

Universidad Nacional
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Secretariado Profesional

**ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE BASADAS EN UN ENFOQUE
POR COMPETENCIAS PARA LA PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS EN EL
CURSO DE TÉCNICAS MECANOGRÁFICAS POR COMPUTADORA II EN LA
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL**

Proyecto de Graduación presentado para optar por el grado de
Licenciatura en Educación Comercial

Elaborado por:

Elizabeth Narváez Alvarado
Antonieta Redondo Monney

Heredia, febrero 2015
Campus Omar Dengo

HOJA DE APROBACIÓN

Proyecto de graduación presentado el 30 de enero de 2015, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional. El trabajo presentado se da por aprobado por los miembros del Tribunal Examinador.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Máster Margarita Vargas Calvo
Directora
Escuela de Secretariado Profesional, UNA

Máster Herminia Ramírez Alfaro
Tutora
División de Educología, UNA

Máster Ana María Fournier Vargas
Lectora
Escuela de Secretariado Profesional, UNA

Máster Marta Nidia Salgado Román
Lectora
Instituto Profesional y Educación Comunitaria
Santo Domingo de Heredia

Bach. Elizabeth Narvárez Alvarado
Postulante

Bach. Antonieta Redondo Monney
Postulante

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a madre Rafaela por educarme, amarme y por enseñarme la recompensa del esfuerzo, a ella que siempre me ha apoyado de manera incondicional en todos los momentos de mi vida.

A mi novio José Erick por escucharme cuando lo he necesitado, por estar a mi lado y creer en mí.

A mi sobrino Rafael, quien desde que nació ha alegrado mi vida con sus sonrisas.

Elizabeth Narváez Alvarado

Este trabajo lo dedico a mi madre Rosa María, a mi padre Francisco (qdDg), a mis hijos Álvaro y Daniela, quienes fueron mi inspiración y me han apoyado en todo momento, a mis nietos Álvaro y Sarah, a quienes les he dedicado poco tiempo últimamente, a mi nuera Kimberly quien me ha sabido comprender. A toda mi familia, que me ha apoyado durante este largo proceso, por la paciencia y comprensión de cada uno de ellos y ellas para que pudiera cumplir esta meta tan importante en mi vida.

A todos y todas les dedico este trabajo, pero también les agradezco el amor demostrado y el soporte que han sido para mí.

Antonieta Redondo Monney

AGRADECIMIENTO

Ante todo, infinitas gracias a Dios por el éxito alcanzado, por mantenernos con salud, por darnos el tiempo, la paciencia y sabiduría para la elaboración de este trabajo.

A nuestra familia de la cual nos sentimos orgullosas, por el apoyo y comprensión brindados durante este largo proceso.

A la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, por solicitarnos realizar el trabajo en tan prestigiosa Escuela y por darnos la oportunidad de lograrlo.

A la máster Herminia Ramírez Alfaro, por haber aceptado ser la tutora en este trabajo, por su ayuda incondicional, apoyo, dedicación, amistad y acompañamiento en el proceso, por su forma tan especial de ser, merecedora de nuestra admiración.

A las profesoras, máster Ana María Fournier Vargas de la Escuela de Secretariado Profesional y a la máster Marta Nidia Salgado Román del Instituto Profesional y Educación Comunitaria (IPEC), Santo Domingo de Heredia, por la colaboración brindada en cuanto a la información requerida para el desarrollo del proyecto y por aceptar ser lectoras de este trabajo.

A la máster Isabel Araya Muñoz, docente de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, por su colaboración con datos e información necesarios para la elaboración del trabajo, por sus consejos en este proceso.

A la licenciada Ana Lorena Campos Varela y la máster Maritza Ulate García, docentes de la Escuela de Secretariado de la Universidad Nacional, por acogernos en sus clases y permitirnos trabajar con sus estudiantes.

Al doctor Norman Solórzano Alfaro, funcionario del Instituto de Estudios de la Población (IDESPO) de la Universidad Nacional, experto en investigación, por su ayuda en la validación de los instrumentos que fueron aplicados tanto a docentes como a estudiantes.

A la máster Alba Canales García, docente del Centro de Investigación y Docencia en Educación (CIDE) y a la licenciada Ana Campos Varela, docente de la Escuela de Secretariado Profesional, por validar la guía de estrategias elaboradas como proyecto de este trabajo.

A la amistad, respeto y comprensión que imperó entre nosotras desde el inicio del proyecto, por nuestro esfuerzo, dedicación y desempeño, donde ambas aprendimos una de la otra, durante todo el proceso de elaboración de este trabajo.

Antonieta Redondo Monney

Elizabeth Narváez Alvarado

RESUMEN

Este trabajo comprende el informe del proyecto relacionado con las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el área secretarial.

Este proyecto investigativo tuvo como objetivo principal, analizar las estrategias de enseñanza y aprendizaje con el fin de implementarlas en la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

Con esa finalidad, el proyecto se desarrolló en la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, donde se aplicaron las estrategias de enseñanza y aprendizaje, producto del diagnóstico realizado; el cual inició con la justificación del tema, pues es un problema que surgió de una necesidad educativa.

También, se efectuó una revisión bibliográfica con el propósito de desarrollar un marco teórico que permitiera orientar las concepciones fundamentales para la investigación, tales como los pilares de la educación, estrategias de enseñanza y aprendizaje, enfoque por competencias, documentos comerciales, guía didáctica, mediación pedagógica y área secretarial, para luego dar paso al planteamiento metodológico, del cual se generaron los instrumentos para la recolección de datos y el método utilizado para crear y validar tanto los instrumentos como las estrategias de enseñanza y aprendizaje.

Lo anterior, se realizó con el fin de determinar las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el área secretarial. Estas estrategias se plantearon desde el enfoque por competencias a partir de las competencias genéricas y específicas, producto del proyecto realizado, pues este enfoque permitió al educando poner en práctica los conocimientos desde un aprendizaje significativo.

De igual manera, el enfoque por competencias antes mencionado benefició el desarrollo del potencial del estudiantado mediante sus habilidades y destrezas, permitiéndole un acercamiento a la realidad laboral de manera competente.

