (Oficina del Registrador, Oficina de Admisiones, Oficina de Estudios Graduados).

- **Tiene derecho a solicitar enmiendas a su expediente.** El estudiante deberá presentar una solicitud por escrito al funcionario custodio del expediente, en la cual identifique exactamente lo que desea modificar, además de expresar la razón por la que considera que la información es incorrecta o inexacta.

La institución es responsable de notificarle al estudiante la acción tomada o proveerle información sobre su derecho a una audiencia o apelación.

Ejemplos:

- Si el padre de un estudiante llama o visita la oficina y pregunta sobre cómo va su hijo en clases, ¿se le puede suministrar la información?



FERPA reconoce a los estudiantes en instituciones de nivel universitario como adultos, sin importar la edad.

Sólo podrían conseguir la información si presentan evidencia de la última planilla rendida donde se demuestre el estudiante como dependiente.

- **Debe dar su consentimiento antes de que se divulgue información personal de su expediente.** La autorización por escrito será firmada y fechada por el estudiante, tiene que especificar qué información exactamente se puede divulgar, e identificar el propósito de la divulgación y las personas, compañías o agencias autorizadas a tener acceso a la información.

¿A quién se puede divulgar información sin el consentimiento del estudiante? Únicamente a los padres si el estudiante es menor de edad, y cuando hay un interés educativo legítimo en oficiales universitarios (empleados en puestos administrativos, de supervisión, de investigación, de consejería, personal de apoyo, personas o compañías contratadas por la institución y estudiantes que trabajen como asistentes de una oficina).

Además, la Ley dispone que sólo se puede divulgar la información definida como de directorio, que no es considerada dañina o que no invada la privacidad si es divulgada (nombres, teléfonos, direcciones, fechas de asistencia, cursos matriculados, traslados, etc.). ¿Qué información no puede ser incluida en el directorio de información?: el número de seguro social y de estudiante, la raza, la nacionalidad y el género.

- **Tiene derecho a radicar una querrela por alegado incumplimiento a estas condiciones,** a la siguiente dirección.

Family Policy Compliance Office
US Department of Education
600 Independence Ave. SW
Washington, DC 20202-4608

- Si se recibe una llamada de una firma reclutadora solicitando nombres y direcciones de estudiantes con promedio de 3.00.



La petición debe ser referida a la Oficina del Registrador.

La información sobre el posible empleo puede ser publicada en un tablón de edictos o referida a la Oficina de Oportunidades de Empleo.

- ¿Es correcto dejar exámenes, documentos, en cierto lugar para que los estudiantes los recojan?



Esto es una violación a la privacidad porque los estudiantes no pueden tener acceso a la información de otros compañeros.

- Una persona obtiene información de una pantalla que se dejó encendida y sin atención.



La información en una pantalla de computadora debe ser tratada igual a la información escrita en un expediente.

Ninguna información debe dejarse accesible o desatendida.



*Protejamos a nuestros estudiantes
y
protejámonos nosotros mismos*

**El mantener la confidencialidad es
responsabilidad de la institución: facultad,
administración y estudiantes.**

Recomendaciones

Para evitar violaciones a la Ley, se recomienda que no se utilicen números de seguro social o de estudiantes en avisos, que no se deje ningún tipo de documento al descubierto ante terceros, que no se circulen listas de asistencia a clases o actividades donde se incluya o se solicite el número de seguro social o de estudiante. Nunca discuta el progreso académico de un estudiante ante terceros, no utilice terceras personas para archivar

o redactar documentos con información de estudiantes. Si tiene duda sobre si debe brindar alguna información, refiera a la persona a la oficina custodia del expediente original del estudiante.

Si está interesado en conocer más información, puede comunicarse con la autora al correo electrónico aciset@hotmail.com y también puede navegar en la Internet, donde hay información variada relacionada con el tema.

REFERENCIAS

“Family Educational Rights and Privacy Act (FERPA)”. Disponible en: <http://www.ed.gov/policy/gen/guid/fpco/ferpa/index.html>

“Family Educational Right to Privacy Act (Buckley Amendment)”. Disponible en: <http://www.epic.org/privacy/education/ferpa.html>

“Family Educational Rights and Privacy Act 1974”. Disponible en: <http://www.uprm.edu/registrar/reglaw.html>.

REGLAS DE ORO DEL CORREO ELECTRÓNICO EN EL TRABAJO¹

*Prof. Raquel Agudo Ortiz
Catedrática*

Universidad de Puerto Rico en Bayamón

Cuando las oficinas comenzaron a utilizar el correo electrónico, tuvieron que luchar durante meses para lograr que los empleados lo aceptarán, que hicieran la costumbre de verificar su buzón y que abandonaran la necesidad cultural de retener una copia en papel "por si acaso". Luego comenzó el reto de lograr que no se utilice exageradamente.

Un ejecutivo promedio recibe entre 30 y 40 correos internos diario. Además, la mayoría de ellos no son importantes y algunos son meramente correo basura (SPAM). Puede hacer lo siguiente para combatir este mal de la era tecnológica:

1. Instalar una Intranet y publicar en una cartelera electrónica las comunicaciones de interés para ser leídas o consultadas en el momento que se desee.
2. Establecer una directriz para que los empleados usen el correo electrónico sólo para lo que es importante, urgente, relevante para el trabajo del destinatario o que requiera de una respuesta específica.
3. Distribuir entre el personal de oficina las reglas de oro del correo electrónico provistas a continuación.
 - Recuerde la jerarquía en las comunicaciones: encuentros cara a cara, llamadas telefónicas, correo de voz y, por último, correo electrónico.
 - Rompa la cadena: Evite ser el eslabón de enlace de "cadenas" con información de



superación personal, mensajes ajenos a la función desempeñada en la compañía, rumores y humor.

- Mantenga al mínimo el número de mensajes recibidos. Sólo así tendrá un mejor tiempo de respuesta. Haga uso de carpetas nuevas para organizar la información por temas y agilizar la búsqueda de correos anteriores.
- Absténgase de abrir archivos de extraños. Así evitará problemas de virus. Mantenga activada la opción de detección de virus en el menú herramientas (*Tools*).

¹ Artículo adaptado de <http://ciberconta.unizar.es/LECCION/CORREO/INICIO.HTML>

- Sea breve. Limite su mensaje al máximo de una página en pantalla e incluya su respuesta en el mensaje previo del destinatario.
- Evite enviar anexos con información que puede ser redactada dentro del mensaje. Así optimiza el recurso de la máquina y el tiempo de lectura.
- No envíe correo masivo. El correo dirigido a muchas personas sobrecarga el sistema de *e-mail*. Debe usarse únicamente para casos especiales o urgentes.
- Envíe copia del mensaje únicamente a las personas que pueden beneficiarse al leerlo.
- Escriba el mensaje en letras minúsculas; revise la gramática; evite la mala ortografía y errores tipográficos.
- Evalúe si el mensaje tiene valor agregado. Antes de enviar un *e-mail*, pregúntese si éste agrega valor a su propio trabajo, al del destinatario, a la operación, a los clientes o a la compañía.

Si recibe mensajes que no cumplen con estas reglas, ayude a otros para que utilicen mejor el *e-mail* haciéndoles llegar estas recomendaciones de la manera más constructiva posible.



SUGERENCIAS PARA EVITAR EL SPAM O CORREO BASURA

*Prof. Raquel Agudo Ortiz
Catedrática
Universidad de Puerto Rico en Bayamón*



SPAM es el término en inglés utilizado para definir el envío masivo indiscriminado de mensajes de correo electrónico no deseados. En español se le llama correo basura, traducción literal del inglés *junk mail*.

SPAM es una marca registrada de *Hormel Corporation* para su producto de carne procesada, una conserva denominada *Spiced Ham* (literalmente “jamón con especias”). Por no necesitar refrigeración, esta carne procesada fue muy utilizada en todo el mundo, sobre todo por el ejército norteamericano, lo que contribuyó mucho a su difusión. El uso generalizado de este término para hacer referencia a los mensajes basura que se reciben tanto en los grupos de noticias como en los buzones particulares parece que surgió de la baja opinión de alguien.

Existen programas en la Internet que captan la información que el usuario coloca en las direcciones de correo electrónico (*e-mail*). Los *spammers* (personas que envían correo basura) utilizan estos programas para enviar virus vía correo electrónico.

A continuación se dan algunas sugerencias para evitar el correo basura.

- Cuando envíe un mensaje para más de una persona, no utilice las líneas “Para” (*To*) ni “CC”. Envíelos siempre con las direcciones electrónicas en la línea de “CCO” (Copia Carbón Oculta) o “BCC” (*Blind Carbon Copy*). Así las direcciones no aparecerán visibles y, por tanto, no seguirán pasando de

mano en mano cuando se siga reenviando el mensaje.

- Cuando reenvíe un mensaje, borre los nombres y las direcciones de *e-mail* tanto de las personas que ya lo habían recibido como de la persona que se lo reenvió a usted.
- También puede especificar una dirección de respuesta diferente a la real (una inexistente); por ejemplo, *nospam@correo.com*, de tal manera que si actúa un programa para enviarle un virus de forma automática, no le llegará. En este caso es conveniente avisar a sus contactos o indicarlo al pie de sus *e-mails* como parte de la firma.
- Si aún así le llega algún correo de alguien que no desea, incluya esa dirección en el registro de correo SPAM que la mayoría

de los programas tiene, incluso los buzones gratuitos vía Web.

Si sigue estas sugerencias, protegerá las direcciones electrónicas de sus contactos, contribuirá a disminuir el correo basura y entorpecerá el uso malintencionado del correo electrónico. No olvide las dos primeras recomendaciones, salvo que tenga

la seguridad de que los destinatarios conocen sus direcciones entre sí. Además de la seguridad, representa una obligada discreción para no comunicar a unas personas las direcciones electrónicas de otras, de la misma forma que lo haríamos si se tratara de su dirección postal, el número telefónico o cualquier otra información confidencial.

REFERENCIAS

Alerta-Antivirus, Centro de Alerta Temprana sobre Virus y Seguridad Informática. Obtenido en abril de 2005 en <http://alerta-antivirus.red.es/utiles/ver.php?tema=U&articulo=11>

CRIPTONOMICON: Obtenido en abril de 2005 en <http://www.iec.csic.es/CRIPTONOMICON/spam/>. Copyright © 1997-1999 Gonzalo Álvarez Marañón, CSIC

Millán, José Antonio. *Vocabulario de Ordenadores e Internet*. Obtenido en febrero de 2005 en http://www.jamillan.com/v_spam.htm

Scott Hazen Mueller. Obtenido en marzo de 2005 en <http://spam.abuse.net/overview/>

Webopedia, online dictionary and search engine for computer and Internet technology definitions. Obtenido en marzo de 2006 en <http://www.webopedia.com/TERM/s/spam.html>

Webopedia. "Getting Rid of Spam". Obtenido en abril de 2005 en <http://www.webopedia.com/DidYouKnow/Internet/2002/GettingRidofSpam.asp>

Wikipedia, Enciclopedia libre. Obtenido en febrero de 2005 en <http://es.wikipedia.org/wiki/Spam>



PAGA "EXTRA" SOBRE EL SALARIO BÁSICO

*Prof. Zulma Clavell, Catedrática
Universidad de Puerto Rico en Bayamón*



En la década de los años 80, mientras realizaba los estudios conducentes al grado de maestría, tuve el grato privilegio de tener como profesora a la Dra. Aida Santiago-Pérez. Recuerdo que uno de los trabajos que asignó en el curso se tituló: "El Maestro como Gerente del Aprendizaje". Desde entonces he tratado de seguir fiel a esta enseñanza de ser gerente del aprendizaje; por lo que en las clases que imparto procuro ofrecer al estudiante las guías y estrategias para que sea él o ella quien trabaje efectivamente su proceso de aprendizaje.

Uno de los cursos en los que más aplico el concepto del maestro como gerente del aprendizaje es Procedimientos Administrativos de Oficina. Este curso incluye una amplia variedad de temas, por lo que se presta en forma excelente para que el(la) maestro(a) pueda aplicar toda una gama de estrategias para el aprendizaje. Por esta razón, una de las estrategias que utilizo para que el estudiante busque más allá de la literatura que se discute en la clase y que, además, aplique este conocimiento en diferentes formas a los diversos aspectos del trabajo de oficina la título **Sistema de Bonificación**.

El primer día de reunión del curso se entrega el manual *Documentos de introducción del curso*, preparado por la profesora. En el mismo el(la) estudiante encontrará los siguientes documentos: Pronuario del Curso, Expectativas de Comportamiento, Temas del Curso, Descripción de los Materiales e Instrucciones para la Preparación y Uso de los Manuales del Curso, Descripción de Tareas y Puestos a Desempeñar, Procedimientos de Rutina Diaria en el Salón de Clases, y el documento *Sistemas de Bonificación*.

