



## **IMPLEMENTACIÓN DEL APRENDIZAJE BASADO EN PROBLEMAS EN LA ASIGNATURA DE NEGOCIACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS DE LA LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS.**

Jorge Humberto Zúñiga Contreras [johuzuco@hotmail.com](mailto:johuzuco@hotmail.com)

América Rosana Gutiérrez Zúñiga [goys\\_62@yahoo.com.mx](mailto:goys_62@yahoo.com.mx)

María Sonia Hernández Duarte [soniduarte@hotmail.com](mailto:soniduarte@hotmail.com)

### Resumen:

En los últimos tiempos se ha comenzado a hablar de diferentes metodologías y técnicas en el proceso aprendizaje-enseñanza, es evidente en las demandas de titulaciones, de nuevos planes y programas de estudio que deban responder a las nuevas tendencias globalizadas tanto sociales, económicas, políticas potencializando significativamente una renovación curricular en la enseñanza superior. Es precisamente estos cambios o tendencias lo deben tomar en cuenta tanto la universidad como los docentes que los estudiantes no son los mismos de hace 10 años a la fecha, pues los de hoy en día aprenden, se desarrollan e interactúan de forma diferente, baste señalar el fácil acceso a la tecnología y a las fuentes de información que anteriormente eran impensables. El Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), no es un método nuevo, pues forma parte de los antiguos discursos filosóficos, lo que se busca es la consecución de un alumno más activo, correlacionado con su aprendizaje y responsable del mismo. Este aprendizaje busca desarrollar competencias en el alumno tales como buscar soluciones, toma de decisiones, en situaciones de problemas de la vida real donde confluyen diferentes áreas de conocimiento; se pretende pues que los alumnos sean motivados a desarrollar sus habilidades y capacidades.

### Palabras clave:

Aprendizaje Basado en Problemas, relaciones laborales, competencias, habilidades.

Planteamiento del Problema.



Algunos estudiosos e investigadores del área de la educación coinciden en la problemática actual sobre los procesos de aprendizaje de los universitarios, que tipo de competencias y habilidades adquieren acerca de la capacidad de analizar, comprender y resolver problemas. El mundo globalizado en que se vive hoy en día, está obligando a las universidades, docentes, alumnos, programas de estudio así como plan de estudio a contar con una educación superior competitiva nacional e internacionalmente. México cuenta con un sistema de educación muy diversificado, pero existen problemas estructurales y curriculares significativos. Los retos que tiene la educación mexicana son de formar profesionistas desde una perspectiva integral, sostenible y sistémica que den respuesta a las necesidades laborales, sociales y económicos, es decir; preparar desde las aulas seres pensantes, críticos que impacten. En el comunicado del 8 de julio de 2009 de la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior de la UNESCO, los principales retos de la educación superior en el siglo XXI se centran en: "Hacer avanzar nuestra comprensión de problemas polifacéticos con dimensiones sociales, económicas, científicas y culturales, así como nuestra capacidad de hacerles frente. La educación superior debería asumir el liderazgo social en materia de creación de conocimientos de alcance mundial para abordar retos mundiales...." (UNESCO, 2009:2).

#### Justificación

En razón de la problemática que enfrenta la educación mexicana, es responsabilidad de todos de los directivos, docentes y alumnos, que este nivel educativo contribuya cabalmente al desarrollo del país, a partir de la construcción creativa y eficaz de alternativas de acción que promuevan al máximo su contribución al bienestar social. Conscientes de esos retos, es que se decide utilizar las metodologías que aunque no son algo nuevo, si son innovaciones que pueden reafirmar los conocimientos en el alumnado, como es el caso que ocupa esta investigación. Por ello, es que ha de generarse formas diversas para contribuir al desarrollo exitoso de la educación superior mexicana. El buscar vincular al alumno con la practica laboral no solo es tarea exclusiva del área de vinculación administrativa de las universidades, sino esto debe hacerse desde el interior de la aulas, en donde se debe cumplir con la misión de formar profesionistas de alta calidad y la generación de conocimiento socialmente útil. Para esto, es importante como ya se ha dejado de manifiesto el utilizar metodologías que coadyuven, como es el caso que ocupa esta. El profesor de pronto no tiene acceso ni facultades ni jurisdicción para cambiar toda una curricula o malla curricular de una profesión, pero sin puede hacer cambios en la forma de transmitir los conocimientos para que el alumno cumpla con el perfil de



egreso de la licenciatura que decidieron estudiar y de igual forma pueda incorporarse de manera adecuada al mundo laboral.