Con base en lo anterior y como resultado del proyecto realizado, se consideró que el enfoque por competencias tiene como propósito formar a personas capaces de enfrentarse a la realidad laboral, profesional y personal de una forma consciente, analítica, comprometida y crítica; razón por la que surgió la necesidad de elaborar la guía de estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el área secretarial.

ESTRUCTURA DEL PROYECTO

En cuanto a la estructura del proyecto, a continuación se presenta el detalle de los capítulos por los que estará compuesto.

Capítulo I. Introducción

Este apartado introduce el trabajo ejecutado, además de los antecedentes, justificación, planteamiento del problema, objetivo general y objetivos específicos.

Capítulo II. Marco Teórico

Corresponde a la revisión bibliográfica en fuentes primarias y secundarias acerca de la temática del proyecto. Se conceptualiza el término educación y sus pilares, además de estrategias de enseñanza y aprendizaje, enfoque por competencias, documentos comerciales en el área secretarial, guía didáctica y mediación pedagógica.

Capítulo III. Marco Metodológico

Comprende el proceso de la metodología utilizada, el tipo de investigación seleccionada para el desarrollo del proyecto, el procedimiento metodológico; así como las técnicas e instrumentos para obtener información, también la población escogida y la muestra, así como la forma de sistematización de los datos que se obtendrán a través del trabajo de campo del diagnóstico realizado.

Capítulo IV. Diagnóstico

Permitió identificar las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias, la realización del diagnóstico sirvió de guía para obtener información preliminar que fue relevante en el desarrollo del proyecto. En este apartado, se presenta también el análisis de la información obtenida por medio de los instrumentos.

Capítulo V. Validación

Ofrece datos relacionados con el proceso de revisar, validar y aplicar de los diferentes instrumentos para obtener la información relacionada con el tema y objetivos del diagnóstico así como la implementación de las estrategias propuestas en la guía elaborada por las investigadoras, para la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones

En este capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones con base en los resultados obtenidos, producto del análisis de la información final de este trabajo. En este apartado, también se describen las necesidades de la Escuela de Secretariado Profesional en materia de estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias, razón por la cual se elaboró la guía como respuesta a esas necesidades.

En cuanto a las recomendaciones se realizaron con base en el proceso de elaboración del trabajo.

Como un apartado final, se presentan las referencias bibliográficas consultadas para el desarrollo del proyecto y posteriormente, se cuenta con un apartado de anexos como sustento y consulta de lo manifestado en este trabajo de graduación.

TABLA DE CONTENIDOS

HOJA DE APROBACIÓN	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
RESUMEN.....	VI
ESTRUCTURA DEL PROYECTO	VIII
LISTA DE TABLAS.....	XII
LISTA DE FIGURAS	XVII
CAPÍTULO I	18
INTRODUCCIÓN.....	19
ANTECEDENTES.....	21
JUSTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	25
OBJETIVO GENERAL.....	27
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	27
CAPÍTULO II	29
MARCO TEÓRICO.....	30
PILARES DE LA EDUCACIÓN	30
MEDIACIÓN PEDAGÓGICA.....	32
ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE	33
ENFOQUE POR COMPETENCIAS.....	36
<i>Competencias genéricas</i>	<i>42</i>
<i>Competencias específicas.....</i>	<i>44</i>
PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES	46
DIDÁCTICA.....	49
La guía didáctica	51
CAPÍTULO III	53
MARCO METODOLÓGICO	54
INVESTIGACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA	54

Técnicas e instrumentos	56
Procedimiento Metodológico.....	58
Fuentes de información	61
Muestra y población.....	62
Sistematización y análisis de la información	62
CAPÍTULO IV	65
DIAGNÓSTICO	66
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	66
Resultados de los cuestionarios aplicados al estudiantado.....	66
Resultados de las entrevistas aplicadas a las docentes	96
CAPÍTULO V	104
VALIDACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	105
CAPÍTULO VI.....	118
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	119
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	124
ANEXOS	128

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Competencias genéricas para la producción de documentos.....	44
Tabla 2. Competencias específicas para la producción de documentos	45
Tabla 3. Significado de los documentos.....	48
Tabla 4. Conceptos de didáctica.....	49
Tabla 5. Distribución total de estudiantes según sexo y edad. 2014	66
Tabla 6. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta sobre si se logra el objetivo propuesto en la aplicación de una nueva estrategia de enseñanza y aprendizaje en el aula, por parte de las docentes. 2014	67
Tabla 7. Motivos por los cuales el estudiantado considera que se logra o no el objetivo propuesto con la aplicación de una nueva estrategia de enseñanza y aprendizaje en el aula, 2014.....	68
Tabla 8. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca de la realización de la actividad de exposiciones en clases por parte de las docentes. 2014	69
Tabla 9. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca de la realización de la lluvia de ideas en clases por parte del docente. 2014.....	69
Tabla 10. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca de la realización de dramatizaciones en clases por parte del docente. 2014	70
Tabla 11. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca de la realización de trabajo grupal en clases por parte de las docentes. 2014.....	70
Tabla 12. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca de la realización de actividades recreativas en clases por parte de las docentes. 2014	71
Tabla 13. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca de la realización de estudio de casos en clases por parte de las docentes. 2014.....	71
Tabla 14. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca de la realización de trabajo individual en clases por parte de las docentes. 2014.....	71
Tabla 15. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca de la realización de debates en clases por parte de las docentes. 2014	72
Tabla 16. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca de la realización de investigaciones en clases, por parte de las docentes. 2014	72

Tabla 17. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta con respecto de la utilización de libros por parte de las docentes como un recurso en la clase. 2014	73
Tabla 18. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta con respecto de la utilización de la televisión como un recurso en la clase por parte de las docentes. 2014.....	74
Tabla 19. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta con respecto a la utilización de la computadora como un recurso en la clase por parte de las docentes. 2014	74
Tabla 20. Distribución de estudiantes según sexo, con respecto del uso del recurso proyector de multimedia en la clase por parte de las docentes. 2014	74
Tabla 21. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, acerca del uso de las hojas, goma, tijeras, marcadores en la clase como recursos por parte de las docentes. 2014.....	75
Tabla 22. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, de acuerdo con el uso del recurso la lluvia de ideas en la clase parte de las docentes. 2014	75
Tabla 23. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, acerca del uso de la pizarra acrílica como un recurso en la clase por parte de las docentes. 2014	76
Tabla 24. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, acerca si se utiliza el proyector de opacos como un recurso en la clase. 2014.....	76
Tabla 25. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, si el docente utiliza como un recurso las bibliotecas virtuales en la clase. 2014	76
Tabla 26. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, acerca del uso de material de desecho como un recurso en la clase por parte de las docentes. 2014	77
Tabla 27. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, si se utilizan como un recurso las dramatizaciones en la clase. 2014	77
Tabla 28. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, con respecto del uso de las maquetas en la clase como un recurso. 2014	77
Tabla 29. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, si se utiliza el retroproyector en la clase. 2014.....	78