El primer documento del manual presenta información general sobre el curso *Procedimientos Administrativos de Oficina*. Es importante tener una

idea general sobre el contenido del curso antes de proceder a explicar detalladamente en qué consiste la estrategia **Sistema de Bonificación**. A continuación se presenta dicha descripción:

INTRODUCCIÓN DEL CURSO

Procedimientos Administrativos de Oficina es un curso en el que se presenta un panorama general de todo lo que se realiza en una oficina. En el mismo se estudia una diversidad de temas relacionados con la actitud profesional del asistente administrativo. También se analiza la diversidad de tareas y de responsabilidades que este personal realiza.

En este curso se espera que el estudiante desarrolle las características, las actitudes y los rasgos de personalidad propios de un asistente administrativo eficiente. Además, se espera que este personal se prepare para poder llevar a cabo las tareas, procedimientos y responsabilidades que se le requieren en la oficina de hoy. Para lograr estos objetivos, el estudiante deberá dominar tres competencias principales: competencias de comunicación, competencias que exhiban una personalidad positiva y competencias administrativas.

En términos generales, en el curso se buscará contestación a las siguientes preguntas: 1) ¿Quién y cómo debe ser el asistente administrativo?, 2) ¿Qué tareas realiza?, 3) ¿Cómo debe realizar las tareas que lleva a cabo y qué procedimientos debe seguir para realizar las mismas?, 4) ¿En qué ambiente labora, esto es, dónde trabaja? y 5) ¿Cómo el asistente administrativo maneja el tiempo y organiza sus tareas?

En un curso que abarca esta gama de temas es importante señalar lo difícil que es cubrirlos todos con la profundidad requerida y en el tiempo asignado para la clase. Por esta razón, es menester enriquecer el curso con diversas estrategias y experiencias para que el estudiante pueda realizar su trabajo tanto dentro como fuera del salón de clases. Además, es vital que desde el inicio del curso el alumno se relacione con la metodología del mismo.

El párrafo anterior ofrece la clave, así como la justificación para explicar el porqué del **Sistema de Bonificación**. Para que el estudiante pueda relacionarse con la variedad de tópicos del curso, y más importante aún, internalizar los mismos, deberá trabajar al nivel de “síntesis y aplicación” con todos los conceptos que se presentan durante el semestre.

Sin embargo, surge la siguiente inquietud: ¿Cómo hacer que el estudiante trabaje con los conceptos, que llegue a aplicarlos a diversas situaciones y que, además, obtenga una calificación aceptable o satisfactoria? Indiscutiblemente, esto se logra con la aplicación de estrategias en las que el estudiante trabaje voluntariamente, sin que se sienta penalizado si no logra realizarlas dentro del término de duración del curso.

En términos generales, en el curso se trabaja con un enfoque de estructura organizativa empresarial y de trabajo en equipo, lo cual permite que el estudiante aplique en el área laboral toda la teoría estudiada en clase. Es en este entorno donde el alumno disfrutará de “paga extra” por el trabajo adicional que realice.

Como preámbulo a la descripción de esta estrategia, al alumno se le recomienda que se relacione o trabaje con aquellas experiencias adicionales que lo convertirán en un excelente asistente administrativo. Además, se le indica que aquellas tareas o actividades en las que trabaje en forma adicional se convertirán en BONOS. Al estudiante se le enfatiza que esto es lo que podría llamarse el equivalente a la “paga extra” sobre el salario básico. En otras palabras, que los bonos conllevan puntos adicionales por trabajo o experiencias de aprendizaje adicionales. El maestro del curso, como gerente de la empresa (y

del aprendizaje), se compromete a aplicar los puntos de bonos trabajados o ganados a los instrumentos de medición y calificación que se trabajen en el curso.

En el documento **Sistema de Bonificación** se le recalca al estudiante que estas tareas o actividades adicionales son total y voluntariamente opcionales. Además, se le señala que el hecho de no participar en las mismas no interfiere en forma negativa con la evaluación y calificación que recibirá en el curso. Asimismo, se le informa sobre los procedimientos que se siguen para la aplicación de los bonos; y se le presenta una lista de las posibles tareas o experiencias que se consideran bonos.

En el curso Procedimientos Administrativos de Oficina, las tareas que se efectúan tienen unas guías que permiten realizar una labor más efectiva. Asimismo, la ejecución y aplicación de los bonos también conlleva la aplicación de diversas guías. Por esta razón, en este documento se describen las guías que aplican a las tareas voluntarias y opcionales para los bonos. Es menester aclarar que la participación en las experiencias de los bonos no sustituye ningún instrumento de evaluación y calificación. Es importante, asimismo, destacar que la “puntuación de bonos” es un privilegio por el que el estudiante opta por aplicar siempre que haya cumplido con las normas del curso, así como con los requisitos mínimos de evaluación y de calificación en el curso. Si el estudiante viola alguno de los aspectos detallados en el documento Expectativas de Comportamiento, se le eliminará este privilegio.

A continuación se detallan otras consideraciones para la aplicación de bonos:

- El estudiante puede optar por participar en tantas experiencias como desee y obtener puntos de bono hasta llegar a un máximo de 30 puntos.
- Podrá acumular puntos de bono hasta el día antes de la antepenúltima reunión del curso.
- El profesor le indicará cuántos puntos de bono se acumulan en cada tarea o experiencia en la que el estudiante participe.
- El estudiante irá llenando el formulario bonos acumulados (Informe de Bonos). En la penúltima clase el estudiante someterá el formulario, junto con las evidencias requeridas, sobre los bonos que se reclamen.

- El profesor revisará y certificará la puntuación de los bonos reclamados, junto con las evidencias, y devolverá el formulario al estudiante.
- Una vez certificada la puntuación, el alumno indicará en el formulario Resumen de Notas en qué examen o instrumento de evaluación se aplicarán los puntos de bono, así como la puntuación que desea sumar al mismo.
- Al estudiante que tenga más de cinco ausencias y/o tardanzas sin justificación se le acreditará solamente la mitad de los bonos reclamados y certificados.
- El estudiante puede sumar hasta un máximo de diez puntos por examen, tres puntos en cada reseña de artículo (dos en el semestre) y dos puntos en los informes.
- En caso de sobrepasar la cantidad de bonos que aplique a los diversos instrumentos de evaluación, se puede negociar con el estudiante la aplicación de los puntos sobrantes.

Descripción de las Actividades para Bono

1. Miembro de AESO—El estudiante debe presentar evidencia de que es miembro de la Asociación de Estudiantes de Sistemas de Oficina (AESO) durante el año académico en curso (2 puntos). Si prepara un breve informe de cómo cooperó con la Asociación y puede demostrar que fue un miembro activo, podría aumentar sus bonos (máximo de puntos: 4).

Ésta es una manera del profesor recalcar el aspecto de desarrollo profesional, así como la importancia de pertenecer a organizaciones afines a los intereses laborales.

2. Asistencia a actividad especial de IAAP (máximo de puntos: 10). Esta actividad la organiza el Capítulo de IAAP de San Juan, y generalmente se invita a las universidades del área metropolitana. Se celebra un sábado en la mañana y se presentan temas apropiados para el curso y para el nivel en el que se encuentra el estudiante de Procedimientos. (La actividad se ofrece al principio del semestre.)

3. Coordinación (o ayuda) de actividades especiales—Esta tarea puede ser la planificación de un taller, seminario, conferencia o excursión educativa que se relacione con algún tema del curso. La misma se llevará a cabo fuera de la hora regular del curso. El tema se seleccionará en acuerdo con el profesor del curso. Tan pronto se tenga idea de que este tipo de actividad se seleccionará para bono, se le notificará al profesor el tema y posibles fechas al respecto. El estudiante no podrá invitar a un conferenciante hasta tanto tenga la autorización del profesor. Los detalles finales de la actividad deberán informarse a la clase con un mínimo de dos semanas de anticipación de la misma. Se podrá autorizar hasta un máximo de tres a cuatro actividades por semestre (máximo de puntos: 8).

Es recomendable que el profesor del curso autorice aquellos temas que se están revisando continuamente, como servicios de correo y planificación de viajes o aquellos temas en los cuales otros recursos pueden abundar en la información ofrecida. Éste es el caso de los exámenes de certificación, tales como CPS y CAP. Asimismo, es importante señalar que con esta actividad se pretende que el estudiante practique el concepto de planificación de actividades.

4. Asistencia a actividades especiales—Estas actividades deben ser de mejoramiento profesional y estar relacionadas con alguno de los temas del curso. Entre ellas están: conferencias, talleres, seminarios y excursiones educativas. Asimismo, pueden ser actividades complementarias a otros cursos u organizaciones; sin embargo, se llevarán a cabo fuera del horario de clases regulares del alumno. Se puede obtener hasta un máximo de tres puntos por la actividad. Se otorga un punto si presenta la evidencia de la asistencia y dos puntos adicionales si presenta un breve resumen en el que indique por lo menos siete aspectos importantes de los que se expusieron en la actividad. El estudiante puede participar hasta un máximo de cinco actividades especiales.

Ésta es una excelente estrategia para que el

profesor refuerce el concepto de aprender a aprender, ya que el estudiante busca su propio aprendizaje. No debe olvidarse que ésta es una de las destrezas que el asistente administrativo de este milenio debe desarrollar.

5. Asistencia perfecta—Para obtener esta bonificación, el estudiante debe tener asistencia perfecta al curso y ninguna tardanza (máximo de puntos: 4).

Esta estrategia de bonificación tiene el propósito de fomentar la importancia de la asistencia y puntualidad al empleo.

6. Días de reposición prospectiva de clases—Se obtendrá un punto de bono por cada hora de asistencia a clases adicionales que se lleven a cabo fuera del horario regular del curso. El profesor no penalizará la ausencia a este tipo de clase. La asistencia a la misma es voluntaria.

7. Decoración apropiada del salón o preparación de TABLÓN DE EDICTOS—El equipo de trabajo del cual el estudiante forme parte durante el semestre seleccionará un tema del curso para desarrollarlo visualmente. En acuerdo con el profesor, el equipo de trabajo decidirá cuál tablón o pared decorará. Antes de preparar y montar la exhibición, el equipo de trabajo cotejará los Criterios Tablón de Edictos y los consultará con el profesor. Para esta decoración se utilizarán materiales económicos y que, hasta donde sea posible, sigan unas normas de conservación del ambiente (máximo de puntos: 10).

Con esta estrategia se pretende que el estudiante busque más información sobre un tema del curso, lo resuma y prepare una presentación visual comprensible del mismo.

8. Actualizar archivo—El equipo de trabajo cotejará el aspecto estético de la gaveta, así como el orden del archivo de documentos en la misma. Una vez realizado este cotejo, se reorganizará el contenido de los expedientes y se sustituirán marbetes y cartapacios deteriorados, de ser necesario. El equipo consultará con el profesor el orden del archivo de expedientes

y documentos (máximo de puntos: 7).

El estudiante practica el sistema de administración de documentos y también mantiene al día la documentación del curso.

9. Bonos en clase—En días tomados al azar, el profesor del curso otorgará bonos por alguna contestación o cooperación significativa en particular. Una vez el profesor indique al estudiante la obtención de un bono, éste deberá estar pendiente de que se honre el ofrecimiento. El estudiante solicitará al profesor que le entregue el bono o le firme la certificación al respecto el mismo día en que se adjudique el bono.

El profesor puede utilizar el pensamiento crítico para aplicar este bono y, además, crea un estado de alerta en los estudiantes.

10. Otros—Participación en competencias, certámenes, puestos directivos en organizaciones, entre otros. El estudiante preparará un breve informe de su participación en la actividad y evidenciará la misma. Se estimula el desarrollo profesional del alumno.

11. Para la entrega del Informe de Bonos, se llenará el formulario requerido y se presentará, además, una tabla en la que se detallan los diversos aspectos de las actividades reclamadas.

¡Participa! Ésta será una excelente experiencia...

Con esta exhortación, finaliza el documento en el que se describe el **Sistema de Bonificación** del curso Procedimientos Administrativos de Oficina. Es importante destacar que, desde comienzos del curso, el alumno seleccionará las actividades de bonificación en las que interese participar. Con éstas también se practica el concepto de "organización de tareas y manejo del tiempo".

Como énfasis final, quiero recalcar lo ventajosa que es esta estrategia para el estudiante. En los últimos años, el por ciento de notas "deficientes o de fracasos" en el curso Procedimientos Administrativos de Oficina, así como las bajas en el mismo, han sido mínimas.

Así que finalmente me resta indicar...

¡Participa! Ésta será una excelente experiencia...

