



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SEDE DE OCCIDENTE
RECINTO DE GRECIA
BACHILLERATO EN GESTIÓN INTEGRAL DEL RECURSO HÍDRICO (GIRH)
GH-0020 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS HÍDRICOS Y AMBIENTALES
I CICLO 2024

Horario del curso: lunes de 13 a 15:50

Curso teórico- práctico: 3 horas teóricas

Créditos: 3

Requisitos: GH-0019

Co requisitos: ninguno

Modalidad: Bajo Virtual

Docente: M.Sc. Keylor Robles Murillo

Email: keilor.robles@ucr.ac.cr

Horario de atención a estudiantes: lunes de 16:00 a 17:00 y jueves de 20:00 a 21:00 (previa cita).

I. PRESENTACIÓN

El conflicto ha formado parte del desarrollo histórico de la humanidad y se encuentra vigente en las relaciones sociales hasta la actualidad. Si bien, tendencialmente se expone una connotación negativa del conflicto, éste ha de comprenderse como resultado de la diversidad humana, situaciones que enfrentamos y pluralidad de criterios en variadas materias. No obstante, el énfasis debe colocarse no sólo en el análisis del conflicto de manera naturalizada, sino también, en el abordaje que damos como seres humanos y los mecanismos que institucionalmente hemos creado para su posible resolución.

El acceso al recurso hídrico y situaciones de índole ambiental forman parte de las disputas y reivindicaciones que han caracterizado gran parte de las luchas de diferentes sectores y actores en el contexto latinoamericano. Al igual que nos enfrentamos a la mercantilización de la salud, la educación y la seguridad social; en el presente contexto neoliberal el acceso al agua como una mercancía representa un conflicto cotidiano en diferentes espacios del mundo.

La defensa del agua como derecho humano liderada por representaciones comunales y movimientos sociales conflictúa con la estructura político-económica y los intereses de determinados sectores; por ende, las y los profesionales de la carrera de Gestión Integral del Recurso Hídrico (GIRH) han de contar tanto con el compromiso por efectuar una debida lectura socio-histórica de dichos conflictos socio-ambientales, como con la posibilidad de poner en práctica herramientas que permitan efectuar una lectura contextual y un abordaje específico de situaciones a partir de resoluciones alternas que beneficien a la población.



En torno al conflicto persisten diferentes posturas; para efectos del presente curso se diferenciará el reconocimiento del conflicto desde una noción socio-histórica de totalidad, resultado del modo de producción capitalista y la proliferación de desigualdades que dificultan la concretización de derechos; y por otro, el conflicto desde la cotidianidad de las relaciones sociales, mediado por la comunicación y el abordaje ético que se gesta día en día en los diferentes espacios profesionales.

Desarrollar conocimientos básicos y competencias para la resolución alterna de conflictos en materia hídrica y ambiental es necesario en la formación de profesionales de la carrera de GIRH; en tanto, su labor se encontrará inmersa en diversidad de criterios y coordinaciones comunales e interinstitucionales, para lo cual, se tendrá que llegar a acuerdos.

II. OBJETIVOS

Objetivo general

- Fortalecer el análisis y la resolución alterna de conflictos en materia socio-ambiental y gestión del recurso hídrico, como respuesta ante el accionar cotidiano de las y los profesionales de GIRH en articulación con actores sociales e institucionales.

Objetivos específicos

- a) Comprender las principales teorías de la Resolución Alterna de Conflictos: teoría de la negociación, teoría de la comunicación y teoría del conflicto.
- b) Caracterizar conflictos socio-ambientales y gestión del recurso hídrico que se han gestado en América Latina.
- c) Identificar los principales marcos normativos, actores sociales e institucionales que participan en torno a la organización del agua en Costa Rica.
- d) Aplicar mecanismos de resolución alterna de conflictos en materia hídrica y ambiental.

III. OBJETIVOS DE HABILIDADES

1. Aplicar los conocimientos básicos de la Resolución Alterna de Conflictos en el análisis y posible resolución de conflictos hídricos y ambientales.

