

2018-10

La relación interpersonal con los atributos del enfoque centrado en la persona y la calidad en el servicio de un programa universitario

Ávila-González, Blanca V.

Ávila-González, B. V. (2018). La relación interpersonal con los atributos del enfoque centrado en la persona y la calidad en el servicio de un programa universitario. Trabajo de obtención de grado, Maestría en Desarrollo Humano. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO.

Enlace directo al documento: <http://hdl.handle.net/11117/5733>

Este documento obtenido del Repositorio Institucional del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente se pone a disposición general bajo los términos y condiciones de la siguiente licencia:
<http://quijote.biblio.iteso.mx/licencias/CC-BY-NC-2.5-MX.pdf>

(El documento empieza en la siguiente página)

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente

Reconocimiento de validez oficial de estudios de nivel superior según acuerdo secretarial 15018, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de noviembre de 1976.

Departamento de Psicología, Educación y Salud
Maestría en Desarrollo Humano



LA RELACIÓN INTERPERSONAL CON LOS ATRIBUTOS DEL ENFOQUE CENTRADO EN LA PERSONA Y LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE UN PROGRAMA UNIVERSITARIO

TRABAJO RECEPCIONAL que para obtener el **GRADO** de
MAESTRA EN DESARROLLO HUMANO

Presenta: **LIC. BLANCA VICTORIA ÁVILA GONZÁLEZ**

Asesor **MTRO. NÉSTOR VELÁZQUEZ BARRERA**

Tlaquepaque, Jalisco. 27 de octubre de 2018.

DEDICATORIA

Le dedico este Reporte de Experiencia Profesional (REP) a las personas que me han enseñado el verdadero valor del esfuerzo, el arduo trabajo, la perseverancia y la responsabilidad: mis padres.

A mis 3 hermanas. Dos de ustedes, Paula y Margarita, me enseñan -al ser madres- que con amor todo es posible y mi hermana, la más pequeña de las cuatro, me recuerda que querer es poder y que poder es lograr.

A mi compañero de vida, la persona que, con mucho amor y respeto, pero sobre todo, paciencia, ha sido cómplice y testigo de este y otros de mis sueños: Luis Carlos.

A mis amigos que me alentaron a emprender mis estudios en la Maestría en Desarrollo Humano, y sobre todo, a enseñarme que si se puede llegar a la meta.

A mis colegas de trabajo, que me han acompañado en mayor o menor medida.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesor Mtro. Néstor Velázquez Barrera por la paciencia y por alentarme; todo mi agradecimiento al brindar guía y apoyo en este Reporte de Eexperiencia Profesional.

A mi pareja, Luis Carlos; gracias por alentarme, por acompañarme, por creer en mí, por ser mi pilar más fuerte en esta etapa de mi vida. Por estar estos últimos 8 años a cada minuto y segundo a mi lado: gracias por ser mi amigo fiel.

A cada uno de mis maestros por compartir sus enseñanzas.

A mis amigos Félix y Norma por estar presentes, por compartir su tiempo, conocimientos y recomendaciones en la elaboración de este proyecto, pero sobre todo por la paciencia.

A las once personas, alumnos y egresados que colaboraron con las respuestas en la elaboración de este REP de manera oportuna.

A mi compañera de trabajo Ivett Márquez, que, al haber realizado primero este proyecto de Reporte Profesional me animo y motivo a tomar está opción.

RESUMEN

El presente documento se integra a partir de una indagación realizada en un contexto laboral que tuvo como objetivo establecer una posible correspondencia entre la relación interpersonal con los atributos del Enfoque Centrado en la Persona (ECP) establecida por una asesora del área de humanidades en la promoción y venta de cursos y diplomados y la percepción de los usuarios -clientes y alumnos de una Universidad privada de la localidad- respecto a la calidad del servicio ofrecido. Para demostrar o descartar la correspondencia mencionada se recabaron los testimonios escritos de una población de estudio conformada por once sujetos. El instrumento utilizado para la recolección de la información fue el cuestionario. El objeto de estudio es la relación interpersonal con los atributos del ECP con aplicación en labores de promoción de cursos y talleres. Este documento da cuenta de la correspondencia entre los atributos relacionales del ECP con la calidad en el servicio prestado. La metodología empleada para el análisis de los datos es la cualitativa con el uso del método hermenéutico-interpretativo. La decisión de emplear la metodología cualitativa es porque acepta la participación de dos personas en un indisoluble vínculo de relación: la voz del otro y lo que el asesor recuperó. Se rescatan las experiencias y voces del otro para ampliar el conocimiento. El interés es analizar el desempeño de las funciones del promotor y la relación que establece con los clientes, para lo que se recuperó la percepción de estos respecto a la calidad del servicio brindado. Se documentó el servicio brindado en la venta y promoción de los cursos y diplomados y con base en ello, se reporta la importancia de la relación interpersonal y cómo los atributos del ECP fueron herramientas claves para que el cliente decidiera inscribirse y permanecer, e incluso, regresar a cursar otro programa del catálogo de servicios académicos ofertados.

Palabras claves: Relación interpersonal, comprensión empática, congruencia, consideración positiva incondicional, escucha activa, tendencia actualizante.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES PERSONALES	3
1.1 Síntesis de la Experiencia de Trabajo actual	3
1.2 Antecedentes de trayectoria laboral.....	7
1.3 Cualidades del desempeño laboral.....	11
1.4 Justificación que sustenta la relevancia social del Reporte de Experiencia Profesional.....	14
1.4.1 Relevancia.....	14
1.4.2 Contexto Social	15
1.4.3 Los destinatarios	18
1.5 La aportación del Reporte de Experiencia Profesional al campo del Desarrollo Humano	20
CAPÍTULO II. VINCULACIÓN CON EL DESARROLLO HUMANO Y EL ENFOQUE CENTRADO EN LA PERSONA.....	31
2.1 Vinculación del desempeño laboral con el Desarrollo Humano	31
2.1.1 El Desarrollo Humano en las relaciones interpersonales	31
2.1.2 La teoría humanista de Carl Rogers: Teoría de la terapia y del cambio de la personalidad.....	33
2.1.3 La Tendencia actualizante. Episteme general del modelo humanista existencial	34
2.1.4 El aprendizaje significativo en la educación	35
2.1.5 El aporte de Abraham Maslow y la noción progresiva de las necesidades humanas.....	36
2.1.6 La relación interpersonal como impulsora del desarrollo personal y social. Un eje en el cambio personal.....	39
2.2 Las Aportaciones y beneficios a partir de la relación interpersonal	45
2.2.1 La relación.....	46
2.2.2 La motivación del cambio. La tendencia Actualizante	50
2.3 La voz de los participantes.....	51
2.3.1 Los objetivos de un ejercicio profesional	51
2.3.2. La Metodología Cualitativa. El marco desde el que se analizó la información recolectada.....	52
2.3.3 Procedimientos cuantitativos	54

2.3.4 Consideraciones Éticas. La Carta de Consentimiento Informado	56
2.3.5 Criterios de selección	57
2.4 Herramientas para recabar información. El cuestionario. Un instrumento metodológico.....	57
2.4.1 Aplicación del cuestionario	58
2.5 Organización y análisis de la información	59
2.5.1 Análisis de preguntas cerradas. La Escala Likert	60
2.5.2 Análisis de preguntas abiertas	68
CAPÍTULO III. PROSPECTIVA SOCIAL Y DEL EJERCICIO PROFESIONAL	79
3.1 Mejoras Sociales.....	79
3.2 Mejoras que se prospectan en torno al propio desempeño profesional	82
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS	85
4.1 Elementos conclusivos de la intervención.....	85
4.2 Evidencias de la apropiación de los conocimientos adquiridos durante el curso de la maestría en Desarrollo Humano	86
4.3 Dar cuenta de la apropiación de los conocimientos del Desarrollo Humano en la intervención.....	88
4.4 La experiencia de construir el Reporte de Experiencia Profesional	90
4.5 Consideraciones finales y propuestas.....	92
REFERENCIAS	95
ANEXOS.....	97
Anexo 1. Carta de consentimiento informado	97

INTRODUCCIÓN

“Si logro que un número significativo de personas comprenda que existen recursos aún no explotados, constituidos por los conocimientos referentes al campo de las relaciones interpersonales, me sentiré recompensado con creces”

(Rogers, 1964, p. 12).

Probablemente en algún momento de la vida las personas habremos contemplado la historia de la humanidad como la sucesión de relaciones entre personas. Seguramente para referirnos a esa cadena infinita de relaciones lo hacemos empleando diferentes nombres, según sea el ángulo desde donde se observe, por ejemplo, desde una perspectiva histórica podemos pensar una dinastía como una sucesión de gente con influencia política que, a través del tiempo, se asegura una posición de poder. Desde una mirada mística podemos hablar de Quetzalcóatl, de Isis o de Zeus, todas esas deidades emparentadas con la vivencia humana en relación, sea con demonios, con diosas o con su parentela, pero siempre la constante es la relación interpersonal. Podemos pensar en el imperio otomano o el imperio romano que se erigieron como tales mediante una constelación infinita de voluntades individuales cuya sinergia se constituyó mediante relaciones entre personas; y qué decir de atrocidades tales como las guerras, el racismo, el narcotráfico o los cortejos fúnebres, en donde, nuevamente encontramos como unidad indivisible, la relacional entre sujetos, hombres y mujeres, viejos y jóvenes, buenos y malos, optimistas y pesimistas, todos vinculados; como las células del cuerpo ligadas en un entramado relacional.

Tal vez aún no somos del todo conscientes de la presencia permanente de las relaciones interpersonales y que en ellas acontece la mayor parte nuestra existencia, será tarea de cada persona entender que, cuando se es consciente de esta verdad que considero relevante, la vida se torna plena de posibilidades.

En este documento se enfoca una pequeñísima parte del tejido relacional que se hace patente en las relaciones interpersonales dadas entre clientes y una asesora que

se vinculan en un contexto de compraventa de servicios académicos en una Universidad de la localidad.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES PERSONALES

1.1 Síntesis de la Experiencia de Trabajo actual

En este primer capítulo describo los antecedentes de mi experiencia y trayectoria laboral, relato algunos acontecimientos relevantes sucedidos durante el curso de mi historia profesional, acontecimientos como el cambio de administración, cambio de actividades, así como los retos que enfrenté con este cambio y lo que, para mí, implicó regresar al área de promoción de cursos en la Universidad.

Actualmente me desempeño en el cargo de promoción y venta de programas de estudio en una Universidad privada de la localidad. Entre la oferta académica que promociono y vendo, están las siguientes modalidades de estudio: diplomados, cursos y talleres en diversas áreas de conocimiento. Las labores que desempeño, además de las descritas hasta aquí, consisten también en dar seguimiento¹ a trámites administrativos como: inscripciones, bajas, licencias y cobranza de los mismos programas.

Formo parte del equipo de promoción el cual está conformado por siete promotores especializados en diferentes áreas de conocimiento: arte, cultura y oficios; competencias gerenciales; comercio, mercadotecnia y negocios; ingeniería y tecnología; área de humanidades, siendo esta última área, en la que me especializo, tanto en la venta y servicio, como en la capacitación constante.

Las actividades principales del equipo son: difusión, promoción y administración de diplomados, cursos y talleres. Los programas están dirigidos a personas que buscan actualizarse, desarrollarse personal y profesionalmente. Estos programas han sido diseñados con el propósito de que los participantes incorporen competencias

¹ Por seguimiento se entiende: el acto de observar y vigilar de forma pormenorizada el progreso de un programa o actividad hasta su consecución.

innovadoras orientadas a la solución de problemas, así como a la búsqueda de opciones precisas que mejoren la competitividad de empresas, organizaciones y personas. Una característica de los grupos que atiendo, es que personas que tienen años de experticia laboral, coinciden con personas recién egresadas; con lo que se enriquece la experiencia de cursar un programa de capacitación o desarrollo personal. Cabe señalar que cada programa, desde la génesis de su planeación, define el número de alumnos por atender, siendo 15 alumnos inscritos el mínimo requerido para conformar un grupo y 23 el número máximo de personas.

Previo a la actividad de difusión y promoción, se lleva a cabo una indagación por parte de la Coordinación Académica con el propósito de asegurar que los programas que se ofertarán sean innovadores y den respuesta a las necesidades que el mercado demanda en el tema de capacitación y/o actualización.

Cuando se ha definido la oferta académica, se evalúa con la Coordinación Académica, la carga de trabajo para cada promotor, se confirman fechas de sesiones de trabajo, horarios, sedes y finalmente se designa al responsable que dará seguimiento a los programas.

Una vez que las fechas de trabajo fueron definidas, se programan reuniones con los coordinadores académicos con el propósito de que el equipo de promoción conozca de manera particular cada programa, alcance, perfil del grupo y elemento diferenciador², es decir, las cualidades específicas del programa, si se da el caso de que otro programa contenga temas y metodología similares. En la reunión participa todo el equipo de promoción y en conjunto se construye la estrategia de promoción. Después de la reunión, y antes de iniciar con el proceso de promoción, se determinan las piezas publicitarias

² En mercadotecnia por elemento diferenciador se entiende: conocer las cualidades del producto.

necesarias para la difusión, como pósters, trípticos, postales, fotografías, boletines y publicaciones para Facebook.

Los canales de difusión en los que el área de promoción se apoya son: correo electrónico, redes sociales, llamadas telefónicas, pósters, postales, visitas a empresas, participación en exposiciones y congresos. En otros casos, dependiendo del programa, se implementan otro tipo de estrategias o canales de difusión. En el caso específico del área humana hemos acudido a cafeterías, restaurantes, librerías, hospitales, escuelas primarias, preparatorias, centros de yoga y meditación, centros de capacitación, centros de espiritualidad y otras casas de estudio, así como museos de arte.

Otro servicio que el área de promoción ofrece a empresas es el diseño de programas de capacitación de acuerdo con las necesidades identificadas por las empresas. La manera en que se realiza este servicio es con el diseño de una propuesta académica, es decir, que se envía al personal de la empresa un programa de estudio que se ajusta a la necesidad de capacitación expresada por el cliente. Un factor de estrés es el pago del sueldo por comisiones, ya que es referenciado al número de alumnos que se logran inscribir, por lo que no era homogéneo. Es decir, si el programa es exitoso y se inscriben arriba de cierto número de personas, la comisión aumenta, en cambio, si el número de inscritos es por debajo del mínimo, la comisión disminuye. En 2014 cambió la administración de la oficina, cambio que, en realidad, entrañó numerosos cambios. Uno de estos consistió en homologar los sueldos del área de promoción, en otras palabras, todo ingreso obtenido de la venta de diplomados y cursos se concentraría en un fondo común y sería repartido en partes iguales para cada promotor. Esto, con el objetivo de que cada uno de los integrantes del equipo colaboráramos con el mismo entusiasmo y motivación. Desde mi punto de vista, éste cambio en la remuneración, impactó de manera negativa en las relaciones dentro del equipo, pues se corrían rumores de que no todos los integrantes del equipo trabajábamos con el mismo desempeño, y por lo tanto, el sueldo no era equitativo al desempeño.

Actualmente, para administrar la información de los candidatos, clientes actuales y egresados, el equipo comercial comparte una misma base de datos. Esta herramienta está en constante rediseño, es un instrumento flexible creado para ser alimentado por el equipo de promoción, pero al que el resto de la oficina tiene acceso; el propósito de esta herramienta es facilitar el proceso de promoción y seguimiento de candidatos y alumnos. Durante trece años, aproximadamente, la administración de la información se realizó con Excel, sin embargo, por esta misma cuestión, la administración era individual, es decir, cada uno administraba su información. Es importante señalar que la administración de información incluye también los datos referentes a los facilitadores, en otros términos, a los profesores de los programas que se ofrecen.

Al término de cada uno de los módulos se aplica un instrumento de evaluación con el objetivo de retroalimentar el trabajo del facilitador. Dicho instrumento genera también información importante para la coordinación académica, determinando la participación del facilitador en proyectos nuevos. La información recabada en este instrumento de evaluación es sistematizada y se almacena en la ficha de cada facilitador.

A continuación, se muestran momentos o etapas importantes del proceso de promoción:

1. Difusión y promoción de cada programa: consiste en llevar información de manera personal e impresa a ciertos lugares donde asiste nuestro mercado meta³, dependiendo del tipo de curso o diplomado; incluyendo exposiciones, sesiones informativas, visitas a lugares como parques tecnológicos, oficinas de gobierno, colegios etc. Envío de correo electrónico a los contactos contenidos en la base de datos general o según sea el diplomado o curso se hace el envío específico.

³ El concepto de mercado meta hace referencia al destinatario ideal de un servicio o producto.

2. Administración: consiste en realizar el primer cobro de cada alumno, revisar que no tengan adeudos atrasados de otro curso o diplomado, licenciatura o maestría, canalizar las peticiones de facturas al área de caja, solicitar el material de los manuales didácticos -en el caso de los cursos- ya que en los diplomados se solicitan cuentas electrónicas con las contraseñas por alumno para el uso de la plataforma electrónica denominada Moodle⁴. Posteriormente se le manda a cada alumno dicha información por correo electrónico con las instrucciones para ingresar a la plataforma.

Es oportuno destacar que ejecutar este proceso demanda planeación, administración del tiempo, creatividad, pero sobre todo, control en el manejo del estrés, porque es un trabajo que se realiza bajo presión, pues el fin es alcanzar la meta de ventas definida por la institución. Además de las actividades que se realizan (como la promoción de los programas del área humana que me toca atender), también es necesario desarrollar la comprensión empática, la escucha activa y una comunicación eficiente con cada una de las personas que solicitan información. Saber manejar el estrés es parte esencial del puesto de promoción al tener un sueldo basado en comisiones, cubrir el mínimo de alumnos por programa, llegar a la cuota de ventas, atender la parte administrativa, priorizar la atención al cliente y cuidar que no se incremente la cartera vencida; son todas estas demandas referidas las que conforman parte de los retos en el puesto de promoción actualmente.

1.2 Antecedentes de trayectoria laboral

En el año 2002, cuando estaba por pasar al segundo semestre de la carrera de Relaciones Industriales en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente

⁴ Moodle es una herramienta de gestión de aprendizaje, o más concretamente de Learning Content Management, de distribución libre.

(ITESO), se me presentó la oportunidad de trabajar en la oficina encargada de los Diplomados, en el puesto de reproducción de materiales, mismo que desempeñé durante tres años y medio, haciendo actividades como: realización de listas de asistencia de cada alumno, calendarios, planes de pagos, reproducción de copias de materiales didácticos, armado de carpetas de cada curso o diplomado, tarjetones de ingreso, etc. En este puesto estuve durante el tiempo en que cursé la licenciatura de Relaciones Industriales (R.H.). Justo en el último semestre, apliqué para el puesto de promoción en el área de ventas de diplomados y para un puesto de secretaria administrativa en otra área de la misma Universidad, quedándome finalmente en el área de promoción. Inicié en un periodo de prueba; el puesto consistía en vender un mínimo de lugares por diplomado o curso, en ocasiones con 18 personas inscritas como máximo y en otras ocasiones con 12 alumnos como mínimo. Así me asignaron 7 programas de diplomados que correspondían al área comercial y administrativa, con la tarea de venderlos para quedarme en el puesto. La tarea más retadora en aquel entonces fue lograr que los 7 programas iniciaran en la fecha programada.

La presión y el estrés aumentaban, no solo por la cuestión de ser nueva en el puesto de ventas y por la poca experiencia con la que contaba en ese momento, sino que también se sumaba la deuda de mi crédito educativo de la licenciatura que estudié y otros gastos personales, lo que hacía que mis vivencias de aquel momento estuvieran cargadas de gran presión y estrés. Cabe mencionar que los programas que se me asignaron para la venta en ese ciclo eran programas académicos completamente desconocidos del área de estudio de mi carrera de licenciatura, por lo tanto, la incertidumbre y el miedo se hacían presentes de cara a la labor de cerrar ventas. Así fue como decidí encontrar la manera de superar mis debilidades convirtiéndolas en fortalezas y empecé a capacitarme en el área comercial, inscribiéndome al diplomado en mercadotecnia, un diplomado en ventas, un curso en finanzas personales, un curso de servicio al cliente y todo aquello que me permitiera aprender más respecto al área comercial.

Otro de los cambios consistió en la rotación de los programas académicos por promotor, a partir de entonces, cada promotor debía conocer los diferentes programas para dar informes al cliente de manera general como específica. En mi caso, comencé a encargarme de programas que anteriormente no gestionaba, programas de mayor demanda que requerían más concentración y trabajo.

Ser parte del equipo de promoción cada día se volvía más difícil para mí, me sentía desanimada, cansada, irritable, incluso el estrés ya no era lo que hacía que me motivara a llegar a mis objetivos para cubrir la meta en el cierre de venta en los programas. Y fue así como, reflexionando, llegué a la conclusión de solicitar un cambio al área administrativa, llevándome una grata sorpresa al recibir toda la comprensión y apoyo por parte del jefe quien acepto mi propuesta.

Con este cambio al área administrativa mi nivel de estrés disminuyó, haciendo el intercambio de puesto y área con una de mis compañeras administrativa, que al igual que yo, se encontraba con la inquietud de experimentar un cambio. Y así fue durante 6 meses, ya que se replanteo una reestructuración de la oficina que consistió en homogeneizar los puestos administrativos con el área de ventas; ahora los promotores se harían cargo de la administración y logística de cada uno de los grupos y las compañeras del área administrativa, a partir de ese momento, desempeñarían las labores de promoción y venta.

Regresar al área de promoción me confrontó con lo peor de mis miedos, sin embargo, también demandó la mejor versión de mí, el reto ahora era mayor que antes, ya que tenía que demostrar mis capacidades, habilidades y aptitudes para modificar mis pensamientos negativos y acrecentar mis pensamientos positivos para lograr así mis metas personales.

Recuerdo la confrontación constante de mis pensamientos. Entre esos pensamientos había un diálogo interno que me encaraba: si esto es lo que se presenta pues tengo que volver al área de promoción, pero ahora más motivada que antes.

Con este cambio se pretendía incrementar el número de ventas, pues al ser más personas en el equipo de promoción, habría más oportunidad de atender a más personas, dar al equipo administrativo oportunidad de desarrollar otras actividades, incrementar sus ingresos y consolidar un solo equipo de trabajo; hacer más con menos.

La fusión de ambas áreas implicó un reacomodo de los lugares en la oficina, y que fue necesario adecuar un espacio donde laboraban 5 personas a una oficina para 10 personas. Esta fusión se trabajó en parejas durante seis meses, fue una etapa de intercambio de conocimientos. Por una parte, el equipo administrativo compartió la información del proceso de administrar los grupos, por el lado del equipo de promoción, se compartieron las estrategias de promoción y cierre de una venta. Al concluir el semestre y evaluar el proceso completo, se determinó que era pertinente iniciar el nuevo semestre de manera autónoma, pero perteneciendo a un equipo ya consolidado.

Durante ese trayecto de arduos y constantes cambios renunciaron cuatro compañeros de la oficina, haciéndome ahora responsable de la promoción, venta y administración del área humana. Para mí, el nuevo encargo implicó otro gran reto, ya que los primeros 13 años de experiencia en el área de ventas la conformaba un perfil de clientes completamente diferentes, en temas administrativos y comerciales, sobre todo que demandaban otro tipo de necesidades.