WORD AL ALCANCE DE TOD@S



Prof. Raquel Agudo Ortiz
Catedrática
Universidad de Puerto Rico en Bayamón

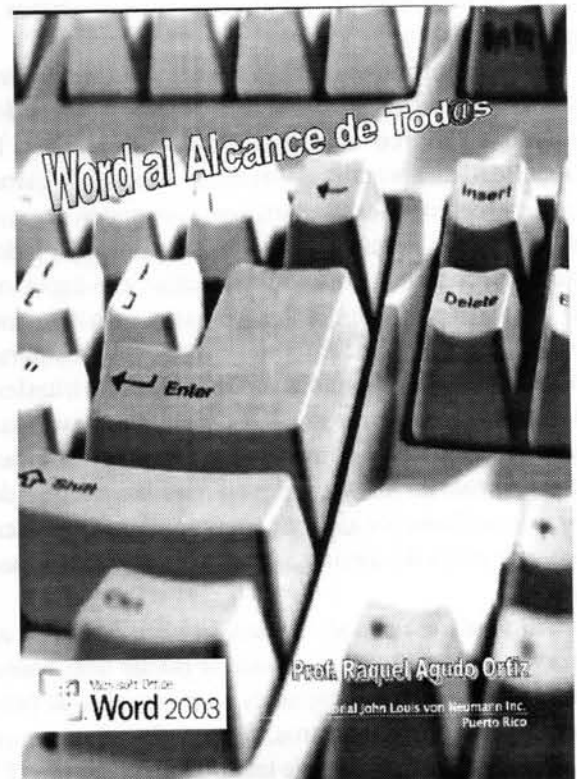
La primera edición del libro *Word al alcance de tod@s* se publicó en marzo de 2005 para uso del programa *MS Word XP*, y en agosto de 2005 se actualizó para *MS Word 2003*. En el mismo se describen e ilustran todos aquellos conocimientos requeridos para preparar documentos de oficina con el programa *Microsoft Word*. Está escrito en un lenguaje sencillo, y se puede usar en niveles de enseñanza secundario, postsecundario y universitario. También es útil para aquellos usuarios que interesen aprender el programa por su cuenta. Aunque es recomendable leer todo el contenido, la estructura del libro permite consultar y entender cualquier apartado sin necesidad de seguir un orden, por lo que éste se puede utilizar como manual de referencia por personas que ya tienen algún conocimiento de *Word*.

Word al alcance de tod@s está organizado de lo sencillo a lo complejo, y contiene las siguientes lecciones: Introducción, Funciones Básicas Comunes, Funciones de Revisión, Manejo de Archivos con *Word*, Cambios de Formato, Tabulación, Tablas, Otras Funciones (preparación de sobres y marbetes, documentos de más de una página, creación y uso del autotexto, y búsqueda y reemplazo) y Funciones Avanzadas (creación y uso de macros sencillos, y combinación de archivos—*Merge*). El libro contiene ejercicios de práctica a través de las lecciones y

también provee ejercicios de aplicación al final de aquellas lecciones que requieren práctica adicional. Además, incluye los siguientes apéndices: Glosario, Uso Básico de *Windows*, Uso Básico del *Windows Explorer*, Cómo Instalar el Teclado en Español, Propiedades del Menú de Inicio y de la Barra de Tareas (*Start Menu & Taskbar*), Uso de la Papelera de Reciclaje (*Recycle Bin*), Recuperar Documentos de *Office* (*Document Recovery*), Reglas Mecanográficas Principales de División de Palabras y Tabla de Funciones Básicas e Intermedias de *Word*.

En algunos ejercicios se indica que se abra un documento pregrabado para modificarlo. Dichos ejercicios están disponibles vía Internet en la página Web de la autora (<http://raquelagudo.web.prw.net/>) y en la del editor (<http://josejuandiaz.com/Editorial/>).

Al final del libro se proveen nueve apéndices sobre temas relacionados, entre ellos: un glosario, instrucciones para instalar el teclado en español, reglas mecanográficas principales de división de palabras y una tabla que recopila las funciones básicas e intermedias de *Word*. Para más información y sugerencias, pueden comunicarse con la autora a la dirección electrónica prof.raquel.agudo@gmail.com.



EDUCACIÓN VIRTUAL: NUEVO PARADIGMA EN EL PROCESO DE ENSEÑAR Y APRENDER



*Dra. María Bonilla, Catedrática
Universidad Interamericana de Puerto Rico
Recinto de San Germán*

Educación virtual: un nuevo paradigma en el proceso de enseñar y aprender presenta un vistazo a la evolución de la enseñanza virtual con énfasis en la enseñanza y aprendizaje en línea. El mismo está dirigido a personas que interesan incursionar en el aprendizaje virtual: administradores, maestros y estudiantes.

Con tal propósito, *Educación virtual: un nuevo paradigma en el proceso de enseñar y aprender* provee un marco conceptual relacionado con la modalidad de aprendizaje en línea, además de estrategias y técnicas de enseñanza que conducen al éxito en iniciativas de enseñanza virtual. Por otro lado, provee recomendaciones relacionadas con aspectos de servicios para estudiantes virtuales, planificación estratégica para ofrecimientos virtuales y consideraciones éticas relacionadas con iniciativas virtuales. Asimismo, constituye una herramienta muy valiosa para estimular el desarrollo de iniciativas de enseñanza virtual en instituciones educativas, además de ser un excelente recurso para personas que interesen explorar antes de iniciarse como estudiantes virtuales.

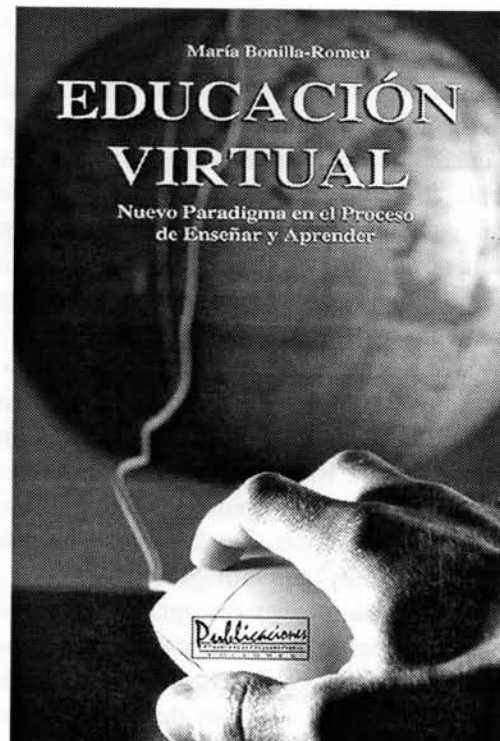
Educación virtual: un nuevo paradigma en el proceso de enseñar y aprender se puede usar como libro de texto en instituciones responsables de preparar a los futuros maestros, sobre todo, a los que se especializarán en el área de tecnología educativa. El

texto incluye actividades de aprendizaje, las cuales contribuirán a ampliar los conocimientos adquiridos mediante la lectura de los diferentes capítulos y la consulta de los recursos bibliográficos presentados en cada uno de ellos.

Educación virtual: un nuevo paradigma en el proceso de enseñar y aprender responde a las exigencias de los administradores, maestros y estudiantes por un recurso en español que les provea dirección sobre el nuevo paradigma de los procesos educativos. Sus ocho capítulos, a saber: El Fenómeno de la Educación Virtual, Enseñanza y Aprendizaje en Línea, Técnicas de Enseñanza en Línea, Comunidad de Aprendices Virtuales, Servicios Estudiantiles y de Apoyo Virtuales, Planificación Estratégica para Ofrecimientos Virtuales, Consideraciones Éticas en la Enseñanza y Aprendizaje en Línea, y Perspectivas en la Educación Electrónica mueven al lector desde el paradigma de la educación presencial hacia la comprensión del nuevo paradigma de la enseñanza y aprendizaje virtual, incluyendo los retos y las oportunidades que el mismo representa.

Este texto espera hacer una contribución a la dinámica de los procesos educativos mediante la presentación y análisis de puntos de vista relacionados con el nuevo paradigma educativo.

Para más información, pueden comunicarse con la autora a la dirección electrónica romeu@prtc.net.



TECNO-MILANMAR, INC. SIMULACIÓN: INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA

Dra. María Bonilla, Catedrática
Universidad Interamericana de Puerto Rico
Recinto de San Germán

Prof. Angelita Guzmán, Catedrática
Universidad de Puerto Rico en Ponce

Prof. Mildred Ortiz, Instructora
Universidad Interamericana de Puerto Rico
Recinto de San Germán

Tecno-Milanmar, Inc. es un proyecto didáctico que brinda a los estudiantes la oportunidad de integrar los conocimientos adquiridos en los cursos del currículo de sistemas de oficinas y desarrollar otras destrezas necesarias para desempeñarse exitosamente en el mundo del trabajo. Mediante la práctica intensiva en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, el estudiante puede demostrar sus competencias y proveer información al maestro sobre aquellos aspectos que necesita reforzar.

A través de los ejercicios para el procesamiento de los documentos que presenta *Tecno-Milanmar, Inc.*, el estudiante simulará trabajar como asistente administrativo para una empresa dedicada a ofrecer equipo y servicios tecnológicos. Tendrá la oportunidad de trabajar en los diferentes departamentos de la empresa: Recursos Humanos, Relaciones Públicas y Mercadeo, Compras, Contabilidad, Legal y Ejecutivo. En cada uno de los departamentos se ofrecen actividades que requieren utilizar programas (*software*) de aplicación disponibles, tales como: base de datos, hojas de cálculo, agendas y directorios electrónicos, presentaciones electrónicas y procesamiento de palabras.

Igualmente, *Tecno-Milanmar, Inc.* ofrece al estudiante la oportunidad de desarrollar destrezas en el manejo de la Internet al integrar las actividades de aprendizaje a este recurso tecnológico. El maestro tendrá la oportunidad de explorar con sus estudiantes los diferentes portales de la Internet, los cuales proveen información para realizar las tareas en los departamentos de la empresa. Sin duda, estas actividades de aprendizaje permitirán el desarrollo de las destrezas de investigación para desempeñarse con éxito en las empresas del presente y del futuro.

Tecno-Milanmar, Inc. provee actividades complementarias, las que pueden utilizarse para retar

el intelecto de los estudiantes más aventajados. También incluye ejercicios para el desarrollo de las destrezas básicas utilizando los diferentes tipos de escritura: copia corrida, estadística, borrador y cursiva.

El apéndice tiene un índice en orden alfabético de términos y modelos de documentos para guiar al estudiante en el procesamiento de los mismos. Éste puede utilizarse como fuente de referencia inmediata. Además, *Tecno-Milanmar, Inc.* incluye un disco compacto donde se encuentran los formatos de los documentos, actividades de avalúo (*assessment*) y otros modelos de referencia que el estudiante utilizará en los diferentes departamentos de la empresa.

Reto al intelecto, desarrollo de iniciativa y de creatividad, uso de las diversas fuentes de investigación y referencias, desarrollo de las destrezas de redacción en inglés y en español, son algunos de los desafíos que *Tecno-Milanmar, Inc.* presenta a los estudiantes. El maestro podrá mantenerse actualizado para dirigir al estudiante hacia el logro de las metas y de los objetivos ocupacionales.

Los maestros que utilicen *Tecno-Milanmar, Inc.* en los cursos tendrán la certeza de ofrecer a los estudiantes unas experiencias de aprendizaje similares a las que encontrarán en un ambiente real de oficina. Asimismo, brindarán a sus estudiantes la oportunidad de procesar múltiples y variados documentos en español, el idioma de mayor uso en las oficinas de los países hispanoparlantes.

Si necesita más información, pueden comunicarse con las autoras a: tecnomilanmar@yahoo.com, romeu@prtc.net y anguzpe@yahoo.com.



ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS: SISTEMAS, PROCEDIMIENTOS Y TECNOLOGÍA

Prof. Carmen M. Correa
Catedrática Jubilada
Universidad de Puerto Rico en Bayamón

Prof. Abigail Díaz
Catedrática Jubilada
Universidad de Puerto Rico en Bayamón

Esta obra se enfoca en las guías, los principios, los procedimientos y las nuevas tendencias en la administración de documentos en sistemas manuales y electrónicos. Constituye un recurso muy valioso para formar profesionales de nivel universitario, postsecundario y secundario capaces de enfrentar las nuevas exigencias del mundo del empleo, en el que la información y la tecnología tienen un papel protagónico. También puede utilizarse como fuente de referencia para los profesionales de las oficinas.

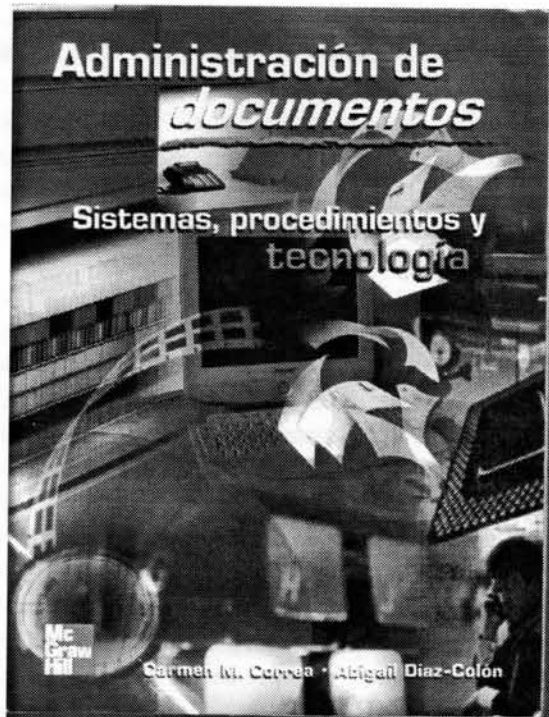
Administración de documentos: sistemas, procedimientos y tecnología destaca la importancia de la información para las instituciones. Presenta aspectos éticos y legales y los medios, métodos, reglas y sistemas para el manejo, archivo, distribución, conservación y protección de documentos en formatos electrónicos o en papel.

