

Few companies have been able to sustain over time the perception of an image with high and far fewer of privatized property. Throughout the history of the rankings, we have seen the rise and fall every year moves on brand preference of people. MetroGas is notable for its permanence and its low profile.

MetroGas, a company with a high degree of attachment to the political variable, had successes and failures in communication. They are the product of the time that they had to move. From the peak in the 90s, stagnation in early 2000 and a delicate position in the first decade of the century are swings that determined their communicative actions with the resulting image recreation of their identity against the current government retelling against privatized companies.

This report, which analyzes the context and the actions taken by the company, takes us through the history of a product, a service, a company and a communicative action that leveraged the support of service-connected image.

Key words: Corporate image - public services - privatization - management - Metrogas.

Resumo: ¿Como faz uma companhia para manter durante mais de 15 anos uma imagem positiva acima do 60%? Esta pergunta motivou pesquisar as ações da companhia de distribuição de gás natural, MetroGas. São poucas as companhias que puderam manter ao longo do

tempo a percepção de uma imagem alta e muitas menos com a característica de privatizada. Ao longo da história dos rankings, vimos como o sobe e baixa se move ano a ano em marcas de preferência da gente. MetroGas chama a atenção por sua permanência e seu baixo perfil.

MetroGas, uma companhia com um alto grau de ligação à variável política, teve acertos e erros em sua comunicação. Eles são produto da época que lhes tocou transitar. Desde o esplendor nos anos 90, um estancamento a princípio do ano 2000 e uma delicada posição na primeira década do século XXI, são vaivenes de ações comunicativas que determinaram sua imagem com a conseqüente recriação de sua identidade em frente ao novo relato do governo atual em frente às empresas privatizadas.

Este relatório, que analisa o contexto e as ações realizadas pela companhia, nos leva a percorrer a história de um produto, um serviço, uma companhia e uma ação comunicativa que alavancou o sostenimiento da imagem vinculada ao serviço.

Palavras chave: Imagem corporativa - serviços públicos - privatização - gestão - Metrogas.

^(*) **Gustavo G. Coppola:** Licenciado en Ciencias de la Comunicación con orientación en Políticas y Planificación de las organizaciones en la Universidad de Buenos Aires. Docente de la Universidad de Palermo en el Departamento de Comunicación Corporativa - Empresa de la Facultad de Diseño y Comunicación.

Diferentes accesos al aprendizaje

Analía E. Baiz ^(*)

Fecha de recepción: julio 2012
Fecha de aceptación: septiembre 2012
Versión final: noviembre 2012

Resumen: Mediante una reflexión sobre la función docente se pretende acercar al lector a pensar el rol de educador como una tarea trascendente y transformadora de las relaciones humanas, con injerencia significativa en los procesos culturales de la sociedad, entendiendo la aceptación de la diversidad como punto de partida hacia la construcción social y el acceso del aprendizaje, tomando en cuenta la formación en competencias para la vida profesional.

Palabras clave: Diversidad cultural - conocimiento - docente - estudiantes - aprendizaje.

[Resúmenes en inglés y portugués en la página 150]

Introducción

Así como el cielo puede tener la puerta más majestuosa que abre a la eternidad, la puerta más sencilla como la del aula, puede abrir también a un espacio infinito, el del conocimiento. Sabemos que la educación es un proceso activo de construcción constante, un lugar donde el docente recibe al alumno y lo inserta en un mundo de posibilidades concretas para el aprendizaje, su clase. Pero, se toma en cuenta ¿quién es el que llega y de qué forma se acerca?, y, ¿entendemos que ese alumnado es tan diverso en saberes previos, actitudes, capacidades, habilidades personales, cultura, etc.? O ¿creemos que la actividad docente sólo se centra en el que enseña y deja poco espacio al que aprende? Estas preguntas que me hago desde mi lugar de educador, no son preguntas menores, ya que el aprendizaje no sólo se conforma con el contenido, la forma de enseñar y el enseñante, sino

también con el alumno, pero no por el hecho de asistir todos estos factores a una clase alcanza para conformarla, sino también se hace necesario tomar en cuenta los resultados en términos de progresos para ellos mismos. Ésas son las preguntas a las que busco dar respuesta en esta reflexión, en resumen, ¿de qué modo tomamos en cuenta la forma de enseñar y hacia quiénes nos expresamos? Por esto, es que elijo estructurar el desarrollo de este trabajo en función de una mirada más consciente hacia el desempeño docente en relación al alumno y a sus logros en lo educativo, para transformarse en un excelente profesional.