1.3 Cualidades del desempeño laboral

Colaborar con diferentes jefes desde hace 16 años, diferentes programas cursos - diplomados, nuevos roles, actividades y clientes, me permite atestiguar que, aparte de aprender, lo único constante en la vida es el cambio. Hoy, al conocer a profundidad los procesos en los cuales estamos inmersos día a día los empleados del área, me permitieron crecer, desarrollar diferentes habilidades y competencias para posicionarme como una profesional en mí labor. Este conocimiento y especialización del área laboral me proporcionó nuevas herramientas para brindar información y detectar las distintas necesidades de los clientes para así canalizarlos al programa, curso o diplomado que más les favorezca.

En los roles que desempeño como promotora y administrativa del área humana el común denominador de las actividades que realizó es mantener y mejorar la sensibilidad de acompañamiento en el proceso de inscripción hasta el término de un diplomado o curso. En primer lugar, con las personas que son nuestros clientes, así mismo atender a las demandas de los coordinadores de cada programa que se promueve en la oferta educativa de cada ciclo escolar, cuidando las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo.

Existen ciertos atributos y características en la relación facilitadora que conviene fomentar y desarrollar para mantener a nuestros clientes y así mismo propiciar un ambiente adecuado de trabajo. Esto se presenta en el siguiente esquema:

Esquema No.1 Atributos del Enfoque Centrado en la Persona en la labor de promoción.



Fuente: autoría propia

La Escucha Activa: el promotor del área humana escucha de manera activa al cliente que busca un curso o diplomado en esta área con la finalidad de inferir o detectar su necesidad o necesidades para orientarlo de forma indicada. Con la experiencia adquirida a través del tiempo, he descubierto que gran cantidad de las personas que llaman solicitando un curso o diplomado del área humana, acuden con ciertas necesidades entre las que se encuentran: la necesidad de ser escuchados, aceptados, de sentirse acogidos, atendidos y comprendidos.

Comprensión Empática: la mayor parte de nuestros clientes llegan buscando resignificar su sentido de vida, cambiar hábitos y estilos, algunos con situaciones de duelos, otros más con necesidad de encontrar, otros intentando rehacer relaciones consigo mismos y sus relaciones con los otros o con sus parejas.

En ocasiones me resulta complicado mantenerme presente con toda mi atención puesta al servicio que solicita cada cliente, puesto que puede suceder que en una misma semana debo programar dos cursos para su apertura, más algunas otras actividades que requiere mi puesto de trabajo cómo: cierre de cursos o eventos de clausura, continuar con el proceso de cobranza y diversas actividades que en conjunto mellan mi nivel de comprensión empática para los clientes que buscan el área humana. Por ello, cada actividad por realizar trato de combinarla con la atención al cliente, desde la idea de que puedo optimizar el tiempo.

Comunicación Asertiva: el primer contacto es una invitación por medio de correo electrónico enviado a clientes y prospectos de las bases de datos de interesados y personas inscritas en otros cursos o diplomados. Primeramente, se envían correos electrónicos a todos los contactos registrados en la base de datos y después se envían correos a las bases de datos segmentadas según el tema; dichos envíos se hacen cada quince días. El siguiente contacto con los clientes y prospectos es por medio de llamadas telefónicas, contacto vía página web, respondiéndoles por medio de correo electrónico, y últimamente, otra de las herramientas importantes de contacto y servicio es el WhatsApp y Facebook. La respuesta debe ser atendida de manera inmediata, dicho de otra manera, emitir respuestas a las solicitudes o cuestionamientos de los clientes y prospectos más tardar en dos días naturales después de establecido el contacto o responder el mismo día que nos solicitan la información.

Después de que el alumno inscrito realizó su proceso de inscripción, el día del inicio de clases, se le entregan por escrito las políticas institucionales, mismas que se comunican personalmente de manera breve antes de presentar al profesor.

Referente al cobro del programa, se comunica a cada alumno de cada programa vía correo electrónico la bienvenida, el número de expediente, hora y lugar de inicio, formas de pago y número de cuenta, mencionándoles que tienen como fecha límite de

pago el día del inicio de clases. Lo mismo se les menciona por WhatsApp ocho días antes del inicio de clases y en cuanto se cierran las inscripciones, con la intención de no saturar de información al inscrito pero para recordarle la importancia de su pago; en otras ocasiones esta información se brinda vía telefónica cuando piden informes de inscripción. En la misma semana del inicio de clases, la directora del área monitorea los ingresos que se registran en sistema para asegurar, entre otras cuestiones, nuestro sueldo como área de promoción, de maestros y coordinadores.

La congruencia, la comprensión empática y la aceptación positiva incondicional son atributos de la relación interpersonal que conviene tener presentes en el rol de promoción, no solo en el servicio al cliente, sino en las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y con los coordinadores de cada programa que ofertamos. Estas relaciones, si se fracturan o no fluyen, los clientes pueden llegar a percibirlo viéndose afectada la imagen de la institución.

1.4 Justificación que sustenta la relevancia social del Reporte de Experiencia Profesional

A continuación, se plantea la justificación del presente documento; justificación que atiende al criterio de relevancia, vale decir, que se narran las propiedades distintivas de este REP en interacción con el entorno físico, situacional, histórico y cultural, en pocas palabras, se describe el contexto social examinado, así mismo se perfilan quienes serán los destinatarios de este documento.

1.4.1 Relevancia

Sobre la relevancia de este REP, se destaca que avala la capital importancia de la relación interpersonal entre clientes -y también asesores- en una universidad privada de

la localidad, sin decir con ello, que esta presunción no sea vigente para otros entornos laborales. Un argumento significativo del presente documento es la investidura que reviste al asesor en su desempeño laboral, en otras palabras, que desde los constructos del Enfoque Centrado en la Persona, el asesor se transforma, primeramente en un facilitador del desarrollo personal al relacionarse desde la matrícula de los usuarios de los servicios académicos, y paralelamente, facilita un intercambio mercantil que sirve a la institución en la que labora, de forma que podría pensarse que los constructos rogerianos, además de promover la denominada tendencia actualizante de las personas, también tienen aplicación en la esfera mercantil. En su génesis, el rol del facilitador fue concebido como promotor del desarrollo personal, y es a partir de la fiabilidad de la propensión al desarrollo personal, que el asesor se torna en un “facilitador” en la venta de planes académicos, dicho de otra forma, se inviste, por un lado, como facilitador del potencial personal desde la perspectiva del cliente, y desde la postura del asesor ,como un promotor de la rentabilidad del negocio.

1.4.2 Contexto Social

A continuación, se dispone un apartado para describir la particularidad contextual del presente documento. Actualmente, en el mundo globalizado, existen numerosas problemáticas que como sociedad global nos aquejan, una de esas problemáticas es el estrés, el cual demanda una forma de gestión, que por medio de ciertas actividades, transmute en un recurso para el desarrollo. Ruiz-Olabuénaga (2012), señala que:

La experiencia demuestra que los sujetos de un estudio cualitativo están enmarcados siempre en un espacio y tiempo concretos, lo que se convierte en clave esencial para que el investigador pueda entrar en su mundo de forma hermenéutica” (p. 99).

La optimización del tiempo, entre la jornada de trabajo y el tiempo dedicado a la familia, así como los diferentes roles que hoy en día mujeres y hombres desempeñan,

son sólo algunas de las fuentes de estrés para la persona contemporánea. De cara a las problemáticas referidas, algunas personas acuden a psicoterapia, otras, se “deshacen” del estrés en cantinas, antros, gimnasios, consumiendo drogas, viajando, comprando, teniendo múltiples parejas sexuales, y otras más, eligen cursos o diplomados que aborden la temática que, desde su óptica, equilibre sus problemáticas particulares.

En mi experiencia, muchas de las personas interesadas en cursar talleres o diplomados que ofrece el área de formación humana, se encuentran en estado vulnerable, o como lo mencioné anteriormente, en situaciones de estrés profundo. Cuando me doy cuenta de esta situación, trato de ser honesta conmigo y con mi cliente, en cuanto a lo que me pasa en ese momento, con miras de entablar una relación que sea útil para quienes participamos de ella, pues cuanto más auténtica me muestre, seré percibida de tal forma que la relación rendirá frutos para ambas partes. Para el cliente (o prospecto) al darse cuenta que su interlocutor es una persona digna de confianza, probablemente se sentirá cómodo e interesado, y para mí como asesor, me será posible que la venta culmine exitosamente. De esta forma, compruebo la validez de la siguiente cita:

He descubierto que cuando más auténtico puedo ser en la relación, tanto más útil resultará esta última. Esto significa que debo tener presentes mis propios sentimientos y no ofrecer una fachada externa adoptando una actitud distinta de la que surge de un nivel más profundo o inconsciente. Ser auténtico implica también la voluntad de ser y expresar, a través de mis palabras y mis conductas los diversos sentimientos y actitudes que existen en mí (Rogers, 1964, p.41).

Desde mi punto de vista, cuando las personas encuentran y eligen cursar el taller que, para su problemática es el adecuado, creo que se acercan a la salud física y emocional que en esos momentos necesitan. Es la búsqueda de un sentido de vida diferente al actual, encontrar un para qué. Inscribirse y participar en el curso o diplomado

puede concebirse, a ojos del participante, como un nuevo estilo de vida, una mejora en la calidad de esta, encontrar herramientas para el fortalecimiento de la autoestima, recobrar canales de comunicación efectiva en sus relaciones con miras a incrementar y fortalecer la relación consigo mismo y con los demás o replantear sus objetivos de vida. Estas son algunas de las motivaciones de las personas que acuden a la Universidad en busca de un plan de estudio del área humana.

El Desarrollo Humano ha tenido una evolución enorme. Recuerdo que en el año 2002, cuando empecé a trabajar en el área donde actualmente me desempeño, la demanda de cursos de Desarrollo Humano que tenían que ver con la comunicación, el manejo del estrés y las relaciones humanas, era baja. Esto es, se tenían aproximadamente seis cursos al año, sin embargo, actualmente estos estudios se han incrementado considerablemente, teniendo por lo menos 24 programas anuales. Otro aspecto que llama profundamente mi atención es que, en el pasado, normalmente 90% de los alumnos eran mujeres, pero con el transcurrir del tiempo, los hombres han ido ganando terreno en esta área; actualmente, aproximadamente el 50% de los escritos son varones. Para mí, las variaciones mencionadas son señales de la necesidad que los hombres de la actualidad tienen respecto a gestionar con eficacia su comunicación intra e interpersonal, esto me hace sentir esperanzada, pues considero que poco a poco podríamos tener una sociedad más humana, preparada, justa, con más herramientas para manejar las adversidades que la vida moderna presenta.

Actualmente, dentro de algunas empresas transnacionales de tecnología y manufactura, en sus planes de capacitación y desarrollo, se encuentra el Desarrollo Humano, como parte de las nuevas competencias. Algunas personas acuden por cuenta propia en búsqueda de cursos y diplomados del área humana, esto es, se dan cuenta de su necesidad, ya que como cita Muñoz en su libro “Emociones, Sentimientos y Necesidades: “Los seres humanos somos por naturaleza seres en carencia, con necesidades” (2010, p. 98). Para mí, esto queda claro cuando algunos de los clientes que

se presentan para inscribirse argumentan que necesitan herramientas para manejarse mejor en sus vidas.

Algunos empleados asisten por invitación, sugerencia o indicación de las organizaciones en que laboran, en este sentido, la lógica de las compañías es: si la persona está motivada y satisfecha, en consecuencia, la empresa o institución se verá beneficiada. En contrasentido, cuando el empleado no está satisfecho, lo refleja en el desempeño de su trabajo diario, en su actitud, en la atención a los clientes, y en algunos casos, esto repercute en el resultado final; en otras palabras, el nivel de ingresos monetarios decrece.

Las consideraciones rogerianas en cuanto a las relaciones interpersonales; a) la comprensión empática, b) aceptación positiva incondicional y c) congruencia, son fundamentales dentro de mi desempeño como promotora del área humana. La persona -que en este caso es el cliente- que acude en busca de nuestros servicios, normalmente cuando establece contacto conmigo, ya ha decidido que tema va a cursar, sin embargo, aparte de las dudas que generalmente tiene respecto a contenidos, el horario, montos de inversión, días de la semana que asistirá y duración del programa, en algunas ocasiones preguntan por el curriculum y trayectoria del facilitador. A veces estas dudas se hermanan con la necesidad de ser escuchados y es aquí donde, el beneficio de haber cursado la Maestría en Desarrollo Humano y conocer los atributos relacionales del Enfoque Centrado en la Persona reditúan en la mejora de la calidad del servicio a los clientes que atiende semestre a semestre.

1.4.3 Los destinatarios

Con el presente REP se podrá brindar información, no sólo a los promotores del equipo de trabajo donde se realizó la intervención, sino también a personas que integren grupos de ventas de servicios en educación en otras instituciones, donde las relaciones

interpersonales y los atributos del Enfoque Centrado en la Persona (ECP), contribuyan en la realización de las metas de venta y donde se busque incidir en la sociedad a través de la formación de mejores personas.

Mi desempeño como promotora del área de ventas requiere llevar a cabo un trabajo de concientización, en otras palabras, indagar como se siente el cliente, cuál es su problemática y qué necesidades de capacitación presenta. Este trabajo me permite llevar a cabo una profunda y constante introspección, que sirve para darme cuenta de lo que realmente me sucede al intentar vivir en concordancia con lo que pienso y siento de una manera honesta, cuestión que repercute en el servicio a los demás, incluyendo la relación con coordinadores, compañeros de oficina y directora. Cualquier tipo de ruptura, mal entendido, falta de comunicación o distanciamiento en la relación, puede perjudicar el trabajo al verse reflejado en el logro de las ventas y en el trato hacia con los clientes. Propiciar un nivel de energía positivo es indispensable en el área de ventas, así mismo es importante que los problemas de casa – familiares o de pareja – se manejen donde corresponde. Este tipo de manejo adecuado de las relaciones tiende a que las relaciones laborales se mantengan sanas, que las relaciones que se han construido no se fracturen y se operen lo más adecuado y profesionalmente posible, empero, ello requiere de gran esfuerzo por parte de cada integrante del equipo que conformamos el área de ventas; mantener la armonía dentro del equipo de trabajo es uno de los grandes retos.

A continuación, menciono cómo es posible que exista correspondencia entre la relación interpersonal con los atributos del ECP y la calidad en el servicio prestado. Reportar y dar cuenta que la relación interpersonal que promotores de un equipo de venta brindan a sus clientes no es tarea fácil.

Favorecer un modelo de trabajo colaborativo ofrece elementos importantes, no solamente para el equipo en cuestión, sino para cualquier persona o institución que pretenda modificar su esquema de trabajo.

1.5 La aportación del Reporte de Experiencia Profesional al campo del Desarrollo Humano

Dado que el Desarrollo Humano (DH) es un campo de conocimiento con diversidad de concepciones y aplicaciones, se pretende ahora establecer las aportaciones específicas que este trabajo realiza al mismo, las cuales se circunscriben al campo de aplicación más que al conceptual. Entre las aportaciones que este documento realiza al DH están las siguientes:

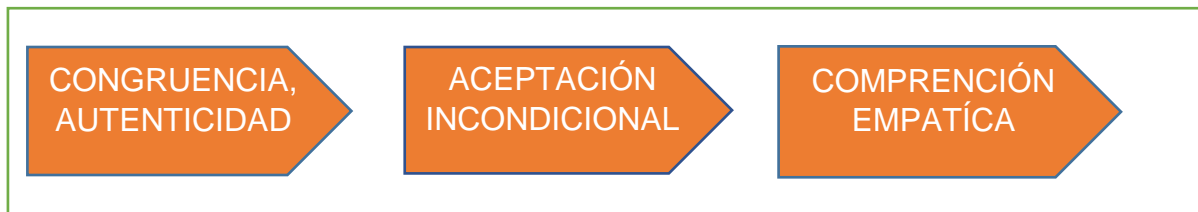
Sobre la aplicación del DH se describe la relevancia de los constructos rogerianos de Congruencia, Comprensión empática y Consideración Positiva Incondicional, constructos contenidos en la relación interpersonal; mismos que encuentran su realización en la relación interpersonal, es pues, la relación interpersonal entre asesores y clientes de una Universidad privada de la localidad, el campo donde la Congruencia, la Comprensión empática y la Consideración Positiva Incondicional toman vida.

Recuerdo varias experiencias referentes al inicio de mi quehacer laboral, una de ellas consistía en dar información acerca del costo y el tiempo de los cursos y talleres a las personas interesadas. Antes de cursar la maestría en Desarrollo Humano, una de mis experiencias más significativas en el área de promoción, fue cuando atendía los programas empresariales, donde promocionaba diplomados que tenían que ver con asuntos de manufactura, negociación, logística e ingeniería de procesos. En ese entonces, desconocía los programas y me esforzaba por explicar de la mejor manera posible los planes de estudio, sin embargo, no lograba ser convincente porque no entendía esos programas, por lo tanto, no era clara en mi explicación, ni auténtica en la relación, por lo que lo más probable es que los clientes percibían inseguridad en mi relato cuando intentaba venderles los programas, dificultándose con esto, el cierre de la venta.

Ahora que me encuentro en el área humana, la cual es más conocida para mí, y después de haber dedicado tiempo de estudio y horas en capacitación, he logrado cierres de ventas exitosos, grupos con buenos números, es decir, grupos conformados con el máximo de integrantes que permite la institución, que son 18 personas por grupo en un salón de mediana capacidad y con 24 personas en un aula con capacidad mayor.

La teoría de Rogers concibe la relación intrapersonal e interpersonal como el lugar donde su teoría y conceptos se encarnan. En su libro “El Proceso de convertirse en persona” (1964), asevera que existen tres condiciones para generar un clima promotor de crecimiento, en cualquiera de las siguientes situaciones, ya sea en una relación entre terapeuta y cliente, entrenador y jugador(es), líder y grupo, maestro y estudiante(s); o en cualquier situación en la que el objetivo sea el desarrollo de la persona.

Esquema 2. Características de la relación de facilitadora



Fuente: autoría propia

La primera se refiere a la congruencia, autenticidad, ser genuino; Rogers define la congruencia como la correspondencia entre el autoconcepto y la experiencia organísmica. En palabras del autor en cuestión: “La congruencia se refiere a un estado del organismo” (Rogers, 1985, p. 40). De esta manera, una de las facetas de la llamada congruencia rogeriana, tiene que ver con la disposición consciente del facilitador para relacionarse desde la llamada autenticidad, la cual consiste en apegarse a lo sentido y pensado en el momento y el contexto en que acontece la relación, y desde lo sentido y pensado, vincularse con el otro. De esta forma, Rogers (1964), se dio cuenta que cuando

él interactuaba desde esta pauta relacional nombrada congruencia, era más probable que la persona acompañada emprendiera cambios constructivos que avalaran un desarrollo personal. En palabras de Rogers (2011): “Cuanto más auténtico puedo ser en la relación sin poner fachadas personales o profesionales, mayor es la probabilidad de que la persona acompañada cambie y crezca de una manera constructiva” (p.41).

En múltiples ocasiones, cuando estoy atendiendo a las personas interesadas en los cursos y diplomados que ofrecemos en el área humana, puedo compartir con claridad a los interesados las experiencias que he vivenciado cuando he sido alumna en determinados talleres, así, cuando atiendo a mis interlocutores soy consciente de que estoy de cara a una vivencia nueva, única e irrepetible, y que por basta que sea mi experiencia en campo, representa cierto grado de incertidumbre y amenaza. Sin embargo, puedo observarme dispuesta y abierta a la experiencia, después de todo, en la medida en que mi apertura y disposición pueda ser percibida por mis clientes y prospectos, estaré más cerca de brindar un servicio de calidad que servirá a los fines que persigo. Creo que la siguiente cita formaliza mi experiencia y me sitúa como persona congruente consigo misma, “La apertura a la experiencia es la manera en que un individuo interiormente congruente consigo mismo enfrenta las nuevas experiencias” (Rogers, 1985, p. 40).

Por su parte la “autenticidad se refiere al estado de acuerdo que existe entre la experiencia y su representación en la conciencia del individuo” (Rogers y Kinget (1971), p. 118). Después de leer la cita anterior, y encontrándome en un momento en que las ideas parecían escapar de mi mente, tuve la claridad de disponerme a escribir lo que en mi mente sucedía y lo que en mi emocionalidad acontecía; sentimientos de impotencia y frustración me invaden frente a la tarea de escribir y así fue como llegue a la conclusión de que estas líneas son en esencia la representación consiente sobre mi experiencia -de cara a escribir estas líneas.

Cuando he tenido algún conflicto con mis compañeros de trabajo, me he percatado que en la medida en que expreso mis sentimientos y mis pensamientos con claridad en un ejercicio de congruencia, ellos también lo hacen, teniendo como consecuencia que el conflicto tiende a solucionarse con rapidez. Rogers (1964), lo dice así: “sólo mostrándome tal como soy, puedo lograr que la otra persona busque exitosamente su propia autenticidad” (p. 41). Tal vez, la observación de Rogers sea aplicable a un sinnúmero de cuestiones presentes en las relaciones interpersonales, y no solo a la que el autor describe, en la que desde la propia autenticidad participa en la búsqueda de la autenticidad del otro, pues, si bien es cierto, que en la medida en que he podido ser auténtica y transparente en mis pensamientos y sentimientos se dan los resultados mencionados, y también he observado que, si por el contrario, me muestro enfadada, apática o colérica en mis relaciones interpersonales, las personas responderán con enfado, apatía o cólera. Parece ser que como individuos vinculados y vinculantes no siempre somos conscientes del poder que poseemos sobre otras personas, pues parecería que, sin ser del todo conscientes, tenemos el poder de influenciar en la actitud y comportamiento de otras personas; como si nuestra comunicación, estado de ánimo, actitudes y demás elementos presentes en las relaciones interpersonales, en algún grado, promovieran la forma en que nuestros semejantes se conducirán hacia nosotros. Considero entonces que la aseveración de Rogers (1964), es acertada, pero expuesta de forma acotada, pues se refiere únicamente a la influencia presente en la relación terapéutica o de acompañamiento y olvida mencionar que las relaciones interpersonales también pueden servir para modelar, influenciar o manipular a las personas conduciéndolas hacia conductas tendientes al deterioro del crecimiento y desarrollo personal.

En la relación interpersonal que llevo a diario con mis clientes requiero practicar y desarrollar la cualidad de la congruencia, pues para mí, la congruencia es de suma importancia y considero que desempeñarla requiere de gran sentido de responsabilidad, por lo que actualmente me encuentro tomando uno de los diplomados que promuevo. El nombre del Diplomado es: “Terapia Floral en el estudio la teoría del Dr. Edward Bach”.

Ahí se explica el sistema que él creó, el cual no sólo es de orden terapéutico, sino que es un sistema completo de pensamiento: “Un modelo desde el cual la ciencia y el hombre pueden pensar la realidad”. (Bach, 1993, p. 10). Creo que en la medida en que pienso sobre la congruencia y sus constructos circundantes, atestiguo en áreas de conocimiento distintas del Desarrollo Humano y el ECP elementos de autenticidad y congruencia, como si los constructos de Rogers existieran de forma independiente de su teoría y muestra de ello es el modelo desarrollado por el Dr. Bach, pues ambos autores analizan cualidades relativas a la criatura humana mediante un procedimiento intelectual con miras de alcanzar una plenitud que no se alcanza sino es por medio de una explicación cabal de aspectos específicos de la realidad.

