

Estrategias para el desarrollo de pensamiento complejo y competencias

El saber, la ética y la calidad del servicio profesional

María Alejandra Marín



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO



innova**CESAL**



Proyecto cofinanciado por la Unión Europea



UNIVERSIDAD VERACRUZANA

Proyecto coordinado por la Universidad Veracruzana, México

2010



Proyecto cofinanciado
por la Unión Europea



Universidad Veracruzana

Proyecto coordinado
por la Universidad Veracruzana,
México

«La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva de los autores y en ningún caso refleja los puntos de vista de la Unión Europea».



Esta obra está bajo la licencia de Reconocimiento-No comercial – Sin trabajos derivados 2.5 de Creative Commons. Puede copiarla, distribuirla y comunicarla públicamente, siempre que indique su autor y la cita bibliográfica; no la utilice para fines comerciales; y no haga con ella obra derivada.

EL SABER, LA ÉTICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PROFESIONAL

María Alejandra Marín*

Julio de 2010

Resumen: El presente trabajo presenta una propuesta de intervención pedagógica orientada a consolidar saberes, siendo la innovación planteada, el modo en que los mismos serán relacionados y transferidos. La ética es el núcleo desde donde se articulará el saber, y la calidad del servicio profesional, el modo de presentarlo. La intención de la propuesta es que el alumno desarrolle pensamiento complejo al adicionar al conocimiento variables que están presentes en la realidad a veces de modo inconciliable: la ética profesional y la satisfacción al cliente. Se espera que el alumno haga una emulación de la realidad del ejercicio profesional, trabajando eficazmente en grupo y utilizando tecnologías de vanguardia. La aplicación parcial de esta estrategia dio resultados positivos, aunque la aplicación plena está condicionada por la masividad de la matrícula y la falta de capacitación docente para trabajar por competencias

Palabras clave: saber; ética; servicio profesional; trabajo en grupo

Antecedentes y objetivos específicos

El proceso de Bolonia ofrece el marco propicio para encarar una profunda reflexión sobre los sistemas de enseñanza superior; invita a repensar el diseño curricular: estructura, materias, contenidos, orienta el proceso educativo desde la enseñanza hacia el aprendizaje, plantea la necesidad de revisar los métodos de evaluación, potencia la movilidad de profesores y estudiantes y obliga a organizar las titulaciones basándolas en un sistema de créditos.

El método de transferencia de créditos, supone focalizar las prácticas pedagógicas sobre las actividades de aprendizaje del alumno y en los trabajos que éste deberá realizar para el logro de los objetivos del programa. Tales objetivos deben estar basados preferentemente en términos de resultados de aprendizaje y de competencias que deben ser adquiridas.¹

Dentro de este marco, el proyecto INNOVA es una propuesta de colaboración académica instada por la Universidad Veracruzana junto con otras siete instituciones de Educación Superior de América Latina y Europa. Su propósito central es contribuir a la transformación de la enseñanza universitaria a fin de mejorar el aprendizaje de los estudiantes, favoreciendo de esa manera tanto su mejor desempeño profesional como su más efectiva inserción en la sociedad.²

El nombre del proyecto -Innova-Cesal- refleja, por un lado, el interés de las instituciones asociadas en asegurar que son centros donde la enseñanza, las prácticas docentes, y los conocimientos mismos, están en permanente y continua renovación; por otra, muestra el deseo de contribuir a la creación de una

¹ Miren Barrenetxea y otros. "Asignatura, Módulo docente y coordinación a nivel de curso y entre cursos" en *Innovación en el Aula*, DR 2009. Universidad de Guadalajara.

² http://www.innovacesal.org/innova_public/innovas/inicio

* Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina.

Comunidad de Educación Superior en América Latina. Los objetivos propuestos en el presente proyecto son:

- Diseñar estrategias docentes centradas en el aprendizaje para el desarrollo del pensamiento complejo y competencias en la formación profesional que respondan al contexto, idiosincrasia e intereses de los jóvenes, en las modalidades presencial, semipresencial y a distancia apoyadas por las TIC's.
- Incorporar en la docencia a nivel pregrado los resultados de la investigación y estrategias de formación para la investigación e innovación.
- Elaborar propuestas de evaluación de las estrategias docentes centradas en el aprendizaje de los estudiantes

Análisis de los objetivos

Según lo sugerido en el texto "Educación para el pensamiento complejo y competencias: Diseño de tareas y experiencias de aprendizaje", la educación superior debería transitar por tres niveles de aprendizaje que van más allá de las competencias e incluyen el pensamiento complejo: la comprensión profunda, el pensamiento crítico y la sabiduría.³

El mismo texto agrega que el pensamiento complejo se refleja en la habilidad para reconocer nuevos problemas y encontrar soluciones creativas para resolverlos. Comprende el desarrollo de competencias profesionales que se definen como la capacidad de tomar decisiones con base en los conocimientos, habilidades y actitudes asociadas a la profesión para resolver los problemas complejos que se presentan en el campo de la actividad profesional.

Aclara además, que por la propia complejidad del pensamiento, no existirían caminos predeterminados para acceder al conocimiento, como tampoco existen conocimientos acabados y unívocos.

Adicionalmente, respecto de la inserción en las prácticas pedagógicas de tecnológicas de información y comunicación (TIC's), se ha demostrado científicamente que el moderado uso de la red *da como resultado un aumento significativo de la actividad cerebral. Se produce en áreas involucradas en el control de la toma de decisiones y en el razonamiento complejo.*⁴

Contexto de la Intervención

La Universidad Nacional de Cuyo, se ubica geográficamente en la Provincia de Mendoza, República Argentina. Es un centro de educación superior nacional, público, laico y gratuito que cuenta con una matrícula de más de 32.000 alumnos distribuidos entre sus facultades, institutos y preuniversitarios. Entre ellos, la Facultad de Ciencias Económicas (ámbito en el que se materializará la propuesta), alberga tres carreras de grado (Licenciatura en Administración, Licenciatura en Economía, y Contador Público).

La carrera de Contador Público de la FCE de la UNCU, tiene el carácter y nivel de Carrera permanente de grado - Ordenanza N° 39/00- CS-. El título que otorga es el de Contador Público Nacional y Perito Partidor, con una duración teórica de 5 años, y una carga horaria total de 2820 horas, distribuidas en 37 obligaciones curriculares, que se organizan en un ciclo único, por áreas.

Las materias pueden ser instrumentadas bajo modalidades teóricas, teórico-prácticas, o aula-taller.

El plan de estudios vigente se aprobó en el año 1998, en un contexto en el que se destacaban las siguientes circunstancias:

- Cambio de régimen en la educación media,
- Crecimiento constante de la matrícula universitaria,

³ Verdejo, Pilar, Freixas, Rosario en *Aseguramiento de la Calidad en la Educación y el Trabajo*, México, Abril de 2009

⁴ Gary Small, director del Centro de Investigaciones en Memoria y Envejecimiento de la Universidad de California (UCLA).en "El efecto Internet" en cerebro y tecnología. Revista noticas, N°1721

- Magros salarios docentes
- Escasa/nula investigación en área contable

Durante los doce años de convivencia con este plan, si bien algunas de las situaciones precedentes se revirtieron, otras (sistema de educación media) siguen influyendo significativamente en los rendimientos académicos actuales.