Fundamentación Teórica.

El ABP, se caracteriza como un proceso didáctico que requiere que los estudiantes se involucren de forma activa en su propio aprendizaje hasta el punto de definir un escenario de formación autodirigida. (Escribano 2008).

En los últimos años ha pasado a ser una de las técnicas didácticas de innovación docente con mayor auge y progresión. En este sentido se está implementando y consolidando de una forma eficaz en las instituciones de educación superior. Se fundamenta en las teorías de la educación, psicología y sociales que se desarrollaron a mitad del siglo XX. En sus inicios se desarrolló en la Escuela de Medicina de la Universidad de McMaster fundada en 1969. El ABP incorpora ideas constructivistas reconocidas como “aprender a aprender”, el trabajo de colaboración en pequeños grupos y el estudio de problemas reales.

El ABP se sustenta en diferentes corrientes teóricas sobre el aprendizaje humano y tiene particular presencia la teoría constructivista, de acuerdo con esta postura en el ABP se siguen tres principios básicos:

1. El entendimiento con respecto a una situación de la realidad surge de las interacciones con el medio ambiente.
2. El conflicto cognitivo al enfrentar cada nueva situación estimula el aprendizaje.
3. El conocimiento se desarrolla mediante el reconocimiento y aceptación de los procesos sociales y de la evaluación de las diferentes interpretaciones individuales del mismo fenómeno.

Las necesidades de aprendizaje y las teorías que describen los principios y procesos de aprendizaje, reflejan los ambientes sociales subyacentes. Vaill (1996) enfatiza que “el aprendizaje debe constituir una forma de ser –un conjunto permanente de actitudes y acciones que los individuos y grupos emplean para tratar de mantenerse al corriente de eventos sorprendentes, novedosos, caóticos, inevitables, recurrentes...”

Así mismo, se identifica con grandes autores del ámbito educativo como John Dewey, Vygotsky, Jerome Bruner, Jean Piaget y Ausubel, todos estos coinciden en que el aprendizaje es un proceso de construcción social y personal. (Ballester 2012).

En el ABP, el estilo de aprendizaje de los alumnos es esencial. El aprendizaje se produce con eficiencia porque los estudiantes trabajan directa y activamente en contextos semejantes a los



que deberán hacer frente; de este modo podrán utilizar sus conocimientos cuando ejerzan sus profesiones. La expansión del conocimiento en todas las profesiones hace imposible integrar todas las innovaciones en el plan de estudios. Cuando se organiza el plan de estudios según el ABP, es más importante que los estudiantes aprendan a aprender rápidamente cuando lo necesitan y lo que necesitan, antes que asimilar una enorme cantidad de información que no está directamente incluida en un contexto conocido y que en pocos años estará caduca. El ABP permite a los estudiantes de los programas profesionales obtener una temprana visión de lo que constituirá el desempeño de su futura actividad profesional, ya que los problemas que deben solucionar se derivan de ese mismo campo. Concuerd a con las actuales exigencias y políticas de desarrollo universitario tendientes a tener en cuenta las cambiantes demandas que se les plantean a las profesiones. Se considera que para ello deben introducirse modificaciones en el entorno de aprendizaje más que añadir nuevos conocimientos a los planes de estudio existentes. Es muy importante señalar que el ABP, en comparación con las formas tradicionales de la enseñanza universitaria, se adapta razonablemente a la rigidez de las estructuras universitarias.

Por ello si se identifican las prioridades de aprendizaje, teniendo en cuenta que la tarea principal de cada problema es lograr ciertos objetivos de aprendizaje y no sólo llegar al diagnóstico y a la solución del problema.

#### Del Tutor o maestro.

Es necesario que el profesor (tutor) sea un creador, un guía que estimule a los estudiantes a aprender, a descubrir y sentirse satisfechos por el saber acumulado. El tutor debería tener un conocimiento total del programa de la materia para colaborar en su enriquecimiento, conocer la mayor cantidad de herramientas didácticas, recursos educativos y métodos de evaluación que lo ayuden a promover el aprendizaje integrador bio-psico-social. Debería promover que, paralelamente a la adquisición de conocimientos, el alumno desarrolle un sistema de capacidades y hábitos necesarios para la actividad intelectual y profesional futura. Contribuir a la formación del pensamiento crítico de los estudiantes, como fundamento del método científico. Debe enseñar a razonar con profundidad y flexibilidad, no solo reproducir lo asimilado, destacando la responsabilidad del aprendizaje individual promoviendo el trabajo y estudio colectivo en equipos para alcanzar una meta común.