Tabla 30. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, acerca del uso del recurso el rotafolio en la clase. 2014	78
Tabla 31. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, acerca del uso de los juegos didácticos en la clase. 2014	78
Tabla 32. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, acerca del uso de los mapas conceptuales en la clase como un recurso por parte de las docentes. 2014.....	79
Tabla 33. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, acerca del uso de la radiograbadora como un recurso la en la clase. 2014	79
Tabla 34. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca del aspecto cultural tomado en cuenta para el desarrollo de su clase. 2014	80
Tabla 35. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, acerca del aspecto ambiente tomado en cuenta para el desarrollo de la clase. 2014	81
Tabla 36. Distribución de estudiante según sexo y respuesta, relacionado con el aspecto de los estilos de aprendizaje tomado en cuenta para el desarrollo de su clase por parte de las docentes. 2014	81
Tabla 37. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, relativo al grado de importancia que le da cada docente a la asimilación de sus conocimientos con base en el contexto en el que se desenvuelven. 2014.....	82
Tabla 38. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca del grado de importancia que consideran que el docente le da a lo que conoce e ignora de la y el estudiante acerca del tema. 2014	83
Tabla 39. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, según lo relacionado con el grado de importancia que consideran que el docente le da a las disposiciones personales para el trabajo como concentración, actitud, comprensión. 2014.....	83
Tabla 40. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta relativo con el grado de importancia que el docente le da a la motivación del estudiantado en relación con el tema que se está desarrollando. 2014	84
Tabla 41. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta según lo relacionado con el grado de importancia que el docente le da al manejo de información sobre hechos, conceptos, procedimientos y valores. 2014	84

Tabla 42. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca del grado de importancia que el docente le da al ajuste de las actividades de acuerdo con el tiempo con que se cuenta para realizarlas. 2014.....	85
Tabla 43. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca del grado de importancia que consideran que el docente le da a la apreciación del contexto físico en el aula como iluminación, ruidos, interrupciones, temperatura. 2014	85
Tabla 44. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta sobre si consideran importante que el equipo docente aplique estrategias de enseñanza y aprendizaje innovadoras en la producción de documentos comerciales. 2014.....	86
Tabla 45. Importancia de que el equipo docente aplique estrategias de enseñanza y aprendizaje innovadoras en la producción de documentos comerciales. 2014.....	87
Tabla 46. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta que consideran que sí se debe aplicar un enfoque por competencias en la clase. 2014.....	88
Tabla 47. Motivos por los cuales se debe aplicar o no el enfoque por competencias en el aula.	89
Tabla 48. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta que consideran que el enfoque por competencias le motiva en su proceso de aprendizaje. 2014	89
Tabla 49. Razones por las que el enfoque por competencias motiva o no al estudiante en su proceso de aprendizaje.	90
Tabla 50. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta sobre si el docente debe aplicar nuevas estrategias para impartir el tema de producción de documentos comerciales en la clase. 2014	91
Tabla 51. Motivos por los cuales se debe aplicar o no nuevas estrategias por competencias para impartir el tema de producción de documentos en el aula.....	92
Tabla 52. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta que consideran que lograrán pensar al recibir clases donde el docente aplique nuevas estrategias para impartir el tema de producción de documentos comerciales. 2014	92

Tabla 53. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta que consideran que lograrán analizar al recibir clases donde el docente aplique nuevas estrategias para impartir el tema de producción de documentos comerciales. 2014	93
Tabla 54. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta que consideran que lograrán razonar al recibir clases donde el docente aplique nuevas estrategias para impartir el tema de producción de documentos comerciales. 2014	93
Tabla 55. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta que consideran que lograrán aprender al recibir clases donde el docente aplique nuevas estrategias para impartir el tema de producción de documentos comerciales. 2014	94
Tabla 56. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta que consideran que lograrán problematizar al recibir clases donde el docente aplique nuevas estrategias para impartir el tema de producción de documentos comerciales. 2014	94
Tabla 57. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta que consideran que lograrán resolver problemas de la realidad al recibir clases donde el docente aplique nuevas estrategias para impartir el tema de producción de documentos comerciales. 2014.....	94
Tabla 58. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta que consideran que lograrán dialogar al recibir clases donde el docente aplique nuevas estrategias para impartir el tema de producción de documentos comerciales. 2014	95
Tabla 59. Categoría estrategias de enseñanza y aprendizaje.....	97
Tabla 60. Categoría de enfoque por competencias.....	100
Tabla 61. Categoría de producción de documentos comerciales	102
Tabla 62. Resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de validación.....	110

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Concepto de competencia	42
Figura 2. Características de las competencias genéricas	43
Figura 3. Características del Diagnóstico.....	60
Figura 4. Procedimiento de análisis cuantitativos de los datos.....	63
Figura 5. Otras actividades que realiza la docente en el aula	73
Figura 6. Otros recursos que la docente utiliza en el aula	80
Figura 7. Otros aspectos que toman en consideración las docentes en el desarrollo de su clase.	82
Figura 8. Otros aspectos que el estudiante podría lograr si se implementan nuevas estrategias.....	95
Figura 9. Estructura de las estrategias.....	108

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En el nuevo milenio en el que la educación es importante para la sociedad y en donde la enseñanza tiene como objetivo primordial formar personas integrales, resulta necesario que éstas cuenten con mayores conocimientos y competencias para desenvolverse de manera idónea y apropiada, por lo que la orientación de las instituciones educativas deben estar dirigidas hacia la búsqueda de nuevas estrategias y metodologías que permitan hacerle frente a las capacidades que debe generar día a día el estudiantado.