IV. OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

1. Identificar las principales características de la Resolución Alterna de Conflictos y su aplicación en los espacios de trabajo de la carrera de Gestión del Recurso Hídrico.



V. CONTENIDOS

I Unidad: la comprensión teórica del conflicto

1. Teoría de la negociación.
2. Teoría de la comunicación.
3. Teoría del conflicto.
4. Tipos de conflictos.

II Unidad: conflictos socio-ambientales y gestión del recurso hídrico

1. El agua como derecho humano.
2. Mercantilización del agua.
3. Lucha y conflictos por el agua en América Latina.

III Unidad: problemática y organización del agua en Costa Rica

1. Marcos normativos en torno a la organización del agua en Costa Rica.
2. Actores sociales e institucionales.

IV Unidad: mecanismos de resolución alterna de conflictos

1. Mecanismos: negociación, conciliación, arbitraje y mediación.
2. Ley No. 7727 Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social.
3. Técnicas de escucha.
4. Modelo de conciliación por etapas.

VI. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

El curso se desarrolla con base en las unidades temáticas expuestas anteriormente y requiere de una alta participación del estudiantado, quienes analizarán lecturas y efectuarán ejercicios prácticos con base en situaciones específicas existentes en la actualidad.

El curso es bajo virtual, autorizado de tal forma según la Adición y modificación a la Resolución VD-12055-2022. Con base en la resolución VD-9374-2016, un curso bajo virtual es “aquel en el que la interacción entre docentes y estudiantes sea de aproximadamente un 75% en un lugar físico y un 25%



en un entorno virtual”. Se priorizará la ejecución de lecciones en modalidad presencial; las sesiones en modalidad virtual (sincrónicas) se habilitarán mediante la herramienta Zoom Meeting para la atención y evacuación de dudas que no puedan efectuarse en el horario programado de atención de estudiantes.

Para fomentar el aprendizaje y las reflexiones colectivas, se realizarán tanto trabajos individuales como grupales. Todos los recursos y evaluaciones se encontrarán en la plataforma de Mediación Virtual del curso; el estudiantado deberá hacer uso del correo electrónico institucional para acceder a la plataforma, consultar los recursos y actividades, así como, efectuar las respectivas entregas de las evaluaciones.

XVII. EVALUACIÓN

La evaluación del curso se rige por el Reglamento de Régimen Académico Estudiantil y el Reglamento sobre Departamentos, Secciones y Cursos, el cual establece en el artículo 8:

Curso Simple: “Curso simple es aquel en el cual la teoría, práctica o laboratorio está a cargo de un solo profesor, quien atiende un mismo grupo de un mismo curso, durante todo el ciclo lectivo. El profesor consultará a su superior jerárquico sobre la programación y la realización de las diversas actividades referentes a su curso. Los objetivos, contenidos, actividades y las normas de evaluación -fijados por la cátedra, sección, departamento o escuela correspondiente- son responsabilidad de todos, estudiantes y profesor, bajo la dirección de la autoridad inmediata superior, quien velará por su estricto cumplimiento, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Régimen Académico”.

Por otra parte, con base en los artículos 21, 28 y 29 del Reglamento de Régimen Académico Estudiantil indica que el y la estudiante que obtenga un promedio de 6.0 ó 6.5, tiene derecho a realizar una prueba de ampliación, ante lo cual se evaluará todos los contenidos del curso, en la misma proporción que se establece en el programa. El y la estudiante tendrá tres horas y media para realizar la prueba y deberá obtener una nota de 7.0 o superior, para aprobar el curso.

Además, según la Resolución VD-9374-2016, indica que:

En cuanto a los entornos virtuales, en la Resolución VD-R-8458-2009, la Vicerrectoría de Docencia estableció como plataforma institucional de gestión de entornos virtuales a Mediación Virtual, administrada por esta Vicerrectoría mediante la Unidad de Apoyo a la Docencia Mediada con TIC (Metics), con el propósito de promover el acceso y uso democrático de las tecnologías de información y comunicación (TICS), y la apropiación de esos medios en la docencia, en consonancia con el principio de racionalización de los recursos institucionales.