El texto agrupa los temas en diecisiete capítulos distribuidos en cinco partes. Dedicar un capítulo a las bases de datos electrónicas y a las guías generales para su creación y diseño. Este capítulo incluye, además, ejercicios básicos que pueden trabajarse en cualquier programa de base de datos. El Capítulo 12 trata sobre el archivo de correspondencia en formatos electrónicos y la creación de expedientes electrónicos. El Capítulo 16 discute el uso de tecnología de imágenes electrónicas y la microfilmación como alternativas para la conservación y el manejo de documentos en papel. Los demás capítulos incluyen los sistemas, métodos y procedimientos tradicionales que se siguen en la administración de documentos y la integración de éstos con los sistemas electrónicos.



La obra incluye un gran número de ilustraciones didácticas. Al final de cada capítulo se ofrecen actividades diversas que complementan la información: resumen, preguntas de repaso, términos para definir, casos para discusión y proyectos.

Para más información pueden comunicarse con las autoras al correo electrónico correacm@coqui.net.



PROCEDIMIENTOS PARA LA OFICINA LEGAL

Prof. Carmen L. León Vélez
Catedrática Asociada
Universidad de Puerto Rico en Utuado

Procedimientos para la oficina legal se publicó en el 2004, por Publicaciones Puertorriqueñas Editores. El texto se divide en tres partes y siete capítulos. Está escrito en un lenguaje sencillo y con referencias relacionadas con las leyes y estatutos vigentes en Puerto Rico, lo que lo convierte en una herramienta útil y eficaz para las personas que se relacionan con el ambiente legal. No se limita a las funciones que realiza una secretaria y a los requisitos que tiene una oficina legal, también enfoca el marco judicial puertorriqueño.

La primera parte del libro consta de tres capítulos. El Capítulo 1 define la profesión de la secretaria legal, las diferentes categorías y las cualidades que ésta debe demostrar. El Capítulo 2 permite conocer los profesionales o funcionarios del sistema legal, con los que la secretaria mantendrá estrecha relación. También enfatiza las funciones y responsabilidades de los abogados y los notarios públicos. El Capítulo 3 presenta las funciones de los tres poderes del gobierno, con énfasis en la estructura organizacional del Poder Judicial en Puerto Rico.

La segunda parte consta de tres capítulos. Los Capítulos 4 y 5 presentan un manual con los procedimientos técnicos y de codificación necesarios para la producción de los documentos judiciales y notariales, y presta especial atención a los requerimientos establecidos en la Ley Notarial vigente. Se introduce el desarrollo de documentos judiciales como demandas, mociones, emplazamientos, sentencias, juramentos, resoluciones, peticiones y deposiciones, y se explica la relación entre cada uno de estos documentos. Se discuten los documentos notariales como declaraciones juradas, escrituras y actas. También se explica el Registro de Testimonios y el Protocolo. El Capítulo 6 presenta modelos de documentos que se pueden utilizar como fuente de referencia o para práctica de los estudiantes en el salón de clase.

La tercera parte del libro consta de un solo capítulo. El Capítulo 7 presenta el tema de la ética basado en los cánones que regulan la conducta de los profesionales en el campo legal: Cánones de Ética



Profesional dirigidos a los abogados, Cánones de Ética Judicial orientados a los jueces y Cánones de Ética Notarial enfocados a los notarios públicos. Al finalizar cada capítulo, el lector podrá afianzar los conceptos mediante actividades de refuerzo. Estas actividades hacen que el repaso de la lección sea uno ameno y de fácil retención.

El texto contiene un Glosario de Términos Legales. Los apéndices incluyen un cuestionario para entrevistar a un(a) secretario(a) legal, con el fin de familiarizar al estudiante con el personal de oficina y las actividades que éste realiza. Incluye, además, la Tabla para la Codificación de las Regiones Judiciales, la Tabla para el Cobro de Aranceles, la Hoja de Cotejo para el Notario y su Oficina, así como formularios para informar la actividad notarial mensual y anual, entre otros. También se enumeran los Títulos y Artículos de la Ley Notarial de Puerto Rico de 1987, revisada el 1 de agosto de 2002, y las partes que componen el Reglamento Notarial de Puerto Rico.

Para estimular la búsqueda de información adicional a través de la Internet, se incluyen varias direcciones electrónicas, entre ellas: www.tribunalpr.org (Rama Judicial de Puerto Rico), www.lexjuris.com (Leyes y Reglamentos), www.capr.org (Colegio de Abogados de Puerto Rico), www.gobierno.pr (Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico) y www.senadopr.org (Senado de Puerto Rico).

Procedimientos para la oficina legal es una excelente fuente de información para la persona que desea conocer conceptos básicos sobre el Sistema Judicial de Puerto Rico y aquellos que deseen trabajar y/o realizar estudios prejurídicos, derecho o bibliotecología jurídica. De igual manera, puede utilizarse como fuente de referencia para el personal secretarial legal.

Para más información o recomendaciones, pueden comunicarse con la autora a la dirección electrónica leoncl@hotmail.com o leoncv1@coqui.net.

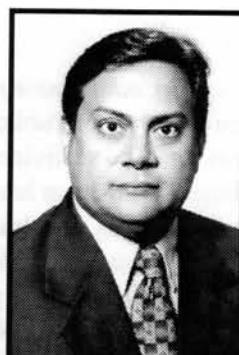
MANEJO DEL TECLADO DE LA COMPUTADORA Y PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS

SEGUNDA EDICIÓN (2006)

Dra. Aida Santiago-Pérez
Catedrática Jubilada
Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras

Prof. Zoraida Morales de Montañez
Catedrática Jubilada
Universidad de Puerto Rico en Bayamón

Prof. Arnaldo Rodríguez
Catedrático Asociado
Universidad de Puerto Rico en Bayamón



Manejo del teclado de la computadora y procesamiento de documentos se diseñó con el propósito de ayudar al estudiante a desarrollar aquellas destrezas que le permitan desempeñarse en el procesamiento electrónico de texto con la efectividad y la eficiencia que requiere la oficina moderna. El texto le sule al estudiante las competencias, los conceptos, la terminología y los procedimientos requeridos para tener éxito en la realización de este proceso.

Manejo del teclado de la computadora y procesamiento de documentos está estructurado en 4 bloques y 12 módulos distribuidos en 60 lecciones, a saber:

Bloque 1—Teclado alfabético **(Módulos 1 al 4, Lecciones 1 a la 20)**

Introduce el teclado alfabético, ofrece énfasis en el uso de técnicas correctas y en el desarrollo de la rapidez y la exactitud. Presenta reglas de lenguaje, tabuladores preestablecidos, redacción directa en la computadora, cotejo de errores e introduce la escritura en cursiva en oraciones sencillas.

Bloque 2—Teclado de números, de símbolos y panel numérico (Módulos 5 al 7, Lecciones 21 a la 35)

Presenta el teclado de números y de símbolos y también el panel numérico. El panel numérico es un módulo que se puede presentar en otro momento en el curso. Inclusive puede presentarse solamente a estudiantes que le darán uso constante (contabilidad, finanzas). El eliminarlo o presentarlo después de los Módulos 8 al 12 no altera ninguna de las destrezas en el procesamiento de los documentos.

El Bloque 2 introduce la copia alfanumérica, enfatizando la diferencia entre el alcance de los números del teclado convencional y los números del panel numérico. Presenta la copia en cursiva en forma de párrafos, las marcas de cotejo, la copia en borrador y la transferencia de la destreza (copia en cursiva, copia en borrador y copia alfanumérica). Continúa, además, con el énfasis en el uso de técnicas correctas y el desarrollo de la rapidez y la exactitud, y la presentación de reglas de lenguaje. Refuerza la redacción directa en la computadora y el uso de los tabuladores.

Bloque 3—Introducción al procesamiento electrónico de texto (Módulos 8 y 9, Lecciones 36 a la 45)

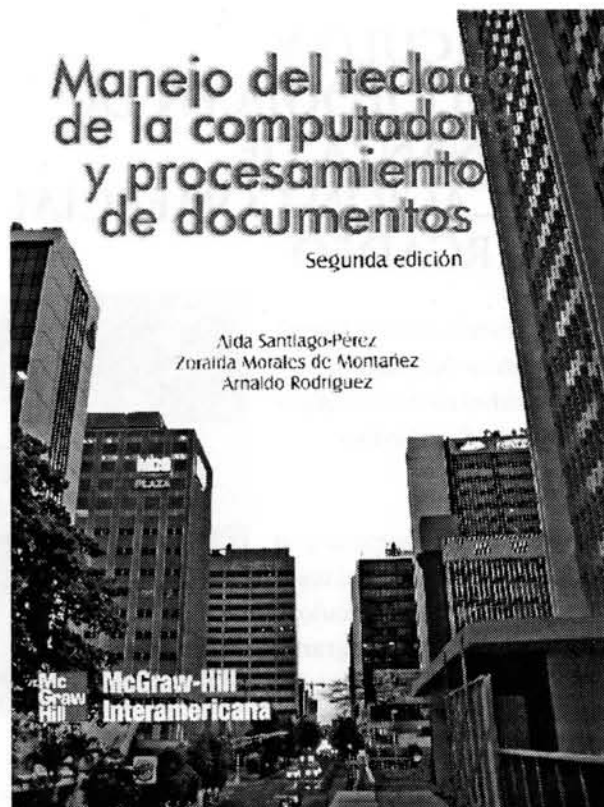
Introduce el uso de funciones básicas para el procesamiento electrónico de texto: centrado horizontal, centrado vertical, cambios de apariencia (negrillas, bastardilla, mayúsculas sólidas, viñetas, subrayado, tipo y tamaño de letras); uso de los diferentes tipos de tabuladores (tabulación sencilla); división mecano-gráfica de palabras; cambio de márgenes y margen izquierdo temporero, y la corrección de errores con el verificador de deletreo y otras funciones para corregir. Refuerza las normas de lenguaje, la redacción directa en la computadora, el desarrollo de la rapidez y la exactitud, el uso correcto de técnicas básicas, la copia en borrador, en cursiva y alfanumérica.

Bloque 4—Procesamiento de documentos comerciales (Módulos 10 al 12, Lecciones 46 a la 60)

Introduce el formateo de documentos comerciales más complejos: informes con título principal, título secundario, títulos laterales, citas cortas y citas largas, lista de referencias y portada; memorando tradicional y memorando simplificado; mensaje por correo electrónico; carta comercial/personal; carta comercial y sobres. Continúa con el desarrollo de la rapidez y la exactitud, el uso correcto de técnicas básicas, la escritura de copia en borrador, en cursiva y alfanumérica.

ADEMÁS, el texto . . .

1. Está preparado para un periodo de clase de 50 minutos.
2. Presenta las competencias que el estudiante debe demostrar al finalizar cada bloque.
3. Incluye los objetivos para cada una de las lecciones.

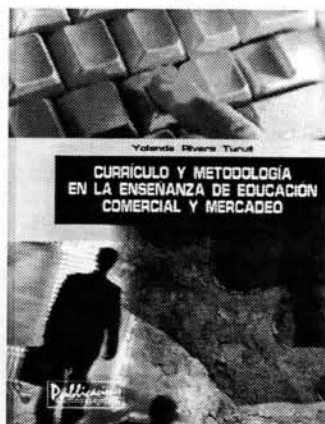


4. Indica los minutos para cada actividad.
5. Establece las metas para distintas actividades.
6. Contiene vocabulario utilizado en distintos tipos de documentos recopilados en oficinas de Puerto Rico.
7. Está acompañado de un *Manual para el profesor* que incluye: sugerencias para la enseñanza lección por lección, recomendaciones para la evaluación formativa, escalas y métodos sugeridos para evaluar formalmente la ejecución del estudiante y las soluciones para los ejercicios de aplicación.

Para más información, pueden comunicarse con los autores a las direcciones electrónicas: zorinmorales@yahoo.com y ArRodriguezpr@aol.com.

CURRÍCULO Y METODOLOGÍA EN LA ENSEÑANZA DE EDUCACIÓN COMERCIAL Y MERCADEO

Prof. Yolanda Rivera Turull
Catedrática Jubilada
Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras



El libro se preparó con el fin de utilizarlo como texto en los cursos de currículo y metodología del Programa de Educación Comercial del Departamento de Programas y Enseñanza de la Facultad de Educación de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. Incluye, además, ejemplos para el área de Mercadeo porque dichos estudiantes toman los cursos para la licencia de maestro en el Programa de Educación Comercial.