Estoy aprendiendo a que público va dirigido este diplomado en el que el año pasado logré inscribir a 11 personas para iniciarlo. En este año incrementé el número a 18 alumnos, incluyéndome como inscrita, estoy conociendo y escuchando diferentes alternativas para curar mis emociones y elevar mi nivel de conciencia, y por supuesto, ser más congruente, ya que al estar sana en mis pensamientos y emociones, se verá reflejado en mi salud física y emocional. Considero que eso me ayudará a ser congruente, empática y aceptante con mis clientes y mis compañeros de trabajo.

La capacitación constante en los programas del área humana que promuevo mejoran, no solo mi actividad profesional actual como promotora, sino que además me ayudan a ser congruente, lo cual me permite conocer y perfeccionar el servicio que brindo a los clientes, no solo en el ámbito profesional si no como persona con varios roles. Los programas que han abonado en mi capacitación para seguir creciendo en mi actividad profesional y personal son los siguientes: a) La Maestría en DH, b) Curso en Manejo del estrés con PNL, c). Psicología positiva aplicada, d) PNL para el desarrollo personal y profesional y actualmente el e) Diplomado en Terapia floral.

La segunda actitud relacional para crear un clima favorable al cambio es crear conciencia en dirección a la madurez⁵ y fomentar en la relación interpersonal la denominada consideración positiva incondicional, misma que reside en el hecho de que cuanto mayor sea la aceptación personal, más útil y valiosa será la relación. Esto quiere decir que, un movimiento o cambio en la persona, es más probable, cuando el facilitador que la acompaña está experimentando una actitud aceptante e incondicional hacia cualquier cosa que el acompañado experimenta en ese momento.

Como se expuso anteriormente, al parecer, la manera elegida por los individuos para relacionarse mutuamente repercute de forma contundente en el comportamiento de quienes se vinculan en una relación interpersonal, de forma que, cuando un individuo se relaciona con otro y uno de ellos profesa una consideración positiva sin condición hacia el segundo, este último, en la mayoría de los casos, será capaz de considerarse así mismo de una forma más amigable y satisfactoria, y desde esa posibilidad de mejor relacionarse consigo mismo, surgirán cambios que darán pie al desarrollo de sus potencialidades. En palabras de Rogers (1985):

El hecho de que el terapeuta sienta y manifieste una consideración positiva incondicional tanto hacia las experiencias de las que el cliente se siente horrorizado o avergonzado, como hacia aquellas de las que se siente orgulloso o satisfecho, parece efectivo para el cambio de actitud que se produce en el cliente. Gradualmente, el cliente llega a adoptar esa misma actitud de consideración respecto de todos sus elementos de su experiencia (p. 42).

Ahora bien, cuando a la Consideración Positiva Incondicional nos referimos en este documento, nos alineamos a la definición que Rogers (1985), expresa:

⁵ “La madurez es el concepto concerniente a las características de la personalidad y a la conducta de una persona que es, en líneas generales, congruente” (Rogers, 1985, p.40).

Si todas las experiencias de otra persona relativas a sí misma son percibidas por mí como igualmente dignas de consideración positiva, es decir, si no hay ninguna que yo considere menos digna de consideración positiva, decimos entonces que experimento una consideración positiva incondicional hacia esa persona (p. 41).

La posibilidad de brindar una consideración positiva incondicional, sin lugar a dudas, es un elemento relacional de gran poder, dado que habilita un cambio actitudinal del tipo que tiende a la vida, pero ¿cómo puede brindarse este “oasis” en la relación? Desde mi experiencia personal, creo que para manifestar consideración positiva incondicional es preciso recibirla también, ya que de lo contrario, proponer la actitud relacional mencionada será difícil; al menos eso sucede conmigo.

Personalmente, considero que en variedad de circunstancias y relaciones he experimentado la consideración positiva incondicional hacia otras personas, pero considero que, no por haber experimentado dicha consideración, me será posible experimentarla en escenarios específicos, como por ejemplo, en situaciones en la que mi integridad como persona esté en juego, esto es, ¿cómo podría sentir la actitud relacional en cuestión frente a un pederasta o frente aún secuestrador o un sicario? Creo que esta posibilidad relacional tiene sus límites y considero relevante plantear las interrogantes que he manifestado con miras a reflexionar sobre la relevancia y posibles limitantes de su aplicación práctica. Y a pesar de que en la cita plasmada en el párrafo siguiente se expresa claramente que lo esencial es la valoración de la persona, independientemente del mérito o deshonra asignada a sus conductas, creo que las personas también somos lo que hacemos, la forma de nuestras acciones. Rogers (1985), lo dice así:

Expresado en términos más simples, sentir consideración positiva incondicional hacia otra persona significa “valorar” a esa persona (para emplear el término de Dewey, recientemente usado por Butler en este sentido). Eso significa valorar a la

persona como tal e independientemente de los distintos valores que pueden aplicarse a sus conductas específicas. (Rogers, 1985, p. 40-41).

Referente a la relación interpersonal con la cualidad de la Consideración Positiva Incondicional en la relación que se tiene entre promotor y cliente, este es otro de los aspectos que habremos de considerar de igual importancia que el anterior. En algunos casos, las personas que hacen el primer contacto, en otras palabras, la primera llamada para requerir informes, no conocen los aspectos específicos y generales del programa, aquí es donde inicia la relación, el primer contacto.

Contacto, cuando dos personas están en presencia una de otra y cada una afecta el campo experiencial de la otra en forma percibida o subliminal, decimos que esas personas están en contacto. El término que se usa actualmente indica que se trata de una relación estrictamente mínima. (Rogers, 1985, p. 40)

Toda duda, por pequeña o diferente que parezca, será explicada en el servicio de promoción, en caso de que yo u otro promotor no cuente con la respuesta, se le ofrece al candidato ponerlo en contacto vía telefónica para una entrevista breve o larga, según sea el caso, con el coordinador del curso o diplomado. Es de suma importancia que el cliente perciba la atención incondicional desde el primer contacto hasta el término del programa, ya que en parte de esto depende que el cliente regrese y nos recomiende.

El tercer aspecto facilitador de la relación es la comprensión empática. Este aspecto se centra en la capacidad de entender y comprender el mundo interno del otro "como si fuera el propio". Al hacer un ejercicio de introspección, puedo decir que en el ámbito del trabajo, es sencillo ser empática con mis clientes y compañeros de trabajo. En el caso de los clientes, únicamente necesito pensar en que soy yo la que está solicitando un programa y cómo es que me gustaría ser atendida. Con los compañeros de trabajo me puedo conectar con la frustración al no poder iniciar un grupo o con el gozo al iniciar un programa. De esta forma, la intención de comprender transformada en un acto comprensivo, reviste la relación interpersonal entre asesor y cliente o cualquier otra

variante de relación interpersonal en un encuentro, desde el que, frecuentemente, acontecen eventos significativos, como puede ser el cierre exitoso de una venta o que la persona que ha recibido una atención empática encuentre las respuestas o alternativas que hasta antes de involucrarse en una relación empática desconocía. De esta forma, considero a la relación empática como un medio eficaz que sirve de interfase entre la sutil subjetividad de las intenciones y los actos realizados en el mundo material de las formas que precisa de acciones concretas para corroborar el impacto de la relación empática. Desde la perspectiva de Rogers (1964), la comprensión empática se sustenta desde conductas específicas como captar sentimientos y significados particulares de quienes se vinculan en una relación interpersonal. Así lo dice: “Comprender a alguien con empatía significa que el que acompaña capta con precisión los sentimientos y significados personales que están siendo experimentados por la persona a quien acompaña y comunica esta comprensión a la misma” (Rogers, 1964, p. 41).

Para ser genuinos o empáticos, conviene que como facilitadores, mantengamos un trabajo personal constante, con apertura y atención a la propia experiencia, lo cual implica un proceso complejo y lento que nos permite atender a otros procurando diferenciar que al que estoy atendiendo es un cliente y no un integrante de la familia, una antigua amiga, con la que la relación no se logró de manera positiva o esa vieja compañera de escuela con la que en algún momento la relación fue difícil y poco agradable. Se considera relevante el autoconocimiento para que la relación empática suceda, pues sin el autoconocimiento del que hablamos, la relación empática puede verse comprometida ante la imposibilidad de ver a la persona que se encuentra enfrente y en su lugar “representar” a alguien distinto, como puede ser un viejo adversario.

La relación interpersonal con el atributo de empatía se refiere a la posibilidad de acercarse al marco de referencia del otro, es decir, ceñirse tanto como sea posible al mundo subjetivo del otro, hasta el punto de vivirlo como si fuera el propio. Rogers y Kinget (1971), así lo dicen; “puedo definir empatía, como la capacidad de ponerse verdaderamente en el lugar del otro, de ver el mundo como él lo ve” (p. 116).

En la siguiente cita, Rogers y Kinget (1971), transitan del atributo de relación de ía a la consideración positiva, pues confluyen: el respeto, la tolerancia y la comprensión empática en una aceptación, entendida como la capacidad de dar acogida al otro. “La combinación de las actitudes de tolerancia, respeto y comprensión empática se fusiona, de modo natural, en una actitud de acogida que se indica generalmente como aceptación.” (pp. 156-157).

Por otra parte, en lo referente al marco conceptual del DH, se presenta el término “Relación Interpersonal Promotora”, para referirse al conjunto de elementos presentes en la forma específica en que un asesor promueve-facilita frente a un cliente o un cliente potencial. Desde mi experiencia, confirmo que el perfil del promotor supera y va más allá del procedimiento de las actividades profesionales de rutina, es decir, se trata de brindar el servicio a ese cliente con un sello personal y particular, que va desde una sonrisa que se pueda percibir al otro lado del teléfono, ofrecerle un vaso con agua a la persona que llega solicitando informes a la oficina, o un saludo, dependiendo de la hora del día, acompañado con una pregunta con un tono de voz que logre escucharse enérgico y auténtico.

Recuerdo que hace menos de dos meses, al explicarle a detalle a una clienta respecto al contenido y objetivos al cursar el “Diplomado en Terapia floral”, la clienta argumentó lo siguiente: “te escuchas muy clara, se nota que ya cursaste este diplomado”. Lo cual me llenó de satisfacción y me motivó a seguir haciendo mi labor de ventas con el mayor entusiasmo. En consonancia con lo que escribí sobre estas líneas, Rogers (1964) entendía la trascendencia de instaurar un tipo de relación interpersonal que tiene el potencial de despertar la creatividad y responsabilidad de quienes han vivenciado relaciones con características propias del ECP; en este sentido, la cita siguiente condensa mis consideraciones:

Si el líder administrativo, militar o industrial, es capaz de crear ese clima en el seno de su organización, su personal se tornará más responsable y creativo, más capaz

de adaptarse a las situaciones nuevas y más solidario, en presencia de ciertas actitudes básicas, se producirán determinados cambios (Rogers, 1964, p. 44).

Coincido con la idea de Rogers (1964), sobre la relevancia de las actitudes básicas dentro de la relación facilitadora, en el caso concreto de la relación interpersonal constituida entre promotor – cliente, creo que los atributos de congruencia, comprensión empática y consideración positiva incondicional son determinantes en mi labor profesional, pues desde ellos he podido cerrar ventas exitosas y construir relaciones virtuosas en las que el respeto por el otro y la cercanía afectiva detonan cambios hacia el mejoramiento de la posibilidades de ser y estar. Las ventas, con su esencia relacional no son la excepción y queda demostrado que cuando sé es consciente de los aspectos relacionados mencionados líneas arriba, se puede influir de manera constructiva en los semejantes.

CAPÍTULO II. VINCULACIÓN CON EL DESARROLLO HUMANO Y EL ENFOQUE CENTRADO EN LA PERSONA

2.1 Vinculación del desempeño laboral con el Desarrollo Humano

En el presente apartado describo los conceptos centrales y accesorios que apuntalan este trabajo. A continuación intentaré vincular elementos de la propuesta humanista del Desarrollo Humano, en estrecha relación con el aspecto relacional de la teoría rogeriana específicamente del Enfoque Centrado en la Persona (ECP), en otras palabras, pretendo ilustrar constructos tales como: congruencia, comprensión empática, consideración positiva incondicional, la relación interpersonal como constitutivo de la condición humana, la relación interpersonal como impulsora del desarrollo personal y social y la relación interpersonal como impulsora del desarrollo personal y social en el ejercicio de mis funciones como promotora de un equipo de ventas del área humana en una Universidad Privada de la Localidad.

Rogers (1964), concibió la terapia centrada en el cliente, también conocida como Enfoque Centrado en la Persona (ECP), que podría considerarse la piedra angular de la llamada “tercera fuerza” de la psicología, misma que ha servido como germen de la Psicología positiva y el movimiento Transpersonal en psicología. Las otras dos fuerzas son el Psicoanálisis y el Conductismo. Rogers (1964), aplicó sus teorías en varios campos entre los que se encuentran: la terapia y asesoría individual y grupal; buscó aplicar sus descubrimientos originados en el ámbito terapéutico en ambientes tales como, el organizacional, el político y el cultural.

2.1.1 El Desarrollo Humano en las relaciones interpersonales

“El ser humano tiene la posibilidad de relacionarse profunda, auténtica y amorosamente con sus semejantes, cuando el vínculo es de calidad los involucrados se enriquecen” Cerda (2012) citado por Dávalos (2016). Considero que la cita anterior expone el potencial relacional en todo su esplendor, pues a ojos de los que consideramos las

relaciones interpersonales como el constitutivo de lo que nos hace personas, nos damos cuenta que cuando vocalizamos un *yo*, en realidad ese *yo*, y cualquier otro pensamiento, sentimiento, palabra, historia, ciencia, descubrimiento, crimen, guerra, injusticia, religión, etc. son una sucesión de relaciones interpersonales que llegarían hasta el átomo de hidrógeno. Y tanto como podamos nombrar o pensar, fue gestado a partir de una cadena de relaciones interpersonales que probablemente encontrarían su principio en el primer organismo multicelular. Relaciones y más relaciones, parecería que en el universo entero la constante y esencia son las relaciones. No sólo en el nivel de percepción al que llamamos realidad, donde las relaciones acontecen, sino en lo más complejo y también en lo elemental, incluso se observa en niveles de espacio tiempo infinitamente menos masivos que la propia encarnación, y aunque podríamos explicar todo lo que se conoce en un reduccionismo que se explicara a nivel de vibraciones, podrían también las mismas vibraciones entenderse como la relación primordial que fundamenta el todo.

Rogers (1964), después de años de investigación y práctica en el campo de la psicoterapia y de la educación, concluyó que existen ciertas actitudes relacionales que cuando están presentes en el terapeuta -en nuestro caso, en el facilitador-, fomentan y consolidan relaciones interpersonales tendientes a la maduración y el desarrollo. Este mismo autor formuló una hipótesis respecto a las relaciones humanas, y manifiesta: “si puedo crear un cierto tipo de relación, la otra persona descubrirá en sí mismo su capacidad de utilizarla para su propia maduración y de esa manera se producirán el cambio y el desarrollo individual” (p. 40).

De igual manera, el creador del ECP, señala que en toda relación, en la que al menos una de las partes, llámese terapeuta, profesor, facilitador, superior jerárquico, padre/madre u otro, intenta promover en alguien más el desarrollo, la maduración, la capacidad de funcionar mejor y enfrentar la vida de manera más acertada, la otra persona dentro de ese contexto, ya sea un individuo o un grupo, puede dejar surgir sus recursos latentes y un uso más funcional de éstos (Rogers, 1964).

2.1.2 La teoría humanista de Carl Rogers: Teoría de la terapia y del cambio de la personalidad

La teoría humanista trascendió fronteras, extendiéndose en Europa, Asia, Australia, Norte y Sudamérica. En nuestro continente, la presencia de este enfoque se ve más marcada en países como Brasil, Argentina, Venezuela, Chile y Uruguay. En México, el doctor Juan Lafarga Corona, Jesuita y Psicólogo, fue el pionero de la Psicología Humanista y fundador del Departamento de Desarrollo Humano en la Universidad Iberoamericana.

La teoría a la que nos referimos señala que si se dan ciertas condiciones se producirá un proceso que incluye ciertos elementos característicos. Si ese proceso se produce, entonces se engendrarán cambios favorecedores de la personalidad. Vinculando mi actual labor de iniciar relaciones con cada uno de mis clientes desde el momento en que están solicitando un programa, estamos cumpliendo con la primera condición para que el proceso facilitador se produzca. Y este lo iré vinculando con el proceso del servicio que ofrezco. A continuación, las palabras de Rogers (1985) y enseguida mis aportaciones.

1. “Que dos personas estén en contacto” (Rogers, 1985, p. 49). El proceso inicia cuando brindo al cliente la bienvenida con la inscripción a su programa, continúa la relación interpersonal dentro del aula en donde se inicia el curso o diplomado.
2. Que el cliente “se encuentre en un estado de incongruencia” (p. 49). La mayoría de los clientes (al igual que la mayoría de las personas), nos encontramos en cierto grado de incongruencia, si no, probablemente no acudirían a un curso de crecimiento personal. A algunos de ellos los manda un familiar cercano como la madre, el esposo o alguien de la empresa que necesita que el empleado haga un cambio y mejore.
3. “Congruente en la relación” (p. 49), el facilitador o maestro. En mi caso, lo que facilito es el establecimiento de una relación interpersonal con el atributo de la congruencia cuando me comunico con los clientes desde lo que pienso y siento

siempre que consideré pertinente y oportuno manifestar mi senti-pensar al alumno -cliente-.

4. Que el facilitador “experiencie una consideración positiva incondicional” (p. 49). Esto es, en el encuentro con mis interlocutores los percibo como personas únicas, de mérito propio y no intento cambiarlos o convencerles de nada sino contemplarles desde un marco de respeto.
5. Que el facilitador experiencie una “comprensión empática” (p. 50). En este sentido, procuro pensarme como si fuese yo quien está del otro lado de la relación, y de acuerdo con mi experiencia, incorporo elementos experienciales que generen una conexión con el otro.
6. Que el alumno perciba las condiciones 4 y 5. En los instantes en los que puedo expresarme, planteo hipótesis sobre lo que sucede en la interacción dando primacía a cuestiones emotivas para corroborar si el otro se da cuenta que lo considero y comprendo.

2.1.3 La Tendencia actualizante. Episteme general del modelo humanista existencial

Comienzo este apartado preguntando ¿Qué es la tendencia actualizante? Esta es definida por Rogers (1964), como el motor innato que posee toda persona, un motor que detona y dirige el desarrollo del organismo, en el sentido de una mayor maduración e integración. La vida, en su óptima expresión, es un proceso dinámico y cambiante en el que nada está estático. A manera de analogía, pudiera decirse que la persona se mantiene constantemente en una línea de producción, como un producto no terminado. Esto es, le asigna al ser humano la capacidad de valorar experiencias, impresiones y estímulos, generando confianza en el propio organismo, para llevarlo hasta la autorrealización. Dentro de este concepto, también abarca la tendencia a la actualización del yo, pues, como estructura del organismo, también es susceptible de esa actualización. Cuando hay un acuerdo entre la experiencia del yo y la del organismo, la tendencia actualizante opera de modo unificado; que por cierto, es la única manera de operar. Rogers y Kinget (1971), así lo dicen:

La tendencia actualizante es la fuerza del organismo en su totalidad, preside el ejercicio de todas las funciones, tanto físicas como de la experiencia. Tiende constantemente a desarrollar las potencialidades del individuo para asegurar su conservación y su enriquecimiento, teniendo en cuenta las posibilidades y los límites del ambiente. Esta tendencia, tal como aquí se concibe, opera en el orden ontogenético (desarrollo del individuo) tanto como en el orden filogenético (desarrollo de la especie) (p. 33).

Una vía para acceder al desarrollo del que habla Rogers y Kinget (1971), es el encuentro interpersonal, pues, cuando se reúnen personas desde ciertas pautas relacionales se habilita la relación intrapersonal que servirá de móvil para impulsar cambios tendientes al desarrollo; “A partir del encuentro con nosotros mismos surge como posibilidad la búsqueda de un sentido vital a la existencia y la posibilidad de cambiar y modificar el mundo a través de un compromiso personal” (p. 57), por lo cual, es conveniente tener actitud y disciplina para conocerse a sí mismo, para detectar fuerzas y debilidades, proyectarse y dirigirse hacia el propio destino, hacia el funcionamiento pleno de las capacidades, motivaciones y objetivos de la vida, familiar, social y de trabajo.

2.1.4 El aprendizaje significativo en la educación

De acuerdo con los primeros desarrollos de Rogers (1964), la terapia (en nuestro caso, la facilitación de los recursos personales) promueve aprendizajes significativos, a saber, estos aprendizajes acontecen en la relación interpersonal; siendo las relaciones interpersonales el centro de este Reporte. Considero importante mencionarlo, pues es en ambientes seguros, como los que se construyen en el aula, en dónde los individuos que cursan un programa académico del área humana pueden iniciar su desarrollo y crecimiento de manera significativa. El ECP es una manera efectiva de marcar una diferencia en el desempeño futuro del individuo, en sus actitudes presentes y en su personalidad; es un aprendizaje penetrante, que no consiste en una simple ampliación

del acervo intelectual, sino que entrelaza cada aspecto de la existencia, es decir, que produce cambios de la siguiente naturaleza:

Tabla 1: Aprendizajes significativos que marcan una diferencia en la vida de los individuos.
La persona comienza a verse de otra manera.
Se acepta a sí mismo y sus sentimientos más plenamente.
Siente mayor confianza.
Se vuelve más parecido a lo que quisiera ser.
Sus percepciones se tornan más flexibles.
Adopta objetivos más realistas.
Se comporta de manera más madura.
Sus conductas inadaptadas cambian.
Se vuelve más capaz de aceptar a los demás.
Recibe mejor las pruebas de lo que está sucediendo dentro y fuera de él. Las características básicas de su personalidad cambian en sentido constructivo.

Fuente: Rogers 1964, p. 247


2.1.5 El aporte de Abraham Maslow y la noción progresiva de las necesidades humanas

Por su parte, Abraham Maslow (en Sevilla-González, 2011), propone otra teoría afín a la tendencia actualizante; “El crecimiento, la autorrealización, la lucha por la salud, la identidad y autonomía, la demanda de perfección -y otras maneras de formular el ansia de superación”-. (p. 219). Lo mencionado en la cita anterior, me hace sentido con la fuerte demanda de los programas que promociono, si tomamos en cuenta las ganas de superación de cada individuo y el desarrollo de las distintas competencias que requieren las empresas para el crecimiento e impulso del capital humano. Por nuestra parte,

atendemos esta tendencia innata al desarrollo con la actualización de los temas de cada programa académico, la adecuación a las necesidades del mercado, la actualización de la plantilla de facilitadores docentes y un maravilloso campus rodeado de naturaleza. A lo anterior, se integra el prestigio de la Universidad. Maslow (en Sevilla-González, 2011), distingue entre necesidades básicas y metanecesidades. Las necesidades básicas son para las necesidades de deficiencia y las metanecesidades las denomina necesidades de crecimiento. Este autor desarrolló la visión de una jerarquía de las necesidades, en otros términos, en cuanto las necesidades psicológicas están satisfechas, el individuo tiende a satisfacer otras y éstas orientan al organismo, más a modo de hambre psicológica. Y cuando éstas están satisfechas, aparecen otras nuevas (y de nuevo mayores). Es así, que, rotan en un movimiento dinámico las motivaciones personales en un impulso constante al desarrollo. La excepción es cuando privan las deficitarias, pues su satisfacción está encaminada a resolver primero las carencias.