Por esta razón, nace el propósito de este trabajo, el cual es generar estrategias de enseñanza y aprendizaje que se utilizarán en la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, en el curso de Técnicas Mecnográficas por Computadora II, para lo cual se trabajará con la carta, el memorando, la certificación y la constancia, que son algunos de los documentos que se estudian en dicho curso, según el programa de estudio facilitado por la licenciada Ana Lorena Campos Varela, docente de la Escuela de Secretariado Profesional.

Estas estrategias de enseñanza y aprendizaje estarán basadas en el enfoque por competencias, ya que es una línea curricular que será un aporte importante para los planes de estudios de la Escuela de Secretariado Profesional, por consiguiente generaría una formación integral del estudiantado de dicha escuela, permitiendo la construcción de conocimientos que pueden ser aplicados en diferentes contextos en los que se desenvuelva.

Ese desarrollo integral se basa en todos los aspectos de la vida en los que se desenvuelve una persona, los cuales deben ser considerados para que su calidad de vida sea positiva, por tal razón, el compromiso desde la pedagogía es formar a las y los estudiantes capaces de enfrentarse a esa realidad de una forma consciente, comprometida, crítica y con el deseo de servir con una actitud positiva a la sociedad en donde podrán dar lo mejor de ellos y ellas de acuerdo con los conocimientos adquiridos durante su proceso de enseñanza y aprendizaje.

Siguiendo los argumentos expuestos, se reflexiona en que la educación exige educadores formados integralmente, que puedan plantear alternativas metodológicas para la construcción del conocimiento; pues según Freire (2005), la educación requiere docentes investigadores, creadores, rigurosamente curiosos, humildes, persistentes e inquietos. Por lo que, los futuros docentes deben conocer la realidad educativa donde profesionalmente se van a incorporar de manera ética y responsable, involucrando al estudiantado dentro de su propio proceso de aprendizaje.

Como se mencionó anteriormente, el trabajo se orientó al estudio y aplicación de estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias, ya que acorde con lo que señala Tobón (2010), “las instituciones educativas también tienen un gran impacto en la formación de competencias, pues se requiere de diversos recursos para mediar en este proceso, más allá de la tiza y del tablero tradicionales” (p. 47), mediante ese enfoque se abordaron herramientas, procesos, técnicas, actividades y prácticas innovadoras para la producción de documentos comerciales en el área secretarial, que beneficien a los y las docentes, al estudiantado y a la sociedad. Además, estas estrategias permitieron desarrollar las competencias genéricas y específicas necesarias en la producción de los documentos comerciales.

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje generan un aprendizaje significativo a través del enfoque por competencias, formando personas capaces de actuar con idoneidad en los diversos contextos, trascendiendo así la visión de las personas en un todo.

Por lo anterior, se elaboró una guía de estrategias basada en el enfoque por competencias, que responda de manera idónea a las necesidades personales, profesionales y sociales que cada estudiante recibirá en su proceso educativo por medio de las estrategias de enseñanza y aprendizaje, obteniendo como resultado personas integrales y capaces de enfrentar su diario vivir.

Antecedentes

Con respecto a los antecedentes que tienen que ver con el tema de este trabajo, estos corresponden a lo que se ha investigado y realizado en la Escuela de Secretariado de la Universidad Nacional, tanto interna como externamente de Costa Rica. En este caso particular, en estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el área secretarial.

Para lo anterior, se consultó el trabajo final de investigación denominado: “Diagnóstico curricular y propuesta de perfil profesional por competencias de la Licenciatura en Educación Comercial” realizado en el 2011, por la máster Isabel Araya Muñoz, docente de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, cuya finalidad fue caracterizar los elementos curriculares: el contexto, los recursos humanos y materias, el proceso educativo y la demanda de la especialidad de la Licenciatura en Educación Comercial; así como “determinar los problemas y las necesidades de las diferentes fuentes curriculares que orienten el establecimiento de una propuesta de perfil por competencias para la persona graduada de la Licenciatura en Educación Comercial.” (Araya, 2011, p.6)

El trabajo de Araya (2011) consistió en el análisis curricular de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional de Costa Rica y tuvo como finalidad diseñar una propuesta de perfil por competencias para el profesional graduado en Educación Comercial y, en síntesis, sus resultados lograron definir al profesional de esta carrera en relación con la disciplina, relativos a la gestión administrativa de la docencia, específicos y generales de la educación y de la pedagogía, y relativos a desarrollo humano. Con base en lo anterior, se determina:

La propuesta del perfil por competencias, el objeto de estudio de la carrera, la competencia global o meta de formación, las competencias genéricas como ejes transversales y las competencias específicas, éstas diferenciadas entre pedagógicas y disciplinares: producción documental, soporte organizacional, recursos tecnológicos y administración de la información. (Araya, 2011, p. 10)

Como antecedente también se consultó el documento denominado “*Competencias que requiere el Diplomado en Educación Comercial para la Enseñanza de la Especialidad de Secretariado*”, el cual comprende una Memoria del Seminario de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Educación Comercial con énfasis en Docencia, elaborada por los estudiantes Carlos Jiménez Vargas y Lauren Rangel Hernández en el año 2013, cuyo objetivo fundamental fue identificar, con base en los cuatro pilares de la educación propuestos por Delors: saber ser, saber conocer, saber hacer y saber convivir, mediante competencias necesarias en el aula para la formación de profesionales del diplomado en Educación Comercial y Administración de Oficinas, de acuerdo con la demanda laboral. (Jiménez y Rangel, 2013)

Para la ejecución de ese trabajo, los investigadores recurrieron a las siguientes instituciones educativas superiores que se encargan de formar al estudiantado en el área de secretariado: “el Colegio Universitario de Cartago (CUC), Universidad Técnica Nacional (UTN) y dos centros de enseñanza secundaria Colegio Técnico Profesional de Educación Comercial y Servicios, (COTEPECOS) y el Colegio Vocacional de Artes y Oficios de Cartago”. (Jiménez y Rangel, 2013, p. 10)

De igual manera, se consultó el proyecto denominado “El rendimiento en la producción de documentos”, adscrito al programa de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional “Comunicación, Tecnología y Gestión de la Oficina”, proyecto elaborado por la máster Isabel Araya Muñoz y la máster Katia Varela Córdoba.