El Capítulo I, Currículo, presenta un resumen de los conceptos relacionados con el currículo; enfoques o escuelas de pensamiento que han influido en los sistemas educativos; los conceptos de diseño, desarrollo, evaluación curricular e integración curricular.

El Capítulo II presenta los Fundamentos de la Educación Comercial, una visión general a sus orígenes y la educación comercial como parte de la educación general de un individuo. Contiene una sinopsis de la legislación federal que impactó esta especialidad.

El Capítulo III ofrece una idea general del Programa de Educación Comercial del Departamento de Educación. Menciona brevemente los estándares, de dónde surgen, e incluye una explicación general de las normas del Departamento establecidas por el Secretario de Educación.

El Capítulo IV presenta el Programa de Educación Comercial de la Facultad de Educación, el marco conceptual, los principios guías para evaluar la ejecución del educando y el currículo del Programa. La información de este capítulo puede servir de marco de referencia para el programa en otros recintos o universidades.

El Capítulo V, Competencias, Estándares y Objetivos, explica qué son competencias y cuáles son las competencias de un futuro maestro; la diferencia entre estándares, competencias y objetivos; los estándares del Programa de Educación Comercial; el concepto de *accountability* que requiere la Ley Federal *No Child Left Behind*; los componentes de un objetivo operacional, los verbos observables, los dominios del conocimiento y sus respectivos niveles de dificultad; y finalmente, una lista de objetivos operacionales típicos de diferentes cursos de Educación Comercial y Mercadeo.

El Capítulo VI, Desarrollo del Pensamiento, aclara la diferencia entre la enseñanza tradicional y la enseñanza para desarrollar destrezas de pensamiento de alto nivel, presenta las destrezas que se recomiendan para desarrollar el pensamiento, el constructivismo y las características de un maestro constructivista, las estrategias de enseñanza que responden a esta filosofía y el concepto de metacognición; explica la estrategia ECA, la mayéutica socrática y los tipos de preguntas.

El Capítulo VII presenta la planificación a corto, mediano y largo plazo; las definiciones de prontuario y sílabo; los requisitos de la Ley 51 en los prontuarios; las partes de un plan diario utilizando la estrategia ECA con ejemplos de aplicación; y partes especiales que pueden añadirse a un plan diario, de acuerdo con las necesidades de los estudiantes.

El Capítulo VIII presenta los conceptos de evaluación, medición y evaluación (*assessment*); la evaluación diagnóstica, formativa y sumativa; los criterios generales para preparar exámenes tradicionales, la tabla o planilla de especificaciones, los exámenes estandarizados, las estrategias de *assessment* (portafolio, diario reflexivo, organizadores gráficos, entrevistas, tirilla cómica, trabajos escritos, simulaciones, técnicas informales de avalúo, el autorretrato), instrumentos para evaluar la ejecución del estudiante (listas de cotejo, rúbrica o matriz de valoración, autoevaluación del estudiante). Incluye consideraciones generales al determinar la calificación del estudiante, factores de evaluación y peso, alternativas para determinar la nota, y curvas.

El Capítulo IX, Métodos y Estrategias de Enseñanza, presenta los métodos generales de enseñanza (deductivo, inductivo), el método socrático y el método de descubrimiento. Incluye la definición de la memoria a corto y a largo plazo y cómo las estrategias de enseñanza promueven la memoria a largo

plazo. Además, incluye una lista de 50 estrategias de enseñanza que no requieren necesariamente el uso de la tecnología.

El Capítulo X, Motivación y Principios Psicológicos que Influyen en el Proceso Enseñanza-Aprendizaje, presenta la definición de motivación y una lista de 32 recomendaciones dirigidas al maestro para motivar a sus estudiantes. Finalmente, presenta una lista de 23 principios psicológicos que influyen en el aprovechamiento de los estudiantes.

El Capítulo XI contiene las destrezas técnicas o profesionales del maestro: inducción, marcos de referencia, cierre pedagógico, refuerzo psicológico, retrocomunicación, variación de estímulos (cambio de posición, gestos, tono de voz, centralizar la atención, patrones de interacción, pausa o silencio, cambios en los canales sensoriales), el arte de formular preguntas, el contrainterrogatorio, el control de la participación, el uso óptimo del tiempo y la apariencia profesional.

El Capítulo XII, Integración de la Tecnología en el Currículo, ofrece recomendaciones de cómo llevar a cabo la integración, explica el uso de la Internet, presenta estrategias de búsqueda rápida (Lógica de Boolean) y presenta 18 estrategias y/o lugares en la red que pueden integrarse en el salón de clases. Incluye una serie de direcciones electrónicas con recursos para los maestros, explica en qué consiste la deshonestidad académica en la Internet, ofrece recomendaciones para evitarla, explica los fraudes en la Internet, el robo de identidad y las características de un lugar seguro en la red.

El Capítulo XII, Enseñanza de la Computadora, presenta los niveles escolares en que se enseña computadora, la definición de literacia de computadoras, los grados en que puede enseñarse un curso de introducción a la computadora, el contenido del curso, los cursos de información tecnológica, las certificaciones de la industria, el concepto de enseñanza asistida por la computadora y enseñanza administrada por la computadora. Finalmente, presenta la diferencia entre el teclado Dvorak y el Teclado QWERTY.

El Capítulo XIV, la Metodología de la Enseñanza de la Computadora, presenta el golpeo al tacto, las técnicas básicas y la ergonomía, la metodología de la enseñanza de los alcances, el desarrollo de la rapidez y la exactitud, los índices de dificultad de la copia, la evaluación del curso de manejo del teclado y de los cursos de producción de documentos, la evaluación de las actitudes y hábitos de trabajo,

programas autotutoriales para el aprendizaje del teclado, la enseñanza de los programas de aplicación y la evaluación de la producción.

El Capítulo XV, Educación a Distancia, presenta el origen, la definición y las plataformas de los cursos en línea, la diferencia entre un curso presencial y un curso a distancia, las modalidades de la educación a distancia, características de la instrucción, estrategias que se recomiendan, ventajas y desventajas, estrategias para desarrollar pensamiento a través de la educación a distancia, el fraude de títulos y diplomas en Internet, y lugares en la red que ofrecen información acerca de educación a distancia.

El Capítulo XVI, Sistemas Abreviados de Escritura y Tecnologías para el Registro de la Información, presenta los orígenes de la taquigrafía Gregg, en qué consiste el sistema, orígenes de los sistemas abreviados de escritura basados en letras, ventajas y desventajas de la taquigrafía, el sistema de escritura rápida, ventajas y desventajas, tecnologías para el registro de la información, tales como: sistemas de reconocimiento de voz, reconocimiento de la escritura, asistentes digitales, programa *Dasher*, programa *easyscript* y *computerscript*, estenotipia computarizada, programa *For the Record* y dictáfonos.

El Capítulo XVIII, Diversidad en la Población Estudiantil, explica en qué consiste la diversidad, la responsabilidad del maestro ante la diversidad, el concepto de currículo multicultural, la teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner, recomendaciones específicas para atender la diversidad, la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman, la inteligencia espiritual, los estilos de aprendizaje y de enseñanza, las personas con impedimentos, asistencia tecnológica, otras causas para impedimentos, uso de películas como estrategia de enseñanza, el uso de la Internet por personas con impedimentos, leyes que protegen a las personas con impedimentos, estrategias para enseñar computadora a las personas con impedimentos, ayudas que ofrece el programa de *Windows*, monitores especiales, accesibilidad de las páginas Web para personas con impedimentos, tecnologías para ayudar a las personas con impedimentos y modificaciones curriculares que el maestro puede hacer para atender necesidades especiales. También incluye direcciones electrónicas en las que puede conseguirse información adicional.

APEC



RESEÑA HISTÓRICA DEL BOLETÍN DE APEC

*Prof. Zulma Clavell
Catedrática*

Universidad de Puerto Rico en Bayamón



Con el nombre *Boletín de la APEC* se inició el vehículo oficial de comunicación que ha mantenido informados a los miembros de la Asociación de Profesores de Educación Comercial de Puerto Rico por más de veinticinco años. El primer *Boletín* (Vol. 1, Núm. 1, septiembre de 1978) surgió bajo la presidencia de la Dra. Carmen Noelia Lugo, primera Presidenta de APEC. Éste se inició con el siguiente Mensaje Editorial:

Éste es el primer Boletín informativo de la Asociación de Profesores de Educación Comercial de Puerto Rico; se publicará cada dos meses. El propósito del mismo es mantener al tanto a los miembros de APEC sobre información relevante acerca de la Asociación, actividades realizadas, logros profesionales de los miembros, etc.

Los miembros del Comité de Publicaciones son: las profesoras María Rosado Medina de Molina (ex officio), Zoraida Morales de Montañez y María M. Rabell, del Colegio Regional de Bayamón; profesoras Elisama Velásquez y Amelia Maldonado, del Colegio Universitario de Humacao; Prof. Crucita Benítez de Ávila, del Recinto Universitario de

Río Piedras, U.P.R. y el Prof. Alfredo Pérez, del Instituto Técnico Comercial—Junior College.

Recabamos la cooperación de todos para que nos hagan llegar cualquier información de interés general que deseen publicar en el Boletín. Pueden suministrar esta información a cualquiera de los miembros del Comité.

Este *Boletín* incluyó información muy importante para los miembros de nuestra Asociación. Además del Mensaje Editorial, también se presentó el Mensaje de la Presidenta. Se anunció la primera Convención de APEC, se reseñó la historia de cómo surgió APEC y se incluyó una lista de los logros obtenidos hasta esa fecha. También se presentaron noticias de las ejecutorias profesionales de los miembros.

El *Boletín* tuvo tanta acogida que dos meses después, y fiel a lo indicado en el

Boletín anterior, en noviembre de 1978 se publicó el Vol. 1, Núm. 2. Es bien interesante leer el editorial que presentaba este número, el cual se reseña a continuación:

El propósito principal de nuestro Boletín de APEC es informar sobre los adelantos profesionales de nuestros miembros y ofrecer noticias de interés general. Por el momento, y hasta tanto se comience a publicar la revista oficial de APEC, deseamos ofrecer la oportunidad a los profesores de publicar artículos relacionados con la educación comercial en el Boletín. Sabemos que contamos con profesores altamente cualificados que pueden hacer magníficas aportaciones para la consecución de nuestro fin.

Deseamos, también, crear conciencia sobre la importancia de la puntualidad y responsabilidad. Es por esta razón que nos proponemos olvidarnos de la "hora puertorriqueña" y establecer para nuestras actividades la "hora americana". La mayor parte de las personas que asistieron a nuestra primera Convención de APEC se quejaron, por medio de evaluaciones sometidas, de la limitación de tiempo en las diferentes actividades que se llevaron a cabo. Tal vez no tomaron en cuenta estas personas que las actividades no pudieron comenzar a la hora en que se habían programado, ya que a la hora de comenzar no había llegado ni la mitad de las personas que se esperaban.

Exhortamos a los miembros de APEC a enviar los blancos de participación a las diferentes actividades con la cuota designada en la fecha que se les especifique. Esto evita los contratiempos de última hora como registros tardíos y reservaciones de espacio y comidas.

Contamos con tu cooperación y tus aportaciones a nuestro Boletín. APEC es tu Asociación y de ti depende.

(Compañeros y compañeras, hoy, en el 2006, ¿consideran ustedes que estas palabras aplicarían?)

En el Vol. 1, Núm. 2 del *Boletín* se anunciaba la reorganización del Comité de Programa y del Comité de Publicaciones. También se señalaba lo que sería

una labor titánica: publicar el *Boletín* cuatro veces al año. Además, se reseñaron noticias profesionales de los miembros de APEC y la Convención de EBEA de 1978.

El tercer y último *Boletín* de lo que podría considerarse la primera etapa de la Asociación cubrió el periodo de agosto de 1979 a febrero de 1980. En el primer párrafo de este *Boletín*, el Mensaje Editorial señalaba lo siguiente:

Conjuntamente con este Boletín estamos publicando la primera edición de nuestra Revista APEC. Debido a que la publicación de la revista requiere mucho tiempo y esfuerzo de parte del Comité de Publicaciones, se acordó en la última reunión de la Junta de Directores y Presidentes de Comités de APEC que sea éste el último Boletín que se publique para darle atención a la publicación de la revista.

Entre los datos que presentaba este tercer *Boletín* se destaca la reseña de la Segunda Convención de APEC. La misma se llevó a cabo el sábado 8 de abril de 1979 en el Hotel Condado Beach, y se dedicó a la Prof. Rosa Aróstegui de Villaronga. Resulta interesante destacar que en este número se menciona que en dicha Convención se iniciaron veinticinco miembros y que éste fue el primer grupo de socios que recibió las "nuevas tarjetas de identificación" de APEC. También se indica que el entonces llamado y muy exitoso "Comité de Membresía" lo presidió la Prof. Nelsa Freytes.