Desarrollo

¿Cómo enseñamos? Si enseñar es crear las condiciones para que el otro aprenda, esto involucra un encuentro humano, no sólo con la disciplina que remite la asigna-

tura, sino también entre varios que conformamos un ambiente propicio para generar aprendizajes y conocimientos. Enseñar es una acción orientada hacia otros y en ello se asienta el proceso de comunicación. Si reconocemos que los estudiantes difieren en la manera de cómo acceden al conocimiento en términos de intereses y estilos, nos preocuparemos por proporcionarles diferentes puertas de entrada para acercarse a los contenidos de manera viable, además varían según bien lo dice Gardner, en el sentido de qué puerta eligen, según les resulte más apropiada para entrar, y qué ruta es más cómoda para seguir una vez que ganaron el acceso. “Un docente habilidoso es una persona que puede abrir un número importante de diferentes entradas a un mismo concepto. Cada individuo tiene también un área de fortaleza, y es conveniente reconocerla, en el docente y en los alumnos, no para actuar en consecuencia sino para reconocer riquezas de enfoques, entender incomprendidos y tratar de construir puentes entre estilos y posibilidades” (Gardner, 1993). Lo que tendremos que hacer entonces, es cuidar las condiciones en que se da el contacto cultural valorando la capacidad creativa e innovadora de cada persona cuando nos vemos confrontados con estos desafíos culturales. Es por esto, que pienso que los alumnos llegan así como llegamos nosotros alguna vez, con expectativas sobre el docente, la materia y su forma de desarrollo, el contenido, etc. Somos nosotros, los docentes, quienes debemos plantear de forma clara el mapa de ruta a seguir, los modos de actuar y así enfocar en la meta final, los aprendizajes y las competencias profesionales. Ayudarlos, como decía Bruner, a ir más allá de ellos mismos y establecer múltiples conexiones entre datos y situaciones, nuevas y previas, y así poder utilizar sus recursos intelectuales y personales para resolver los problemas que se les planteen en la vida profesional. Se espera que puedan conectar el nuevo material con sus marcos de referencia y sus sistemas de categorías, a fin de hacerlos propios. Debemos pensar también, cómo hacer para motivarlos a experimentar sus propias capacidades de resolución de situaciones problemáticas y a que se sientan recompensados por sus esfuerzos en la búsqueda de soluciones, poniendo en práctica las habilidades que van adquiriendo, las capacidades en función de las competencias profesionales. La capacidad de hacer sentir al otro que puede hacer cosas y que además pueden ser hechas de forma correcta es nuestro desafío constante. Si entendemos que cada persona tiene potencialidades y tiempos diferentes en relación a la adquisición de aprendizajes, comprenderemos que debemos tomar en cuenta esas diferencias en torno a todo el alumnado que se nos presenta cada año. Potenciar las capacidades individuales en función de la tarea en grupo, para comprender las competencias y la importancia de la actuación en grupos interdisciplinarios. Lograr también, que cada uno desde su lugar y fortaleza pueda contribuir a la construcción del saber propio y común. El aula se convierte de este modo en un espacio lleno de posibilidades para la comprensión de los contenidos y para fundar relaciones interpersonales basadas en la colaboración y comunión de particularidades individuales y así se afianzan valores personales propios y colectivos que fundan una sociedad más pluralista y enriquecedo-

ra. Ambientes culturales donde lo competitivo se relacione con la búsqueda de la excelencia en lo académico y profesional pero también en lo personal, basándonos en el respeto y el bien común, formando profesionales más conscientes y responsables del entorno donde viven. Yo creo entonces que un docente dispuesto a reconocer la diversidad en sus clases es un docente que hace un trabajo enorme, de diferenciación, de planificación en relación al temperamento del grupo, de identificación de potencialidades individuales y grupales, de construcción de un andamiaje pluralista para asentar el conocimiento de todos y para todos, un trabajo que tiene muchas responsabilidades pero también muchas gratificaciones. Las clases llenas de experiencias, definiciones y entendimiento de conceptos nos acercan al aprendizaje haciéndolo propio, real y significativo. Construir puentes y puertas de acceso para la comprensión y la reflexión del ejercicio profesional, tomando en cuenta lo humanístico, lo social y lo técnico, propiedades indisolubles de la profesión, nos hace docentes y alumnos más completos. En las carreras relacionadas al diseño, ya sea espacial, comunicacional u objetual, se ponen en valor muchas cuestiones estéticas y funcionales, propias del hombre y su entorno, se estudia lo físico y estructural de su mundo, se lee la socio-política y la historia en términos de arte pero a veces es difícil encontrar tan definitivamente las aplicaciones y en esto es importante tomar en cuenta a los alumnos para que los momentos en las aulas no sean traumáticos y llenos de desencanto sino para que sean formadores de competencias y habilidades, con la fuerza de construir el aprendizaje y de inculcar las ganas de aprender a ser, si así se lo puede definir en lo profesional. Se desea que el mundo competitivo que les espera se convierta no sólo en desafíos profesionales personales, sino también en desafíos culturales basados en el respeto del bien común, que tengan una comprensión real de la sociedad en que se desarrollan.