En concordancia con lo dispuesto por las normas y reglamentos asociados al intercambio de documentos electrónicos, y lo referente a la protección y tratamiento de datos personales, se establece que el uso de la plataforma institucional Mediación Virtual ofrece las condiciones para el reconocimiento de la equivalencia funcional de los documentos electrónicos que se intercambien en ese espacio. Al mismo tiempo, el acceso a dicha plataforma mediante el uso de la Cuenta Electrónica Institucional, administrada por el Centro de Informática, garantiza las medidas de seguridad y resguardo requeridas en el manejo de los datos de carácter personal (los de acceso irrestricto y los de acceso restringido). Para tener acceso a la cuenta institucional se pueden comunicar al 2511-5000.

Los trabajos deben entregarse en el día y hora establecida por el docente, solo se acepta la entrega tardía según lo que estipula el artículo 24 del Reglamento de Régimen Académico Estudiantil.

Cada unidad temática contiene una serie de productos específicos de evaluación, que los y las estudiantes deberán cumplir un 50% de forma grupal y un 50% de forma individual, distribuidos de la siguiente manera:

Unidad	Evaluación	Porcentaje
I	Mapa conceptual: características y tipos de conflictos	15% individual
II	Análisis de un conflicto	15% grupal
	Exposición "Análisis de un conflicto"	5% grupal
III	Síntesis de marcos normativos y legales	20% individual
IV	Abordaje de un conflicto	30% grupal
I, III y IV	Trabajo en clase	15% individual
Total		100%

Nota: Cualquier modificación en la evaluación debe realizarse por escrito, previo acuerdo entre estudiantes y el docente, la cual debe estar avalada por la mitad más uno de las personas estudiantes.



VIII. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Mapa conceptual: características y tipos de conflictos

- Aspectos de formato
- Capacidad de síntesis
- Redacción y ortografía
- Bibliografía

Análisis de un conflicto

- Aspectos de formato
- Apartados solicitados
- Redacción y ortografía
- Bibliografía

Exposición “Análisis de un conflicto”

- Capacidad de síntesis
- Lenguaje verbal
- Lenguaje no verbal

Síntesis de marcos normativos y legales

- Creatividad
- Capacidad de síntesis
- Redacción y ortografía
- Bibliografía

Abordaje de un conflicto

- Introducción de la mediación
- Planteamiento de hechos y delimitación del problema



- Planteamiento de hechos y delimitación del problema
- Coordinación de equipo mediador
- Lenguaje verbal
- Lenguaje no verbal

Trabajo en clase

- Asistencia

El desglose completo de las indicaciones y de los criterios de evaluación serán colocados en guías dentro de cada actividad de entrega en Mediación Virtual.

*Todos los productos de evaluación podrán deben ser entregados a más tardar al finalizar la semana en que fueron asignados (domingo a las 23:59) y únicamente se recibirán por medio de la actividad de entrega correspondiente en Mediación Virtual. No se aceptarán productos entregados posterior a dicha fechas ni se recibirán por correo electrónico ni ningún otro medio de contacto establecido entre el docente y el estudiantado ajeno a Mediación Virtual *.

Importante

Cualquier tipo de trabajo en el que se descubra plagio, realizado con dolo o por el uso inadecuado de estándares para citar y referenciar, será calificado con cero y a la o a el estudiante se le seguirán los procesos disciplinarios establecidos en el Reglamento de Orden y Disciplina de los estudiantes de la Universidad de Costa Rica.

Queda prohibida la transcripción literal de las presentaciones y/o de las explicaciones utilizadas en la clase por parte de la persona docente; ya que se puede considerar plagio. En su defecto, cualquier explicación brindada por la persona docente deberá ser citada por el y la estudiante.