Las necesidades humanas fundamentales, señala Sevilla (2011), están organizadas en una jerarquía, donde las más importantes y necesarias para la vida están situadas a manera de sostén: son las necesidades de seguridad. Y le siguen las necesidades de amor y pertenencia y finalmente las necesidades de atención.

Tabla 2. Constitutivos de la autorrealización. Concepto análogo a la tendencia actualizante.

<p style="text-align: center;">AUTORREALIZACIÓN</p> 	
--	--

<p>↑ Necesidad de:</p> <p>↑ -Totalidad, perfección, vida, justicia, cumplimiento, simplicidad, belleza, bondad, juego, facilidad, verdad, modestia, singularidad.</p> <p>↑</p> <p>↑</p>	<p>Necesidades del crecimiento/ Valores del ser.</p>
<p>↑ Necesidad de atención.</p>	<p>Necesidades de deficiencia.</p>
<p>↑ Necesidad de amor y pertenencia.</p>	
<p>↑ Necesidad de seguridad.</p>	
<p>↑ Necesidades fisiológicas:</p> <p>↑ -Alimentación, bebida, alojamiento, vestido, sexualidad, sueño, oxígeno.</p>	

Fuente: Sevilla-González, 2011, p.220

Para este Reporte de Experiencia Profesional es importante señalar las necesidades que se vinculan con las relaciones interpersonales como constitutivo de la condición humana, como impulsora del desarrollo y eje del cambio personal, como el que, con frecuencia acontece dentro de los grupos de los cursos y diplomados que promocio.

A la luz de la Tabla 2, considero que es en el grupo de las necesidades de atención donde se acopla mi desempeño laboral, además de las necesidades de pertenencia y estima. Sevilla-González (2011), indica que “entre ellas se encuentran la necesidad de amigos, de compañeros, de una familia, de identificación con un grupo y de intimidad con un miembro del sexo opuesto” (p. 231). Confirmando y compruebo que en el acercamiento de los clientes que acuden a nosotros para cursar un programa en el área humana lo hacen con dicha premisa.

En el grupo se hacen lazos tan fuertes y confiables, que los egresados frecuentemente continúan con la relación interpersonal una vez que finalizan los programas, incluso hay quienes buscan capacitación en otras áreas o terapia individual después de haber terminado su curso o diplomado.

2.1.6 La relación interpersonal como impulsora del desarrollo personal y social. Un eje en el cambio personal

A continuación, presento algunas consideraciones para enfatizar la relevancia de las relaciones interpersonales y cómo sin ellas, los seres humanos no podríamos subsistir. Así mismo, se enfatiza su importancia en el crecimiento y su desarrollo en las relaciones interpersonales tan necesarias para la vida como el mismo aire que respiramos. Coincidiendo con (Le Breton, 1999), desde que nacemos llegamos a un grupo:

La llegada al mundo de un niño es la de un organismo prematuro, abierto, disponible y que todavía debe modelarse en su totalidad. Este estado incompleto no es únicamente físico, sino también psicológico, social, cultural. La criatura humana requiere que los otros la reconozcan como existente para poder plantearse como sujeto; necesita la atención y el afecto de su entorno para desarrollarse, experimentar el gusto de vivir y adquirir los signos y símbolos que le

permitirán proveerse de un medio de comprender el mundo y comunicarse con los otros (p. 15).

A la luz de la cita anterior podemos entender que la educación es un instrumento formativo de la persona, y por ende, un escenario propicio para la construcción de relaciones interpersonales. Este mismo autor considera que la cultura es el artífice de la naturaleza humana, revela que el contacto, la voz, el tacto y el afecto, -elementos todos de las relaciones interpersonales inscritos en la cultura que recibe al niño-, son necesarios para que el infante sobreviva. Es que el párvulo posee una disposición congénita para construirse en las relaciones.

De esta forma, la criatura humana que inicia su vida se percibe e identifica por medio del grupo que lo acoge. Es en ese grupo llamado familia, comunidad, nación etc. donde se hace de los recursos relacionales con los que mediará entre sus semejantes, y aunque sus modos de relación podrán delatarlo como miembro de tal o cual grupo, etnia o país, los elementos de su carácter y su particular trayectoria vital, imprimirán en sus hábitos de relación características únicas, pero generalmente vinculantes. En la siguiente cita, Le Breton (1999), expresa la liga-indisoluble existente entre el niño y el grupo donde vive:

Al anclar al niño en un sistema de sentidos particular, el del grupo dentro del cual vive, la educación colma poco a poco ese universo de posibilidades en provecho de una relación específica con el mundo, de cuyos elementos dados el niño se apropia con su carácter y su historia propios. El carácter prematuro de todo niño hace de los miembros de su entorno los garantes de su inserción futura en el vínculo social. (p.16).

Es de importancia absoluta saber que, si bien, por lo general, el infante se constituye como persona, esto es debido a que, por regla general, son personas entre quienes se construye. De esta forma, se puede suponer con un grado de certeza, que las

relaciones interpersonales son el constitutivo de la condición humana. En este orden de ideas, Le Breton (1999) comenta que:

Durante los primeros años de vida, el niño es un reflejo fiel, todavía no despojado de torpeza, de los comportamientos de quienes lo rodean. Aquí, el animal viene a llenar con sus esquemas específicos las potencialidades no cultivadas a causa de la desaparición del entorno humano. A su manera, el niño se convierte en el eco de las conductas del lobo: se transforma en niño lobo, ese personaje híbrido, casi legendario (p. 20).

Conforme va pasando el tiempo y crecemos, algunos decidimos compartir nuestra vida al lado de otra persona, ya sea en matrimonio o cualquier configuración familiar, algunas parejas deciden incrementar la familia con la llegada de los hijos, creamos fuertes vínculos con nuestras amistades, vínculos con los compañeros de trabajo y es así como las relaciones nos revelan el reflejo de uno mismo, por ello hay quienes ocasionalmente mencionan lo siguiente: mi hijo es mi espejo, la pareja no es la mitad de uno, si no que viene a complementarnos. Sin embargo, también hacemos la elección desde ciertas necesidades o carencias que, desde la infancia, buscamos cubrir o tener, haciendo la elección de la pareja de manera inconsciente. Una frase común es *el que a buen árbol se arrima buena sombra le cobija* y otra, *rodéate de personas exitosas y serás una persona exitosa*. Esto en referencia a las relaciones interpersonales, aunque bien sabemos que no siempre las relaciones interpersonales impulsan el desarrollo, pues se sabe también que dentro de una canasta una fruta caducada puede dañar a otra pieza de la misma canasta, haciendo referencia a las personas tóxicas dentro de una relación.

Con las ideas expuestas sobre estas líneas se pretende ilustrar cómo las relaciones interpersonales fungen como eje de la constitución humana y también del cambio personal. Sin decir con ello, que el cambio en todos los casos, sea un cambio tendiente al desarrollo, pues si bien, los cambios que por regla general se valoran son los que tienden al desarrollo, pero se sabe que los individuos también tenemos la posibilidad de lo contrario al desarrollo, es decir, a la involución: “la experiencia muestra que los

hombres van siempre hacia lo bajo, que se necesitan cuerpos sólidos para mantenerlos: si no, tenemos la anarquía” (Sartre, 2007,p. 19)

Y aunque dicen que es bueno tomarse un tiempo a solas, alejarnos del bullicio de la sociedad y aprender a discernir en silencio para tomar decisiones, mi experiencia contradice la creencia de que es en solitario cuándo se puede discernir y tomar las mejores decisiones, pues ha sido dentro de algunos grupos a los que he pertenecido, y por ende, en los que he entablado relaciones interpersonales, donde me he enriquecido y crecido como persona. Es así, que puedo decir que el epicentro de mi desarrollo personal ha sido el grupo. En este mismo orden de ideas, reconozco que uno de los encargos dentro del área en que laboro es la actualización, esto es, la capacitación constante. Al prepararme, no solo he obtenido herramientas y aprendizajes en el aspecto intelectual, si no que he creado vínculos de relación robustos, con personas valiosas que me han demostrado el verdadero valor de la amistad. De esta forma, considero que en los grupos en los que he participado, en donde sus integrantes se relacionan entre sí de manera estrecha, he obtenido resultados del tipo que impulsan al desarrollo. Considero que la siguiente cita ilustra mis palabras:

La socialidad es precaria y reclama sin cesar la persistencia de un vínculo elemental entre los hombres para no desaparecer o modificarse en profundidad. En el origen de toda existencia humana, el otro es la condición del sentido y el fundador de la alteridad, y por lo tanto del vínculo social. Un mundo sin otros es un mundo sin vínculos, condenado a la dispersión y la soledad (Le Breton, 1999, p.34).

También he sido testigo de cómo en la relación con el otro podemos transformarnos. Al aislarme de mis seres queridos cuando he pasado por momentos de tristeza, enojo o ansiedad, no obtengo respuestas sanas, por el contrario, me encuentro sumergida en mi mente con los diálogos internos que suelen ser negativos y tóxicos, sin embargo, cuando acudo a una de mis mejores amigas(os) o a mi pareja, es cuando obtengo una retroalimentación sana y diferente de mis pensamientos y es más rápido

salir del estado en el que me encontraba. En palabras de Le Breton (1999), “respecto a que la ausencia del otro transforma la percepción y la afectividad de nuestro ser” (p. 35).

Le Breton (1999). También menciona que “los sentimientos y las emociones no son estados absolutos, sustancias susceptibles de transponerse de un individuo y un grupo a otro [...] procesos fisiológicos cuyo secreto, se supone, posee el cuerpo. Son relaciones” (p. 9). Con esta cita, confirmo una vez más, la importancia de las relaciones, ya que son el móvil que nos impulsan a seguir adelante, nos confrontan, nos aportan, nos complementan, nos construyen.

Los individuos que acuden a los cursos y diplomados que promuevo dan orden a sus emociones identificando cada sentimiento y mejorando en sí las reacciones que tienen ante ciertas circunstancias que se presentan en el trayecto de sus vidas. Guiados por un facilitador que funge como coach o terapeuta, ayudándoles a encauzar de manera óptima y positiva dichas emociones o sentimientos para dar un sentido diferente a su vida. Le Breton (1999), nos comparte que los sentimientos o las emociones, no son de ningún modo fenómenos puramente fisiológicos o psicológicos. Si no que “son pensamientos en acto, apoyados en un sistema de sentidos y valores” (p. 11). Confirmando así los principios que organizan el vínculo social.

Nuestro caminar en la vida es un recorrido lleno de matices, momentos amargos y momentos felices, ganancias y pérdidas, amor y desamor, sin embargo, dicho trayecto se vive diferente cuando decidimos hacerlo en la compañía con otros seres humanos y en la construcción de los vínculos sociales. Tomando en cuenta lo que dice Le Breton (1999), gracias a la existencia del vínculo social podemos confirmar nuestra supervivencia. Nos encontramos “afectivamente en el mundo y la existencia es un hilo continuo de sentimientos más o menos vivos o difusos, cambiantes, que se contradicen con el correr del tiempo y las circunstancias” (p. 103). Esto es, nos encontramos en constante desarrollo y cambio.

Las relaciones de los hombres que se autorrealizan son más profundas y valiosas que las de los otros. Son capaces de mayor afecto, mayor amor, más identificación y de retirar la frontera del yo más de lo que los demás seres humanos consideran posible; de todas formas, sucede que tienen estas relaciones especialmente profundas únicamente con pocos individuos. El círculo de amigos es más bien pequeño; los que les aman profundamente son poco numerosos.

La masa grupal da a cada uno de sus integrantes un sentimiento de poderío, disuelve en parte la conciencia moral y autoriza realmente licencias de comportamiento que el individuo aislado no se permitiría jamás. Es por ello por lo que en acompañamiento en grupo suele ser tan enriquecedor. En mi caso, puedo compartir cómo fui superando algunos miedos, cómo el de hablar en público. Que fue uno de los aprendizajes que obtuve en la maestría de Desarrollo Humano en la materia de “Grupo de crecimiento”. Y considero que sucede lo mismo en los programas del área humana de la Universidad en la que laboro. En este orden de ideas, Le Breton (1999) expresa “Se mueven en otra dimensión de su existencia personal y experimentan con ello una sensación de fuerza” (p. 151).

En conclusión, el grupo suele ser un motivador de masas que le sirven de cuerpo, aunque no siempre en los actos positivos. Moscovici (1991), así lo señala: “Con ellas grita, agita furiosamente los brazos, derriba las prohibiciones, insulta a sus superiores, siembra por doquier el desorden y el conflicto. Se entrega a toda clase de actos excesivos, a violencias inauditas” (p. 316). Y es así que dicho fragmento, me recuerda varias situaciones en las que, incitados por algunos de los compañeros del grupo de promoción, se ha tenido la influencia -tanto positiva como negativa- para actuar o conseguir algo. Por lo que algunos se encuentran luchando y no han sido escuchados al ser pocos, empero, al momento de unirnos más individuos a la causa, nuestra voz se hace escuchar de manera más audaz y se logra así el cometido.

Las personas que acuden a los cursos y diplomados del área humana de la Universidad de la localidad en la que laboro, esperan encontrar las herramientas para

realizar un cambio personal para mejorar en el ámbito personal y profesional. En la mayoría de los casos, las personas encuentran sus objetivos, y logran dar ese sentido diferente a las circunstancias de su vida, por lo que recomiendan a otras personas cercanas vivir esta experiencia. En otros casos, algunos egresados vuelven para retomar un segundo, tercer o cuarto programa en la misma área. En relación con la idea anterior, me hace sentido lo que Frankl (2001) expresa; “Albert Camus afirmó en cierta ocasión: Tan solo existe un problema auténticamente serio, y es [...] el de juzgar si la vida vale o no la pena de ser vivida [...]” (p. 34). También menciona que:

No hay nada en el mundo que sea capaz de consolar a una persona de las fatigas internas o las dificultades externas como el tener conocimiento de un deber específico, de un sentido muy concreto, sino aquí y ahora, en la situación concreta en la que se encuentra (p. 34).

Dicha claridad de objetivos se puede encontrar en dos de los programas del área humana: “PNL para el desarrollo personal y profesional” y el “Curso en Coaching para la vida”.

Así mismo, Frankl (2001), señala algunos principios fundamentales en su propuesta, de los cuales menciono los que se vinculan con los comentarios de algunos egresados que cursaron algún programa del área humana:

Somos libres de escoger nuestra actitud frente a todo lo que nos sucede; podemos cristalizar nuestra voluntad de sentido comprometiéndonos conscientemente con nuestros valores y persiguiendo objetivos con sentido, podemos cambiar nuestro centro de atención a la hora de enfrentarnos a situaciones difíciles” (p. 34).

2.2 Las Aportaciones y beneficios a partir de la relación interpersonal

Como se ha plasmado a lo largo del documento, se considera que en las relaciones interpersonales se gesta lo que nos constituye como personas, toca ahora exponer algunas consideraciones que se piensan relevantes en términos de bienestar, las cuales habitan precisamente en la interacción entre personas.

2.2.1 La relación

En su obra Rogers (1964), formuló algunas hipótesis sobre la posibilidad de gestionar el desarrollo personal mediante el establecimiento de relaciones interpersonales caracterizadas por el respeto, la congruencia, la comprensión empática y la consideración positiva incondicional. Así, él se da cuenta de que su presencia en la relación repercute de tal forma que la natural tendencia al desarrollo se puede reactivar por medio de la manera de relación propuesta por el autor.

A continuación, se presentan algunas ideas que ilustran como es que las relaciones interpersonales tienen el potencial de malograr o gestionar el desarrollo personal. Sobre el concepto denominado congruencia, nos dice: “Cuanto más auténtico puedo ser en la relación más útil resultara esta última” (Rogers, 1964, p. 41). Se entiende así, que por útil, el autor se refiere a la relación que abonará al desarrollo del consultante, asesorado o cliente, es pues, la demostración de congruencia, un acto que implica sinceridad, autenticidad, honestidad y demás términos que pudieran ceñirse a la idea de Rogers (1964), lo que dicta una pauta en la manera de relacionarse. En este sentido, considero importante destacar que el elemento esencial para que el desarrollo se dé en el cliente o asesorado es la demostración y/o el modelaje de la relación. Desde mi experiencia me he percatado de que las personas poseemos una cualidad semejante a la de una guitarra que resuena gracias a los sonidos producidos por las cuerdas en su caja de resonancia, así, las personas resonamos en la interacción, en otras palabras, que nos correspondemos mutuamente; respondemos y nos comportamos de acuerdo a lo que el ambiente nos presenta. Creo que algunas voces populares condensan este principio; “dime con quien andas y te diré quién eres”, “el que con lobos anda a aullar se

enseña” o “en el pedir está el dar”. Tres refranes que demuestran que los atributos de la interacción repercuten de manera decisiva en quienes se involucran en un encuentro interpersonal. Desde esta lógica, y en un contexto análogo, la relación interpersonal sería como el agua contenida en un vaso; el facilitador sería como un tinte soluble en agua y el cliente otro tinte soluble. En el momento en que ambas tintas se mezclan en el agua, mutuamente se infundirán sus características de color y homogeneidad, sin embargo, si una de las tintas posee atributos físico/químicos que predominen en la mezcla, esta adquirirá un color más apegado a la tinta predominante. Si sustituimos en el ejemplo los atributos físico/químicos por las pautas de relación encarnadas por el facilitador y el cliente, se entenderá cómo la relación interpersonal entre ambos puede abonar en el desarrollo de quienes se involucran en dicha relación, siempre y cuando, al menos uno de ellos, sea consiente del propósito de la relación. Concluyo esta idea con un proverbio: El hierro se pule con el hierro y el hombre se pule en el trato con su prójimo.

De esta manera los egresados de los cursos y diplomados del área humana de una Universidad Privada de la localidad han reportado y demostrado ser personas que logran modificar ciertos patrones de interacción, y en paralelo, han mostrado cierta apertura de consciencia, de manera que mejoran la percepción y su autoconcepto, logrando un impacto en la sociedad. Pues podría decirse que si alguien está en armonía consigo mismo, también lo estará con lo que le rodea: familia, amigos y en el ámbito profesional. En síntesis; estas personas han mejorado en términos de calidad sus relaciones intra e interpersonales, y desde ese mejoramiento, su cosmovisión también.

Al hacer este cambio en la consciencia hay quienes deciden terminar, cambiar, iniciar nuevas relaciones interpersonales o fortalecer y mejorar relaciones que tienen. Otras reportan el logro de un sueño personal; cómo la construcción de una casa en la playa, poner un precio justo y mejor remunerado a su trabajo, mejorar sus finanzas personales, otros modifican su estado de ánimo trabajando en el cierre de algún duelo. Sin embargo, también hay personas que deciden no continuar en el curso o diplomado, o incluso, quienes deciden cambiarlo por otro en donde no se trabaje con las emociones.

Concluyo este párrafo enfatizando que las vivencias expresadas líneas arriba ponen de manifiesto el desarrollo personal alcanzado por medio del trabajo grupal sobre aspectos relacionales.

En la siguiente cita Rogers (1964), hace hincapié en la comunicación verbal y actitudinal implícita en la relación: “Ser auténtico implica también la voluntad de ser y expresar, a través de mis palabras y mi conducta, los diversos sentimientos y actitudes que existen en mí” (p. 41). Como se alude en el párrafo anterior, nuevamente este autor se refiere a su intención transformada en voluntad de estar y manifestarse mediante palabras y actos. De esta forma se entrevé que la propuesta relacional de Rogers (1964), implica un modelaje que se apega a su carácter y sentimientos.

Ahora que escribo sobre esto, recuerdo mis experiencias vividas en los cuatro primeros semestres de la maestría en Desarrollo Humano en la materia de “Facilitación grupal”, y mi experiencia en el “Diplomado de Constelaciones”, también lo vivido en algunos programas que he cursado del área humana y la psicoterapia que me acompañó en ciertos procesos de mi vida. Es preciso mencionar que en el acompañamiento de la maestría, el profesor del “Diplomado de constelaciones”, impartió uno de los cursos del área humana que tiene bases del Enfoque Centrado en la Persona (ECP), de forma que puedo corroborar su efectividad. Sin embargo, lo que pretendo ahora, además de avalar la efectividad del ECP, es manifestar una hipótesis propia sobre lo que considero que ha sido en mi proceso de desarrollo, de cara a la autenticidad. Creo que dado que, a lo largo del desarrollo, específicamente en la infancia, se me enseñaron formas de relación que perseguían el propósito de que desempeñara un comportamiento “educado”. Estas formas de relación repercutieron en mí de tal forma, que en algún grado “falsifiqué”, mi autenticidad y con ello me falsifiqué también; entonces, llegado el momento de situarme frente a mi psicoterapeuta y mis maestros, por los asuntos problemáticos de mi vida, me doy cuenta que, en alguna medida, mis problemas obedecen a mi arraigada costumbre de vivir desde parámetros comportamentales que aprendí en la infancia, los cuales están en consonancia con parámetros de valoración del otro, dicho de otro modo, de lo que a

ojos de mis padres, jefes, compañeros de trabajo, amigos, etc., son “educados” pero que a mí me falsifican. De esta forma, mi terapeuta y mis maestros fungen como quienes me contienen, me avalan, quienes “me dan permiso” de manifestarme auténticamente sin que ello implique perder mi valor como persona, en otras palabras, que puedo ser auténtico para quedar bien conmigo mismo sin perder el amor de mis semejantes. La siguiente cita expresa las ideas que he expresado: “sólo mostrándome tal cual soy, puedo lograr que la otra persona busque exitosamente su propia autenticidad” (Rogers, 1961, p. 41). En la cita anterior se ponen de manifiesto tres elementos importantes; primero, un modelaje (mostrarse); después la correspondencia entre el autoconcepto del autor y su experiencia orgánica “tal cual uno es”. Que en una palabra es, la congruencia rogeriana; y finalmente, la constatación del resultado esperado: que la otra persona encuentre su propia autenticidad. Lo más importante es ser auténtico.

En los cursos y diplomados de orientación humana en los que he sido alumna, lo que para mí ha resultado útil y enriquecedor ha sido la atmosfera segura que se construye en el grupo y la manera en que los facilitadores se relacionan con los demás. Su calidez en el trato, su cercanía a la persona y a sus narrativas, pues, más que centrarse en los diálogos, los facilitadores se centran en el valor de la persona como alguien único e irrepetible. Como lo menciona (Rogers, 1964): “la segunda condición que reside en el hecho que en cuanto mayor sea la aceptación y el agrado que experimento hacia un individuo, más útil le resultará la relación que estoy creando” (p. 19).

Considero que cuando he sido aceptante y cálida con los clientes y prospectos con los que trabajo, el vínculo que construyo repercute de forma tal, que los resultados en lo referente a las ventas que tengo encomendadas son favorables. Esto como resultado de mi satisfacción en responder respetuosamente a las pautas emotivas que percibo en las narrativas de las personas con las que interactúo cotidianamente. La siguiente cita de Rogers (1964), retrata mi experiencia “La aceptación también significa el respeto y agrado que siento hacia él como persona distinta, el deseo de que posea sus propios sentimientos, la aceptación y respeto por todas sus actitudes” (p. 19).