Otra información importante que se reseñó en el tercer *Boletín* está estrechamente relacionada con la *Revista*. En el mismo el Comité de Publicaciones indicó lo siguiente: "que el primer número de la *Revista* se publique para enero o febrero de 1980 y que se cobre la *Revista* haciéndole algún descuento a los miembros de APEC."

Asimismo, en el *Boletín* se anunció que la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, otorgó el grado de "Profesor Emeritus" a la Prof. Sarah Mercedes González (nombre que lleva el Premio Maestro del Año de APEC).

Estos tres boletines establecieron la pauta de lo que eventualmente se publicaría en este importante vehículo de comunicación. En los mismos se reseñaron las labores de la Asociación, el funcionamiento de la misma y, en términos generales, se presentaron las determinaciones y labores de la Junta y de los

distintos comités de trabajo. Asimismo, se presentaron noticias sobre las ejecutorias profesionales de los socios de APEC. Además, hay un dato muy simpático al respecto y es que también se anunciaban acontecimientos personales de los socios. Si nos dejamos llevar por las noticias sobre los “nacimientos” que se publicaron en los boletines reseñados, nos imaginamos que muchas de las socias de ese entonces hoy son “abuelitas” bien fabulosas.

Cabe señalar que el formato de estos primeros boletines de APEC se presentaba en hojas tamaño 8½” x 14” dobladas por la mitad. Además, como primera sección, se presentaba el Mensaje Editorial.

Después de un receso de casi siete años, reaparece lo que fue el *Boletín de la APEC*. En septiembre de 1987, la Prof. Annie Román ocupó la presidencia de APEC. Ésta, junto a la Prof. Mary Rosado, se dio a la tarea de revivir la publicación de los boletines. La profesora Rosado presidió el Comité de Publicaciones de ese entonces, y ambas trabajaron arduamente para que renaciera este importante vehículo de comunicación.

Es por esta razón que surge el cuarto boletín con el nombre de *Boletín Informativo APEC*, y en su portada se destacó el mensaje: “De Nuevo a la Luz.” Fiel al formato y secciones de los boletines que le precedieron, se presentó como primera parte del Mensaje Editorial. En el mismo se indicaba lo siguiente:

En el editorial del último boletín, publicado en agosto, 1979-febrero, 1980, se anunció que ése habría de ser el último boletín para darle toda la atención a la publicación de la revista.

Con esta edición intentamos volver a poner en circulación el boletín, entendiendo que es un medio más económico de mantener informados a todos los miembros de los eventos de nuestra Asociación y de los logros alcanzados en forma individual.

Pero de más está recordarles que el boletín es un cúmulo de noticias recopiladas de los mismos miembros y si ustedes no nos hacen llegar esa información, no podemos publicarlo.

Las fechas en que aspiramos publicarlo son las siguientes: octubre a diciembre, enero a marzo, abril a junio y julio a septiembre.

Envíe sus noticias sobre actividades, cambios curriculares, ascensos, cumpleaños, nuevos ofrecimientos, alumbramientos, etc.

Además, en el cuarto *Boletín* se anunció el plan tentativo de trabajo de ese año. En el mismo no hubo noticias de ejecutorias profesionales, pero sí se publicó información sobre acontecimientos personales de los socios de APEC: fechas de cumpleaños, nacimientos y aniversarios de boda. También se incluyó una bibliografía de textos de *WordPerfect* y tirillas cómicas relacionadas con las computadoras. Según lo observado por la autora de esta reseña, este cuarto *Boletín* es el único que ha publicado tirillas cómicas.

De enero a marzo de 1988 se publicó lo que se convirtió en el quinto *Boletín Informativo de APEC*. En el primer párrafo del Mensaje Editorial se indicó lo siguiente:

Tal como lo habíamos prometido, publicamos aquí el boletín correspondiente al trimestre de los meses de enero, febrero y marzo. Observarán que esta vez hemos podido recopilar una buena cantidad de valiosa información de las distintas instituciones.

Pedimos excusas a aquellas instituciones a las que no se le ha hecho mención en éste. Les recordamos que es necesario que nos hagan llegar sus noticias para publicarlas a través de nuestro boletín y que el próximo corresponderá a los meses de abril, mayo y junio.

Esperamos se deleiten con la lectura de este número de nuestro boletín.

En este quinto *Boletín* se incluyó una sección muy amplia de noticias sobre las ejecutorias profesionales y personales de los miembros. Asimismo, se publicó información de los diversos departamentos con programas secretariales y se reseñaron las actividades de APEC. El mismo se presentó con el mismo formato y las secciones de los anteriores.

Hacia fines del 1989 y principios de la década del 90 el formato del *Boletín* cambió. De esos años en adelante, y con el advenimiento de los programas de computadoras, el *Boletín* se presentó con diseños más sofisticados y se podría decir que se estableció la tercera y actual etapa de esta publicación. El formato en hojas 8½” x 14” desapareció y se comenzó la presentación de

secciones con ilustraciones muy atractivas. También desapareció la sección Mensaje Editorial.

En cuanto a otras secciones del *Boletín*, desde ese entonces hasta el año 2000 se presentaron más o menos las mismas y en una secuencia similar: Mensaje del (de la) Presidente(a), Calendario de Próximas Actividades, Reseñas de Actividades Realizadas y Noticias de las Ejecutorias Profesionales y Personales de los Socios. Sin embargo, es importante destacar que a partir del año 2001 no se publicó la sección con información sobre las ejecutorias personales y profesionales de los socios.

Es interesante destacar que la sección relacionada con las ejecutorias de los socios se ha conocido con diversos nombres. A partir de 1991, la sección ha tenido los siguientes nombres:

Año 1991

“Las Instituciones Educativas Informan”

Año 1992

“Noticias y Algo Más”

(Con este título continuó hasta el 1998.)

Año 1998

“De Aquí y de Allá”, “Más de Aquí y Allá” y

“Ascensos y Nombramientos”

Año 2000

“Noticias de Interés”

Año 2004

“Noticias de los Socios”

En esta reseña es importante destacar la frecuencia de la publicación. Desde el 1991 hasta el 1998 se publicó, por lo menos, un boletín anual; sin embargo, en los años 1991, 1995 y 1996 se publicaron dos boletines cada año. Al llegar el Nuevo Milenio se continuó con la publicación de un boletín anual, aunque en el 2005, así como en el 2006, se publicaron dos boletines.

En cuanto a otras publicaciones similares, cabe señalar que, aunque en el 1992 se publicó un boletín, también se presentó una comunicación tipo informal conocida como “La Presidencia Informa”. En ésta se reseñaron las actividades a celebrarse durante el año y se informaron las ejecutorias y tareas de los distintos comités de trabajo. En años subsiguientes esta publicación continuó con nombres parecidos, en especial en aquellos años en los que no se publicó el *Boletín* o en los que solamente se publicaba un ejemplar.

Diez años después del nacimiento de “La Presidencia Informa”, específicamente en el 2002, el Prof. Arnaldo Rodríguez, Presidente de APEC de

ese entonces, revivió esta publicación con el título “Desde la Presidencia...”; y en la edición de octubre señalaba:

Por consiguiente, uno de nuestros objetivos es mantener una comunicación directa con todos los miembros de APEC. Por esto renace “Desde la Presidencia...”, un vehículo para informarte los trabajos administrativos que realiza la Junta de Directores.

Cónsono con este objetivo, en el término 2003-2004, la Prof. Lucía Rivera envió una publicación similar en nombre de la Junta de Directores titulada “La Junta Informa”, en la que se destacaron las actividades a celebrarse. Este medio de comunicación también lo publicó la Prof. Carmen León, Presidenta de APEC 2004-2005, así como la Prof. Angelita Escobar, Presidenta APEC 2005-2006.

Para finalizar esta reseña se debe destacar que, además de estas publicaciones informales, también hay un comité que ha preparado boletines para la matrícula de APEC. Éste es el Comité de Legislación. En marzo de 1995, así como en julio de 2000, este Comité presentó un interesante boletín. Cada uno de los boletines proveyó información de mucho interés para los profesores de comercio.

DATOS INTERESANTES Y PARTICULARES

Es gratificante destacar algunos aspectos de los boletines reseñados. Se podrían escribir páginas y páginas con esta información, pero la misma ocuparía todo el espacio de la *Revista*, por lo que a continuación sólo se señala que:

- En el *Boletín* del 1991 se indicó que la Semana de la Educación Comercial en Puerto Rico se celebró en el mes de noviembre.
- En el *Boletín* de 1992 la Prof. Zoraida Montañez reseñó la actividad en conjunto celebrada por APEC y Delta Pi Epsilon con motivo del Día de Acción de Gracias.
- En ese mismo *Boletín* la Prof. Zahira García reseñó la asistencia de algunos socios de APEC a la Convención de EBEA en Pittsburg e informó sobre “Los abrigos comprados por muchas de nuestras compañeras, a último minuto, y ¡todo por aprovechar el especial!”

- En el *Boletín* de 1993 las profesoras Montañez y Clavell reseñaron sobre la deliberación para aprobar las enmiendas a la revisión del Reglamento de APEC, la cual tuvo una duración de ...SEIS HORAS.
- En el *Boletín* de julio de 1995 se anunciaba la celebración de la Convención de EBEA que tendría lugar en Puerto Rico en el mes de octubre.
- En el *Boletín* de febrero de 1996 se informó sobre la instalación del Capítulo Delta Iota, Capítulo de Puerto Rico.
- En el mismo *Boletín* se anunciaba la celebración de la primera actividad de Ecoturismo (ya han transcurrido diez años).
- En el *Boletín* de julio de 1996 se felicitaba a la Prof. Lucía Rivera, quien como EBEA *Membership Director*, logró un 104% de aumento en la matrícula para EBEA.

- El *Boletín* de 1998 es el que contiene más frases para reflexionar, entre éstas se destaca:

“Experiencia no es lo que le sucede a un ser humano. Es lo que un ser humano hace con lo que le sucede.”

Es interesante señalar que el formato de este *Boletín* es bien diferente a todos los demás.

- En los boletines de 1993 y 2000 se escribieron notas muy emotivas sobre la desaparición

física de dos colegas de nuestra profesión: la Dra. Karen Gillespie (1993) y el compañero Héctor Rivera (2000).

- En el *Boletín* de enero de 2003 se escribió un encasillado con el título “Se busca...”.
- En el *Boletín* de enero de 2004, y por primera vez, se presenta una reseña con la fotografía de las personas que asistieron a la celebración de la Navidad, en diciembre de 2003, en la residencia de la Prof. Leticia Valcárcel.
- El *Boletín* de enero-febrero de 2006 es el que ha presentado más retratos para ilustrar las actividades celebradas.
- En el *Boletín* de julio de 2006 se reseñaron las reuniones de la Comisión de los Ex presidentes, quienes, en unión a invitados especiales, hicieron excelentes recomendaciones para la Asociación.

Antes de finalizar, es importante destacar que el arte gráfico de la mayoría de los boletines desde el 1989 en adelante se preparó en American University, y la Sra. Nina Roqué ha sido la artífice que organizó y creó el aspecto tan atractivo de los mismos.

Compañeras y Compañeros de APEC, la autora ha tratado de presentar una breve reseña sobre este importante medio informativo de nuestra Asociación. A través de ésta se quiso presentar, en particular, aquellos aspectos históricos que dieron paso a lo que hoy se conoce como el importante y significativo:

Boletín APEC.

VIGÉSIMA OCTAVA ASAMBLEA APEC

*Prof. Carmen L. León Vélez
Presidenta 2004-2005*

La Vigésima Octava Asamblea APEC, con el lema "APEC: Puente hacia nuevos enfoques en la educación comercial", se llevó a cabo los días 9 y 10 de septiembre de 2005 en el Embassy Suites Hotel, en Dorado. La Junta de Directores y los miembros de los comités trabajaron arduamente para que la convención resultara un éxito. Gracias a todos los compañeros y compañeras por el esfuerzo y la cooperación brindada.

La asamblea fue dedicada a la Prof. Myrna Rivera, de Columbia Centro Universitario. La profesora Rivera fue reconocida por la Junta de Directores de APEC, así como por compañeros de diferentes instituciones educativas del país y por sus familiares. Los actos de dedicatoria fueron coordinados por el Prof. Luis López.

Las actividades educativas comenzaron con la Plenaria "La Imagen Profesional Secretarial y Su Impacto en las Organizaciones", por la Hon. Zaida Hernández Torres, Jueza del Tribunal Apelativo de Puerto Rico. Esta plenaria fue coordinada por la Prof. Ileana Cintrón, de la Universidad de Puerto Rico en Bayamón.