Para el desarrollo de dicho proyecto se tomaron en cuenta dos momentos, el primero comprende, según las autoras:

Una propuesta teórica y metodológica para la producción de documentos basada en el modelo de formación por competencias que permita desarrollar el desempeño de los estudiantes del curso de técnicas mecanográficas por computadora III del segundo nivel de la carrera de Administración de Oficinas y Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional. (Araya y Varela, 2011, párrafo1)

En el segundo, se construyeron y aplicaron instrumentos para el análisis del rendimiento de las y los educandos que participaron en los grupos conformados.

Además, se revisó el documento denominado “Los títulos universitarios y las competencias fundamentales: los tres ciclos”, elaborado por el señor Ángel Pérez Gómez y otros, en el 2009, el cual ofrece una serie de sugerencias que pueden ayudar a entender mejor el sentido de las titulaciones y a elaborar los planes de estudio cuando el desarrollo de las competencias fundamentales del estudiantado se propone como la finalidad de la docencia universitaria.

Del mismo modo se consultó el libro denominado “Estrategias de enseñanza-aprendizaje: docencia universitaria basada en competencias”, del autor Julio Pimienta Prieto, esta obra comprende un serie de estrategias y metodologías que contribuyen al enriquecimiento en la formación por competencias de las y los estudiantes universitarios.

Asimismo, las investigadoras consideraron importante hacer referencia a los antecedentes institucionales, ya que es el lugar donde se desarrollará el proyecto por lo que seguidamente se presenta información substancial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

La Escuela de Secretariado Profesional desde su apertura, según acuerdo tomado en Acta número 82 del 13 de febrero de 1974, tiene las siguientes misión y visión.

La misión “es formar integralmente profesionales de excelencia en el área del Secretariado y/o la Administración de Oficinas en los ámbitos de la gestión administrativa, empresarial y educativa, atendiendo a las demandas de la sociedad para contribuir al desarrollo humano sostenible. Además, los planes de estudio con los que se inició dicha Escuela en el año 1974, han tenido variaciones de acuerdo con las necesidades detectadas y hoy día, gracias al esfuerzo conjunto de profesores, estudiantes y administrativos, la Escuela cuenta con un espléndido currículum, catalogado como excelente dentro de la Facultad de Ciencias Sociales.”(Escuela de Secretariado Profesional)

La visión “es ser la Unidad Académica en el área del Secretariado y/o la Administración de Oficinas y de Educación Comercial con mayor presencia y protagonismo a nivel nacional e internacional por medio del mejoramiento continuo y la innovación académica, la investigación, docencia, extensión y producción, con

principios y valores éticos para fortalecer la construcción de una sociedad digna y sostenible.” (Escuela de Secretariado Profesional)

Además, en el año 1978 fue abierto, como muestra de consolidación de la carrera, el primer bachillerato en secretariado, el cual sirvió como base de los programas de futuras licenciaturas. (Redondo, 2004)

Debido a la necesidad de adaptarse para satisfacer las demandas de una sociedad cambiante y exigente, y acorde con los cambios que experimenta el mundo en la actualidad, la Escuela de Secretariado Profesional presenta una oferta académica para las carreras de Licenciatura en Administración de Oficinas con salida lateral al Diplomado y Bachillerato y Licenciatura en Educación Comercial con salida lateral al Diplomado y Bachillerato, según el plan de estudios de esa Escuela.

Esta Escuela también se ha preocupado porque sus estudiantes avancen de forma segura con sus prácticas y proyectos de graduación, mostrando un interés incondicional, asesorando, apoyando e instruyendo al estudiante durante todo el proceso de elaboración de la modalidad elegida, así como las recomendaciones y otros pasos a seguir. (Redondo, 2004)

En los anexos uno y dos, se puede observar la tabla con los planes de estudio de Administración de Oficinas y Educación Comercial que actualmente ofrece la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional y a la fecha, esta casa de estudios continúa con el extenso proceso de renovación y una transformación integral que asegura el compromiso con la sociedad y el conocimiento orientado por los principios de excelencia académica, atención oportuna a las nuevas necesidades del desarrollo, flexibilidad y renovación pedagógica; razón por la cual, en el marco de su cuarenta aniversario celebrado en el 2013, se presenta ante la Asamblea Legislativa el proyecto de Ley N° 18584 para el reconocimiento de la Universidad Nacional como Institución Benemérita de la Educación, la Tecnología, la Ciencia y la Cultura Costarricense, el cual está en estudio por la Comisión Permanente de Asuntos Sociales.

De igual manera, el 8 de noviembre de 2013, se realizó una entrevista a la máster Ana María Fournier Vargas docente de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, en la que se refirió al acuerdo ESP-AC-782-2008 aprobado mediante Asamblea de Escuela celebrada en setiembre de 2008, en el que

se avala la propuesta para la realización del proyecto plan piloto para el Diplomado en Administración de Oficinas bimodal basado en competencias, sin embargo, dicho plan no terminó su desarrollo.

Se refirió, además, al acompañamiento del personal del Programa de Diseño y Gestión Curricular de la Universidad Nacional, en el proceso de elaboración de un plan de estudios por competencias para la carrera de Administración de Oficinas.

La máster Fournier también hace mención de un diagnóstico aplicado a estudiantes graduados de la Escuela de Secretariado Profesional, con respecto a esta temática de las competencias; así como al profesorado de esta Escuela, cuyos resultados se presentaron en Asamblea de Escuela y con base en estos se reformuló el objeto de estudio aprobado en mayo de 2013; así como las competencias genéricas de la carrera.

Para finalizar la entrevista, la docente señaló que en la última Asamblea de Escuela del 2012, se aprobó que el plan de estudios fuera con perfiles por competencias, por lo que, en el 2013 se establece la revisión del plan de estudios de la carrera de Administración de Oficinas según acuerdo ESP-AE-006-2013.

Una vez expuesto lo relacionado con los antecedentes, seguidamente se procede al desarrollo de la justificación y planteamiento del problema.

Justificación y Planteamiento del Problema

El presente trabajo pretende dar un aporte importante en el campo de la educación comercial, ya que se procura investigar acerca de las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias específicamente en la producción de documentos comerciales, además es primordial, ya que en la actualidad el enfoque por competencias es utilizado por el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica y la Escuela de Secretariado Profesional pretende aplicarlo en las carreras de Administración de Oficinas y Educación Comercial.