La estructura curricular actual es rígida y los programas que la integran están organizados por módulos. Ello impacta a su vez en la formulación de las prácticas pedagógicas, donde las operaciones del pensar se movilizan a través de los llamados “contenidos”.

Lo anterior plantea un problema con repercusiones negativas en la calidad de la educación, pues las prácticas docentes no conducen – en la mayoría de los casos -, a la ampliación de la posibilidad del pensar sino a una simulación del pensar, consistente en repetir imágenes, creencias y afirmaciones, algunas de ellas, provenientes de ámbitos especializados.⁵

Los estudiantes

Sólo con el ánimo de precisar el diagnóstico sobre la situación actual, valoro la necesidad de hacer un planteo sobre algunas problemáticas inherentes al contexto educativo en que nos desempeñamos, dado que el plan de acción que se proponga deberá tener en cuenta estas realidades:

El rendimiento académico de los alumnos ha decrecido significativamente en los últimos años. Los resultados de los exámenes parciales y finales confirman este deterioro progresivo a partir de los altos índices de reprobación y la disminución de la nota promedio por alumno.

Otros datos dan cuenta también de este menoscabo, como son el exiguo número de materias aprobadas, la deserción y el desgranamiento temprano, la excesiva cantidad de aplazos, el alargamiento de la duración real de las carreras, el aumento de la edad promedio de graduación, entre otros.

Parte de estos síntomas remiten a algunas causas como dificultad para entender las explicaciones de los docentes, falta de fluidez para expresarse en forma oral y/o escrita, disminución de horas dedicadas al estudio, escasa ponderación del libro como fuente de consulta y estudio, baja asistencia a clases, desaprovechamiento de horas de clase y de consulta, manejo de tecnologías sólo con fines sociales, dificultad para relacionarse con resto de sus compañeros y profesores.⁶

Los docentes

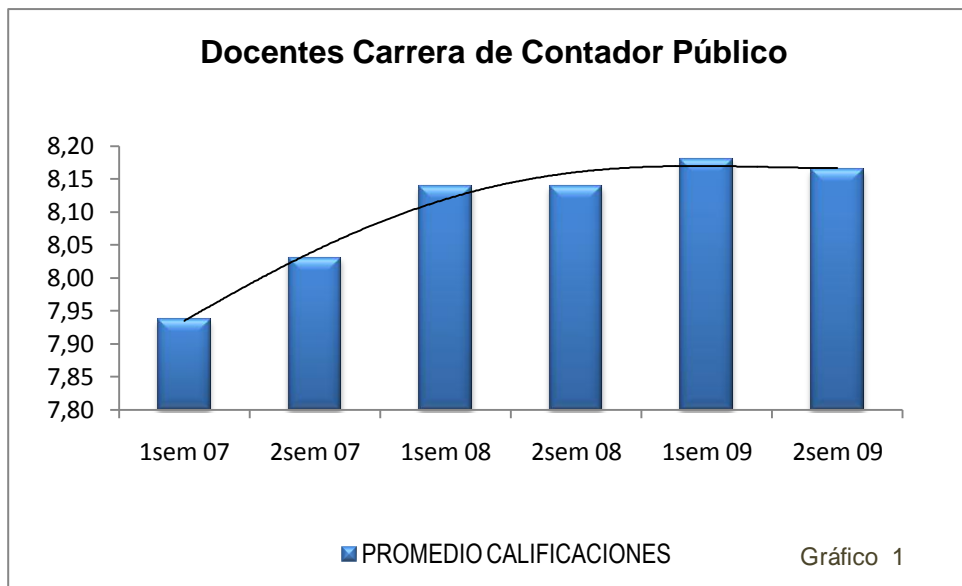
Los docentes de la facultad llevan muchos años trabajando como equipo de cátedra y muestran, en líneas generales, alto grado de coordinación y cohesión interna. El desempeño del docente en la cátedra se evalúa anualmente, siendo la encuesta a alumnos una de las herramientas que más influye en la ponderación. Los resultados semestrales reflejan la preocupación de los profesores por la mejora permanente en su desempeño docente. (Grafico 1)

Una de las debilidades que se percibe, es que los equipos docentes no han sido instruidos debidamente sobre los últimos enfoques pedagógicos (por ejemplo, competencias) y son escasamente conscientes del impacto que estos modelos generarían en relación a sus roles tradicionales.

Bajo esta perspectiva, los arraigados y dominantes paradigmas de enseñanza como la clase magistral, la fragmentación de temas entre teoría y práctica, el predominio del trabajo del docente, los sistemas de evaluación sobre respuesta cerrada, la profusión de material expositivo en el aula, y todos aquellos patrones que dan como resultado en muchos casos, una actitud pasiva y receptiva por parte del alumno, deberán ser sometidos a un profundo debate dentro de las cátedras y dentro de la institución en su conjunto.

⁵ Adriana del Rocío Hernández y Gloria Alvarado en *Transformación de las prácticas pedagógicas a través de nuevos dispositivos de comunicación y la escritura de textos argumentativos*. Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653)

⁶ Encuesta a alumnos con rendimiento académico negativo. Servicio de Apoyo para Orientación de Estudiantes - SAPOE-FCE-UNCUYO-



La institución

También merece un análisis la propia facultad, a fuerza de reconocer que “el alumno aprende de la institución”. En ese sentido, existe un importante apoyo de parte de ésta para materializar todas las propuestas de innovación y mejoras pedagógicas que propongan los docentes. Lamentablemente, las tecnologías que deberían estar al servicio de la pedagogía, muchas veces se encuentran “fuera de servicio”. Problemas de conectividad, restricción de correos, inadecuado mantenimiento de plataformas, etc., son inconvenientes que recienten la iniciativa de docentes que desean impulsar el despliegue de nuevos modelos educativos.

Los procesos de gestión de alumnos (inscripciones, consulta de aulas, horarios, emisión de certificados, entre otros) no se encuentran debidamente automatizados, y menos aún integrados a otros procesos de la facultad (presupuestario, de extensión, posgrado, investigación), con lo que los estudiantes no pueden ver a su institución como modelo de gestión tecnológica (de suma importancia en nuestras carreras).

Aproximación al área de intervención pedagógica

La materia

Sistemas Administrativos de Información Contable es una materia que se ubica en el quinto semestre de la carrera. Metodológicamente se desarrolla en forma teórico-práctica, con algunas clases de tipo aula-taller.

En la actualidad, su matrícula es de 280 alumnos, los que son atendidos por un equipo docente compuesto de un profesor titular, un asociado y un adjunto y seis jefes de trabajo práctico.

Las expectativas de logro están expresadas mayoritariamente en términos de conocimiento y manejo conceptual de la materia.