Conclusión

Me pregunto así, de qué manera se puede motivar a los alumnos en la búsqueda del conocimiento, en un espacio de pensamiento reflexivo, donde se dialogue con el otro y se cuestione en un marco posible, trascendiendo lo escrito en los libros, lo publicado gráficamente y los premios de reconocimiento estético y funcional, y me respondo, simplemente tomando en cuenta al otro, haciéndolo partícipe de la realidad del aula, entendiendo la labor docente como una labor formadora en competencias y valores interpersonales, acercándolos a la realidad profesional de la forma más concreta y real posible, viviendo y resolviendo situaciones problemáticas como estrategia de aprendizaje. Si las competencias no se refieren a desempeños puntuales, sino que es la capacidad de movilizar conocimientos y técnicas, y de reflexionar sobre la acción o modelos de actuación que faciliten las acciones de diagnóstico o de resolución de problemas productivos no previstos (Catalano Avolio de Cols, 2004), la forma en que la damos importancia a los aspectos de diversidad e inclusión puestos en función de la labor profesional, los hará actores más completos y conscientes de las variables del mundo profesional en el que se desarrollen. Ya hemos abierto una puerta a este

pensamiento, nos queda entonces, transitar el camino del reconocimiento de la diversidad y la inclusión interactuando con las competencias, de la forma más responsable, sintiéndonos ahora como verdaderos docentes en el nuevo milenio.

Nota: Este trabajo fue desarrollado en la asignatura Introducción a la Didáctica a cargo de la profesora Karina Agadía en el marco del Programa de Capacitación Docente en el año 2012

Abstract: By reflecting on the teaching aims to bring the reader to think the role of educator as a transcendent and transformative task of human relationships, with significant intervention in the cultural processes of society, understanding the acceptance of diversity as a starting point to the social construction of learning and access, given training in life skills training.

Key words: Cultural diversity - professor - knowledge - students - learning.

Resumo: Mediante uma reflexão sobre a função docente pretende-se acercar ao leitor a pensar o papel de educador como uma tarefa transcendente e transformadora das relações humanas, com intervenção significativa nos processos culturais da sociedade, entendendo a aceitação da diversidade como ponto de partida para a construção social e o acesso da aprendizagem, tomando em conta a formação em concorrências para a vida profissional.

Palavras chave: Diversidade cultural - conhecimento - professor - aprendizagem - estudante.

(*) **Analía E. Baiz:** Arquitecta (UBA)

De la nada un todo. La transposición didáctica en nuevas disciplinas universitarias

Ariana Bekerman (*)

Fecha de recepción: julio 2012
Fecha de aceptación: septiembre 2012
Versión final: noviembre 2012

Resumen: El paper a desarrollar involucra la temática del pasaje del conocimiento al contenido, o transposición didáctica. Este tema se desarrollara teóricamente aplicándose en el ejemplo práctico de la carrera de Diseño de Espacios Comerciales, denominada *Visual Merchandising*. La carrera está iniciándose, aún no tiene su primera promoción. Y los contenidos de la misma están siendo replanteados. Existe un bagaje de conocimiento de profesionales de otras áreas, que se han dedicado a este rubro, y que han hecho la programación de cada cátedra en base a sus experiencias personales. Esto se debe a que es la única carrera universitaria en Argentina que se dedica a esta temática. Por ese motivo la finalidad de este *paper* es desarrollar la herramienta teórica de cómo abordar ese conocimiento existente, proveniente de la experiencia profesional. Saber cómo desglosarlo, catalogarlo y transformarlo en contenidos aptos para el aprendizaje del estudiante, en un ambiente didáctico universitario, con las características áulicas y metodológicas de la Universidad de Palermo.

Palabras clave: *Visual Merchandising* - transposición didáctica - conocimiento - contenido.

[Resúmenes en inglés y portugués en la página 153]

En la universidad, como en otros niveles educativos, hay una razón que onvoca a los estudiantes que se adentran en la institución: aprender. Hay un conocimiento que el estudiante antes no poseía, y al pasar por la universidad construye y lo aprehende.

Pero entonces, ¿qué diferencia a la universidad de una pasantía en una empresa o lugar que se dedica a la profesión deseada? Si se quiere ser contador, ¿por qué se estudia contabilidad en vez de pasar largas horas como discípulo en un estudio contable? La respuesta es que el conocimiento que se encuentra en estos dos espacios es similar, pero no es el mismo. La teoría, en este caso contable, pero podría ser matemática o sobre otras disciplinas como biología o psicología, ha sufrido una transformación antes de ingresar al aula. En esa transformación, ha sido adaptada para el contexto en el que se va a trabajar, la universidad, y para quienes van a trabajar ese

conocimiento, los estudiantes.

Este proceso de adaptación se denomina Transposición Didáctica.

En el estudio realizado por Chevallard (1985) el autor explica que en este proceso existe una comunidad que se encarga de producir el saber, mediante la investigación y la experimentación, este conocimiento es denominado saber sabio, haciendo referencia al saber académico o científico. Éste contiene no sólo datos y teorías, sino una historia, autores involucrados, puntos de vista muchas veces subjetivos, aciertos, desaciertos, avances y retrocesos.

Para llegar a la universidad el conocimiento debe sufrir un proceso de cambios y convertirse en un saber a enseñar. Este primer proceso de adaptación sucede fuera del aula, donde profesores, coordinadores y pedagogos se encargan de hacer un proceso de selección y orden