Orientar la falta de conocimiento y habilidades de manera eficiente y eficaz hacia la búsqueda de mejor y mayor conocimiento. Contribuir a la formación de convicciones, cualidades, hábitos, normas de conducta y desarrollo de habilidades con un compromiso de aprendizaje de por vida.

### Del Estudiante

El estudiante se constituye en el actor principal de la obra, es el centro de la metodología que propicie adaptarse a los cambios, fomentar un espíritu crítico, aprender a aprender y trabajar en equipo. El estudiante se convierte en el responsable de su propio aprendizaje y para ello se le debe proporcionar los medios materiales y humanos.

### La Institución

Aparece, otro protagonista del ABP: la Institución, esta es la que ofrece esos medios. Para ello debe no solo estar convencido todo su cuerpo directivo de las bondades de esta metodología, sino también capacitar a sus docentes y personal no docente en este desafío educativo.

### Objetivos.

Adquirir conocimientos sobre las diferentes formas de soluciones de un problema.

Desarrollar pensamientos críticos, analíticos y de discernimiento.

Contribuir al educando para que utilice el autoaprendizaje y se constituya un agente de cambio.

### Metodología.

El aprendizaje basado en problemas tiene muchas estrategias para su implementación: Sin embargo, la más usada es posiblemente la de Barrows (1992) que se concreta en las siguientes fases (Mateo y Martínez, 2008):

- a) Inicio: Presentación del problema
- b) Creación del clima de trabajo
- c) Análisis en profundidad del problema
- d) Interiorización del problema por parte de los estudiantes
- e) Descripción del producto que se espera y del tipo de tareas que se deben realizar
- f) Asignación de tareas



El objeto de estudio se realizó en el Centro Universitario de la Ciénega, que depende de la Universidad de Guadalajara, específicamente en la asignatura de Negociación y Manejo de Conflictos de la Licenciatura en Recursos Humanos, en la unidad de conocimiento denominada Negociación Colectiva del pliego petitorio para negociar el nuevo Contrato Colectivo, que se da entre la Organización y el Sindicato. Se organiza el proceso docente educativo en la aplicación del ABP, llevado a través de grupos de 6 a 8 alumnos los cuales seleccionan el ámbito de intervención una situación de cómo resolverían un problema en un caso planteado asumiendo el rol de ejecutivos o directivos en una organización, el alumno asume una posición de una situación real y donde es necesario resolver los problemas que se le planteen, como estrategia de trabajo, donde el alumno es un sujeto que recibe el contenido por medio de la exposición del profesor y que a su vez se propone que éste desarrolle en forma práctica una situación a resolver durante el proceso del curso en ejercicio posteriormente con sus compañeros.

1.- Se plantea a los estudiantes que desarrollen un problema real de su ámbito profesional en las organizaciones y se les pide que trabajen en pequeños grupos de seis a ocho alumnos durante un periodo de 2 a 4 semanas. El problema se presenta a través de la selección de un caso específico donde ellos eligieron formar parte de una organización pequeña en la que definen y delimitan un problema y empiezan a aplicar como es que ellos desarrollan su rol de directivos evaluándose si tienen liderazgo o no y que tipo según la situación; que tanto en ese ejercicio hace un uso adecuado de su comunicación no verbal o corporal para realizar negociaciones o cómo reaccionan ante ciertas circunstancias en la toma de decisiones, y descubriendo que tanto conocimiento de ellos mismos así como de su equilibrio anímico y de socialización tienen en la aplicación de su inteligencia emocional cual es su control, así como el orden y disciplina que tienen para la organización de ideas.

Se establece un calendario para la presentación una situación donde ellos harán referencia de una situación real y donde cada uno de los participantes asume un rol ya sea de directivo o directiva, representante sindical, trabajador, etc., según sea el caso, ellos antes de su exposición presentan un guión marcando la situación a desarrollar delante de sus compañeros y en la cual serán evaluados por sus propios pares.

2.- El grupo es quien determina las tareas que deben distribuirse y quién se encargará de llevarlas a cabo. Los estudiantes acuerdan con el tutor el tiempo que se les asignará



para esta fase. Asimismo, deberá facilitárseles todos los medios de que se disponga para alcanzar su objetivo, como acceso a la información.