IX. CRONOGRAMA

Semana	Unidad	Actividades por semana y lecturas	Evaluaciones
11 de marzo		<ul style="list-style-type: none"> • Lectura del programa del curso. • Explicación de estrategia pedagógica. • Explicación de evaluación. • Definición de grupos. • Aprobación del programa del curso. 	
18 de marzo	I Unidad: la comprensión teórica del conflicto	<p><u>Bibliografía</u></p> <p>Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2011). <i>Mecanismos de resolución alternativa de conflictos (MRAC)</i>. Programa de capacitación y formación en derechos humanos. Pp. 07-27.</p> <p>González, G. & Mercado, A. (2008). La teoría del conflicto en la sociedad contemporánea. <i>Espacios Públicos</i>, 11 (21), febrero 2008, pp.196-221. https://www.redalyc.org/pdf/676/67602111.pdf</p>	
25 de marzo	Semana Santa		
1° de abril	I Unidad: la comprensión teórica del conflicto (continuación)	<p><u>Bibliografía</u></p> <p>Lederach, J. (1992). <i>Enredos, pleitos y problemas: una guía práctica para ayudar a resolver conflictos</i>. Ediciones Semilla.</p> <p>Parra, D. (2012). La negociación cooperativa: una aproximación al Modelo Harvard de negociación. <i>Revista chilena de Derecho y Ciencia Política</i>, 3 (2), agosto-diciembre 2012, pp.253-271.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en clase (5%)



8 de abril	II Unidad: conflictos socio-ambientales y gestión del recurso hídrico	<p><u>Bibliografía</u></p> <p>Díaz, M. (2018). <i>Relaciones de poder en la gestión comunitaria del agua: el territorio y lo social como fuerzas</i>. Editora de la Universidad de Estadual da Paraíba. Pp. 17-46.</p> <p>Franceschi, H. (2006). Conflictos socio ambientales intercampesinos por los recursos naturales. <i>Revista de Ciencias Sociales</i>, I-II (111-112), 2006, pp.37-56. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa conceptual: características y tipos de conflictos (15% individual)
15 de abril	Feriado¹		
22 de abril	Semana Universitaria		
29 de abril	II Unidad: conflictos socio-ambientales y gestión del recurso hídrico (continuación)	<p><u>Bibliografía</u></p> <p>Orellana, R. (1999). Aproximaciones a un marco teórico para la comprensión y el manejo de conflictos socioambientales. En: Ortiz, P. (compilador). <i>Comunidades y conflictos socioambientales: experiencias y desafíos en América Latina</i>. Ediciones ABYA-YALA. Pp.89-108</p> <p>Peña, F. (2005). La lucha por el agua. Reflexiones para México y América Latina. En: Dávalos, P. (compilador). <i>Pueblos indígenas, Estado y democracia</i>. CLACSO. http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/davalos/CapPena.pdf</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en clase (5%)
6 de mayo		Exposiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de un conflicto (15% grupal) • Exposición “Análisis de un conflicto” (5% grupal)

¹ Según la Resolución ViVE-249-2023, el feriado del 11 de abril, Día de Juan Santamaría, se traslada para el lunes 15 de abril del presente año.