El hecho de hacerle sentir a la otra persona -cada cliente que atiendo-, que es aceptado y demostrárselo, hace que la relación sea cálida, así mismo, se crea un ambiente de seguridad, y por ende, una relación facilitadora. Gracias a esta, algunos de ellos, incluso después de que ha concluido el curso (o en el transcurso del mismo) han establecido relaciones de amistad conmigo. Rogers (1964), agrega; “Esta aceptación de cada uno de los aspectos de la otra persona le brinda calidez y seguridad en nuestra relación” (p. 19). A lo anterior agrego que, incluso en mis relaciones personales/profesionales con los clientes, así como con mis familiares, amigas y con mi pareja, he logrado experimentar “una sensible empatía con cada uno de los sentimientos y expresiones del cliente tal como se le aparecen en ese momento” (pp. 19-20).

2.2.2 La motivación del cambio. La tendencia Actualizante

Desde mi experiencia como promotora, como alumna y como egresada de los cursos y diplomados del área humana, concuerdo con la siguiente cita:

El individuo posee en si la capacidad y la tendencia – en algunos casos latente- de avanzar en la dirección de su propia madurez. En un ambiente psicológico adecuado, esta tendencia puede expresarse libremente, y deja de ser una potencialidad para convertirse en algo real (Rogers, 1964, p. 20).

Es importante mencionar que los siguientes resultados, algunas veces se ven plasmados en los individuos que asisten a los cursos y diplomados del área humana en la Universidad de la Localidad. La persona restablece su temperamento, se torna más eficiente, modifica su autoconcepto, se conoce y responde mejor ante situaciones estresantes, tal como lo afirma Rogers (1964).

2.3 La voz de los participantes

En este apartado se presentan las manifestaciones escritas de 11 sujetos que respondieron idénticas preguntas con miras a obtener una recuperación de su experiencia del servicio recibido por mi parte como asesora en la Universidad donde laboro. Para este fin, elaboré un cuestionario, que se intituló “La relación interpersonal en la asesoría a usuarios de servicios académicos” (CLRIAUSA), el cual contiene 10 preguntas en las modalidades de preguntas abiertas⁶, preguntas cerradas⁷ y preguntas de opción múltiple⁸ de forma que las respuestas obtenidas pudieran analizarse complementariamente desde el enfoque cuantitativo y cualitativo. Así las respuestas a las preguntas cerradas podrán analizarse cuantitativamente y las respuestas a preguntas abiertas y de opción múltiple se analizarán cualitativamente.

El objetivo del cuestionario fue recabar información de 11 alumnos de cursos y diplomados del área humana en una Universidad privada de la localidad, con el objeto de indagar sobre su experiencia en cuanto a la calidad en el servicio y los atributos del Enfoque Centrado en la Persona (ECP) que se promueven en la relación interpersonal establecida entre asesor y cliente.

2.3.1 Los objetivos de un ejercicio profesional

Los objetivos de cualquier producción señalan la dirección en la que esta se orienta, de ahí la importancia de establecerlos con la mayor claridad. En este Reporte de Experiencia Profesional, el interés es dar cuenta del desempeño profesional de una asesora que tiene a su cargo dar acompañamiento a clientes y alumnos de una Universidad privada de la localidad. Desde este marco es que se ha establecido el siguiente objetivo:

6 Una pregunta abierta solicita al consultado que formule su propia respuesta.

7 Una pregunta cerrada conduce al consultado a seleccionar una respuesta de un conjunto determinado de opciones.

8 Una pregunta de opción múltiple es una forma de evaluación en la que se solicita al consultado seleccionar una o varias de las opciones de una lista de respuestas.

Objetivo General.

Establecer una posible correspondencia entre la relación interpersonal con los atributos del Enfoque Centrado en la Persona establecida por una asesora del área de humanidades en la promoción y venta de cursos y diplomados y la percepción de los usuarios -clientes y alumnos de una Universidad privada de la localidad- respecto a la calidad del servicio ofrecido.

2.3.2. La Metodología Cualitativa. El marco desde el que se analizó la información recolectada

En el presente apartado se alude a la Metodología Cualitativa como el enfoque general desde el que se analizaron las manifestaciones de los sujetos objetivos de estudio.

Para definir lo que por metodología cualitativa entendemos, consideramos obligado contrastar lo cualitativo con lo cuantitativo, ya que desde el particular punto de vista de quien escribe, el intento de separar ambos enfoques es una tarea insoluble, pues desde el propio entender en ambos enfoques existen indicios sutiles cuantitativos y cualitativos. La siguiente cita resume esta consideración: “es más fácil describir los métodos cualitativos que definirlos. Distinguir entre unos y otros reduciendo su diferencia a afirmar que utilizan palabras mientras los cuantitativos utilizan números es sólo una simplificación parcial de la verdad” (Ruiz-Olabuénaga, 2012, p. 12).

Cuando se elige la Metodología Cualitativa y uno de sus métodos, el hermenéutico, como el marco desde el que se analizará la información, obedece a que, cuando se abordan cuestiones relativas a las ciencias sociales, en donde se inscribe también la Psicología, y con ello, el Enfoque Centrado en la Persona. Ello se debe a que la metodología cuantitativa está ligada al paradigma positivista que consagra su existencia

al cientificismo,⁹ entendido como el sucesor natural del sistema filosófico positivista que admite al método experimental como el medio para conferir valor científico a determinados aspectos de la realidad. Sin embargo, este enfoque positivista resulta insuficiente para estudiar cuestiones tales como: la subjetividad, los significados personales, la cultura y elementos relativos a la persona que no se pueden analizar desde cadenas causales y resultados predecibles mediante la manipulación de variables (Jáuregui-Balenciaga, 2001).

Con miras a explicitar las particularidades de la Metodología Cuantitativa y la Metodología Cualitativa, a continuación, explicaré con mis palabras la diferencia entre ambos métodos de estudio. Lo cuantitativo estudia a la persona desde atributos que pueden ser cuantificables, aspectos materiales como el estudio anatómico del cuerpo, aspectos físico/químicos presentes en el organismo, funciones cardiovasculares y celulares, es decir, concibe el estudio de la persona desde un ámbito material, biológico, medible y predecible. Por su parte, los estudios cualitativos se enfocan en aspectos incorpóreos de la persona, esto es, que no se pueden medir, ni cuantificar, como son: la inteligencia, las manifestaciones artísticas y oníricas, los aspectos emotivos, la voluntad, valores, fe, sistemas de creencias, etc.

A la luz de las consideraciones previas, los postulados epistemológicos materialistas-positivistas suponen la existencia de una realidad objetiva separada del sujeto que la analiza, y desde esa perspectiva, anhela cosificar al ser humano (Jáuregui-Balenciaga, 2001), razón por la cual, en el presente documento se emplea la metodología cualitativa y algunos procedimientos cuantitativos, pues cuando se teoriza sobre aspectos relativos a la experiencia subjetiva de personas, la metodología cualitativa demuestra su eficacia y cuando de asuntos estadísticos se trata, la metodología cuantitativa es la adecuada. En palabras de (Ruiz-Olabuénaga, 2012); “La metodología cualitativa no es incompatible con la cuantitativa, lo que obliga a una reconciliación entre ambas y

⁹ Teoría según la cual los únicos conocimientos válidos son los que se adquieren mediante las ciencias positivas.

recomienda su combinación en aquellos casos y para aquellos aspectos metodológicos que la reclamen” (p. 17). En el siguiente esquema se presentan algunos diferenciales valiosos.

Esquema 3

Dos planteamientos		
	Humanista	Positivista
Focos de estudio	Únicos, idiográficos Centrados en lo humano Lo interior, subjetivo Significado, sentimiento	Generales y homotéticos Centrados en la estructura Lo exterior, objetivo Cosas, sucesos
Epistemología	Fenomenología Relativista Perspectivista	Realista Absolutista esencialista Lógico positivista
Tarea	Interpretar, comprender Describir, observar	Explicación causal Medir
Estilo	Suave, cálido Imaginativo Válido, real, rico	Duro, frío Sistemático Fiable, replicable
Teoría	Inductiva, concreta Cuenta historias	Deductiva y abstracta Operacionalismo
Valores	Comprometida ética y políticamente Igualitarismo	Neutral ética y políticamente Pericia y Elites

Fuente: Ruiz-Olabuénaga, 2012, p.13

Se finaliza este apartado haciendo notar que, más que privilegiar una u otra metodología, se reconoce que la metodología cualitativa es más pertinente para nuestro trabajo que la metodología cuantitativa, sin embargo, se reconoce que pueden ser interdependientes la una de la otra como elementos nucleares de investigación.

2.3.3 Procedimientos cuantitativos

Atendiendo a la particularidad del documento que aquí se presenta se piensa importante indagar brevemente sobre los procedimientos empleados en el análisis de los datos recolectados, los que como se mencionó en el apartado anterior, se inscriben tanto en procedimientos cualitativos como cuantitativos.

Por procedimientos se entiende la manera específica de ejecutar determinada tarea, para el caso concreto de este escrito, nos referimos a la especificidad con la que se procesó la información recolectada. También se recurrió al método hermenéutico con el propósito de establecer ligaduras interpretativas entre los datos recogidos y los objetivos del estudio; todo ello sustentado en los constructos teóricos pertinentes; de esta manera se da el sustento metodológico a la realidad estudiada. Es pues, mediante un ejercicio hermenéutico que se interpretan los textos recogidos en campo y es por medio de algunos procedimientos estadísticos como se establecen generalizaciones nacidas en las manifestaciones de la población estudiada. En este sentido:

Los métodos cualitativos son los que enfatizan conocer la realidad desde una perspectiva de “la persona implicada en la realidad estudiada”¹⁰, de captar el *significado particular* que a cada hecho atribuye su propio protagonista, y de contemplar estos elementos como *piezas de un conjunto sistemático* (Ruiz-Olabuénaga, 2012, p. 17).

Por su parte, los recursos del método estadístico, en alguna medida, avalan el sentido colectivo, como queda manifestado en la siguiente cita: “La estadística expresa cierto estado del alma colectiva. Tal es el carácter de los fenómenos sociales, desembarazados de todo elemento extraño” (Ruiz-Olabuénaga, 2012, p. 36). De lo anterior, es oportuno manifestar que la metodología Cualitativa fundamenta su validez a partir de métodos cuanti-cualitativos, es decir, que lo cuantitativo no pretende excluir lo

¹⁰ La palabra original en esta línea era: “insider”, la que fue traducida como se presenta en el escrito.

cualitativo sino establecer una relación complementaria con miras de estudiar la complejidad humana.

2.3.4 Consideraciones Éticas. La Carta de Consentimiento Informado

En este apartado se exponen asuntos referentes a las consideraciones éticas que fueron concebidas como condición necesaria, esencial y de carácter obligatorio, sin las que no habría sido posible elaborar y mostrar este documento en la forma que se presenta.

Se presenta a continuación lo que por consideraciones éticas se entiende en este documento: “Las consideraciones éticas no son más que las actuaciones a partir de las cuales los investigadores e investigadoras aplican los principios morales a un mundo concreto de la práctica” (Barreto, 2011, p. 643). En este sentido, se conciben como principios éticos, la rendición de cuentas sobre la información recolectada y procesada, no ejercer violencia para obtener la información, ni utilizar la información o los resultados de manera que violenten los derechos personales, el respeto de actuar de acuerdo a las convicciones propias de quien aportó la información recolectada y la retribución como meta del trabajo en términos de un bienestar colectivo (Barreto, 2011).

Como lo señalamos, las consideraciones éticas son requisito insoslayable cuando se realizan construcciones académicas suscritas en el ámbito social, pues en variedad de construcciones académicas como ésta, se presentan las manifestaciones nacidas de personas con derechos inalienables como es el derecho a la privacidad, es decir, que los individuos tenemos derecho a conservar nuestra privacidad fuera del alcance de la colectividad, asegurando la confidencialidad de cosas privadas, entre las que se encuentran las expresiones recabadas en el cuestionario denominado: “La relación interpersonal en la asesoría a usuarios de servicios académicos” (CLRIAUSA). Ahora que nos hemos referido a las consideraciones éticas, creemos indispensable enterar al lector lo que por consentimiento informado (CI) entendemos: el CI es el intercambio de información que sirve para responder a supuestos sociales planteados en ámbitos de

estudio donde la voz y opinión de agentes sociales es recabada y procesada en un marco de respeto y confidencialidad. Así mismo, quienes participan con sus manifestaciones tienen siempre la garantía de conocer el tratamiento que tendrán sus expresiones. El Consentimiento Informado considera en todo momento la libertad de la persona que aporta información en términos de que pueda negarse a participar en la exploración social; de esta manera el CI garantiza que no hubo coerción o incentivos indebidos en la gestión de la adquisición de información. A continuación, se presenta una cita que ilustra lo que hemos expuesto: el CI es el

proceso social que, a través de un intercambio activo y respetuoso, brinda información sobre la investigación en forma comprensible para el sujeto, permite cerciorarse de que la entienda y tenga opción de preguntar y recibir respuestas a sus dudas, brinde oportunidad para negarse a participar o manifestar voluntad de colaborar y pueda expresarla oralmente o firmar un formulario, sin haber sido sometido a coerción, intimidación ni a influencias o incentivos indebidos (Aguilera-Guzmán y cols. 2008, p. 130).

2.3.5 Criterios de selección

Una vez que se seleccionó la metodología y los métodos pertinentes para el procesamiento de la información, se está de frente a la elección del instrumento que sirva a los fines de eficacia y pertinencia en el levantamiento de información. Ante esta encomienda se realizó una consulta bibliográfica con el propósito de indagar en los múltiples instrumentos metodológicos de recolección de información posibles para determinar la idoneidad de alguno; de esta forma se concibió y empleo el cuestionario por su utilidad en la recogida de datos.

2.4 Herramientas para recabar información. El cuestionario. Un instrumento metodológico

Como lo menciona (García-Muñoz, 2003) citado por (Gutiérrez-Reyes, 2017) el cuestionario es un medio útil y eficaz para recabar información en un tiempo relativamente breve. Por ello, fue valorado y posteriormente seleccionado como instrumento apto para obtener la información de los sujetos de estudio del trabajo que ahora se presenta.

Los once entrevistados (población objetivo), emplean la mayor parte de su tiempo en trabajar; siete de ellos eran alumnos, es decir, que asistían un día de la semana a la Universidad al momento de responder el cuestionario. Los otros cuatro entrevistados recientemente habían terminado sus programas de estudio, a saber, eran universitarios egresados, por lo que se les contactó vía correo electrónico y por WhatsApp mediante un número de teléfono institucional. Se les localizó en los centros de trabajo donde laboraban por medio de su teléfono móvil. Es oportuno mencionar que el contacto con estudiantes y egresados generalmente se realiza por medios electrónicos como los referidos anteriormente.

Es oportuno hacer del conocimiento del lector que los sujetos que contestaron los cuestionarios previamente firmaron el instrumento denominado: “Carta de Consentimiento Informado” CCI (ver Anexo 1), instrumento que cumple con el objetivo de observar el marco legal sobre protección de datos personales en posesión de los particulares. A las 11 personas que colaboraron con sus respuestas, se les invitó a participar con sus opiniones en la construcción del presente REP, se especificó que se les haría llegar un cuestionario para su llenado, que la información recabada sería tratada de forma confidencial y para uso exclusivamente académico.

El criterio para la aplicación del cuestionario “CLRIAUSA” fue: participar o haber participado, en un programa de estudio y consecuentemente participar de un proceso de relación interpersonal en asesoría de servicios de cursos y diplomados del área humana en una Universidad privada de la localidad con la autora de este REP.

2.4.1 Aplicación del cuestionario

Como se mencionó anteriormente, se contactó por dos medios a once personas para invitarles a participar como población objetivo del presente documento y posteriormente explicarles en qué consistía su participación, particularmente, en contestar el instrumento “CLRIAUSA”, cuyos resultados se presentan más adelante. Como se mencionó anteriormente, uno de los medios electrónicos empleados para hacer llegar los cuestionarios a la población objetivo fue el correo electrónico mediante el cual, además del cuestionario “CLRIAUSA”, se adjuntó el instrumento denominado “CCI” con el objeto de que quienes recibieron el correo en cuestión, conocieran sus derechos sobre el uso de su información, la cual sería tratada de manera confidencial. Todos los convocados hicieron llegar el instrumento “CLRIAUSA” con sus respuestas, vía correo electrónico.

2.5 Organización y análisis de la información

Como lo menciona Gutiérrez-Reyes (2017), la información obtenida por el “CLRIAUSA” fue organizada, con el objeto de prepararla para su posterior análisis. Para ello, se realizó el siguiente procedimiento, mismo que se presenta de manera secuencial de inicio a fin:

- a) El “CLRIAUSA” fue construido a fin de recuperar la voz de los destinatarios en concordancia con el objetivo establecido, esto es; posible correspondencia entre la relación interpersonal con los atributos del Enfoque Centrado en la Persona (ECP) establecida por una asesora del área de humanidades en la promoción y venta de cursos y diplomados y la percepción de los usuarios -clientes y alumnos de una Universidad privada de la localidad- respecto a la calidad del servicio ofrecido.
- b) El instrumento “CLRIAUSA” se envió a cada uno de los entrevistados vía correo electrónico, adjuntando también la Carta de Consentimiento Informado, con la indicación de que el “CLRIAUSA” fuera contestado en su totalidad.
- c) Se solicitó firma autógrafa de los instrumentos “CLRIAUSA” y “CCI” para el posterior regreso de ambos documentos por la misma vía.

d) Después de recibidos vía correo electrónico el total de los “CLRIAUSA”, se reunieron todas las respuestas en una hoja de cálculo de Excel.

e) Las respuestas recabadas de las seis preguntas cerradas se plasman en las siguientes gráficas con una breve interpretación Gutiérrez-Reyes (2017).

A continuación, y con la guía del objetivo general, y los constructos del ECP, se interpretaron las respuestas obtenidas de cada una de las interrogantes contenidas en el “CLRIAUSA”.

2.5.1 Análisis de preguntas cerradas. La Escala Likert

A continuación, se presentan las respuestas a las preguntas cerradas del cuestionario “CLRIAUSA”, es decir, los reactivos¹¹ que por respuesta tuvieron: “extremadamente importante”; “muy importante”; “poco importante”; “ligeramente importante” y “nada importante”; “sí”; “no” o “en parte”, y la pregunta siete que da como opción a elegir una o varias opciones relacionadas con la descripción de la atención que recibieron por parte del asesor.

El método de valoración utilizado en el cuestionario “CLRIAUSA” se apega a la denominada escala de Likert, la cual obedece al propósito de medir la puntuación de las afirmaciones incluidas en cada ítem, en un rango que oscila entre tres y cinco puntuaciones en las que cada extremo de la puntuación refleja la posición antagónica y el punto medio una indiferenciación frente al reactivo, así es como este método de medida determina el grado de acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación o pregunta. A continuación, se presenta una cita que bosqueja el modo de valoración de la escala Likert.

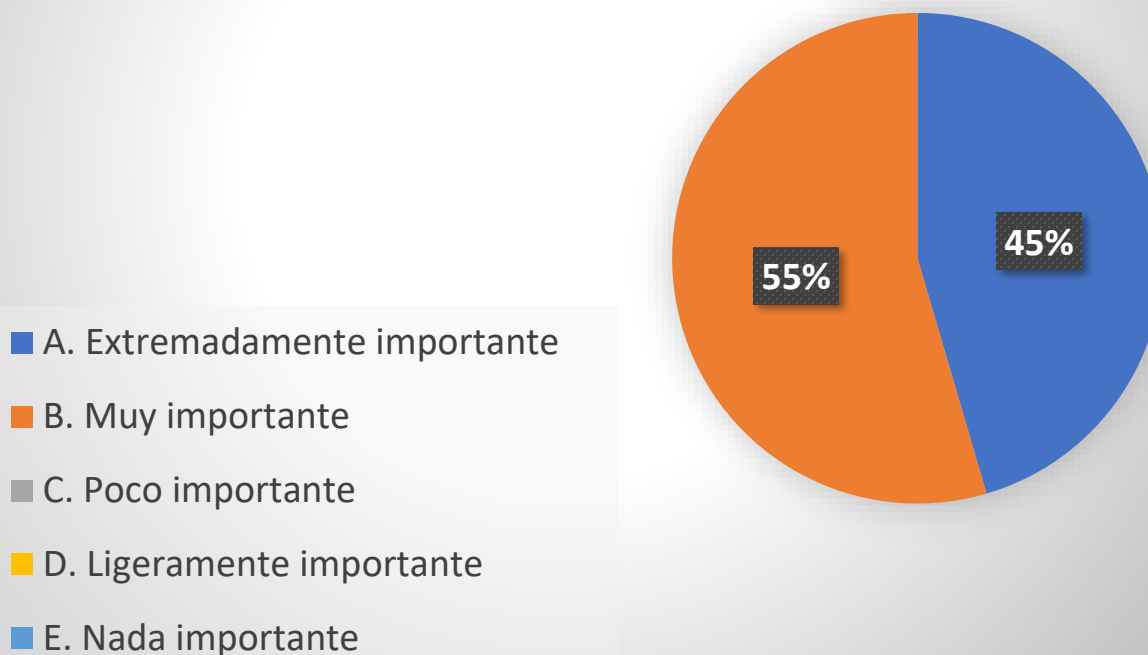
¹¹ Un reactivo es una pregunta a contestar, afirmación a valorar, problema a resolver, característica a cubrir o acción a realizar; están siempre contenidos en un instrumento de evaluación específico; tienen la intención de provocar o identificar la manifestación de algún comportamiento, respuesta o cualidad.

Este método se supone que todos los ítems miden con la misma intensidad la actitud que se desea medir y es el encuestado el que le da una puntuación, normalmente de uno a cinco, en función de su posición frente a la afirmación sugerida por el ítem. (Guil-Bozal, 2006, p.83).

La escala Likert lleva el apellido de nombre de su creador Rensis Likert, quien la concibió en la década de 1930. Esta escala es utilizada comúnmente en las ciencias sociales y se encentra en el grupo de las escalas que se denominan de forma general como sumativas distinguiéndose de las diferenciales y de las acumulativas (Guil-Bozal, 2006). Esta herramienta, cuyo nombre se debe al primer investigador social que la desarrolló, allá por los años 1930, consiste en “un cuestionario compuesto por una serie de ítems que tratan de reflejar los diferentes aspectos de un objeto (de esta actitud) hacia los que cabe tener una posición diferente” (Guil-Bozal, 2006, p. 84).

A continuación, se presentan los reactivos contenidos en el instrumento “CLRIAUSA”, gráficas de las respuestas obtenidas y una interpretación sobre los hallazgos recabados.