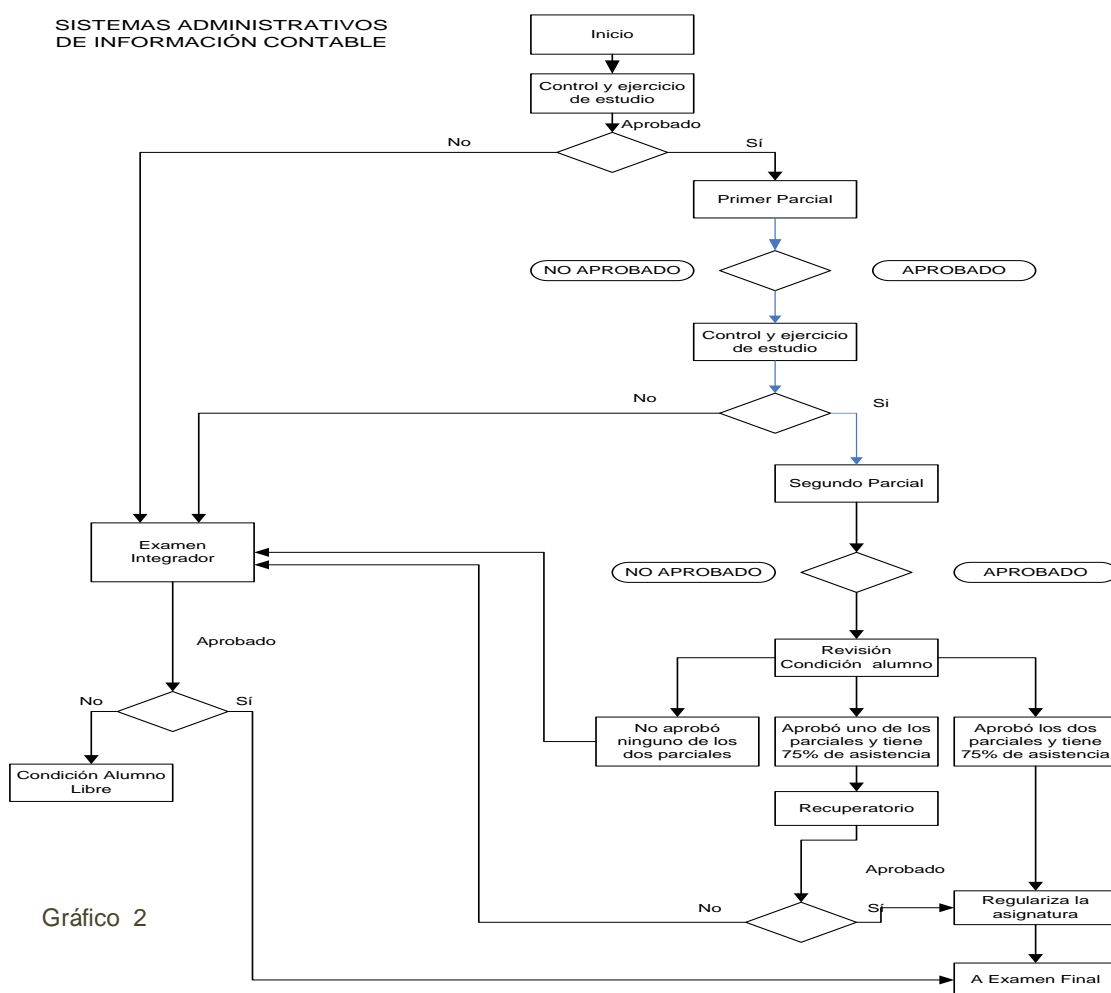
Contempla en sus contenidos mínimos: Análisis de sistemas. Sistemas administrativos de información. Concepto. Metodología para el estudio de sistemas. Etapas. Diversos enfoques. Planteo de objetivos de un sistema. Etapas del relevamiento. Evaluación del sistema vigente. Evaluación de los medios existentes. Planteo de nuevos requerimientos: prefactibilidad. Planeamiento para la implementación de sistemas. Etapas de implementación. Control. El sistema de información y el sistema contable. La sistematización contable de la empresa. Órganos y funciones contables. Implantación y control de sistemas contables. Organización y reorganización contables. La organización del centro de cómputos. La organización en ambientes de PC. Normas de control. Medidas de seguridad. El control en la organización. Control en general. Controles internos. El control en los sistemas de procesamiento

electrónico de datos. Controles externos. Otros controles. Uso de software de aplicación en el laboratorio de computación de la Facultad.

El argumento que nuclea todos los contenidos precedentes es la gestión de los sistemas de información en la empresa. Este tema, si bien de gran aplicación en el ámbito profesional, presenta para el alumno considerable complejidad por el nivel de abstracción de algunos de los conceptos involucrados.

Como se percibe de la lectura de sus contenidos mínimos, si bien la materia está incluida en el área contable, tiene una impronta significativa de aspectos administrativos.

El proceso que el alumno debe acreditar para regularizar y aprobar la materia se describe en el siguiente gráfico:



Nuestros alumnos

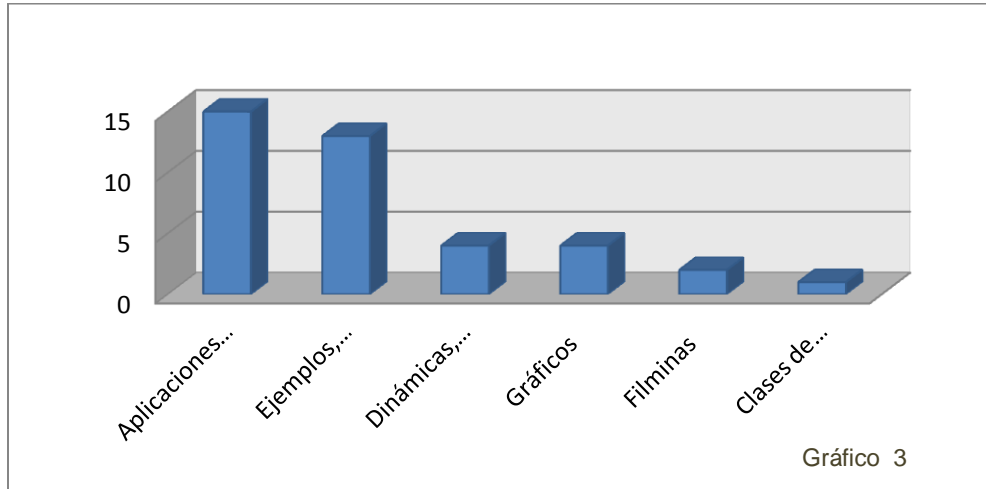
Los alumnos que se matriculan para cursar SAIC tienen una edad promedio de 22 años, y se observan en ellos las mismas debilidades descritas en párrafos anteriores.

Quizás el aspecto más impactante sean sus actitudes en clase: pasividad, parquedad, escasa participación. Frente a esto, en la relación personal se revelan como jóvenes con excelente conducta, respetuosos, de buen trato y dispuestos a trabajar.

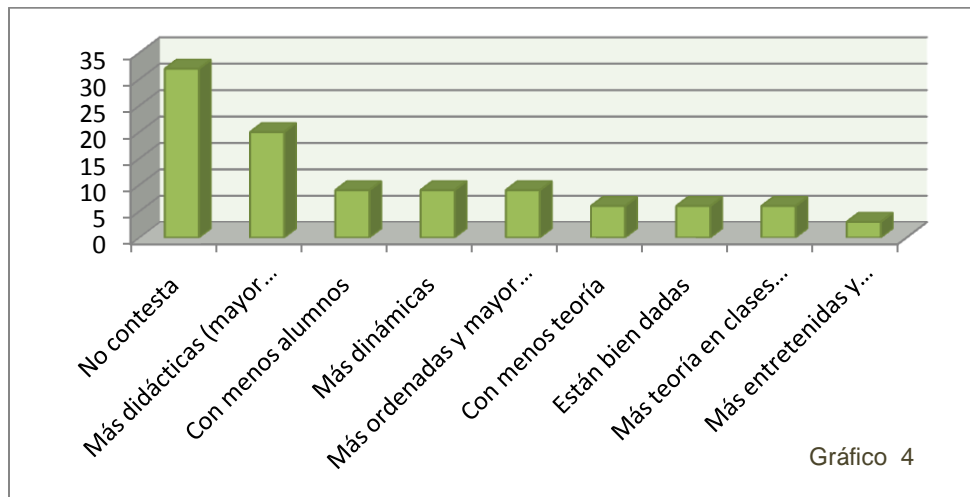
Procesos de enseñanza - aprendizaje

El desarrollo de la asignatura se materializa en la misma proporción (en número de horas) entre clases teóricas y prácticas. En las primeras, si bien son de tipo magistral, hay un compromiso de mediación pedagógica, que apunta a la participación activa del alumno en la clase.