<p>13 de mayo</p>	<p>III Unidad: problemática y organización del agua en Costa Rica</p>	<p><u>Bibliografía</u></p> <p>Astorga, Y. (2003). Crisis de gobernabilidad del agua en Costa Rica. <i>Revista de Ciencias Ambientales</i>, 25 (1), junio 2003, pp. 17-25. Universidad Nacional.</p> <p>Betrano, S. (2015). <i>Manual de Bases de Datos: Legislación en Recursos Hídricos (1942 a 2015)</i>. Departamento de Servicios Parlamentarios, Asamblea Legislativa. https://estadonacion.or.cr/wp-content/uploads/2019/06/Manual_Legislacion_en_Recursos_Hidricos.pdf</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en clase (5% individual)
<p>20 de mayo</p>		<p><u>Bibliografía</u></p> <p>Jouravlev, A. & Solanes, M. (2005). <i>Integrando economía, legislación y administración en la gestión del agua y sus servicios en América Latina y el Caribe</i>. Naciones Unidas. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6297/S05779_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Pp. 19-51.</p> <p>Ortiz, G. (2010). Agua, legislación y privatización en Costa Rica. <i>Ambientico: Revista mensual sobre la actualidad ambiental</i>, febrero 2010, pp. 14-15.</p> <p>Programa Estado de la Nación (2018). <i>Capítulo 4: armonía con la naturaleza</i>. CONARE. Pp. 135-180.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Síntesis de marcos normativos y legales (25% individual)
<p>27 de mayo</p>	<p>IV Unidad: mecanismos de resolución</p>	<p><u>Bibliografía</u></p> <p>Álvarez, G. & Highton, E. (1998). <i>Mediación para resolver conflictos</i>. Ad-Hoc. Pp. 243-332.</p>	



	alterna de conflictos	Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (2016). <i>Manual de mediación comunitaria para personas facilitadoras judiciales</i> . Poder Judicial. http://www.conamaj.go.cr/images/libros/pdf/054.pdf .	
3 de junio		<p><u>Bibliografía:</u></p> <p>Lederach, J. (1992). <i>Enredos, pleitos y problemas: una guía práctica para ayudar a resolver conflictos</i>. Ediciones Semilla. Pp. 20-68.</p> <p>Mirabal, D. (2003). Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas. <i>Provincia</i>, (10), enero-diciembre 2003, pp. 53-71. Universidad de los Andes. https://www.redalyc.org/pdf/555/55501005.pdf</p> <p>Oficina del Subsecretario de Asuntos Jurídicos (2001). <i>Métodos alternativos de resolución de conflictos en los sistemas de justicia de los países americanos</i>. Secretaria General de la Organización de los Estados Americanos. Pp. 06-10.</p>	
10 de junio		<p><u>Bibliografía:</u></p> <p>Asociación Matiz (2015). <i>Resolución pacífica de conflictos: guía de recursos y experiencias prácticas para educadores/as</i>. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko.</p> <p>Lederach, J. (1992). <i>Enredos, pleitos y problemas: una guía práctica para ayudar a resolver conflictos</i>. Ediciones Semilla. Pp. 69-79.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en clase (5% individual)
17 de junio		<p><u>Bibliografía:</u></p> <p>Ley No. 7727 Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, del 9 de diciembre de 1997.</p>	



		Hernández, G. (2012). <i>Manual de gestión y resolución de conflictos</i> . Inclusión y equidad consultora. http://indesol.gob.mx/cedoc/pdf/II.%20Inclusi%C3%B3n%20y%20Cohesi%C3%B3n%20Social/Prevenci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n%20de%20conflictos/Manual%20de%20Gestion%20y%20Resolucion%20Conflictos.pdf . Pp. 43-65.	
24 de junio		Supervisiones para abordaje de un conflicto	
1 de julio		Abordaje de un conflicto	<ul style="list-style-type: none">• Abordaje de un conflicto (30% grupal)
8 al 12 de julio	Entrega de notas y ampliación		



X. BIBLIOGRAFÍA

A continuación, se presenta la bibliografía de referencia del curso; la cual podrá ser complementada con otras fuentes bibliográficas que se integrarán a lo largo del ciclo a consideración del docente.

Álvarez, G. & Highton, E. (1998). *Mediación para resolver conflictos*. Ad-Hoc.

Asociación Matiz (2015). *Resolución pacífica de conflictos: guía de recursos y experiencias prácticas para educadores/as*. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-50196/documentos/Gu%C3%ADa%20dulN.pdf>

Astorga, Y. (2003). Crisis de gobernabilidad del agua en Costa Rica. *Revista de Ciencias Ambientales*, 25 (1), junio 2003, pp. 17-25. Universidad Nacional.

