

ESTUDIO DE CASO

El prestigioso Instituto Pedagógico Nacional de Educación Superior, “Alma Matter” de Arequipa, recibió el encargo del Ministerio de Educación de asumir la responsabilidad de realizar acciones de capacitación en temas de metodologías de trabajo de orientación constructivista, en tres regiones seleccionadas del país: Arequipa, Cusco y Puno. Esta capacitación estaba dirigida a los docentes que prestaban servicio en estas regiones, así como al personal técnico pedagógico de las sedes administrativas del sector educación, por ser los encargados de emitir las normas y documentos pedagógicos sobre el tema.

Para cumplir con el encargo el Director del Instituto, Ingeniero Salinas, decidió abrir un concurso público en el que podían postular y hacerse acreedores a una beca de estudio, todos aquellos docentes o administrativos del sector educación, que cumplieran con los requisitos exigidos y aprobaran una prueba sobre razonamiento lógico, razonamiento verbal y actitudes.

En tal sentido el personal responsable del instituto, organizó e implementó el proceso de convocatoria al concurso, con tanto éxito, que el número de postulantes aprobados superó la capacidad de atención del Instituto, situación que no habían previsto, por lo que se vieron obligados a organizar a los beneficiarios por grupos para ir atendiéndolos progresivamente. Es así que convocaron a un primer grupo para la capacitación, quedando en lista de espera los demás becarios, estando por definirse posteriormente, la fecha en la que se atendería a los grupos faltantes.

Es en esa circunstancia que una de las personas beneficiarias de la capacitación que estaba en la lista de espera, la Sra. Gertrudis, deseosa de participar, decidió tener mayor información sobre el curso y saber las próximas fechas de capacitación. Llamó por teléfono al Instituto para solicitar información y pidió que la comunicaran con el Director, el ingeniero Salinas. El especialista que recibió la llamada, Alfonso, le contestó de manera poco amable, informándole que el ingeniero Salinas no se encontraba, por lo que ella solicitó le pasaran con la jefa del área, la Sra. Teresa. Alfonso respondió que tampoco se encontraba y siempre con un tono poco amistoso, le dijo que no podía darle mayor información y que él no era el responsable de proporcionar esa información.

Ante esa respuesta, Gertrudis algo molesta, preguntó:

- ¿Con quién puedo hablar entonces? – a lo que Alfonso respondió
- La voy a poner en comunicación con el Sr. Javier por ser el responsable de la organización y planificación de los cursos, él le podrá dar la información.

Lamentablemente el Sr. Javier tampoco se encontraba, por lo que Alfonso pasó la comunicación a otro especialista, Roberto, quien respondió el teléfono. Gertrudis, que no estaba informada sobre la ausencia de Javier, pensó que se estaba comunicándose con él y le dijo:

- Sr. Javier quiero información sobre las próximas fechas de realización de la capacitación, quiero hacer efectiva la beca que he ganado.
- No soy el Sr. Javier respondió Roberto, en tono amable.
- Esto es una burla respondió Gertrudis, un tanto molesta, me pasan con una y otra persona ¿Qué significa esto?
- Disculpe Sra. respondió Roberto, con gusto le daré información. Se ha conformado una comisión para organizar los próximos grupos de capacitación, ya le estaremos avisando oportunamente, cuando tengamos la respuesta.

A lo que Gertrudis respondió: - Voy a presentar mi queja por escrito-.

En horas de la tarde, cuando Alfonso y Roberto ya habían dado por terminado el incidente, Gertrudis se hizo presente en el Instituto y solicitó hablar con Roberto, quien la recibió cordialmente. Gertrudis, de manera muy decidida y segura, le solicitó se le entregara el libro de reclamaciones para poner su queja, porque consideraba que en la llamada que había hecho en horas de la mañana no había sido atendida adecuadamente, ya que consideraba que si bien no tenía queja contra él, ya que se había mostrado amable, Alfonso la había tratado mal y que el personal no estaba bien preparado para atender al público. Gertrudis tenía apuntado el nombre de las personas con las que se había comunicado.

Roberto algo preocupado, llamó a otros servidores, para que conversaran con Gertrudis, así se acercó la Jefa de la Oficina de Administración, la secretaria del director, una especialista en capacitación, quienes le ofrecieron disculpas a Gertrudis.

Gertrudis agradeció el gesto, pero igualmente solicitó el libro de reclamación y registro su queja por la atención recibida por Alfonso, manifestando por escrito que el referido servidor no le había dado ninguna información, que la había derivado con una persona que resultó que no era la encargada y que debía ser sancionado y capacitado para cumplir adecuadamente con sus funciones y que atendiera adecuadamente a los usuarios.

Luego de estos hechos y cuando ya se había retirado Gertrudis, después de poner su queja, los compañeros de trabajo de Alfonso, le comentaron el caso a su jefa, la Sra.Teresa, y relataron que en la mañana cuando Alfonso llegó al Instituto, estaba algo fastidiado porque manifestó tener un problema personal que lo tenía un poco alterado y ellos pensaban que esto había influido en su actitud.

Teresa escucho lo que le decían atentamente y quedó algo pensativa por los hechos ocurridos reflexionando sobre cuáles serían las medidas más pertinentes que tendría que tomar.

ACTIVIDAD

1. ¿Qué piensan sobre el proceso seguido para la atención a Gertrudis y cuál son las medidas que se deberían de tomar?
2. En este caso ¿Quiénes fueron los actores? ¿Quiénes fueron los afectados por la situación? ¿Por qué?
3. ¿En qué medida el estilo de comunicación observada en el caso, ha influido en el desarrollo de los hechos que se dieron en el caso?
4. ¿Consideras que el manejo emocional en el proceso de atención, presentado en el caso es el apropiado? Fundamenta tu respuesta
5. ¿Cuáles son los principios éticos que han sido vulnerados? Fundamentar la respuesta.