Encuestados nuestros alumnos sobre **cómo aprenden mejor**, manifestaron mayoritaria adhesión hacia las clases prácticas, y a aquellas que abundan en ejemplos y comparaciones. Ver gráfico 3



A la pregunta sobre **cómo les gustaría que fuesen sus clases**, la mayoría no contestó, pudiendo interpretarse que no saben o que se sienten conformes con el sistema, sin embargo manifestaron clara preferencia por clases activas, ordenadas.

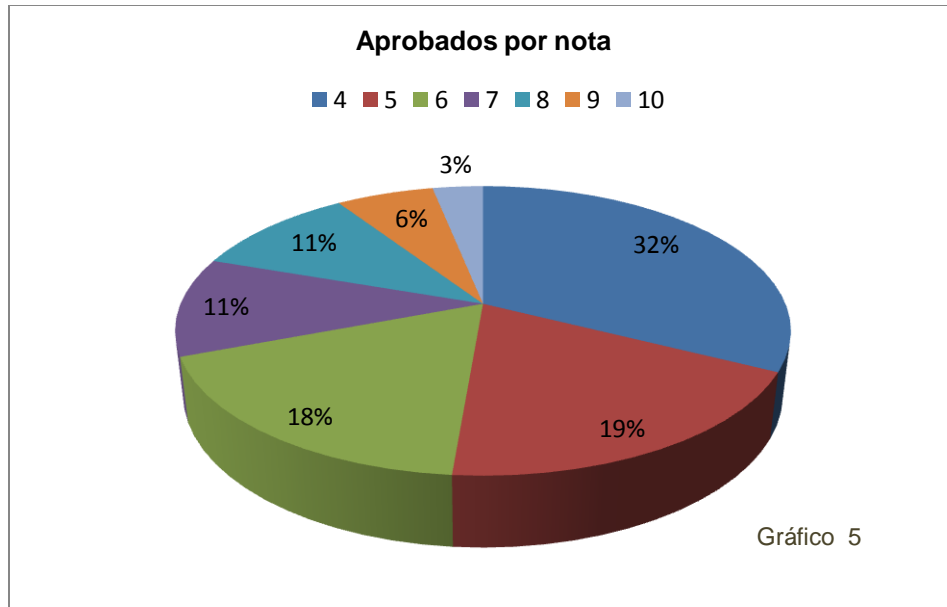


Otros alumnos opinaron a favor de clases más didácticas y con menor cantidad de alumnos.

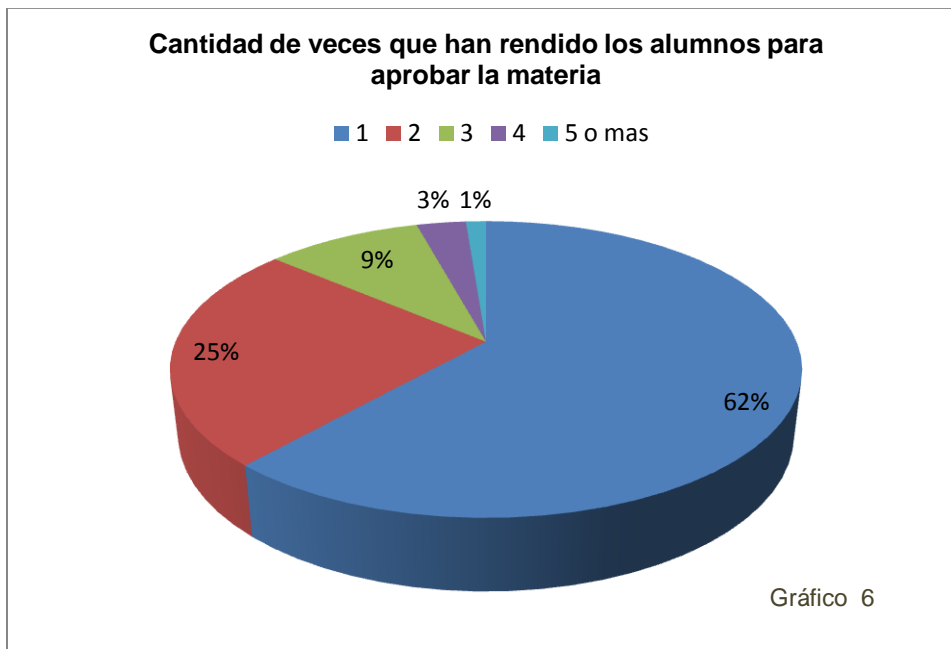
El dato interesante, es que ningún alumno opinó que prefiere otro tipo de aprendizaje, por ejemplo, aquellos que comprometen su propia actividad por sobre la del docente.

Resultados históricos del proceso de enseñanza aprendizaje (2000-2010)

Las estadísticas de los 10 últimos años muestran que más del 50% de nuestros alumnos aprueban la materia con las calificaciones más bajas (entre 4 y 5). Ver gráfico 5.



Asimismo, el gráfico 7 indica que el 62% de los alumnos rinde bien la materia en el primer examen y más de un 10% demanda 3 o más instancias de evaluación para aprobar la materia.



El tema.

La primera aproximación al tema surgió de los propios alumnos. A partir de la implementación del proyecto INNOVA, nuestros estudiantes fueron encuestados dos años consecutivos (2009-2010) y de este relevamiento surgió que mayoritariamente consideraba al **Control Interno como el tema más importante de la asignatura.**