Betrano, S. (2015). *Manual de Bases de Datos: Legislación en Recursos Hídricos (1942 a 2015)*. Departamento de Servicios Parlamentarios, Asamblea Legislativa. https://estadonacion.or.cr/wp-content/uploads/2019/06/Manual_Legislacion_en_Recursos_Hidricos.pdf

Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2011). *Mecanismos de resolución alternativa de conflictos (MRAC)*. Programa de capacitación y formación en derechos humanos.

Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (2016). *Manual de mediación comunitaria para personas facilitadoras judiciales*. Poder Judicial. <http://www.conamaj.go.cr/images/libros/pdf/054.pdf>

Díaz, M. (2018). *Relaciones de poder en la gestión comunitaria del agua: el territorio y lo social como fuerzas*. Editora de la Universidad de Estadual da Paraíba.

Franceschi, H. (2006). Conflictos socio ambientales intercampaesinos por los recursos naturales. *Revista de Ciencias Sociales*, I-II (111-112), 2006, pp.37-56. Universidad de Costa Rica.

González, G. & Mercado, A. (2008). La teoría del conflicto en la sociedad contemporánea. *Espacios Públicos*, 11 (21), febrero 2008, pp.196-221. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67602111.pdf>



Hernández, G. (2012). *Manual de gestión y resolución de conflictos*. Inclusión y equidad consultora.

<http://indesol.gob.mx/cedoc/pdf/II.%20Inclusi%C3%B3n%20y%20Cohesi%C3%B3n%20Social/Prevenci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n%20de%20conflictos/Manual%20de%20Gestion%20y%20Resolucion%20Conflictos.pdf>

Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (2017). Suplemento AyA. Septiembre, 2017. *Semanario Universidad*.

Jiménez, R. (2010). Cambio climático y gestión del recurso hídrico en Costa Rica. *Ambientico: Revista mensual sobre la actualidad ambiental*, febrero 2010, pp. 07-08.

Jouravlev, A. & Solanes, M. (2005). *Integrando economía, legislación y administración en la gestión del agua y sus servicios en América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6297/S05779_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lederach, J. (1992). *Enredos, pleitos y problemas: una guía práctica para ayudar a resolver conflictos*. Ediciones Semilla.

Ley No. 7727 Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, del 9 de diciembre de 1997. Publicada en el Diario Oficial La Gaceta No. 9 del 14 de enero de 1998.

Mirabal, D. (2003). Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas. *Provincia*, (10), enero-diciembre 2003, pp. 53-71. Universidad de los Andes. <https://www.redalyc.org/pdf/555/55501005.pdf>

Oficina del Subsecretario de Asuntos Jurídicos (2001). *Métodos alternativos de resolución de conflictos en los sistemas de justicia de los países americanos*. Secretaria General de la Organización de los Estados Americanos.

Orellana, R. (1999). Aproximaciones a un marco teórico para la comprensión y el manejo de conflictos socioambientales. En: Ortiz, P. (compilador). *Comunidades y conflictos socioambientales: experiencias y desafíos en América Latina*. Ediciones ABYA-YALA.

Ortiz, G. (2010). Agua, legislación y privatización en Costa Rica. *Ambientico: Revista mensual sobre la actualidad ambiental*, febrero 2010, pp. 14-15.



-
- Parra, D. (2012). La negociación cooperativa: una aproximación al Modelo Harvard de negociación. *Revista chilena de Derecho y Ciencia Política*, 3 (2), agosto-diciembre 2012, pp.253-271.
- Peña, F. (2005). La lucha por el agua. Reflexiones para México y América Latina. En: Dávalos, P. (compilador). *Pueblos indígenas, Estado y democracia*. CLACSO. <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/davalos/CapPena.pdf>
- Programa Estado de la Nación (2018). *Capítulo 4: armonía con la naturaleza*. CONARE.
- Sagot, A. (2010). Prioridades en el abastecimiento de agua en Costa Rica. *Ambientico: Revista mensual sobre la actualidad ambiental*, febrero 2010, pp. 03-04.