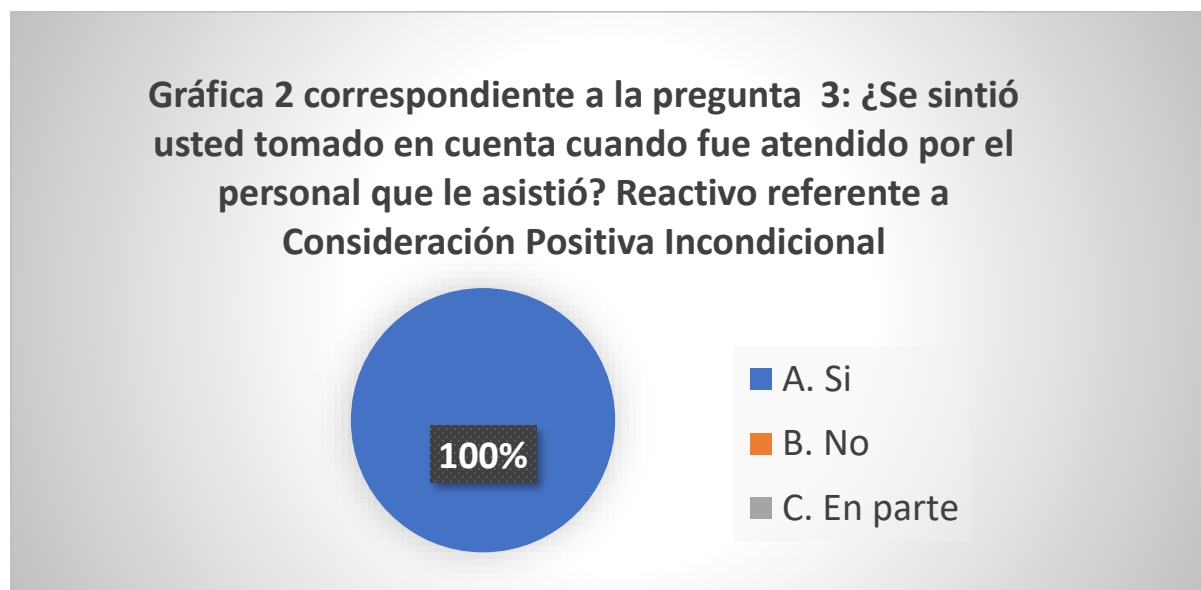
Gráfica 1 correspondiente a la pregunta 1: ¿Qué tan importante es el trato brindado a usted por parte de la persona que atendió su interés de participar en el curso en el que está inscrito? Correspondencia entre una relación interpersonal con los atributo



La pregunta 1. ¿Qué tan importante es el trato brindado a usted por parte de la persona que atendió su interés de participar en el curso en el que está inscrito? Se le pidió señalar la opción que consideraría adecuada. Esta pregunta se diseñó con miras a dar cuenta de la posible correspondencia entre una relación interpersonal con los atributos del Enfoque Centrado en la Persona (ECP) y la calidad del servicio que se presta a los clientes de servicios académicos en una Universidad privada de la localidad.

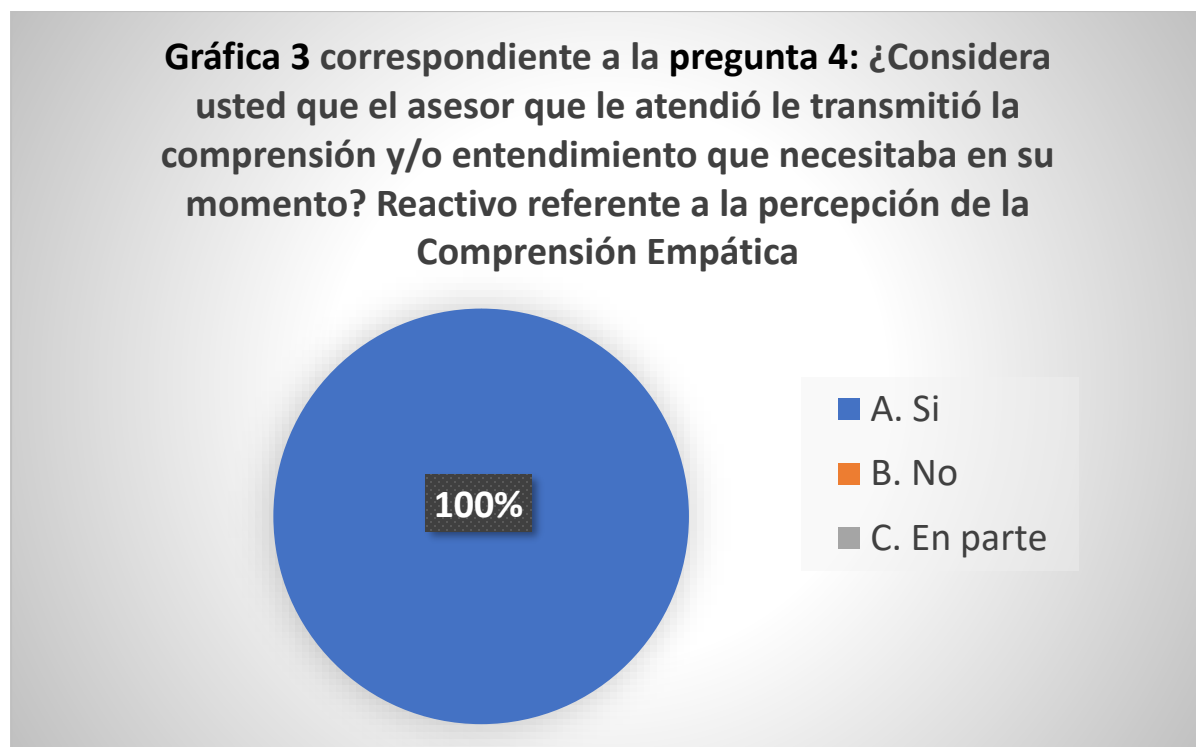
Dos respuestas a la pregunta 1: Esta pregunta fue contestada sólo con dos de las cinco posibles respuestas; las dos repuestas con las que se contestó se encuentran en el extremo de valoración más alto, es decir, que cinco de los once entrevistados respondieron: “extremadamente importante” a la pregunta, lo que hace suponer que la

calidad en el servicio está estrechamente vinculada al tipo de relación interpersonal establecido entre cliente y asesor. El 45% de los sujetos que respondieron el cuestionario eligieron la valoración más alta de la escala y los seis individuos restantes que representan el 55% de la muestra eligió responder “muy importante”. Se presume así que en la medida en que una relación interpersonal encarne los atributos rogerianos de Congruencia, Comprensión Empática y Consideración Positiva Incondicional, será percibida como un indicador que va aparejado con la calidad en el servicio. De modo que el ECP demuestra su eficacia más allá de los contextos del desarrollo del potencial humano, pues queda manifestado el poder que tiene en contextos de gestión comercial.



La pregunta 3. ¿Se sintió usted tomado en cuenta cuando fue atendido por el personal que le asistió? Este reactivo se vincula con la actitud relacional denominada Consideración Positiva Incondicional; junto con la pregunta siete indaga en la relevancia de dicha actitud en la relación interpersonal establecida entre asesores y clientes, será interesante interpretar la o las respuestas recabadas en el reactivo siete.

La respuesta a la pregunta 3: Las once personas que respondieron el cuestionario “CLRIAUSA” manifestaron “Si” a este reactivo, es decir, que de manera unánime, los clientes se sintieron tomados en cuenta cuando fueron atendidos por el personal que les asistió. En esta pregunta las posibles son: “Si”, “No” o “En parte”, siendo la respuesta afirmativa “Si” la valoración más alta y la respuesta expresada por el 100% de quienes respondieron el reactivo.

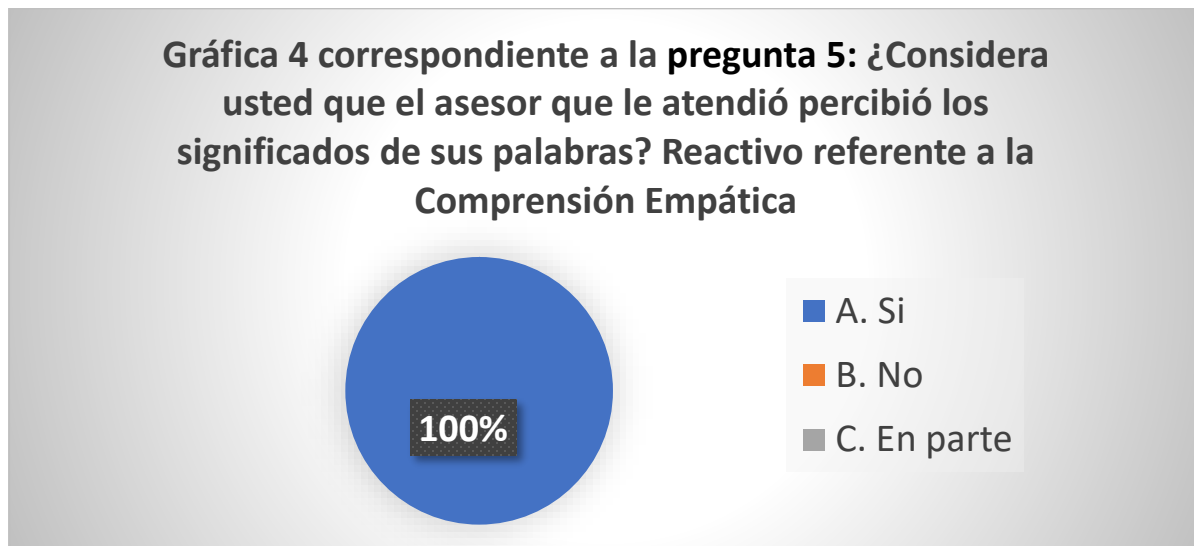


La Comprensión Empática implica no sólo el entendimiento del marco de referencia de la persona sino también, que esta comprensión sea transmitida de manera clara, al igual que los otros atributos de la relación interpersonal, al decir de Rogers (1964). De aquí se desprende lo siguiente.

La pregunta 4: ¿Considera usted que el asesor que le atendió le transmitió la comprensión y/o entendimiento que necesitaba en su momento? Este reactivo se

concibió para averiguar si la Comprensión Empática concurría en la interacción asesor clientes y era transmitida de manera tal, que hacía posible que fuera percibida por el cliente.

La respuesta a la pregunta 4: Los once sujetos respondieron que sí. De manera idéntica a la respuesta de la pregunta tres, las personas se manifestaron unánime con un contundente “Si”, que en términos de los constructos rogerianos se interpretaría como que el atributo de la Comprensión Empática se halla presente en la relación interpersonal brindada de asesor a cliente en el contexto mencionado y fue percibida por los clientes.

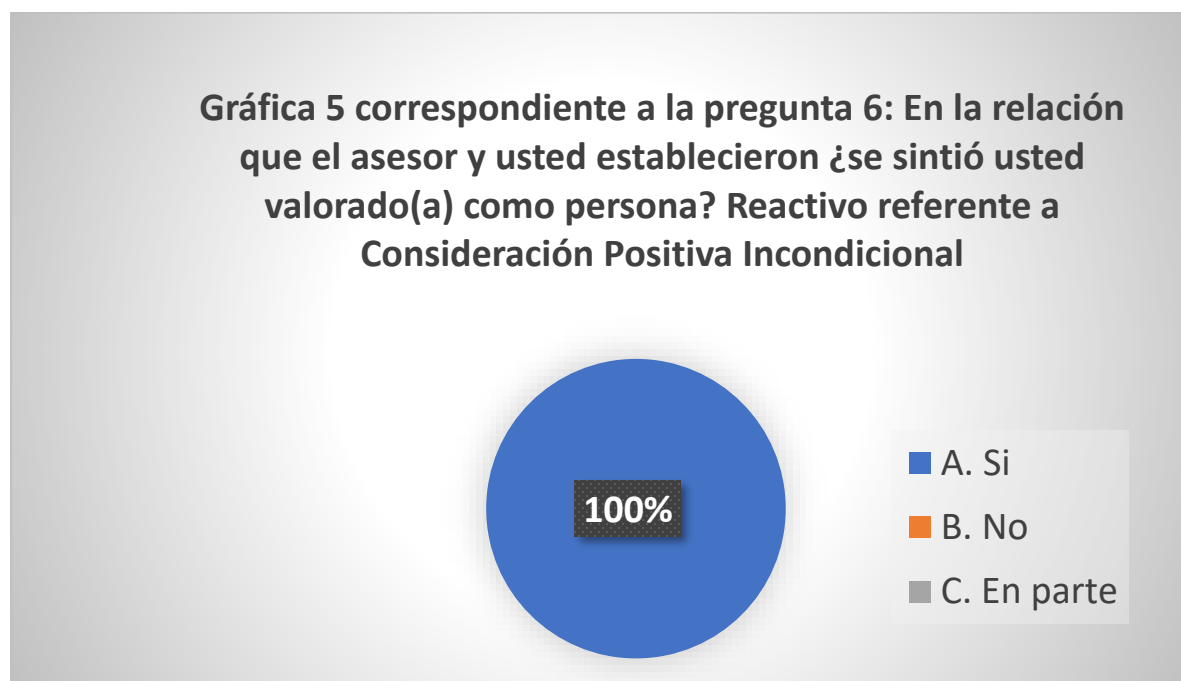


La pregunta 5: ¿Considera usted que el asesor que le atendió percibió los significados de sus palabras? Este reactivo, al igual que el reactivo número cuatro, se pensó para averiguar si la Comprensión Empática estaba presente en la interacción asesor clientes de manera clara como para ser percibida.

La respuesta a la pregunta 5: Los once sujetos respondieron que sí. La unanimidad en las respuestas de esta pregunta y a la pregunta número cuatro indican una cualidad

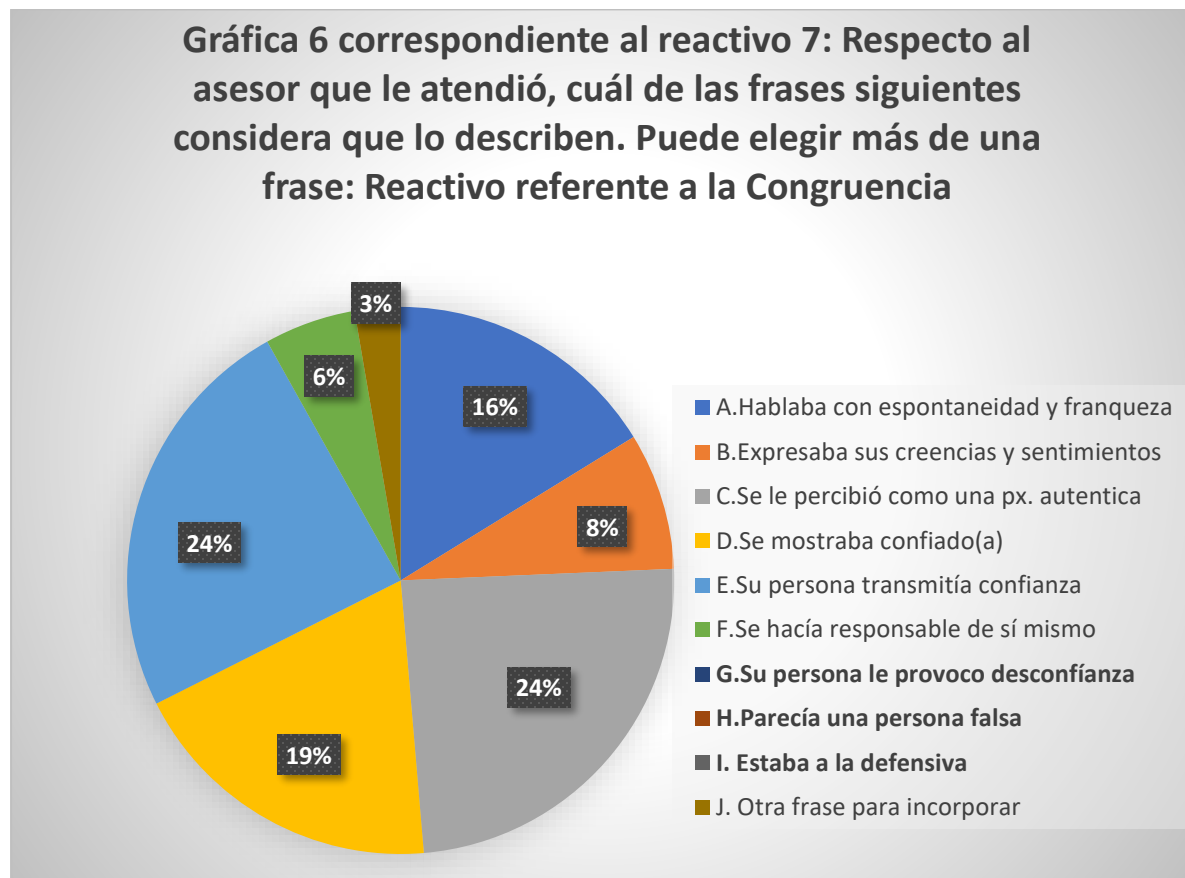
presente en la relación interpersonal conformada por asesor y clientes del ámbito estudiado. De manera que ello nos hace suponer que, si en dos reactivos referentes a una misma condición relacional las opiniones obtenidas fueron consistentes, se concluye que la comprensión empática existe en el tipo de relación interpersonal estudiada en este trabajo.

Es entonces que en la relación que se estableció entre asesor y cliente se logró comprender a este sin barreras que impidieran percatarse de la necesidad del mismo a partir de su propio punto de vista. “La empatía: sentir el mundo privado del paciente como si fuera el propio, pero sin nunca perder la cualidad de ‘como si’” (Lafarga, 1985, p .84).



La pregunta 6: ¿En la relación que el asesor y usted establecieron ¿se sintió usted valorado(a) como persona? En concordancia con la pregunta tres, este reactivo se trazó para buscar si la Consideración Positiva Incondicional acontecía en la interacción asesor clientes.

La respuesta a la pregunta 6: Los once sujetos respondieron que sí. Una vez más el monosílabo “Si” aparece como única respuesta, y dado que la pregunta tres indagó sobre: Consideración Positiva Incondicional y fue respondida de igual manera, se puede afirmar que el concepto rogeriano referido es una constante presente en los términos relacionales aquí estudiados.



El reactivo 7: Respecto al asesor que le atendió, cuál de las frases siguientes considera que lo describen. Puede elegir más de una frase.

Los incisos del reactivo 7: A. Hablaba con espontaneidad y franqueza, se mencionó seis ocasiones. B. Expresaba sus creencias y sentimientos, se mencionó tres ocasiones. C. Se le percibió como una persona auténtica, se mencionó nueve ocasiones. D. Se mostraba confiado(a), se mencionó siete ocasiones. E. Su persona transmitía confianza, se mencionó nueve ocasiones. F. Se hacía responsable de sí mismo, se mencionó dos ocasiones. G. Su persona le provocó desconfianza. H. Parecía una persona falsa. I. Estaba a la defensiva. J. Si tiene otra frase para incorporar, por favor hágalo:

Este reactivo buscó la posible presencia del atributo de la Congruencia encarnado en la manera de relacionarse del asesor. El diseño del reactivo consto de un total de diez incisos a la afirmación que se plantea y además se consideró permisible elegir más de una respuesta, es decir, que se podía elegir más de una opción para expresar lo referente al reactivo, lo anterior con la finalidad de ampliar el número de opiniones recabadas. Esto sería equivalente a que el universo de sujetos que respondieron el cuestionario “CLRIAUSA” fuera mayor, de manera que las tendencias podrían considerarse mayormente significativas pues consideramos que cuanto mayor sea la incidencia en una respuesta, se demostraría con mayor certeza la existencia del atributo relacional sobre el que se indaga. Sin embargo, esto es cuestionable, porque, aunque existen más de diez posibles respuestas, en realidad la esencia del planteamiento estriba solo en dos posibilidades que son: la congruencia se manifiesta en la manera de relacionarse del asesor o no se manifiesta. De esta forma, los incisos A, B, C, D, E, F avalan la relación congruente, y en contraparte, los incisos: G,H,I,J descartan la congruencia manifiesta. Así, a partir del análisis de los datos, se observó que el total de las respuestas recogidas avalaron una relación de congruencia en el asesor, en otros términos, que solo los incisos A, B, C, D, E y F fueron seleccionados y en ningún caso se optó por los incisos G, H, I, J.

2.5.2 Análisis de preguntas abiertas

En las respuestas obtenidas a las preguntas abiertas, primeramente se exponen las respuestas como fueron recuperadas del cuestionario “CLRIAUSA”, haciendo referencia a cada uno de los individuos que participaron, a quienes, por cierto, se les asignó un seudónimo; específicamente el nombre de algunos de los estados de la República Mexicana, con el objetivo de salvaguardar su identidad. En la primera columna, de izquierda a derecha, de la Tabla 3, se muestran los seudónimos asignados a cada una de las personas que participaron con sus respuestas; en la columna central se vertieron las respuestas relativas a los atributos del ECP identificados por la población de estudio y la columna de la derecha contiene las contestaciones que se alínean con la consideración positiva incondicional. Este apartado se cierra con una interpretación general de la información recolectada.

La pregunta 2: ¿Cómo le pareció el trato recibido por parte del asesor(a) que le atendió? Descríbalo brevemente.

La pregunta 3. ¿Se sintió usted tomado en cuenta cuando fue atendido por el personal que le asistió?, ¿Por qué?

Tabla 3. Respuestas a los reactivos accesorios 2 y 3 del instrumento “CLRIAUSA”

Atributo implícito en el reactivo	LA RELACIÓN INTERPERSONAL CON LOS ATRIBUTOS DEL ECP EN CORRESPONDENCIA CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO	CONSIDERACIÓN POSITIVA INCONDICIONAL
Reactivo	2. ¿Cómo le pareció el trato recibido por parte del asesor(a) que le atendió? Descríbalo brevemente.	3. ¿Se sintió usted tomado en cuenta cuando fue atendido por el personal que le asistió? ¿Por qué?
Colima	Amable, cálido, profesional y eficiente.	Si. El trato fue personal.

Durango	Fue muy buen trato, resolvió mis dudas y se notaba que conocía lo que estaba ofreciendo.	Si. Por qué resolvió mis dudas.
Guerrero	Me pareció muy bueno. Creo que la atención se enfocó principalmente en atender mis necesidades como alumno y no solamente como una relación de venta, este tipo de acercamiento inspira mucha confianza.	Si. Por que como parte de la conversación previa a inscribirme al curso, la asesora se preocupó por entender que es lo que estaba buscando desarrollar en el curso y me brindo algunas alternativas.
Hidalgo	Excelente. Desde el inicio se mostró atenta, con actitud de servicio, amabilidad y calidad humana.	Si. Porque me proporciono la información necesaria y suficiente acerca de varios de los cursos de acuerdo con los intereses que le comenté, para que yo eligiera el mejor para mí. Posteriormente me presentó las opciones de pago considerando mis necesidades. Me ayudo en el proceso de inscripción. En todo momento estuvo atenta a mis dudas para aclararlas.
Jalisco	Me pareció muy profesional, ya que me escuchó con atención, sugiriéndome estrategias de solución, y en todo momento fue respetuosa.	Si. Me escucharon atentas y dieron seguimiento a mi problema.
Morelos	Excelente, en todo momento se mostró en la mejor disposición.	Si. Además de brindarme la mejor atención, me resolvió de manera expedita la situación y siempre con una buena actitud.