En el primer grupo de sesiones concurrentes se desarrollaron los siguientes temas:

- "Ética y Economía: Temas Fundamentales en el Currículo Universitario" estuvo a cargo del Prof. Carlos Méndez, Economista del Departamento de Hacienda. Esta sesión la coordinó la Prof. María Rodríguez Paz, de American University of Puerto Rico en Bayamón.
- "Estrategias para Maximizar Talentos en el Proceso de Enseñanza Aprendizaje" fue presentado por la Dra. Juanita Rodríguez, de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. La Prof. María de Lourdes



Papaleo Figueroa, de la Universidad del Este en Carolina, coordinó la sesión.

- El tema "Presentación de Modelos de Cursos en Línea en Administración de Oficina" estuvo a cargo de la Dra. María Bonilla, de la Universidad Interamericana, Recinto de San Germán. La sesión fue coordinada por la Prof. Ruth Pérez, de la Universidad del Este en Carolina.
- El viernes 9 de septiembre comenzó la Sesión Administrativa y también el proceso de votación para elegir la Junta de Directores 2005-2006. En la tarde se entregaron los premios especiales. Además, se entregó el Premio Sarah Mercedes González a la Maestra del Año, Prof. Margarita Camacho, de la Universidad del Este en Carolina. En la noche del viernes se disfrutó de una magnífica actividad sociocultural auspiciada

por el Municipio de Dorado. La misma se celebró en las facilidades del Museo. Aquí el Alcalde, Hon. Carlos López, dio la bienvenida a los socios e invitados de APEC. Hubo música, cena y un excelente compartir de ideas.

El sábado 10 de septiembre los trabajos se iniciaron con el tradicional desayuno entre el Capítulo Delta IOTA, de la Sociedad Honoraria de Educación Comercial Delta Pi Epsilon y APEC. En esta actividad, el Prof. William Padín Zamot, de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, ofreció la conferencia “El Maestro como Actor”.

Los temas de las sesiones concurrentes de este día fueron:

- “Vista Fija en la Destreza Básica: Una Mirada al Presente con Visión de Futuro”, por la Prof. Norma Pérez Quiles, de la Universidad de Puerto Rico en Humacao. Esta sesión la coordinó la Prof. Zulma Clavell, de la Universidad de Puerto Rico en Bayamón.
- El tema “Integración Curricular y Tecnológica en los Cursos Universitarios” fue desarrollado por el Prof. Carlos Vázquez, de American University of Puerto Rico en Bayamón. La sesión fue coordinada por la

Prof. Zahira García de American University of Puerto Rico en Bayamón.

- El Prof. Miguel Santini, de American University of Puerto Rico en Bayamón, presentó el tema “Terremotos y Tsunami (Maremotos)”: ¿Qué hacer antes, durante y después? La Prof. Margarita Ayala Cotto, de American University of Puerto Rico en Bayamón, coordinó esta presentación.

La sesión administrativa culminó con la instalación de la Junta de Directores 2005-2006, la cual quedó constituida por:

Prof. Angelita Escobar, Presidenta
Prof. Nilda Santiago, Presidenta Electa
Prof. Joamir Vázquez, Tesorero
Prof. Diana Pagán, Secretaria de Matrícula
Prof. Jeannette Pagán, Secretaria de Actas
Prof. Jessica Molina, Secretaria de Correspondencia
Prof. Lilliam Rivera, Representante del Nivel Postsecundario
Prof. Milagros Ramos, Representante del Nivel Secundario
Prof. Myrna Rivera, Representante del Nivel Universitario
Prof. Zulma Medina, Historiadora



Además, se reconoció a los miembros de la Junta de Directores 2004-2005. En la noche se disfrutó de la tradicional cena de gala, en el Salón Vistamar/Brisas.

La Vigésima Octava Asamblea fue evaluada como excelente. El éxito se debió a la extraordinaria colaboración del Comité Administrativo, presidido por la Prof. Rosa Rodríguez, de American University of Puerto Rico en Bayamón, y a cada uno de los miembros de los comités de Convención y comités permanentes de APEC que, en unión a la Junta de Directores, rindieron una excelente labor.

La Prof. Carmen León, Presidenta, los demás miembros de la Junta de Directores 2004-2005 y la presidenta de Convención, Prof. Rosa Rodríguez, extienden un profundo agradecimiento a todos aquellos colaboradores que siempre dicen "presente" y que hicieron posible celebrar con éxito la Vigésima Octava Asamblea de APEC.

Recuerden, compañeros, el éxito de esta Asociación depende de ustedes. Como lo expresa el himno de APEC:

"Cantemos todos a coro, vamos pronto a trabajar, el amor será la clave para la meta alcanzar".



APEC EN LA CONVENCIÓN DE LA EASTERN BUSINESS EDUCATION ASSOCIATION (EBEA)-2005

*Prof. Angelita Escobar
Catedrática
Universidad del Este en Carolina*



La 108va Convención de la *Eastern Business Education Association* (EBEA) se llevó a cabo los días 13 al 15 de octubre de 2005 en Iselin, New Jersey. La Asociación de Profesores de Educación Comercial de Puerto Rico (APEC) estuvo representada por veinticuatro profesores provenientes de diferentes instituciones educativas.

APEC participó en el tradicional Expo en EBEA. La mesa de Puerto Rico fue un éxito; y sobresalió por la presentación, los obsequios para los presentes y el rico sabor latino. En esta actividad se mantuvo la tradición que por muchos años la delegación de Puerto Rico ha establecido en la misma. La mesa de Puerto

Rico fue la más concurrida, alegre y bulliciosa. La delegación puertorriqueña obsequió a los miembros de EBEA con el tradicional alfiler del coquí, lápices, sacapuntas, llaveros, bultos y dulces típicos (mampostiales, dulce de coco, gofio y tirijala, entre otros). La gran variedad de artículos y golosinas fue donada por la Compañía de Turismo de Puerto Rico, el Municipio de Caguas y la Universidad del Este. La Asociación de Profesores de Educación Comercial agradece a la Prof. Ana de Lourdes Figueroa Papaleo todas las gestiones que ésta realizó para conseguir donaciones, las que, sin duda, contribuyeron al éxito del Expo 2005.

La Prof. Ileana Cintrón, Representante de EBEA en la Junta de NBEA y, además, *Membership Director* de toda la región Este, coordinó varias actividades ofrecidas en la Convención. El Dr. Héctor López fue elegido Presidente de EBEA 2005-2006. Bajo su liderato se aprobó que la Convención Anual de EBEA, a celebrarse en octubre de 2006, se lleve a cabo en El Hotel Caribe Hilton, en San Juan, Puerto Rico.



DÓNDE ESTAMOS Y HACIA DÓNDE VAMOS¹

*Ileana Cintrón, Catedrática
Universidad de Puerto Rico en Bayamón*



Introducción

Como parte de las actividades profesionales auspiciadas por APEC en el año 2005-2006, se llevó a cabo el panel de reflexión “Dónde Estamos y hacia Dónde Vamos”. Las panelistas fueron la Prof. Haydée Figarella, Universidad de Puerto Rico, Recinto de Mayagüez; la Dra. Juanita Rodríguez, Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras; y la Dra. Ramonita Román, Universidad Interamericana, Recinto Metropolitano. Las panelistas presentaron sus puntos de vista sobre tres áreas que preocupan a los profesores y profesoras de educación comercial en Puerto Rico: baja en la matrícula, revisión curricular y desarrollo profesional de los maestros y maestras.

Baja en la Matrícula

La Dra. Ramonita Román admitió que la matrícula en los programas de sistemas de oficina ha mermado en todas las universidades, lo que preocupa grandemente a la administración de las mismas. La población estudiantil es diversa y el perfil del estudiante que se matricula en estos programas varía desde talentosos, hasta estudiantes en desventaja académica y económica, con problemas emocionales y sin un interés vocacional definido. La doctora Román recomienda que para retener a los estudiantes en el programa se deben identificar sus necesidades y tener flexibilidad para responder a las mismas. Además, se debe preparar un plan de acción y darle seguimiento constante.

La Prof. Haydée Figarella expresó que en la UPR, Recinto de Mayagüez, los profesores del Programa de Administración de Sistemas de Oficina visitan las escuelas públicas y privadas de la Región Oeste como estrategia para atraer estudiantes a este programa. Como algo novedoso, ofrecen un Certificado de Asistente de Oficina para reclutar estudiantes de otros departamentos. Para obtener este certificado, los estudiantes deben tomar 15 créditos (cinco cursos de tres créditos cada uno). Estos cursos son: Manejo del Teclado I, Manejo del Teclado II, Procedimientos Secretariales, Archivo y un curso electivo en sistemas de oficina.

La Dra. Juanita Rodríguez confirmó la diversidad en culturas, género, edad y necesidades especiales del estudiante promedio matriculado en el Programa de Administración de Sistemas de Oficina de la UPR, Recinto de Río Piedras. La realidad demuestra que hoy día hay menos adolescentes y más adultos en la universidad. Para retener a los estudiantes, la doctora

¹ Panel de reflexión celebrado el 3 de diciembre de 2005 en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, auspiciado por APEC. La moderadora del panel fue la Prof. Ileana Cintrón, Catedrática del Departamento de Sistemas de Oficina de la Universidad de Puerto Rico en Bayamón.

Rodríguez recomienda que se diseñen currículos innovadores, que se modifique la metodología de enseñanza, que se ofrezcan adiestramientos continuos a los profesores y que haya más flexibilidad en los programas y en los trámites administrativos.

Currículo

La doctora Román indicó que el currículo debe responder a los cambios tecnológicos y demográficos. No se pueden seguir utilizando las estrategias tradicionales y la metodología rígida y estructurada típica de los cursos de educación comercial. Los profesores deben preguntarse si las estrategias que utilizan van dirigidas al contenido o a los estudiantes. El currículo debe promover el pensamiento crítico y el énfasis debe ser en el aprendizaje global, la investigación ética, el trabajo colaborativo y en la creación de comunidades de aprendizaje virtuales.

La profesora Figarella opinó que se deben atemperar los programas a la diversidad de generaciones que hay en el salón de clases, y que los maestros deben ser facilitadores y variar su metodología. Además, deben estar actualizados en lo que a aplicaciones y a programas de computadoras se refiere.

La doctora Rodríguez explicó que la UPR, Recinto de Río Piedras, ofrece un bachillerato con dos concentraciones para tener alternativas para los estudiantes. El estudiante de hoy está bien informado, conoce la tecnología y quiere todo rápido, lo que constituye un reto para los maestros. Según la doctora Rodríguez, el currículo debe tener un enfoque interdisciplinario y una educación transdisciplinaria, y el mismo debe responder al alineamiento con la empresa. También recomienda que se utilicen estrategias de avalúo (*assessment*) constantemente.

Desarrollo Profesional de los Maestros

Las panelistas estuvieron de acuerdo con las siguientes recomendaciones para fomentar el desarrollo profesional de los maestros de educación comercial. Éstos deben:

1. Participar en internados en la industria para actualizar su conocimiento.
2. Establecer redes profesionales (*networking*) entre colegas.
3. Tomar cursos periódicamente para mantenerse al día.
4. Enseñar variedad de cursos, no siempre los mismos.
5. Estimular a los maestros para que se certifiquen (CPS, CPA, MOS) y preparar a los estudiantes para que también lo hagan.
6. Pertenecer a asociaciones profesionales como la Asociación de Profesores de Educación Comercial y la *National Business Education Association* y participar activamente en ellas.
7. Escribir y publicar artículos para compartir sus conocimientos.
8. Leer sobre temas de actualidad en sus disciplinas académicas y dominar la técnica de observar.

Conclusión

A los maestros de educación comercial se les presentan muchas exigencias de parte de los estudiantes, de la industria, de las agencias acreditadoras y de la administración de las instituciones educativas. Es imperativo que todos estos integrantes se unan para buscar cómo ayudar a los estudiantes a desarrollarse al máximo. Para lograrlo, se debe reflexionar seriamente sobre la situación actual y sobre las proyecciones futuras. Se debe buscar la manera de atraer y retener a los estudiantes en los programas, actualizar el currículo y fomentar el desarrollo profesional de los maestros para poder satisfacer las necesidades de los alumnos.

ECOTURISMO APEC: 21 Y 22 DE JUNIO DE 2006

*Prof. Abigail Díaz Colón
Catedrática Jubilada
Universidad de Puerto Rico en Bayamón*



Vieques, La Isla Nena, es mucho más que playa y sol. Eso lo corroboraron los asistentes a la Undécima Actividad de Ecoturismo APEC que se llevó a cabo el 21 y 22 de junio de 2006. El grupo de la avanzada zarpó del muelle de Fajardo rumbo a Vieques el 21 de junio en la mañana. A este grupo se unió el Dr. Héctor F. López, Presidente de EBEA, quien vino a Puerto Rico especialmente para asistir a esta actividad. Desde el muelle en Fajardo y, con el equipaje en mano, el grupo de avanzada comenzó a disfrutar el viaje al observar la carrera que dieron Zulma Clavell, Ana, Noelia Jiménez y Mary Moctezuma para no perder el *ferry*. A pesar de las amenazas de mal tiempo, la travesía en el ferry fue muy buena, hasta el punto que Raquel Agudo aprovechó para tomarse una siestecita.