3.- Los alumnos se reúnen para examinar y aplicar el guión que ellos desarrollaron para buscar la mejor comprensión al problema a mostrar en esta fase entre los propios participantes surgen diferencias donde es que aplican desde ahí su control de emociones y quien asume el rol de líder para dar seguimiento además de organizarlos y que cada uno muestre su creatividad ya sea social o fluente así como su manejo de negociación en la situación planteada; es sin duda también importante analizar su lenguaje corporal y la toma de decisiones.

4.- En esta última etapa de evaluación, los alumnos presentan su práctica en forma vivencial adecuando aún el aula con el mínimo de recursos y abordando una situación en la organización, así como las propuestas realizadas y la solución otorgada, mediante una presentación formal. De esta forma el aprendizaje de los participantes es un beneficio por las experiencias, análisis y las propuestas realizadas en cada equipo de trabajo.

Los estudiantes se autoevalúan en relación a los diversos aspectos antes citados, tales como su capacidad de negociar, además de estas evaluaciones individuales, los compañeros ofrecen comentarios y realizan evaluación grupal. Entre ellos mismos evaluaron a sus compañeros en los siguientes puntos:

Conocimiento del tema y rol como directivos o líderes. Lenguaje Corporal, comunicación no verbal, Creatividad, la habilidad desarrollada para poder colaborar de forma grupal y personal frente a la situación mostrada durante el desarrollo del problema. Pero sobre todo el manejo de conflictos al interior desde cómo se organizaron para preparar su trabajo en equipo.

Resultados.

Fueron favorables, se lograron los objetivos de la asignatura, con el proceso de ABP, en relación con los objetivos de aprendizaje, así como el desarrollo de habilidades tanto de comunicación, trabajo en equipo y de investigación. Por su parte, un porcentaje alto de los alumnos consideraron que los conceptos de la negociación colectiva que se adquirieron a lo largo de la asignatura fueron reforzados al llevar a cabo este método de aprendizaje, reconocieron quienes tienen habilidades para negociar, para escribir, dialogar, etc., de desmitificó el hecho de que la negociación con los sindicatos suele ser difícil, rijosa, se



identificaron más como grupo en general, les hace reflexionar que aun muchos de los elementos de las habilidades directivas ya las ejecutan de forma innata y que en otros casos la toma de decisiones que realizan en la actividad es más objetiva que antes de asistir a la materia; además de que empiezan a cambiar su percepción de cómo abordar sus conocimientos en un hecho real; Los puntos negativos que se encontraron fue que al principio hubo pérdida de tiempo por falta de organización y compromiso, pero que se fueron resolviendo al ir avanzando en el desarrollo del trabajo,

#### Conclusiones.

El haber utilizado este tipo de metodología para esta asignatura, que ya de entrada es netamente teórica, y que para algunos pudiera parecer tediosa, aburrida, cansada, etc., al final se convirtió en interesante, práctica, necesaria (incluso para la vida diaria).

De igual forma, la integración de conocimientos sobre un tema específico, sin ser la forma tradicional de memorizar y transcribir, fue lo que conllevó al éxito del aprendizaje, pues vincula la teoría con la aplicación real en el mundo profesional y laboral.

#### Referencias Bibliográficas.

- Ballester, Ferrando David. Concepción Fuentes Pumarola (2012). El Aprendizaje Basado en Problemas en los estudios de enfermería. Edición Documenta Universitaria. Girona.
- Boud, D.; Feletti, G.I. 1997. The challenge of problem based learning [El aprendizaje basado en problemas: desafíos]. Londres, Kogan Page.
- Escribano, Alicia. Ángela del Valle. (2008) El Aprendizaje Basado en Problemas. Una propuesta metodológica en Educación Superior. NARCEA, S. A. DE EDICIONES, España.
- Martínez, Crabioto (s.f). El aprendizaje basado en problemas. UNAM. <http://www.ejournal.unam.mx/revfacmed/no45-4/RFM45408.pdf> mayo de 2007.
- Morales, Landa (2004). Aprendizaje basado en problemas (problem- based learning, Vol. 13. Universidad Católica del Perú. [http://www.usal.es/-ofeees/NUEVAS\\_METODOLOGIAS/ABP/13.pdf](http://www.usal.es/-ofeees/NUEVAS_METODOLOGIAS/ABP/13.pdf) mayo de 2007
- Universidad Autónoma de México. (s.f). Proyecto institucional integración de las ciencias básicas a través del aprendizaje basado en problemas, Problemas de ABP. Recuperado en: <http://www.facmed.unam.mx/pinst/abp/problemas.php> mayo de 2007





**CURRÍCULUM**  
2015

A decorative graphic on the right side of the yellow box, showing a globe held by several hands, symbolizing global unity or education.