Nayarit	Me pareció un trato muy personalizado, cordial, humanizado y sobre todo una atención de calidad ya que cada duda que tuve fue explicada explícitamente y con toda la dedicación.	Si. Claro, ya que escuchó atentamente mis necesidades, el plan que yo tenía de estudio y me explicó todas las ventajas de elegir estudiar en el diplomado que ella me ofrecía.
Oaxaca	Excelente. En general mucha empatía a lo que yo necesitaba.	Si. Por qué se me brindó apoyo e información en el momento que la necesitaba, por la empatía.
Puebla	EL trato que recibí fue amable, puntual y oportuno. Con muy buena disposición para atender mis dudas y solicitudes.	Si. Porque desde mi primer acercamiento tuve una entrevista donde escucharon mis objetivos y para posteriormente hacerme las recomendaciones que mejor pudieran satisfacer mis necesidades.
Querétaro	Muy amable.	Si. Porque me brindo confianza al atenderme.
Sinaloa	El trato es muy claro y específico al momento de explicarme el contenido del curso, ya que aumentó mis expectativas del curso que estoy tomando.	Si. Por qué me aclaro las pocas dudas que tuve. Yo empecé en el grupo 80 de "Inteligencia Emocional" y por causas de fuerza mayor, tuve que darme de baja, recibí un trato muy cordial, contando con opciones para poder retomar el curso de Inteligencia en el grupo 82, que se me acomodaba en hora y día.

Fuente: autoría propia

En términos generales, las respuestas a las preguntas 2 y 3 pueden interpretarse como la presencia de elementos facilitadores en la relación establecida con los clientes, y que son consonantes con atributos del ECP, esto es, que fueron desplegados por la asesora y reconocidos por quienes participaron en el estudio. Hasta este punto del análisis e interpretación de los datos, se observa una tendencia clara en el desempeño de la asesora en la relación interpersonal que estableció con los clientes.

Es importante hacer del conocimiento del lector que las preguntas 4, 5 y 6, además de las respuestas que estaban condicionadas a contestaciones “Sí”, “No” y “En parte”, también incluyeron preguntas accesorias que se inscriben dentro de las preguntas abiertas. A continuación, se presentan estas preguntas, así como una interpretación de las mismas.

La pregunta accesoria 4. ¿Cómo le transmitió dicha comprensión y/o entendimiento? Descríbalo brevemente.

La pregunta accesoria 5. ¿Qué palabras o frases utilizó el asesor para hacerle saber que le comprendía?

Las preguntas accesorias 4 y 5 buscaron indicios de la referida Comprensión Empática en la relación interpersonal desde la modalidad de preguntas abiertas, en las que una respuesta afirmativa supone la aparición de dicha cualidad en la relación, y por el contrario, las respuestas negativas, suponen la ausencia de dicho distintivo en el encuentro. Se presenta enseguida la Tabla 4 con la transcripción literal recabada.

Tabla 4. Respuestas a los reactivos accesorios 4 y 5 del instrumento “CLRIAUSA”

Atributo implícito en el reactivo	COMPRESIÓN EMPÁTICA	COMPRESIÓN EMPÁTICA
Reactivo	4. ¿cómo le transmitió dicha comprensión y/o entendimiento? Descríbalo brevemente.	5. ¿Qué palabras o frases utilizó el asesor para hacerle saber que le comprendía?

Colima	Si. Me proporcionó la información que necesitaba.	Si. No recuerdo con exactitud, pero aclaró todas mis dudas.
Durango	Si. Resolviendo mis dudas.	Si.
Guerrero	Como los describí arriba. Las preguntas del primer acercamiento son claves para conocer las necesidades de un posible alumno. muchas veces lo que buscamos como alumno puede no ser la mejor opción para nuestras verdaderas necesidades. De ahí que fuera importante también que la asesora conociera los alcances y contenidos de la oferta académica.	Si. ¿Entiendo que lo que buscas es...? En tu caso te podría sugerir también otras alternativas. Podemos revisar tu caso en cuanto a lo financiero. Lo importante para nosotros es que más gente tenga acceso a esta información. Si te surge alguna otra duda, sabes en donde me puedes encontrar. De cualquier manera, nos vemos el primer día.
Hidalgo	Si. Por qué supo entender mis intereses y necesidades para ofrecerme opciones de cursos.	Si. Tal vez lo que buscas es...Quizá esto te puede interesar...
Jalisco	Si. Me dio el espacio para poder expresar libremente mi inconformidad, me escucho y atendió de manera oportuna.	
Morelos	Si. Por la manera en que me parafraseaba e interactuaba conmigo y que mostraba plena atención hacia con los temas que conversamos. Me resolvió absolutamente todas mis dudas.	Si. Por la manera en que me parafraseaba e interactuaba conmigo y que mostraba plena atención hacia con los temas que conversamos. Me resolvió absolutamente todas mis dudas.
Nayarit	Si. Siendo abierta y entendiendo exactamente lo que yo estaba buscando para darme la mejor de las opciones para mi desarrollo.	Si. Siendo abierta y entendiendo exactamente lo que yo estaba buscando para darme la mejor de las opciones para mi desarrollo.
Oaxaca	Preguntándome qué requería, en qué estaba interesada y buscando soluciones	Si. Simplemente parecía que entendía
Puebla	Si. Escuchándome empáticamente, haciendo recomendaciones poniendo como prioridad mis necesidades como cliente.	Si. No recuerdo palabras en específico, pero es una persona con la que me sentí muy cómodo de hablar y en un plano de mucha confianza incluso para no conocerla. Es empática y amigable.
Querétaro	Si. Me brindo confianza al escucharla de lo que se trataba el tema.	Si. Por qué hablaba con claridad y muy segura de sí misma del tema que estábamos tratando.

Sinaloa	Si. Fue muy clara al momento de hacerlo, ya que la claridad en la información es importante para mí.	Si. Ese es la finalidad del curso, exactamente, serán herramientas muy prácticas para llevarlas a la práctica del día a día.
---------	--	--

Fuente: autoría propia

En estas respuestas se encuentra implícita una relación significativa, en la cual la asesora muestra un deseo de comprender al cliente para dar respuesta a sus necesidades e inquietudes acerca de la elección de un curso o diplomado que cubra sus expectativas, y que, de esta forma, el cliente esté seguro y convencido que la opción que elija será la mejor para él y así continuar con su proceso de inscripción. Recordemos lo que dice Rogers (1964) al respecto: “También encuentro la relación significativa en la medida en que siento un deseo constante de comprender: una sensible empatía con cada uno de los sentimientos y expresiones del cliente tal como se le aparecen en ese momento” (p. 41).

En concordancia con las respuestas recabadas en los reactivos analizados hasta este punto, se observa una tendencia clara en el sentido de que los atributos relacionales implicados en cada pregunta fueron percibidos por los clientes, lo que nos lleva a considerar dos posibles explicaciones; la primera y más optimista, es que, en efecto, las interacciones en cuestión encontraron su realización en el desempeño de los colaboradores de la Universidad referida, y además, que fueron percibidas por los clientes de la asesora en cuestión. Sin embargo, existe otra posibilidad, que en todo caso sería menos optimista, que implicaría la posibilidad de que los reactivos presenten un sesgo tendencioso, dadas las limitaciones que tiene todo cuestionario.

La pregunta accesoria 6. ¿Cómo le transmitió el asesor esta valoración?

El reactivo 8. Mencione y defina tres cualidades o características presentes en la forma en que el personal de la Universidad se relaciona con usted.

Tabla 5. Respuestas a la pregunta accesoria 6 y el reactivo 8 del instrumento “CLRIAUSA”

Atributo implícito en el reactivo	CONSIDERACIÓN POSITIVA INCONDICIONAL	RELACIÓN INTERPERSONAL CON ATRIBUTOS DEL ECP
Reactivo	6. ¿Cómo le transmitió el asesor esta valoración?	8. Mencione y defina tres cualidades o características presentes en la forma que el personal de la Universidad se relaciona con usted.
Colima	Si. Fue amistosa y me hizo sentir bienvenida.	Proporcionó información clara y concisa. Un trato cálido y amable. Servicial y eficiente en su trabajo.
Durango	Si. Con una escucha activa y respondiendo mis correos.	Saber escuchar, empatía y tener conocimiento de lo que ofrece sin titubear.
Guerrero	Si. Siempre me saludo por mi nombre, me transmitió una actitud de servicio.	Sinceridad, No pretenden solamente hacer una labor de venta, sino que considera las necesidades de los alumnos potenciales, Servicio. en todo momento, sentí que estaba ahí para ayudar. Cercanía. El trato es cercano, que es una característica de la filosofía ignaciana que se ha permeado a toda la universidad.
Hidalgo	Si. En alguna ocasión tuve que faltar al curso que estaba tomando y ella, cuando supo la razón de mi ausencia, se comunicó conmigo para hacerme saber que no debía preocuparme por el material de la sesión que estuve ausente y que esperaba que me encontrara bien.	1.Cercanía: es una persona cálida que da la sensación de que se pueda recurrir a ella. 2.Respeto: Siempre hubo un trato amable y considerado. 3.Honestidad: Es una persona transparente que inspira confianza.
Jalisco	Si. Al escucharme y dar seguimiento a mi inconformidad.	Respeto, Empatía y Confianza.
Morelos	Si. Por la forma respetuosa, amable, cordial que interactuó conmigo; la empatía que mostro y que en todo momento prestó atención a cada una de mis necesidades.	Amabilidad, compromiso, humanismo.
Nayarit	Si. Todo el tiempo me trató con mucha calidez humana, explicándome los beneficios	Honesta, Amable, Humana, Confiable, Cordial, Alegre.

	que tendría al obtener el conocimiento que me ofrecía.	
Oaxaca	Si. Buscando una solución a lo que yo estaba buscando y contactándome para darme respuesta	Tienen “la camiseta bien puesta”. Le gusta su trabajo. Domina su puesto.
Puebla	Si. Me dio seguimiento desde mi 1ª entrevista, aclaró todas mis dudas y solicitudes en tiempo y forma.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Amabilidad 2. Empatía 3. Resolutiva
Querétaro	Si. Me lo transmitió sintiéndose segura en lo que hablando con franqueza sobre lo que acontecía.	Confianza, Apoyo y comprometida.
Sinaloa	Si. Desde la cordialidad, amabilidad, siempre resolvió mis dudas, de una manera clara, directa y sobre todo asertiva	Claridad. Asertividad. Excelente entendimiento de mis necesidades.

Fuente: autoría propia

La aceptación positiva incondicional no significa nada si no implica comprensión. El asesor comprende y valora las distintas necesidades de la persona, entendiendo sus sentimientos y pensamientos, y cuando alcanza a verlos, los acepta tal como el cliente los manifiesta; de esta manera, este último se siente libre para expresarse. Esta libertad es una condición importante de la relación, ya que se hace de forma consciente e inconsciente, y por lo tanto, denota que la persona se encuentra libre de juicios amenazadores (Rogers, 1964).

El reactivo 9. Sobre la relación establecida entre el asesor de la Universidad que le atendió y usted, ¿Qué elementos presentes en la interacción afectaron negativamente la relación?

El reactivo 10. Si tiene otra observación por favor regístrela.

Tabla 6. Respuestas de los reactivos 9 y 10. del instrumento “CLRIAUSA”.

Atributo implícito en el reactivo	RELACIÓN INTERPERSONAL CON ATRIBUTOS DEL ECP	RELACIÓN INTERPERSONAL CON ATRIBUTOS DEL ECP
Reactivo	9. Sobre la relación establecida entre el asesor de la Universidad que le atendió y usted ¿Qué elementos presentes en la interacción afectaron negativamente la relación?	10. Si tiene otra observación por favor regístrela.
Colima	Ninguno.	No contesto.
Durango	No ha habido una situación que afecte negativamente.	No contesto.
Guerrero	Ninguno. Hubo situaciones a mejorar del curso que se dialogaron, pero en ningún afectaron la relación.	No contesto.
Hidalgo	No creo que la relación se haya visto afectada negativamente.	Ninguna observación extra.
Jalisco	No considero que haya afectado la relación, tampoco que haya cambiado negativamente.	Es responsable, atenta, pendiente de las necesidades de los alumnos, carismática, consiente, amable.
Morelos	Ninguno. En todo momento he recibido la mejor atención y es por eso que sigo estudiando en esta Universidad.	Es para mí un orgullo tener la posibilidad de estudiar en esta casa de estudios ya que su misión, visión, valores y enfoque que tienen me agrada bastante y el estudiar aquí me hace sentir como en casa.
Nayarit	Ninguno, ya que en todo momento me motivó	Felicito al ITESO por preocuparse en tener gente tan preparada y con excelente servicio como la Lic. Blanca Ávila ya que, si no hubiera sido por su calidad humana y excelente forma de promover el diplomado, probablemente yo no lo hubiera tomado.
Oaxaca	El asesor me apoyó mucho, pero la persona con la que me canalizó no dio ninguna respuesta, sin embargo, el asesor se hizo cargo y eso dejó muy buen sabor de boca.	
Puebla	Ninguno.	Ninguna.
Querétaro	No tuve momentos negativos.	Mi observación es positiva, agradable y de muy buena satisfacción. Ya que

		actualmente vas a lugares de atención a clientes y el trato es muy mal porque no te explican claramente, son muy cortantes al expresarse y no te brindan la confianza por si tienes alguna duda.
Sinaloa	Empatía desde el primer momento que tome el curso de Inteligencia Emocional en el grupo 80, las facilidades que buscó para completar ese grupo en el grupo 82 en el cual ya se realizó esa conclusión de curso, y ahora en el grupo 35 de La fuerza de la autoestima, el trato ha sido excelente desde la inscripción, y la bienvenida q nos dio.	

Fuente: autoría propia

Rogers (1964), afirma que la empatía, la congruencia y la aceptación positiva incondicional, primeramente, eran actitudes básicas del facilitador, después consideró más relevante, el hecho de que también son cualidades que permiten que todas las personas puedan establecer mejores relaciones interpersonales. De esta forma, se constituyeron en atributos de la relación interpersonal. En nuestro caso, se demuestra que en la relación asesor/cliente se encontraron presentes, como bien pueden serlo de cualquier tipo de relación facilitadora.

Se concluye esta sección reconociendo que las cualidades relacionales de “congruencia”, “consideración positiva incondicional” y “relación con comprensión empática”, a la luz de la información recabada y posteriormente interpretada, son una constante en las relaciones interpersonales instituidas en el entorno estudiado.

CAPÍTULO III. PROSPECTIVA SOCIAL Y DEL EJERCICIO PROFESIONAL

3.1 Mejoras Sociales

Se propone este documento como posible instrumento de apoyo a diferentes áreas en donde se promocionan servicios de educación con miras a incrementar, mantener y mejorar la satisfacción de los clientes y prospectos.

Desde mi servicio, vislumbro de manera indirecta una repercusión en la sociedad, pues al ser responsable de ofrecer un servicio de calidad gracias a una interacción con los atributos del Enfoque Centrado en la Persona (ECP) señalados, alumnos y prospectos obtendrán una determinada impresión sobre el servicio prestado, impresión que si es positiva y satisfactoria, dicho servicio fungirá como impulso o trampolín en la decisión del cliente, dicho de otra forma, que incide en su interés por continuar con la relación académica, e incluso, puede llegar a recomendar a la universidad con futuros clientes. Así mismo, en el momento en que el cliente inicia un curso, el facilitador del programa, realizará la labor de llevar y compartir conocimientos, habilidades y herramientas a cada alumno dentro del grupo, de manera que el alumno, probablemente, podrá llevar a cabo cambios en su persona que impactarán de manera positiva a los contextos sociales en los que está inmerso. De esta forma, el cliente tiene incidencia en el ámbito social. Además, los conocimientos adquiridos por medio de los programas académicos del área en la que trabajo (formación humana), abonan a la construcción de una mayor conciencia en las personas, y aunque si bien no se trata de una exploración personal como tal, el ambiente en que se construye impulsa el crecimiento personal. Así, los contenidos y actividades abordados en los programas, cursos y diplomados, permean los actos cotidianos de los participantes, actos que a su vez inciden en el ámbito social.

Una de las frases que embona con este apartado es: “construir egresados para una sociedad más humana y más justa”, tal como versa en algunos medios de la Universidad. En el caso específico de los alumnos que egresan de los programas del

área de formación humana, posiblemente serán capaces de ampliar su cosmovisión y tomar decisiones con un nivel de consciencia diferente y más humano.

A continuación, referiré algunos de los programas de formación que promocio y que considero ilustran de manera clara mejoras posibles del contexto social actual.

En el caso concreto del *Curso en inteligencia emocional*, los estudiantes aprenden que las emociones ayudan a lograr una calidad de vida sana. Encausar las emociones llega a evitar trastornos serios en la salud física y mental. Quienes participan del curso en cuestión, usualmente se vuelven personas capaces de contactar con sus emociones y logran conocer el mensaje cargado de sabiduría que las emociones dan a su vida, de igual forma, el programa mencionado, comúnmente genera lazos de amistad nuevos y duraderos.

En el curso que lleva por nombre: *Fuerza de la autoestima*, mismo que funge como la segunda parte del *Curso en inteligencia emocional*, los egresados aprenden a revisar sus heridas emocionales, a conocerlas, operarlas y sanarlas, restaurando así, el amor que por uno mismo pudiera encontrarse deteriorado, o por el contrario, crecido aparentemente. Así, constantemente, el egresado aprende a cambiar la percepción de sí mismo, sintiéndose sano, seguro y fuerte.

El curso de *Inteligencia social*, busca que el egresado aprenda a reconocer la importancia de construir relaciones interpersonales caracterizadas por una comunicación con atributos de claridad y asertividad. En otras palabras, a comunicarse de manera no violenta para no lastimar a los demás.

En el curso de *Coaching para la vida*, el egresado aprende a desarrollar habilidades y competencias para generar cambios personales significativos a través de la utilización de algunas herramientas del coaching. Los participantes de este curso aumentan su consciencia y responsabilidad, poniéndose como protagonista de su vida, aumentando su libertad de elección y compromiso en la acción del futuro que quiere vivir.

Con el curso de *Comunicación efectiva*, el egresado aprende a desarrollar habilidades de rapport,¹² empatía, escucha activa y sintonía, así como competencias para lograr una comunicación más efectiva con uno mismo y con los demás. En otros términos, a perfeccionar su comunicación intrapersonal e interpersonal. Se abordan temas de inteligencia emocional, comunicación verbal y no verbal y comunicación en los entornos personal, social y laboral.

Sobre el curso de *Programación neurolingüística*, el egresado aprende a identificar, construir y practicar herramientas de Programación Neurolingüística (PNL) que le ayuden a reconocer e incrementar sus recursos personales con la finalidad de favorecer sus objetivos personales y profesionales.

Para el curso de *Psicología positiva aplicada*, el egresado aprende acerca del óptimo funcionamiento del ser humano, conoce y aplica las herramientas prácticas para promover el bienestar y la felicidad de las personas. Aprende acerca de las investigaciones y hallazgos actuales e interdisciplinarios, sobre aquellos factores que explotan el potencial de las personas, de sus relaciones interpersonales y de su relación con el mundo.

En el diplomado de *Terapia floral*, el individuo aprende a conocer las bases filosóficas de la terapia floral, sus remedios y la forma de prescribirlos, así como el

¹² “Rapport” proviene del francés “rapporter” que significa llevar a cabo algo, este elemento es utilizado para definir cómo se relacionan o comportan las personas entre sí; es decir como es la empatía y la aceptación que pueden tener entre ellas al momento de convivir.

conocimiento de las emociones en estrecha relación con el cuerpo y las flores. Aprende a vivir y a aplicar la terapia floral en varias áreas de la vida.

Y finalmente para *cerrar con broche de oro* menciono el *Diplomado en Desarrollo Humano y comunicación*, siendo este programa una alternativa para los estudiantes que antes de incursionar en la maestría en Desarrollo Humano (DH), optan por vivir una experiencia breve del DH. Es así que el egresado de este diplomado aprende a reconocerse y desarrollar habilidades de escucha y comunicación desde la valoración de sus propias experiencias; mismas que se constituyen como recursos básicos para fortalecer sus relaciones en distintos ámbitos de interacción como el familiar y laboral.

Termino esta sección expresando que, con la síntesis presentada en los párrafos anteriores, relativa a los diferentes programas de estudio que promociono, arribo a la conclusión de que el individuo que cursa alguno de los programas -como son los cursos o diplomados en el área de formación humana-, concluye con amplias posibilidades de transformación, y así mismo más libre también para transformar.

3.2 Mejoras que se prospectan en torno al propio desempeño profesional

Al realizar este REP destacaría varios momentos significativos en donde integro etapas importantes que me han llevado al actual cargo laboral como promotora-asesora de cursos y diplomados del área humana. Dichas etapas me han llevado al crecimiento personal, a estados inimaginables que puedo describir cómo momentos de obscuridad, de gran confusión y estrés, pero que así mismo, me han permitido ver con claridad, promover mi desarrollo, mi crecimiento personal y profesional y presenciar momentos de triunfo.

Primero el puesto de asistente administrativo, después promotora-asesora de los programas del área empresarial y comercial, posteriormente el cambio al área administrativa, y finalmente, me encuentro en el puesto de trabajo como promotora del área humana. Lo anterior es una manera de probar mi intención de progresar en el ámbito laboral en el que me desempeño.

En el trayecto de las diferentes actividades laborales que he realizado, pienso que hay un grado importante de crecimiento y madurez personal, mismos que por lo general, involucraron a personas valiosas que me guiaron e iluminaron con su ejemplo de personas íntegras, brillantes, apasionadas, responsables y trabajadoras, pero sobre todo, personas que sabían darse en cuerpo y alma a lo que realmente amaban, personas que anhelaron y lograron sueños. Mis compañeros de trabajo, algunos se convirtieron en maestros, otros en amigos, otros en hermanos, otros en testigos, otros más en cómplices, otros en grandes ejemplos y otros acompañantes de procesos. Algunos de ellos pasaron, otros aún están, pero todos y cada uno de ellos dejaron y dejan cierta huella, cierta estrella; ninguno sin dejar algún aprendizaje.

Y sin duda alguna, la persona que es mi pareja de vida, la persona que hoy en día me guía con su esfuerzo y perseverancia, con la actitud positiva y lucha constante, que me alienta a ser mejor ser humano día con día, que hace que sea la mejor versión de mí, eso me llevó a esforzarme a terminar mis estudios en tiempo y forma.

Ahora, con la elaboración de este Reporte de Experiencia Profesional, recapitulé mis experiencias en cada una de las relaciones con cada persona-cliente que he atendido y al que doy servicio. La manera en que me desenvuelvo dentro de mis labores actuales, me lleva a darme cuenta de que estoy en donde hoy “necesito” estar, aprendiendo y desarrollándome, creciendo. Este documento me permite hacer un alto, evaluar mi desempeño, pero principalmente, reconocermelo como un importante elemento dentro de la institución y dentro del equipo.

La importancia de construir vínculos fuertes en las relaciones y crear dichas relaciones para subsistir y desarrollarnos como individuos han sido dos de los aprendizajes que me hacen revalorar mi actual profesión. Encontrar el sentido que responda a mi pregunta: ¿para que estoy en donde estoy? me llena de certeza, gratitud y satisfacción. Ahora estoy en donde necesito estar. Después de la elaboración de este REP, confirmo la importancia de sostener una manera de relación que favorezca el desarrollo de mi trabajo, de los clientes y también del mío; finalmente, es el encuentro interpersonal el que hace posible esto.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

4.1 Elementos conclusivos de la intervención

A la luz de la indagación realizada y después del trabajo de análisis y reflexión de las manifestaciones recabadas, se presentan elementos que se consideran conclusivos en donde la relación interpersonal se yergue como constitutivo de las conclusiones que a continuación se presentan.