También, el tema es viable porque lo aprobó la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, según la resolución número uno, transcrita mediante oficio ESP-CTFG-250-2012 de fecha 18 de octubre del 2012, en donde se acordó aprobar el anteproyecto y se indicó

que se consideraba oportuno realizar el proyecto denominado “Estrategias de Enseñanza y Aprendizaje Basadas en un Enfoque por Competencias para la Producción de Documentos Comerciales en el Área Secretarial”. Además, en el oficio ESP-D-120-2013 de fecha 13 de marzo de 2013, firmado por el máster Leonardo Salas Quirós, director de la Escuela de Secretariado, expresa su anuencia para que las discentes desarrollaran este trabajo de graduación en la escuela.

De igual manera, tomando en cuenta que la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional ha venido trabajando en un proceso para poder implementar un plan por competencias dentro del plan de estudios de la carrera Administración de Oficinas, según se menciona en los antecedentes de este trabajo, este proyecto se considera fundamental como aporte de las investigadoras a esta institución; razón por la cual, se proponen las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el área secretarial.

Asimismo, el trabajo es significativo porque se pretende elaborar una guía que contenga las estrategias de enseñanza y aprendizaje, la cual es innovadora porque está enfocada hacia las competencias, dando respuestas a las necesidades de los y las docentes en cuanto a la producción de documentos comerciales en el área secretarial, también ayudará a la formación del estudiantado en beneficio de su vida personal, laboral y profesional.

La sociedad requiere del proceso formativo de sus miembros, donde la formación favorece la construcción de potencialidades, habilidades, conocimientos, actitudes y valores tomando en cuenta las capacidades de las personas con base en el contexto en que son formadas.

Lo anterior, va muy ligado a las competencias a las que se refiere este trabajo, pues para Parra (2006), el enfoque por competencias procura que todo individuo desarrolle su potencial, capacidades y habilidades mostrando interés por el aprendizaje y que todo eso debe estar basado en “*los cuatro pilares de la educación que propone Delors (UNESCO, 1997): aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a convivir y aprender a ser.*” (Citado por Parra, 2006, p. 4), los cuales se explicarán en el siguiente apartado que corresponde al marco teórico.

El proyecto es actual, pues su finalidad es aplicar las estrategias de enseñanza y aprendizaje desde el enfoque por competencias para la elaboración de documentos comerciales; ya que según la revisión bibliográfica realizada, se estima que existe una carencia de estrategias, recursos y técnicas que permitan el desarrollo en la producción de documentos comerciales implementando dicho enfoque.

Por lo tanto, el tema de las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales se abordó por ser propio del área de conocimiento y desarrollo profesional en la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

De igual forma, este proyecto de estrategias brindó un aporte importante desde la enseñanza por competencias porque actualmente el Ministerio de Educación Pública lo aplica a la educación técnica en la especialidad de Secretariado Ejecutivo y Ejecutivo para Centros de Servicios de los colegios técnicos profesionales, pues los y las docentes formados en la Escuela de Secretariado Profesional, son quienes deben impartir dichas carreras técnicas, por lo cual, resultará beneficiado el equipo docente y el estudiante de la Escuela de Secretariado Profesional.

En relación con lo anterior, el proyecto buscó dar respuesta al siguiente problema a investigar: ¿Cuáles son las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos en el curso de técnicas mecanográficas por computadora dos? Esta pregunta fue la que guió el trabajo de investigación y de ella surgen los siguientes objetivos que delimitarán el desarrollo del proyecto.

Objetivo General

Analizar las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para determinarlas más idóneas en la producción de documentos comerciales en el área secretarial, con el fin de implementarlas en la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

Objetivos Específicos

1. Identificar las competencias que se requieren desarrollar en el proceso de enseñanza y aprendizaje para la producción de documentos comerciales en el

- curso de Técnicas Mecanográficas por Computadora II, que se imparte en la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.
2. Determinar las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias que se requieren en la producción de documentos comerciales en el curso de Técnicas Mecanográficas por Computadora II, que se imparte en la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.
 3. Diseñar una guía que contenga estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el curso de Técnicas Mecanográficas por Computadora II, que se imparte en la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.
 4. Validar la guía de las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias con el fin de implementarlas en la producción de documentos comerciales en el curso de Técnicas Mecanográficas por Computadora II, que se imparte en la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.
 5. Valorar los resultados de la guía de las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el curso de Técnicas Mecanográficas por Computadora II que se imparte en la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Para el realización de este proyecto se efectuó una revisión bibliográfica con el fin de desarrollar los conceptos que se citan a continuación: pilares de la educación, estrategias de enseñanza y aprendizaje, enfoque por competencias, documentos comerciales, guía didáctica, mediación pedagógica y área secretarial; cuyo propósito es fundamentar el trabajo y tener criterios para analizar la información que se obtendrá a partir de la investigación educativa.

Además, para Delors (1996) la persona debe mantenerse actualizada y continuar formándose para la vida con la finalidad de adaptarse a una sociedad que está en constante evolución, porque “la educación ocupa un lugar cada vez mayor en la vida de los individuos a medida que aumenta su función en la dinámica de las sociedades modernas”. (p.105)

Con base en lo anterior, primeramente se presenta la conceptualización de los cuatro pilares de la educación, que son esenciales para comprender el proceso educativo en la mediación pedagógica.

Pilares de la Educación

Tal y como lo define Dengo (2011), la educación es un proceso dinámico y cambiante en el cual las personas, desde que nacen, inician un proceso de educación ya sea formal o no formal; también señala que éste es un tema propio del ser humano al que le interesa los procesos de socialización, pues a partir de estos que se genera la sociedad, donde desempeñan un papel importante los cuatro pilares de la educación; por tanto, “para cumplir el conjunto de las misiones que le son propias, la educación debe estructurarse en torno a cuatro aprendizajes fundamentales, que en el transcurso de la vida serán para cada persona en cierto sentido, los pilares del conocimiento” (Delors, 1996, p. 105), estos permiten la mediación pedagógica y se componen según este último autor, de la siguiente manera:

Aprender a conocer: consiste en que cada persona aprenda a comprender el mundo en el que se desenvuelve, para lograr vivir dignamente, poder desarrollarse como profesional y relacionarse con los demás. Este se basa especialmente en la comprensión entre las personas que viven en una sociedad.