Al atisbar la hermosa vista de Isabel II, alguien gritó: “tierra a la vista”. Así comenzó la operación descubre el otro Vieques que el grupo de ecoturistas se había propuesto. El Sr. Jaime Begerano, maestro retirado y Presidente de la Asociación de Porteadores Públicos de Vieques, esperaba en el muelle de Isabel II para comenzar el placentero trabajo de guía turístico y conductor de una de las guaguas que transportaría al grupo en el recorrido por la Isla Nena.

El grupo encontró una Isabel II en proceso de reconstrucción, por lo que no se pudo pasear por sus tranquilas callecitas, pero sí se pudo observar el peculiar estilo de rotular las calles. La primera parada fue en El Resuelve, negocio típico que se convirtió en “el resuelve” de los ecoturistas de APEC cada vez que se pasaba por el lugar. Aquí el grupo saboreó exquisitas arepas, alcapurrias, empanadillas de jueyes, de chapín y otros antojitos típicos, acompañados de una gentil atención y un buen servicio. Letty Valcárcel; Joamma, su nuera, y otras personas que se les unieron pueden recomendar el sancocho criollo con que ellas se deleitaron.

Ya para este momento todos estaban embriagados con la tranquilidad que se vive en Vieques. La prisa quedó olvidada y fue sustituida por el placer de disfrutar sin ajoro cada comida, cada lugar visitado, su historia, la belleza del paisaje y la compañía de cada uno de los ecoturistas.

El recorrido continuó hacia el Barrio Esperanza para dejar el equipaje en Casa Alta Vista, lugar acogedor donde se hospedó el grupo de la avanzada. En este lugar Riquí fue el anfitrión, y dejó demostrado que él es un verdadero agente de relaciones públicas de Vieques. La compañera Ileana Cintrón tuvo la dicha de dormir “como en su casa”, pues le asignaron la *suite*—única habitación que tenía televisión.

El chapuzón en *Playa Sun Bay* fue un requisito del viaje. El guía escogió un rincón precioso y tranquilo frente a la entrada de la Reserva Natural de la Bahía Bioluminiscente para que el grupo se instalara y disfrutara de las cálidas aguas. Los primeros valientes en lanzarse al agua fueron Zaida Rosario y su familia. Aquellos que no se tiraron al agua decidieron recordar a sus ancestros, y para ello, se treparon a los árboles. La emoción fue tan grande que a la experimentada ecoturista Ileana Cintrón se le rompió el pantalón.



Fue en este lugar donde se recibió al segundo grupo de ecoturistas, capitaneado por Angelita Escobar, Presidenta de APEC. A ésta le acompañaban Margarita Camacho, Zulma Medina y Carmen León, quienes llegaron en la lancha de la tarde.

El chapuzón en *Sun Bay* y la suave brisa le abrieron el apetito al grupo. Los agotados ecoturistas se vieron “obligados” a disfrutar de una comida en *Bananas Bar and Grill*, pero sin el acompañamiento del bilí, ya que éste se había agotado. Antes de regresar a Casa Alta Vista, se realizó una pequeña caminata por el Malecón para aspirar las propiedades medicinales de las aguas que acarician a la bella Isla Nena.

En la noche se abordó la guagua que llevó al grupo a la Reserva Natural de Mosquito para visitar la Bahía Bioluminiscente. Conseguir boletos para Noelia Jiménez y Héctor López no fue tarea fácil, pero se logró. Los exaltados caminantes recorrieron caminos empedrados y oscuros, dando tumbos de lado a lado, hasta llegar a la Bahía para abordar el bote. Navegar en la oscuridad por aquellas aguas serenas y brillantes es una experiencia relajante. Al anclar el bote en medio de la laguna, la tentación fue tan grande que aun los que no llevaban traje de baño se lanzaron al agua. Desde el bote, los bañistas de APEC parecían un grupo de *ballet* acuático rodeados de luces a colores. Algunos tardaron en darse un “chapuzón”, pero una vez sintieron la caricia del agua, no querían subir al bote. Ésta es una experiencia

maravillosa, la que deben disfrutar todos los puertorriqueños.

En la mañana del 22 de junio el grupo se reunió para orar, antes de salir de Casa Alta Vista. Leticia Valcárcel dirigió la oración, la que se convirtió en un momento de comunión espiritual bien especial y en la que se experimentó aún más la unión del grupo. El Sr. Lolo Félix se unió al Sr. Jaime Bergerano para guiar y transportar al grupo durante el recorrido de ese día. El recorrido comenzó con una caminata por el Malecón de Esperanza; se escuchó parte de su interesante historia y sus flamantes flamboyanes regalaron su sombra a los allí presentes. Se observó el Cayo Afuera y se visitó el Fideicomiso de Conservación e Historia de Vieques.

De ahí el grupo se trasladó al muelle a recibir a Diana Pagán y a su acompañante, y también a Nancy Jiménez y a Luis Raúl, su esposo, para continuar el recorrido pautado para ese día. El grupo regresó a El Resuelve a saborear los antojitos del lugar.

En el Campamento García el grupo observó las cruces que recuerdan a las personas fallecidas como consecuencia de las prácticas de la Marina en Vieques. Se visitó la réplica de la Capilla Ecuménica que se levantó durante la lucha en contra de la Marina. Todos los presentes sintieron tristeza al observar la foto de Milivy, niña símbolo de esta lucha y que murió de cáncer.

En el recorrido por el litoral se observó la ceiba centenaria, algunas playas y se visitó el *Martineau*

Bay Resort. Se recorrió el paseo tablado y se observó el Rompe Olas, la Laguna Kianí y a niños y adultos del lugar disfrutando de la pesca. También el grupo pudo ver y entrar a las casamatas o *bunkers* de la Marina y observar el Radar. Al caer la tarde se emprendió el regreso a Isabel II, donde varios ecoturistas saborearon el carrucho y la langosta en el Restaurante El Patio. En este lugar el grupo se despidió de los guías don Jaime y Lolo, dos dignos viequenses que hicieron que esta actividad lograra el propósito de conocer al otro Vieques, más allá de playa y sol. Éste es el Vieques que APEC recomienda se conozca.

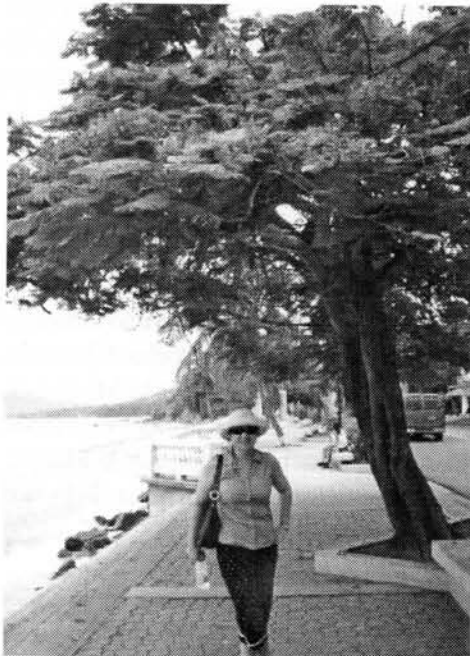
Aunque no se pudo visitar el Fortín Conde de Mirasol ni el Faro, ésta es una excusa válida para regresar a Vieques. El grupo de ecoturistas abordó el *ferry* de regreso a la Isla Grande, cansados, pero con el espíritu renovado por las experiencias vividas en Vieques. En el *ferry*, la dinámica compañera Carmen León dirigió el tradicional sorteo de “valiosos regalos”. Pasajeros de distintas partes de Puerto Rico y de otros países se contagiaron con la alegría del grupo y se unieron para participar del sorteo. La algarabía fue tal que poco faltó para que “el capitán de la nave” bajara al grupo antes de llegar a Fajardo. ¡Vieques fue una experiencia inolvidable!

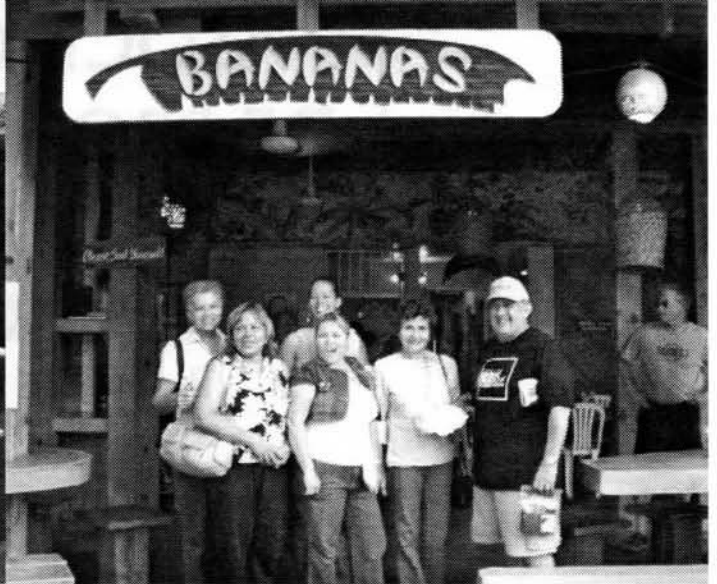
El grupo organizador recomienda a las próximas juntas de APEC que continúen promoviendo este

tipo de actividad, ya que las mismas permiten a los participantes conocer más de nuestra Isla. Como educadores, tenemos la responsabilidad de despertar conciencia de la importancia de la protección de nuestros recursos naturales y del aprecio de nuestras costumbres y tradiciones. APEC ha sido un medio para conocer un poco más a Puerto Rico. Gracias a Angelita Escobar por darle continuidad a esta actividad y por proponer y apoyar la visita a Vieques.

El éxito de ésta y de todas las actividades anteriores de ecoturismo de APEC ha sido posible gracias a la excelente labor que siempre ha realizado Zulma Clavell en el Comité de Ecoturismo, y a su dinámica participación en éstas. Se agradece también la valiosa ayuda que siempre brinda Raquel Agudo. Gracias a Juanita Ortiz y a Angelita Escobar por su ayuda en la coordinación de la visita a Vieques. Sobre todo, gracias a los socios que asistieron y a los familiares y amigos que les acompañaron. Su espíritu aventurero y la alegría que ponen de manifiesto en estas actividades son el estímulo para continuar organizando este tipo de actividad. Los asistentes hacen que el esfuerzo de coordinar la actividad sea de mucho provecho y enriquecimiento cultural para los ecoturistas. Exhortamos a los socios de APEC a que participen en las próximas actividades de ecoturismo.

¡Vieques, La Isla Nena, es mucho más que playa y sol!





ECOTURISMO

2

0

0

6





La Asociación de Profesores de Educación Comercial de Puerto Rico, Inc. (APEC) es una organización sin fines de lucro fundada en el 1977. Está afiliada a la *National Business Education Association* (NBEA). Agrupa a profesores, administradores y supervisores del área comercial y áreas relacionadas, en todos los niveles educativos del país, incluyendo estudiantes de bachillerato y maestría en Educación Comercial. Además, se incluyen a las instituciones y compañías que están relacionadas con el comercio.

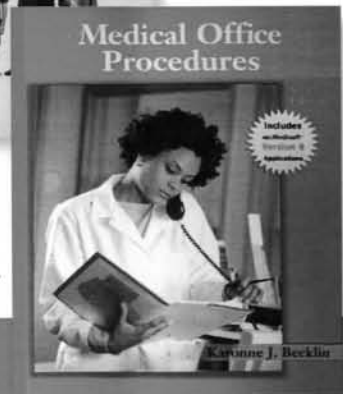


¡Eres maestro!

*Hasta el fin de tu vida
maestro, maestra tú serás.
No es tarea de un momento,
de un momento fugaz.
Es entrega total;
es llamado de Dios.
Responsable misión con
la que Él te ungió.
Nunca le des la espalda;
a ti Él te escogió.*

Zoraida Morales

Novedades 2006



- ▶ **Comunicación Estratégica: Relaciones Públicas, Publicidad y Marketing**
José Daniel Barquero Cabrero
- ▶ **Redacción Comercial Estructurada**
Quinta Edición
Demóstenes Rojas
- ▶ **Escritura Rápida**
Tercera Edición
Mary Rosado
- ▶ **Introducción a la Computación**
Sexta Edición
Peter Norton
- ▶ **Manejo del Teclado de la Computadora y Procesamiento de Documentos**
Segunda Edición
Aida Santiago Pérez
Zoraida Morales de Montañez
Araldo Rodríguez
- ▶ **Personalidad y Relaciones Humanas**
Tercera Edición
Adam Sferra
Mary Elizabeth Wright
Louis A. Rice
- ▶ **Aprendizaje con Poder**
Segunda Edición
Robert S. Feldman
- ▶ **Medical Office Procedures**
Sexta Edición
Karonne J. Becklin