Una de las conclusiones a que se arriba es que la relación interpersonal con los atributos del ECP, rebasa el encuentro persona a persona, dado que es posible establecer relaciones facilitadoras a través de medios electrónicos, sin decir con ello, que suplan el encuentro cara a cara, sino que se complementa desde otros medios como son los electrónicos. Lo anterior permite suponer que los atributos relacionales señalados por Rogers (1964; 1985), se despliegan mediante un intercambio comunicativo.

Me doy cuenta de que, aunque las relaciones interpersonales con los atributos del ECP tienen por objeto el desarrollo personal del otro, estos mismos pueden tener una aplicación exitosa en la promoción y permanencia de clientes en programas académicos en el marco de un intercambio comercial, en otras palabras, a partir de la información recabada, se considera que las propiedades del ECP incrementan también la eficacia en las labores de venta, promoción y administración que desempeñan cada uno de los promotores que integran el equipo de ventas de una Universidad privada de la localidad.

Considero que, en mi quehacer profesional, la disposición de mirar a las personas más allá de la etiqueta de clientes favorece mis experiencias de aprendizaje. Desde esta óptica, se manifiesta el potencial de la relación interpersonal con los atributos del ECP y su aplicación en áreas de promoción de servicios de la educación.

Después del análisis de las respuestas recabadas con el instrumento denominado "CLRIAUSA", también se consideran las limitaciones del mismo. La consideración anterior obedece a que, prácticamente el total de la información obtenida y analizada fue

satisfactoria, en otras palabras, se piensa sospechoso que todos los sujetos que contestaron el cuestionario “CLRIAUSA” lo hicieran de manera similar sin que existiera una sola respuesta que contrastara al resto de las opiniones analizadas. Aunque lo que sí se encontró fueron omisiones cuando se presentaron estas cuestiones.

4.2 Evidencias de la apropiación de los conocimientos adquiridos durante el curso de la maestría en Desarrollo Humano

Después de concluir con mi carrera, me di cuenta de que algo le hacía falta a mi vida. Me había independizado de casa de mis padres, ya había concluido con mis estudios de licenciatura, tenía un buen sueldo, acababa de comprar un automóvil, empezaba a viajar y a descubrir el mundo, sin embargo, algo no terminaba de convencerme. Fue así que decidí adentrarme, ya de manera profesional, a la formación y crecimiento humano: entrar a estudiar la maestría en Desarrollo Humano (DH).

Al continuar con la formación en DH, busqué adquirir herramientas útiles en la interacción con el otro, y supuse que, de alguna manera, complementarían mi profesión como relacionista industrial y en el servicio de atender al otro en el ámbito de las ventas, porque tendría elementos para comprender de manera más estrecha al otro. Sin embargo, descubrí durante la maestría que entender al otro implicaba conocerme también yo.

La experiencia del “Grupo de crecimiento” fue un ejercicio confrontativo de inicio, pero que después se tornó enriquecedor. Al principio me costaba trabajo expresarme por el temor de ser juzgada, no obstante, conforme transcurrían las sesiones, se me presentaba la oportunidad de reconocermelo como persona libre y valiosa. Conforme cada uno de mis compañeros se iban abriendo a la experiencia de compartir dentro del grupo, yo iba “absorbiendo como una esponja” cada uno de sus conocimientos, dicho de otra manera, la teoría revisada se encarnaba en sus reacciones, emociones, pensamientos y acciones.

Atestigüé el cambio de vida de cada uno de mis compañeros; su maduración fue como un despertar de la conciencia, el mismo despertar que se fue suscitando en mí.

El acompañamiento de mis maestros y mis compañeros de grupo me abrió la puerta al autoconocimiento, al desarrollo y a la maduración, así mismo, sembró la semilla para ser autogestiva en lo referente a mis emociones, pensamientos y acciones, y han sido, en todo momento, mi cimiento como persona.

Fue enriquecedor coincidir con un grupo de personas que tenían ciertas necesidades, temores e inquietudes, quienes, con la intención de realizar cambios en sus vidas para ser mejores personas, intentaban dejar de lado las máscaras para edificarse desde lo profundo; modificar conductas, reconstruirse, cambiar o reparar relaciones, para desarrollarse en diversos aspectos de sus vidas. Aceptarme con diversos matices emocionales, ha repercutido en mis relaciones con los demás, floreciendo cómo una persona que opta por el cambio.

La experiencia que me dio la oportunidad de relacionarme con otras personas desde lo más profundo y como dice Rogers (1964) más allá de..., me permitió sentir de una forma más honesta, transparente, auténtica, sin temores de lo que iban a pensar los demás; más allá de mi -ser juzgada-, dejándome ser y estar de manera presente.

Aprendí a escuchar mi cuerpo, pero sobre todo a atenderme, a separar mis verdaderas voces, de las que no lo son, a bajar el volumen hasta desaparecer las voces que no me hacían ser mejor persona: las voces de mis miedos y de los miedos de los demás.

Encontré respuestas a muchas de mis interrogantes, identifiqué conductas dañinas hacía mi persona y modifiqué patrones que me conducían a la soledad. Como lo menciona (Sahar, 2013), “las emociones siguen a los pensamientos de una forma tan clara como los patitos siguen a su madre ¡no significa que la madre sepa a donde va!” (p.167).

Exploré diferentes emociones, no todas positivas, no todas placenteras, sin embargo, al contactar con ellas, aprendí que son parte integral de mi historia y de mi persona, que con ellas me he formado. Gracias a esta nueva y diferente perspectiva repararé mi persona, aprendí a aceptarme y a quererme en mis diversas versiones y a retomar maneras sanas de relación. Hoy corroboro que somos seres en construcción, con capacidad de cambiar si así no lo proponemos.

Después de lo expresado hasta este punto, cierro este apartado con una de las conclusiones a las que he llegado: antes de cursar la maestría en Desarrollo Humano me acompañaba la duda constante por intentar cambiar al otro desde mi estrecha manera de pensar, para que ese ser querido, amigo o familiar, pudiera estar en paz y lograra encontrar la felicidad y estabilidad emocional. No veía en mí estas cuestiones, es decir, en lugar de ser yo la que se hiciera responsable de dicho cambio, lo percibía en el otro.

4.3 Dar cuenta de la apropiación de los conocimientos del Desarrollo Humano en la intervención

Este proyecto tiene la posibilidad de demostrar cómo los conocimientos adquiridos durante la maestría en Desarrollo Humano se manifiestan en este Reporte de Experiencia Profesional (REP) que cuenta con este objeto de estudio: las relaciones interpersonales en el servicio al cliente.

El pasado 29 de septiembre de 2018, desde el inicio de la jornada de trabajo para la conformación de este Reporte de Experiencia Profesional (REP), tuve la oportunidad de conocer a otras personas, de relacionarme con ellas, no solo en la cuestión académica ni en la tarea que implicaba entender los proyectos en los que trabajábamos; es decir, cumplir con el objetivo de llegar a la meta para acreditar el título, no obstante, fuimos más allá de ese objetivo, pues escuché, atendí y comparé lo que había detrás del proyecto de una de las compañeras que se encontraba en la misma mesa de trabajo. Así mismo me sentí escuchada y atendida por las otras personas que conformaron esta mesa de trabajo.

Ello me hizo reafirmar que para que una relación se dé, tan solo es necesario que dos personas estén en contacto. En la jornada también hubo momentos de sano esparcimiento para descansar y después continuar con el encargo, lo cual permitió que me relacionara con compañeros de otras mesas de trabajo, de otras maestrías y con diferentes puntos de vista, algunos de ellos provenientes de otras ciudades.

En las relaciones interpersonales establecidas con el grupo de personas que participaron en el logro de este REP, diré que desde un principio construimos una relación promotor- alumno al establecer el primer contacto para solicitar la información general de cada programa. Aquí, en primer lugar, yo como promotora del programa estuve atenta en cuanto a la escucha, primero para identificar las necesidades del cliente, después, incorporé algunos “reflejos”¹³ que indicaran a la persona que estaba siendo escuchada, y dependiendo de sus respuestas, canalizarle al programa según sus necesidades.

Respecto a la comprensión empática en el desempeño de mi práctica profesional, y recordando que en los programas del área humana la mayoría de las personas llegan con la necesidad de sentirse escuchados, (a sabiendas de que el programa no es una psicoterapia como tal ni un acompañamiento psicológico), desde el primer contacto establecido entre cliente y asesor, es preciso cerciorarse que el cliente se sienta escuchado, pues si no se sintió escuchado, atendido y valorado como persona, se corre el riesgo de que elija otra Institución de estudio o incluso, que levante una queja. Por lo tanto, creo que es importante que exista calidad en los servicios de asesoría; en otros términos, una relación interpersonal con los atributos centrales del ECP: consideración positiva incondicional, congruencia y comprensión empática.

Rescataría que, dentro del equipo de colaboradores de promoción, se hizo presente el crecimiento de cada uno de nosotros en cuanto a las habilidades técnicas, pero principalmente, en el reconocimiento de que somos personas capaces de hacer cosas diferentes. Al inicio del REP mencioné que se homologaron puestos de trabajo

¹³ Es identificar los sentimientos dentro del mensaje.

específicamente puestos de promoción y puestos administrativos, y que el jefe en turno, al notar que dentro del grupo había miedo y desmotivación ante el cambio (a pesar de que las ventas se incrementaron), nos encomendó la tarea de capacitarnos en temas de comunicación, escucha, empatía y congruencia para que resurgieran las relaciones sanas entre cada uno de nosotros; creo que este precedente fue significativo y clarificó malentendidos entre el equipo. Cabe mencionar que una de las coordinadoras del equipo fue estudiante de la maestría en Desarrollo Humano, lo cual me lleva a concluir que, probablemente, gracias a su intervención, es que se dio la oportunidad de llevar a la práctica lo aprendido en la maestría.

Concluyo esta sección señalando que, al tener un equipo de trabajo, no solo con experiencia si no capaz de establecer relaciones interpersonales significativas es un reflejo de que hemos aprendido a llevar puesta la camiseta del ECP. Que hemos aprendido también a aceptar el cambio como una oportunidad de crecimiento y no como un problema infranqueable, lo que es una señal de haber resuelto las problemáticas que se nos presentan. De esta manera, es más probable que el estudiante perciba y reciba calidad en el servicio, y que las relaciones interpersonales se darán de manera fluida como agua viva, por lo que la venta podrá darse por añadidura.

4.4 La experiencia de construir el Reporte de Experiencia Profesional

Me situó aquí escribiendo estas líneas y me doy cuenta que iniciar este proyecto implicó un gran reto para mí en los ámbitos personal y profesional. En el ámbito personal porque después de cuatro años de haber egresado de la Maestría en Desarrollo Humano, por fin concretaré otro sueño, al fin obtendré la famosa y querida cereza del pastel, el producto final terminado, cerrar un ciclo, concluir una nueva etapa de mi vida, un proyecto más, la llave hacía un cambio, obtener un respaldo, “un algo” que me daría mayor seguridad; mi título de posgrado.

De manera profesional me motivó el hecho de encontrarme con el aval de una maestría que me ayudaría a concretar otros proyectos laborales y me daría una visión diferente al abrirme caminos nuevos para incursionar en el mundo de la facilitación y el acompañamiento de personas vinculado con la Terapia floral; Diplomado que concluiré en enero de 2019. Considero importante mencionar que dicho diplomado demanda cuatro horas de estudio a la semana, mismas que mermaron mi concentración sobre el tema de este REP, sin decir con ello que le resté importancia a ese documento si no que ambas formaciones complementan mi actividad laboral como promotora.

Me habían comentado lo rápido del proceso de titularse por medio del REP, pero nadie me comentó lo estresante que sería contar con tan poco tiempo. Aparte de los obstáculos anteriormente mencionados, quiero compartir el obstáculo más difícil que enfrenté: la lucha constante contra mis pensamientos negativos al intentar mantenerlos positivos, pues lo primero que pensaba era: me voy a dar de baja del programa “Progrado”, porque no puedo, no avanzo, no alcanzo y dudaba constantemente si lo estaba haciendo bien y las ganas de renunciar fueron constantes.

Otra de las experiencias nacidas en el proceso de construcción de este documento fue el escaso tiempo de mis fines de semana. Solía pensar que tener dos días “libres”, sábado y domingo, me rendirían bastante; que esas 48 horas, incluso me alcanzarían para tener vida social y familiar. Sin embargo, entre las horas de sueño y el tiempo empleado para la elaboración de este REP, mis fines de semana familiares y sociales desaparecieron. Laborar más de ocho horas diarias después del horario habitual, hacía que llegara a casa más cansada de lo normal, con mi cuerpo pidiendo descanso y mi mente pensando en la pugna entre mi cuerpo cansado y mi mente diciéndome que estaba atrasada en la construcción del REP.

Por otro lado, comparto que no todo lo relativo a la conformación de este documento fue amargo, pues encontré en el camino personas muy valiosas que me acompañaron, guiaron e instruyeron en su elaboración. No solo es el caso de mi asesor, quien me tuvo toda la paciencia y tolerancia del mundo, sino también uno de los

instructores y querido amigo de los cursos que promuevo y dos compañeras y amigas egresadas de la maestría en Desarrollo Humano. Amigas que me tuvieron paciencia en estos cuatro meses que me ausenté de las reuniones o llamadas tardes-noches de café, haciéndose presentes con un mensaje de “tú puedes, ya casi lo logras”.

Aprendí lo importante que es la actualización en términos de la investigación y de la documentación, la importancia de la concentración y ponerse metas, tener siempre un objetivo, no disfrutar el camino por pensar en el mañana o por vivir preocupada en cumplir con la meta. Otra de las reflexiones importantes con las que me quedo al establecer el objeto de estudio que elegí para este REP, es que, si yo no tengo una buena relación intrapersonal, no podré construir relaciones interpersonales sanas con los demás y que todo lo que sucede en mi interior lo pueden percibir los demás.

Termino este apartado destacando que los atributos del Enfoque Centrado en la Persona son una herramienta valiosa para la construcción de una gran variedad de relaciones. Respecto de estos atributos, al estudiarlos, indagarlos y plasmarlos en este REP, me doy cuenta de que ponerlos en juego de manera consiente, me pueden llevar al éxito en mis relaciones personales y en el logro de mis objetivos profesionales.

4.5 Consideraciones finales y propuestas

Para terminar con este documento, escribiré algunos puntos que considero relevantes, los cuales probablemente no se ajustan a los apartados anteriormente desarrollados.

Una cuestión que nace a partir del trabajo realizado en este documento es que, tal vez sería importante, proponer el establecimiento de actividades a desempeñar según los diferentes roles dentro del departamento de promoción y venta de cursos. En otras palabras, que se demarquen las funciones y actividades del rol de promotor, pues en ocasiones, este rol incluye actividades que probablemente podrían corresponder a otra área.

Una propuesta que juzgo relevante es la idea de llevar a la práctica y a la aplicación, los atributos relacionales del ECP dentro del equipo de promoción, a fin de mejorar las relaciones interpersonales entre los compañeros y mejorar la calidad en el servicio que se le otorga a los clientes de los cursos y diplomados de las diferentes áreas, como son: el área humana, área comercial, área de liderazgo y el área de oficios.

Otro aspecto que bien podría beneficiar el trabajo en la promoción y venta de cursos y diplomados, es continuar fomentando la capacitación constante de los asesores que integramos la oficina, ya que por dedicarnos, precisamente a la capacitación constante, el conocimiento que logre el promotor (del área que sea), reeditaré en un conocimiento mayor de los programas que se ofertan, y con ello, en una mayor calidad en la información que se le ofrece al cliente. En el caso de los académicos esta capacitación no es ajena ya que tienen la indicación de actualizarse, bien sea en los temas de su expertis, pero también para desarrollarse o hacerse expertos en otras cuestiones, a fin de ampliar sus conocimientos, tal como sucede en la tecnología.

Un asunto relevante, es seguir en contacto constante con los estudiantes y egresados de los diferentes programas y de las diferentes áreas, no solamente en el área humana (como es mi caso), con el objetivo de conocer las inquietudes y las posibles áreas de mejora referentes al servicio que se brinda. De esta manera, se puede medir y dar a conocer el grado de satisfacción de cada cliente y así, emprender mejoras para que la percepción de los clientes sea favorable y se logre su satisfacción y permanencia. Si a esto sumamos que cada promotor nos brindáramos una retroalimentación recíproca, tendríamos la oportunidad de saber en qué aspectos mejorar para incrementar nuestra calidad en el servicio otorgado.

También considero que tal vez hubiera sido pertinente la elaboración de una bitácora, dentro de alguno de los cursos -cortos- que promuevo para evidenciar y ser testigo de los cambios que se suscitan en cada uno de los individuos inscritos en alguno de los programas de formación humana que en este trabajo menciono; para así unir

engranajes entre el equipo que conforma el área de promoción y venta de los cursos y diplomados.

Este escrito se piensa como un valioso compendio de hallazgos en favor de la práctica de equipos de trabajo dedicados a brindar todo tipo de intercambio comercial que implique una relación interpersonal, por lo que, a su vez, hace las veces de un instrumento de apoyo para diferentes áreas en donde se promocionan servicios de educación con miras a incrementar y mantener satisfechos a sus clientes, prospectos y egresados.

Termino este documento expresando que el diálogo con otros abre a nuevas posibilidades de comprensión y de intervención.

REFERENCIAS

- Aguilera-Guzmán, R. M., Mondragón Barrios, L., & Medina Mora, M. E. (2008). "Consideraciones éticas en intervenciones comunitarias: la pertinencia del consentimiento" en *Salud Mental*, Vol. 31, pp.129-138.
- Bach, E. (1993). *Bach por Bach. Obras completas, escritos florales*. México: Ediciones continente.
- Barreto, M. (2011). "Consideraciones ético-metodológicas para la investigación en educación inicial". *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, pp. 635 - 648.
- Dávalos T. (2016). *El líder de una microempresa familiar. Una reflexión en torno al desempeño laboral*. Universidad ITESO. Maestría en Desarrollo Humano.
- Frankl, V. E. (2001). *En el principio era el sentido, reflexiones en torno al ser humano*. México, D.F. Ediciones Paidós Mexicana.
- Guil-Bozal, M. (2006). "Escala Mixta Likert-Thurstone". En *Anduli-Revista Andaluza de Ciencias Sociales*, No. 5, pp. 81-95. Consultado el: 14 agosto 2008. Disponible en: <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/50616>
- Gutiérrez P. (2010) "Pedagogía no directiva". Recuperado de https://www.academia.edu/13256251/PEDAGOGIA_NO_DIRECTIVA (recuperado el 09 de junio 2016)
- Gutiérrez Reyes, E., (2017). *Aportes del desarrollo humano a la visión sistémica en psicoterapia*. Tlaquepaque: ITESO.
- Jáuregui-Balenciaga, I. J. (2001). "Cuestiones epistemológicas en antropología". *Gazeta de Antropología*, Vol. 17, Artículo 16. Consultado el: 15 agosto 2018. Disponible en: <http://www.gazeta-antropologia.es/?p=3269>
- Lafarga J. (2010) *¿Qué es el desarrollo humano en México? Origen y proyecciones*. Recuperado de <http://www.inidh.org.mx/documentos/cuaderno3.pdf> (Recuperado el 09 de junio 2016)
- Le Breton, D. (1999). *Las pasiones ordinarias. Antropología de las emociones*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Polit, M. M. (2010). *Emociones, Sentimientos y Necesidades*. México: Ideazapato – Araucaria.
- Rogers. (1964). *El proceso de convertirse en persona: mi técnica terapéutica*. México: Paidós Mexicana, S. A.
- Rogers, C. R y Kinget, M. (1971). *Psicoterapia y relaciones humanas*. Madrid: Alfaguara.

Rogers, C.R. (1985). *Terapia personalidad y relaciones interpersonales*. Argentina: Ediciones nueva visión.

Ruiz-Olabuénaga, J. I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Deusto.

Sartre, J. P. (2007). *El existencialismo es un humanismo*.

Serge Moscovici (1991). *La influencia Social inconsciente. Estudios de psicología social experimental*. Barcelona. Paidós.

Sevilla-González, H. (2011). *Psicología Humanista*. Guadalajara Jal. 285 pp.

ANEXOS

Anexo 1. Carta de consentimiento informado

Carta de Consentimiento Informado

Actividad: Programa de obtención de grado “PROGRADO”

Alumno: Blanca Victoria Ávila González

Asesor: Néstor Velázquez Barrera

Al aceptar mi participación en la actividad referida y respecto al uso de información he sido informado de lo siguiente:

1. Que la utilización del material será sólo con fines académicos que den cuenta del desempeño del alumno sin involucración alguna de instituciones ni de sus integrantes.
2. Que la información utilizada respecto al desempeño profesional sólo tiene por objeto ser analizada y publicada en la forma de un Reporte de Experiencia Profesional (REP) y/o Trabajo de Obtención de Grado (TOG), para obtener la titulación de la Maestría en Desarrollo Humano (MDH) del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente (ITESO).
3. Que en cualquier momento se hará el resguardo pertinente de los datos y de cualquier material que sea solicitado, con el objeto de ofrecer las garantías requeridas para la protección de la información y del derecho sobre la misma.
4. Que la información que se publique será acordada con las instancias correspondientes en el ámbito laboral y con la autorización respectiva.
5. Que, en caso de ser requerido, se informará de los avances en cuanto a la recuperación, sistematización, análisis y reflexión a las instancias laborales correspondientes.
6. Que los resultados obtenidos de los procesos anteriores podrán ser puestos a disposición de quienes firman este Consentimiento Informado.
7. Que todo el material será supervisado solamente por el asesor designado para la construcción del REP y/o TOG que ofrece el Programa “PROGRADO”, mismo que vigilará el resguardo de los datos y el cumplimiento del Consentimiento Informado.
8. Que la publicación de la información en forma de REP y/o TOG será puesta a consideración en dos sesiones públicas: a) en un trabajo grupal donde participan el asesor y otros dos estudiantes inscritos al Programa “PROGRADO”, con el objeto de

retroalimentar el trabajo. b) ante un jurado con el objeto de ser sancionado el REP y/o TOG, y en su caso, aprobado como opción de titulación.

9. Que el desarrollo del proceso en su totalidad sólo será informado a la Coordinación de la Maestría en Desarrollo Humano del Departamento de Psicología, Educación y Salud del ITESO.

10. Que, en caso de requerir o solicitarse información adicional, ésta deberá ser aprobada por el asesor del REP y/o TOG o por la Coordinación de la Maestría en Desarrollo Humano del ITESO.

11. Que, en caso de tener alguna duda, se ponen a disposición los datos:

a) De la Coordinadora de la Maestría en Desarrollo Humano: Dra. Martha Leticia Carretero Jiménez. Tel: 3669-3434 Ext. 3455?. Correo electrónico: marle@iteso.mx

b) Del asesor: Mtro. Néstor Velázquez Barrera. Tel: 3339-455720. Correo electrónico: dh692385@iteso.mx

Firma y nombre completo

Lugar y fecha

Puesto que desempeña en la Institución implicada