Este pilar permite comprender las diversas circunstancias que se dan en el entorno en el que convive el individuo a partir de esa convivencia que experimenta el ser humano. Asimismo, éste puede desplegar su curiosidad y sentido crítico, por lo cual debe aprender a aprender desarrollando la atención, la memoria y el pensamiento.

Aprender a hacer: Este pilar está ligado al del aprender a conocer, aunque el aprender a hacer se enfoca más a la formación profesional del individuo, en donde el docente y el entorno colabora para que el estudiantado pueda poner en práctica los conocimientos adquiridos durante su proceso de desarrollo, a través de la experiencia, habilidades, actitudes y valores, lo que a su vez le permite prepararse para enfrentarse al campo laboral.

Se considera que los aprendizajes deben progresar y ser competentes, pues las competencias juegan un papel importante en la actualidad así lo requiere la sociedad, donde se toma muy en cuenta la formación técnica y profesional de la persona, a quien se le solicita ciertas competencias específicas.

Aprender a convivir: se refiere al descubrimiento progresivo entre el estudiantado permitiéndoles trabajar en proyectos comunes que les facilite la resolución de los conflictos que se presentan en la realidad. Por tanto, este pilar debe colaborar en la enseñanza por y para la diversidad, con el fin de que se dé el respeto entre las personas, logren trabajar en armonía y obtengan como resultado objetivos comunes.

Aprender a ser: la educación debe contribuir al desarrollo integral de la persona, a saber: cuerpo y mente, inteligencia, sentimientos, responsabilidad, entre otros, los cuales permitirán a la persona contar con un pensamiento autónomo y crítico, así como elaborar su propio criterio, para definir por sí mismos como enfrentarse a las diferentes situaciones que se presentan en la vida, considerando que se vive en un mundo cambiante, en el que se debe dar lugar a la imaginación y a la creatividad.

Estos cuatro pilares están relacionados entre sí ya que todos ellos permiten el desarrollo humano integral, pues éste no se da únicamente en aprender conocimientos, sino también por medio de la convivencia y comprensión hacia las demás personas, o sea, donde la formación integral radica en el proceso por medio del cual se busca un progreso integral de las diferentes capacidades que poseen las personas.

En el caso del equipo docente y el estudiantado, a través de la utilización de estrategias en el proceso de enseñanza y aprendizaje como una forma de “adaptarse a las necesidades de las sociedades modernas” (Delors, 2002, p. 121), donde el manejo de dichas estrategias son realmente necesarias para el cumplimiento de los objetivos en la mediación pedagógica, se conceptualizan la mediación pedagógica y posteriormente las estrategias de enseñanza y aprendizaje.

Mediación pedagógica

Es “la intervención capaz de promover y acompañar el aprendizaje de nuestros interlocutores, es decir, de promover en los educandos la tarea de construirse y de apropiarse del mundo y de sí mismos.” (García, 2003, p.186).

Lo anterior indica que esta permite guiar y orientar el aprendizaje del estudiantado, de manera que los educandos logren crear su autonomía y conciencia con su entorno, con el fin de que reflexionen y pongan en práctica sus conocimientos para generar alternativas de acuerdo con el contexto en el cual están inmersos.

Por su parte, García (2003) considera que la mediación pedagógica es una labor educativa que no resulta fácil, ya que la docencia universitaria en muchas ocasiones se ha centrado en sólo la transferencia de conocimientos y que no trascienden; sin embargo, hace varios años se ha venido trabajando en “una toma de conciencia de la necesidad del cambio”(p.186), lo que significa que el docente no se visualiza como aquel que transmite conocimientos, sino el que es capaz de crear los escenarios para promover y fomentar el pensamiento crítico y la reflexión para construir los conocimientos y reconstruirlos, permitiendo las propuestas alternativas a los problemas o situaciones que se presentan en el entorno.

Además, para Gutiérrez y Prieto (2007), la mediación pedagógica se entiende como “el tratamiento de contenidos y de las formas de expresión de los diferentes

temas, a fin de hacer posible el acto educativo dentro del horizonte de una educación concebida con participación, creatividad, expresividad y relacionalidad". (p. 9), esta cita significa que la mediación pedagógica es un acto que guía el proceso educativo de manera que se logre la participación del estudiantado, así como la iniciativa y que pueda relacionar los conocimientos con la práctica.

Por su parte, este autor agrega que el término mediación hace referencia al sentido de mediar entre un área específica de conocimiento de las personas que se encuentran dentro del proceso educativo y requieren de ésta.

Además, es fundamental que una institución educativa promueva la formación no sólo en el sentido de los conocimientos sino también en el humanismo, ya que en la formación de las personas se requiere del diálogo, de buenas relaciones interpersonales y de las "aventuras de realizarse como persona", por medio de la "construcción de los conocimientos, la creatividad, de la investigación y del intercambio de experiencias". (Gutiérrez y Prieto, 2007, p. 10)

Estrategias de Enseñanza y Aprendizaje

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje, tal y como las define Monereo (2007), son una guía de las acciones que hay que seguir, consistentes e intencionales dirigidas a un objetivo relacionado con el aprendizaje.

Por lo tanto, una estrategia se puede definir como una serie de acciones que se realizan para cumplir un objetivo fijado por la persona que la aplica, en este caso, el equipo docente, por consiguiente, cada estudiante resultará beneficiado.

Monereo también señala que las estrategias:

Son siempre conscientes e intencionales, dirigidas a un objetivo relacionado con el aprendizaje. Esto supone que las técnicas puedan considerarse elementos subordinados a la utilización de estrategias; también los métodos son procedimientos susceptibles de formar parte de una estrategia. (Nisbet, Shucksmith, Schmeck. Citado en Monereo, 2007, p.23)

Esto significa que las estrategias de aprendizaje en el ámbito educativo tienen el fin de orientar una actividad para lograr un objetivo pedagógico, de esta manera, verificar si funciona para la asimilación del tema que se está estudiando. Con base en lo que señala Monereo (2007), estas estrategias poseen una característica esencial que requiere la comprensión de las situaciones que se presentan en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Por lo que un aprendizaje de calidad no sólo se da por la parte intelectual, ni por los procedimientos que se utilicen para estudiar de manera eficiente, “sino de poder captar las exigencias de las tareas en una situación de aprendizaje determinada y controlar con los medios adecuados dicha situación.”(p.24)

Según lo anterior, se puede concebir como estrategias de enseñanza y aprendizaje aquellos medios que tanto el equipo docente como el estudiantado pueden emplear para obtener un aprendizaje significativo, que se refiere no sólo a memorizar información y repetirla, sino aquel que tiene sentido para el ser humano; en la asimilación de los conocimientos se concibe una relación con el contexto y la vida de la persona.