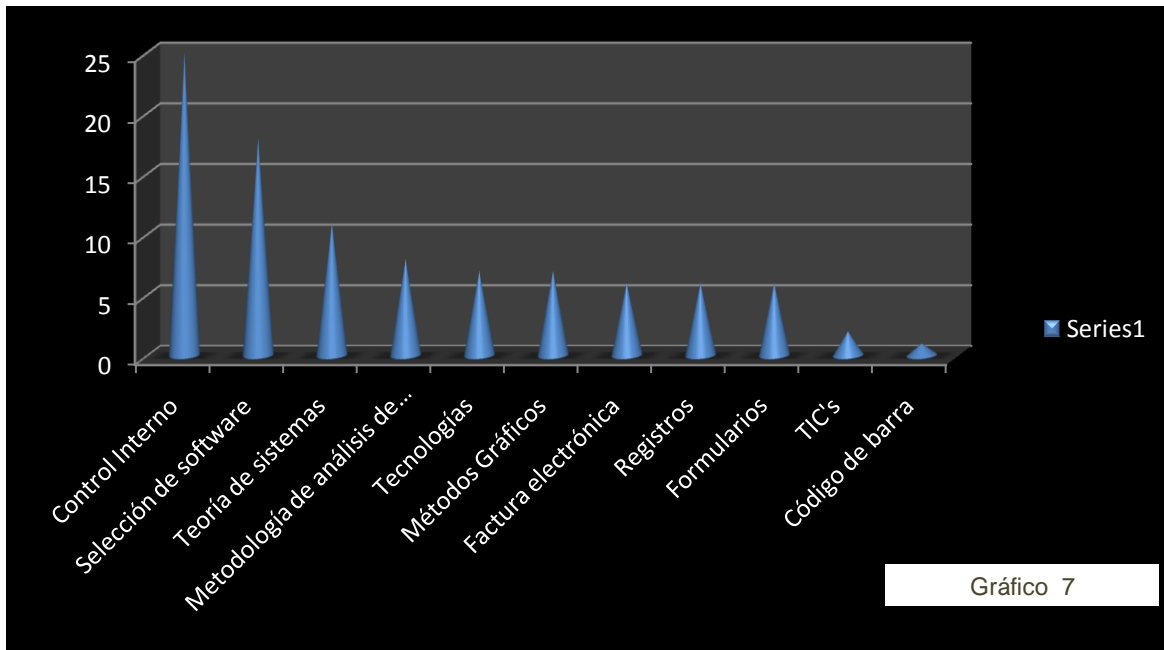


Gráfico 7

Siguiendo con esta investigación, consultados sobre los temas en que encontraban **mayor dificultad** para integrar los conceptos teóricos a la práctica, respondieron en primer lugar que tenían dificultades en Teoría de Sistemas, y en segundo lugar ubicaron el **Control Interno**.

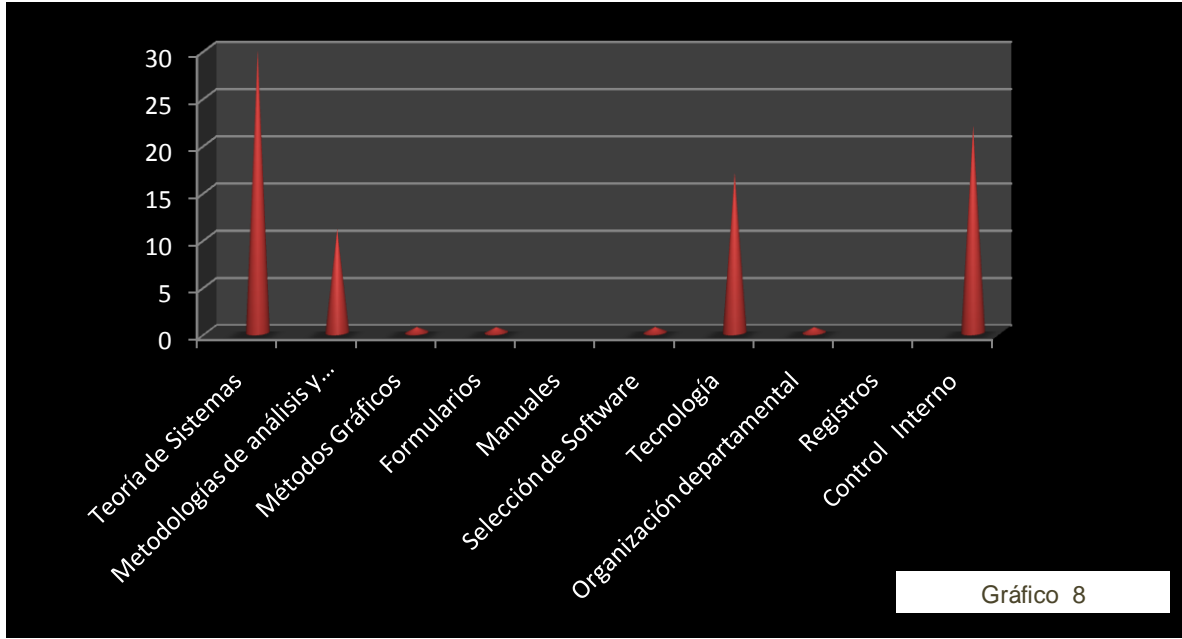


Gráfico 8

Descripción de la Intervención

Tema seleccionado. Relevancia

El tema **control interno** surge, en primer lugar, por la relevancia que le otorgan los mismos alumnos, En segundo lugar, las características que se detallan lo proponen como ideal para plantearlo con :

- se ubica conceptualmente al final de la materia, circunstancia que lo propone como metodológicamente apto como integrador de todos los temas anteriores (versus problema de fragmentación de la materia).
- posee una articulación vital con el tópico evaluación de control interno que se estudia en Auditoría, materia de quinto año de la carrera, en la cual los alumnos encuentran no pocas dificultades al momento de aprobarla (versus problemas de articulación entre materias)
- se vincula con el deber moral y ético que le cabe al profesional contable al erigirse como garantía ante terceros (sociedad) en relación a la fiabilidad de la información que proporcionan los estados financieros del ente.

Fundamento de la propuesta pedagógica

La propuesta pedagógica se construye sobre la base de que el **conocimiento, la calidad del servicio profesional al cliente y la conducta ética** son cualidades valoradas en el medio laboral / profesional en que se desenvolverá el estudiante una vez graduado; sin embargo no son adecuadamente explotadas a nivel de la enseñanza de grado. Esto último significa que son escasas las propuestas pedagógicas que articulen estos tres aspectos como unidad.

En la Carrera de Contador raramente se alude a la forma de transferir conocimientos teniendo en cuenta la perspectiva del cliente. La calidad (o diferenciación) del servicio profesional orientada a la satisfacción de clientes, está generalmente asociada a la experticia disciplinar del contador, sin tener en cuenta otras variables que en la actualidad hacen a la calidad de un servicio (capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía, producto modelizado, etc.)

Adicionalmente, el ejercicio profesional del contador se materializa en un contexto altamente informatizado, por ello se espera una reflexión profunda sobre los desafíos éticos jurídicos y sociales del ciberespacio o infoética, en que se discuten temas como el acceso a la información digital, preservación de la información digital registrada, preparación de las sociedades para el ambiente multimedia, dominio público y multilingüismo, privacidad y confidencialidad en el ciberespacio, derechos de autor, propiedad intelectual y 'uso justo' de la información, entre otros.⁷

En este contexto, es relevante crear conciencia en el estudiante que el quehacer ético no es sólo un "postre" dentro del "menú de las competencias", y que un ejercicio profesional moral y socialmente comprometido, no se circunscribe al conocimiento de las normas del código de ética aplicables a la profesión.

Objetivo de aprendizaje en términos de logro de competencias

Competencias transversales:

- Trabajar tanto en equipo como de manera autónoma
- Privilegiar el accionar ético como conducta de trabajo
- Expresarse con fluidez en forma oral y escrita
- Utilizar habitualmente las TIC's
- Asumir con responsabilidad y madurez la toma de decisiones

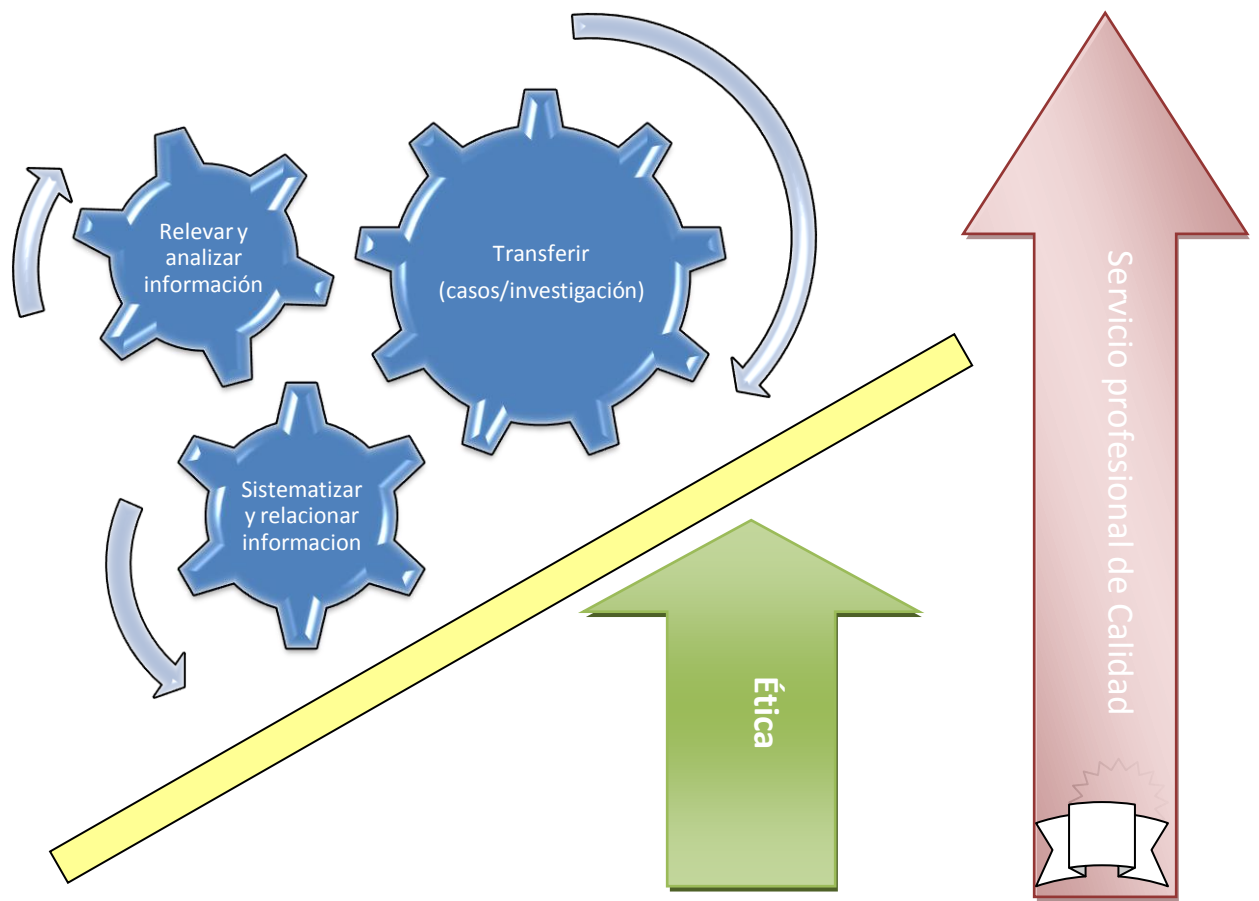
⁷ www.unesco.org/webworld/news/infoethics.shtml

- Incorporar estándares de calidad en su trabajo

Competencias genéricas y específicas:

- Buscar, seleccionar, utilizar y evaluar la información actualizada y pertinente para la toma de decisiones en materia de control interno
- Comprender el impacto que el análisis de riesgo y la implementación de controles tienen sobre la calidad y confiabilidad de la información contable.
- Utilizar tecnologías de información y comunicación genéricas y especializadas en su campo como soporte de su ejercicio profesional.
- Identificar, delimitar y resolver situaciones y/o problemas.
- Comprender el significado de calidad del servicio profesional y su aporte de valor para el cliente.
- Reflexionar cómo influyen el compromiso de competencia profesional y los valores éticos en relación a este tema.
- Lograr una visión integral del rol del contador en materia de implementación y asesoramiento en materia de control interno.

Las actividades. Estructura del modelo



Las actividades seleccionadas son de tres tipos e idénticas para toda la clase:

- a) Dominar la bibliografía sugerida por la cátedra, y posterior exploración de nuevas fuentes relativas al tema.

Problemática que se trata de revertir:

Escasa capacidad para analizar, comparar, sistematizar y sintetizar información. Dificultad de argumentar y expresarse en forma escrita y para utilizar lenguaje técnico.

Las actividades⁸

Ejemplo:

- Comparación de la propuesta de dos autores sobre el componente “entorno de control”,
- Realizar un análisis histórico de los documentos COSO I y II, identificando las causas sociales, económicas, políticas que dieron lugar a su creación,
- Identificar problemáticas económicas, legales (desde diarios, revistas u otras publicaciones) que podrían haber sido evitadas con la aplicación de los principios previstos en los documentos,
- Identificar la relación existente entre los informes COSO y otras normas de seguridad, por ejemplo COBIT.
- Ubicar dos limitaciones de la norma frente al delito informático

- b) Relacionar - desde un punto de vista práctico- el tema con otros puntos de la materia y con otras materias.

Problemática que se trata de revertir:

Dificultad generalizada para coordinar, relacionar, proyectar. Pensamiento lineal

Las actividades

Se orientan a la aplicación real del análisis de riesgo y la implementación de pautas de control sobre:

- Los procesos de compras, ventas, pagos y cobros,
- Softwares de gestión contable
- Procesos de negocios observados en videos, películas, etc.

- c) El último grupo de tareas apunta a lograr una visión integral del rol del contador en materia de implementación y asesoramiento en materia de control interno.

Problemática que se trata de revertir:

Dificultad para aplicar los aspectos conceptuales a la realidad. Creencia generalizada sobre la inmutabilidad del conocimiento. Carencia de recursos argumentales para exponer y defender oralmente temas de su autoría.

Las actividades Inducen al estudiante a

1. proyectar el tema en estudio hacia la resolución de casos relativos a empresas del medio.

⁸ Las actividades son sólo enunciativas, ya que a fuerza de ser un proyecto innovador, las mismas deberán cambiar año tras año.

2. confrontar investigaciones desarrolladas en la cátedra en empresas del medio.

Las actividades arriba indicadas deberán **resolverse** teniendo como eje conductor **la ética**, y en la presentación de cada una de ellas se valorará especialmente la habilidad de los alumnos para satisfacer **los requerimientos del cliente** (profesor).

Materialización de actividades. Los alumnos⁹

Para lograr las competencias pretendidas en los estudiantes, se propone una nueva forma de realizar y evaluar las tareas. Los alumnos se organizan en grupos para llevar a cabo las actividades propuestas.

¿Todos los alumnos? No necesariamente. Al ser elevada la matrícula del curso, los alumnos optan por adherir o no a esta nueva modalidad.

Composición y logística del grupo: los grupos podrán integrarse con 3 a 5 alumnos, los cuales se nuclean en función de su propia afinidad o interés. La organización interna del grupo debe garantizar al menos la existencia de un responsable o líder de equipo, y la de un relator y editor de los trabajos.

La distribución interna de los trabajos dentro del grupo es decisión de los propios alumnos, así como la selección de la herramienta informática que utilizarán para cumplir con las actividades asignadas al mismo.

Satisfecho el objetivo de la tarea, el grupo será evaluado con un puntaje determinado. Sin embargo, la asignación de puntos a cada uno de los integrantes del equipo, será resuelta dentro del grupo y comunicada por el líder al profesor, en el momento de la entrega de trabajos.

El docente

Esta metodología de trabajo exige de al menos una reunión previa entre el docente y el grupo para definir lo que se espera de la tarea colectiva. El docente asume un rol de cliente respecto de las tareas encomendadas.

Entender este rol no siempre es sencillo para el grupo; el mismo implica que el objetivo de la tarea asignada no será sólo cumplir con un proceso, sino hacerlo en la medida que el docente (cliente) perciba un mayor valor en el servicio profesional. Satisfacer al cliente en esa medida, no agota la tarea del equipo con el cumplimiento de las consignas en sentido absoluto. El puntaje final dependerá en gran medida de la satisfacción que otro grupo haya ofrecido a la misma demanda.

El calificar los trabajos según esos atributos, exime al profesor de estimar cualquier otra variable que los alumnos puedan alegar para no entregar los trabajos en tiempo, reclamar mejor puntaje, etc.

Sin embargo, esta metodología seguramente requerirá del docente una disponibilidad mayor en relación a los alumnos. Afectado por las consignas anteriores, el grupo demandará del docente, precisiones o definiciones sobre la tarea que deberán ser satisfechas de inmediato, a tenor de lo que impone esta dinámica.

El medio y el producto

Las actividades se disponen en una plataforma virtual, desarrollada en el campus virtual de la UNCU, y las entregas se solicitan en formato físico o digital según el caso.

⁹ Este trabajo pretende ser un aporte a la mejora de la enseñanza de sistemas de información contable, bajo el contexto y circunstancias descriptas, no una obra inédita. En ese sentido, se analizaron ensayos, artículos y textos que trataban modelos pedagógicos diseñados para aplicar sobre problemáticas y contextos diversos. Entre ellos, la obra de Jon Olascoaga Larrauri, *Una propuesta para la traslación de aptitudes profesionales a los alumnos de empresariales*, describía un escenario posible de adoptar a nuestra realidad universitaria. Así es que se han tomados muchas de las ideas de Jon, a quien agradezco su aporte a este trabajo y la comprensión por haber hecho propias parte de su propuesta, que no hubiera podido imaginar mejor que él.

En relación al producto final que debe entregar el alumno, las reglas son escasas; quedan a elección del grupo las herramientas- gráficas, de texto, de cálculo u otros aplicativos- que se utilizarán. La única consigna es que la alternativa elegida sea innovadora y agregue valor al trabajo.

Para las presentaciones escritas se consignan instrucciones relativas a extensión y plazo de entrega.

La modalidad de la tercera actividad -presentación del trabajo final del grupo- es oral, respectándose consignas similares a las anteriores, en cuanto sean compatibles a esta forma de exposición. La labor de exposición queda a cargo de uno de los miembros del grupo, a elección del profesor.

La evaluación

En orden a lo descrito precedentemente la forma de evaluación de cada actividad intenta no sólo ponderar su consistencia técnica sino también la calidad del servicio y la consideración de los aspectos éticos.

La calificación no es absoluta, si no que la marca de máxima la establece aquel trabajo que habiendo resuelto la actividad dentro de las variables mencionadas, logre la propuesta más innovadora.

Dentro de “calidad del servicio” se valora la entrega en tiempo y forma.

La ausencia de una o ambas de las condiciones anteriores (tiempo y forma) hace que el trabajo no sea recibido (tiempo), o que sea devuelto (forma). En ambos casos, la calificación es cero, al entender que en la profesión que se forma, ambas variables son de extrema importancia si lo que se pretende es un ejercicio profesional responsable.

La puntuación del trabajo no es necesariamente idéntica a la de cada uno de los miembros del grupo. La nota individual será resuelta por el grupo, comunicada al profesor por escrito y firmada de conformidad por sus miembros.

La puntuación del trabajo del grupo será ponderada en la nota del segundo examen parcial, siempre y cuando la nota del mismo sea igual o superior a cuatro (aprobado). En ningún caso, estas instancias de evaluación sustituirán las establecidas formalmente para la cátedra; exámenes parciales y finales.

Métodos empleados para el seguimiento y observación del cambio

Planificación

Para evaluar la experiencia de cambio metodológico, se han planificado una serie de instancias que permitan apreciar integralmente eficacia de la misma. Esto es, herramientas que posibiliten evaluarla desde la perspectiva del alumno, de los docentes y de la propia institución.

a. **Antes de comenzar** el curso, se ha considerado importante conocer:

- **el perfil de los estudiantes** que adhieran a la propuesta.

Aquellos estudiantes que deseen sumarse a la nueva modalidad pedagógica, deberán manifestarlo expresamente. Para ello se ha previsto un modelo básico de adhesión, donde el estudiante firma aceptando las nuevas pautas de aprendizaje.

A partir de las historias académicas de todos nuestros estudiantes, y mediante **minería de datos**, se buscarán patrones que permitan inferir el perfil de este grupo de estudiantes. Ello posibilitará mejorar la propuesta en el futuro, a partir de las características e intereses del grupo.

- **grado de aceptación inicial de la propuesta**, medida en relación al porcentaje de alumnos que adhieran a la misma.

Después del primer año de aplicación, el aumento de este indicador puede señalar que la metodología es recomendada por alumnos de una cohorte a los de la siguiente.

- b. Una vez **finalizado** el módulo, se relevará la **satisfacción del alumno con la propuesta**. Para ello, se realizará una **encuesta** para que los alumnos opinen sobre: dificultad percibida en la metodología, percepción sobre el trabajo en grupo, nivel de acuerdo con las calificaciones obtenidas, opinión sobre la programación de la estrategia y las actividades impartidas, grado de satisfacción con los recursos involucrados (bibliografía, plataforma educativa, docentes, tic's, etc.). Adicionalmente, se solicitará información sobre horas aplicadas para completar cada actividad.
- c. Como otras fuentes de datos, se recopilarán y analizarán los **resultados** de:
- **Encuestas** de alumnos **sobre docentes y cátedra** que realiza la FCE semestralmente.
 - **Proceso final de enseñanza aprendizaje** –incluyendo resultados de los exámenes finales de la primera mesa posterior al cursado-
 - Cantidad de alumnos regulares/alumnos matriculados,
 - Alumnos aprobados primera mesa/alumnos regulares,
 - Alumnos aprobados primera mesa/alumnos inscriptos para rendir,
 - Nota promedio

Estos ratios se aplicarán para el primer año en que se aplique integralmente la propuesta (2011), y se compararán con los resultados de los cinco años anteriores (2006/10). Adicionalmente se construirán los mismos ratios para **comparar los resultados** de los estudiantes que finalizaron el módulo control interno con la nueva metodología, respecto de aquellos que siguieron el sistema tradicional.

- d. Para recolectar y posteriormente analizar las alternativas del proceso, se prevé reportar en una **bitácora o guía de enseñanza**, donde el docente pueda plasmar las percepciones, dificultades o fortalezas habidas en la implementación de la metodología y que generalmente escapan de las evaluaciones cuantitativas.

La bitácora se asentará en el mismo blog dispuesto en la plataforma virtual, como espacio de reflexión personal.

Resultados

En aula

En el año 2010 se pudo materializar **parcialmente** esta propuesta en clase. La realidad indica que se necesita un semestre para organizar toda la logística de cátedra, instruir a los profesores, distribuir roles, poner a punto la plataforma, etc.

Sin embargo, algunas de estos cambios se fueron insertando en las clases tradicionales.

Si bien no se concretó la logística del grupo (imprescindible para lograr determinadas competencias), aproximadamente el 70% de los alumnos en forma individual presentó trabajos!!! Por supuesto que las devoluciones a esas 160 actividades fueron muy restringidas y se orientaron específicamente a aspectos técnicos.

No obstante, hubo una **sensible mejora** relativa en los resultados del segundo examen parcial (donde se evalúa el tema control interno), y en el **examen final** en relación a años anteriores.

Como se observa en el cuadro “Resultados tema Control Interno Segundo Parcial 2010”, el porcentaje total de alumnos que lograron puntajes comprendidos entre “bueno” y “muy bueno” ascendió al 58%, mientras que en el año 2009, esa cifra fue del 52% (media histórica). Gráfico 9

Respecto del examen final, los resultados fueron también alentadores, ya que en la evaluación del tema en cuestión, el porcentaje de los puntajes “regulares” descendió del 48 al 37%. Gráfico 10

Resultado tema CONTROL INTERNO evaluado en segundo Examen Parcial																	
2009	2010																
<p> ■ Muy bueno (puntaje entre 4,1 y 5) ■ Bueno (puntaje entre 3,6 y 4) ■ Regular (puntaje entre 3 y 3,5) </p> <table border="1"> <caption>Data for Gráfico 9 (2009)</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy bueno</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>48%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Muy bueno	14%	Bueno	38%	Regular	48%	<p> ■ Regular (puntaje entre 3 y 3,5) ■ Bueno (puntaje entre 3,5 y 4) ■ Muy Bueno (puntaje entre 4 y 5) </p> <table border="1"> <caption>Data for Gráfico 9 (2010)</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy Bueno</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>42%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Muy Bueno	19%	Bueno	39%	Regular	42%
Categoría	Porcentaje																
Muy bueno	14%																
Bueno	38%																
Regular	48%																
Categoría	Porcentaje																
Muy Bueno	19%																
Bueno	39%																
Regular	42%																
Gráfico 9																	
Resultado tema CONTROL INTERNO evaluado en Examen Final																	
2009	2010																
<p> ■ Regular (puntaje entre 18 y 20) ■ Bueno (puntaje entre 21 y 25) ■ Muy bueno (puntaje entre 26 y 30) </p> <table border="1"> <caption>Data for Gráfico 10 (2009)</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy bueno</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>48%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Muy bueno	19%	Bueno	33%	Regular	48%	<p> ■ Regular (puntaje entre 18 y 20) ■ Bueno (puntaje entre 21 y 25) ■ Muy Bueno (puntaje entre 26 y 30) </p> <table border="1"> <caption>Data for Gráfico 10 (2010)</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy Bueno</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>37%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Muy Bueno	20%	Bueno	43%	Regular	37%
Categoría	Porcentaje																
Muy bueno	19%																
Bueno	33%																
Regular	48%																
Categoría	Porcentaje																
Muy Bueno	20%																
Bueno	43%																
Regular	37%																
Gráfico 10																	

En tutorías

La oportunidad de aplicar esta metodología con un número reducido de alumnos, se presentó cuando un grupo con dificultades “históricas” para aprobar la materia (2 o 3 aplazos), se incorporó a nuestro programa de tutorías.

Estos estudiantes que evidenciaban grandes impedimentos a la hora de interpretar aspectos conceptuales y requerimientos de la materia, comenzaron a entrenarse con esta metodología.

De siete alumnos que tomaron la propuesta, sólo cuatro de ellos lo hicieron en forma grupal, el resto, individual.

Con este pequeño número de alumnos el resultado fue contundente: todos ellos aprobaron sin dificultad el examen final. Seis de ellos como alumnos regulares y uno en condición de libre.

Análisis

La cátedra

En el segundo semestre de 2010, se está organizando el trabajo de la cátedra y sus integrantes para realizar la implementación completa de este proyecto en el primer semestre de 2011.

Si bien la propuesta incluye sólo un tema de la materia, se ha decidido organizar el resto de los contenidos para alinearlos a esta propuesta.

Una de las modificaciones sustanciales que se esperan a partir del replanteo de los objetivos en términos de competencias, es un cambio en las metodologías de enseñanza-aprendizaje tal como proponen los lineamientos del proyecto INNOVA. Otro aspecto que también se pretende incorporar en el primer semestre de 2011 es la evaluación continua como proceso de revisión y reorientación de aprendizajes.

Esto último implica realizar el giro más significativo que en materia de cambios de programa va a proponer la asignatura en 20 años.

Los docentes

Los docentes actúan con cautela ante esta propuesta, porque si bien están motivados por sus resultados, se muestran preocupados por cuanto la misma implica duplicar la carga de su dedicación docente. No obstante, están convencidos que los modelos tradicionales de educación ya no responden al rol transformador que la sociedad confía a la universidad.

La institución

Los esfuerzos personales y aislados no resultan de suficiente impacto para cambiar la cultura pedagógica imperante en los últimos 60 años.

Importantes avances se están haciendo-como consecuencia de este proyecto- que son dignos de mención: durante el primer semestre del año, bajo el lema de innovación en el aula, se presentaron espontáneamente más de 20 cátedras a exponer distintas actividades donde las TIC's se habían integrado conceptual o metodológicamente a las materias.

También se encuentra en pleno desarrollo un taller de capacitación docente, donde 10 cátedras de primer año de las tres carreras de grado, están reflexionando sobre el cambio del rol docente, la inserción de la función tutorial y manejo de espacios virtuales como formas de morigerar los problemas de aulas masivas y bajo rendimiento de los alumnos de primer año.

La institución deberá abocarse a propiciar también otros cambios, por ejemplo, insertar modelos por competencias en la reforma curricular en la que la institución está inmersa, como una forma de garantizar el futuro acrecentamiento de estas prácticas en el tiempo, **y lograr que los objetivos del proceso pedagógico se midan en términos de resultados de aprendizaje y de competencias que deben ser adquiridas.**

Bibliografía

Bain, Kein.(2007), *Lo que hacen los mejores profesores universitarios*. Publicacions de la Universitat de València.

Barrenetxea Miren y otros (2009), Asignatura, *Módulo docente y coordinación a nivel de curso y entre cursos. Innovación en el Aula*. Universidad de Guadalajara. México.

Hernández, Adriana del Rocío y otros. *Transformación de las prácticas pedagógicas a través de nuevos dispositivos de comunicación y la escritura de textos argumentativos*. Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653).

Olaskoaga, Jon y F.C.S. *Una propuesta para la traslación de actitudes profesionales al alumnado de empresariales. Innovación en el aula en América latina y España*. Universidad de Guadalajara. México

Saint-Onge, Michel.(1997).*Yo explico, pero ellos...aprenden?*. Ediciones Mensajero. Bilbao. España.

Servicio de Apoyo para Orientación de Estudiantes-FCE-UNCUYO (2010), *Encuesta a alumnos con rendimiento académico negativo*. -

Small, Gary (2008), *El efecto Internet*. Centro de Investigaciones en Memoria y Envejecimiento de la Universidad de California (UCLA). Revista Noticias, N°1721.

UNESCO (2008). *Ética de sociedad de la Información*. www.unesco.org/webworld/news/infoethics.shtml y www.ymca.int

Verdejo, Pilar; Freixas, Rosario (2009). *Aseguramiento de la Calidad en la Educación y el Trabajo, México*.