Es decir, el aprendizaje significativo y la construcción del conocimiento, entendido como un proceso que se va generando en la mente del ser humano y conforme se procesa la información, se le da una significación que no es arbitraria, por lo cual, debe existir interés para aprender (Rodríguez, 2004).

También se puede agregar lo expuesto por Freire (2005), cuando señala: “el deber de respetar no sólo los saberes con que llegan los educandos, sobre todo los de clases populares - saberes socialmente construidos en la práctica comunitaria” (p.31), es decir, el conocimiento previo que posee el educando surge a partir de las experiencias vividas con el propósito de lograr la vinculación de éstos con los nuevos aprendizajes para generar aprendizajes significativos obtenidos a partir de la discusión con los y las estudiantes de la razón de ser de los conocimientos y su puesta en práctica.

Ese proceso tiene como finalidad aportar a la formación integral de la persona en todos los ámbitos que ésta se desenvuelve, lo cual depende en gran medida de la guía y coordinación del o la docente como un objetivo importante a favor de ese proceso y en beneficio de la adquisición de nuevo conocimiento por parte del

estudiantado; por tal razón, se estima que las estrategias son necesarias para mejorar esos conocimientos y que el estudiantado logre así su objetivo de aprendizaje; ya que de acuerdo con Alfaro y otros (2011), el contexto en el que se desarrolla el aprendizaje implica una serie de actividades pedagógicas que permiten el cumplimiento de los objetivos educativos, porque “el aprendizaje ocurre por la participación activa del o la que aprende” (p.77).

Asimismo, existe un elemento esencial que interviene en las estrategias de enseñanza y aprendizaje que se aplican en el aula, este elemento es el contexto, el cual según Alvermann y otros, 1988 (citado en Monereo, 2007, p. 75) “se refiere a todos los factores que afectan a los acontecimientos en el aula”.

Por ende, son todas aquellas situaciones que se enmarcan dentro del proceso educativo, pero también el término contexto está referido al espacio físico del aula, el lugar, entre otros; aspectos culturales como las particularidades sociales, las costumbres, la comunicación y comportamiento; aspectos sociales como la interacción con la familia, la escuela y actividades que se realizan fuera de la institución educativa y que son compartidas por las personas que participan en las experiencias de enseñanza y aprendizaje, éstas se interpretan por parte del educando de manera diferente y particular.

Otros factores fundamentales que inciden en el planteamiento de estrategias en el proceso de enseñanza y aprendizaje tal como los menciona Monereo y otros (2007) son los estudiantes y el equipo docente, quienes aprenden y enseñan de forma simultánea, pero utilizando sus propios conceptos y criterios con base en sus experiencias y conocimientos previos.

Estas personas involucradas, como seres humanos que son, logran aplicar destrezas adquiridas, perciben emociones y sentimientos, viven experiencias y se descubren a sí mismos con sus diversas formas y modos de aprender.

En este sentido, Freire (2005) se refiere a la relación entre el aprender y enseñar manifestando que: “enseñar no existe sin aprender y viceversa y fue aprendiendo socialmente como, históricamente, mujeres y hombres descubrieron que era posible enseñar” (p.25).

En relación con lo expuesto anteriormente, es importante señalar la vinculación que realizan los autores entre el enseñar y aprender, como actos que se presentan en el aula, y que se generan conjuntamente dentro del proceso educativo, logrando así una interacción entre la enseñanza y el aprendizaje, de acuerdo con Freire (2005), “en las condiciones de verdadero aprendizaje los educandos se van transformando en sujetos reales de la construcción y de la reconstrucción del saber enseñando, al lado del educador, igualmente sujeto del proceso” (p.28), estos sujetos que están inmersos dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje se mantienen en constante relación por lo que van generando las experiencias áulicas mediante su interacción pedagógica.

Ese contexto de formación permite que se logre el verdadero aprendizaje donde el estudiantado se convierte en el arquitecto y renovador del saber junto con el equipo docente que también tiene una participación importante en ese proceso.

En conclusión, en este trabajo se tomará como base el siguiente concepto de las estrategias de enseñanza y aprendizaje, entendidas como herramientas que orientan los objetivos dentro del proceso educativo, el cual es una guía en las acciones a seguir por parte del equipo docente, tomando en consideración la experiencia, vivencias, contexto social, cultural, económico y político de los y las estudiantes para el desarrollo integral del aprendizaje a partir de la mediación pedagógica en el aula lo cual se genera de forma conjunta.

Enfoque por Competencias

De acuerdo con Arnau y Zabala (2007), el término competencia surge en el ámbito de las empresas a principios de la década de los setenta, con el fin de distinguir a las personas que se identifican por su capacidad de realizar el trabajo de una manera eficiente, por ello este concepto ha sido muy acogido por el mundo empresarial y posteriormente en el sistema educativo como la necesidad de introducir métodos de enseñanza que no se centren en el aprendizaje memorístico de nuevos conocimientos, sino más bien que puedan ser aplicables a situaciones de la vida real.

Seguidamente se presentan conceptos que algunos autores les han dado a las competencias.

Por ejemplo, las competencias se entienden como: “Un conjunto integrado de conocimientos, procedimientos, actitudes y valores, que permiten un desempeño satisfactorio y autónomo ante situaciones concretas de la vida personal y social” (Comisión Nacional Ampliada de Transversalidad, 2002, citado por el Ministerio de Educación Pública, p. 3).

Este concepto indica que las competencias comprenden la formación integral del individuo de acuerdo con su contexto, lo cual le permitirá en todos los ámbitos de su vida, poner en práctica los conocimientos, habilidades, destrezas y experiencias adquiridas.

Las competencias y las destrezas se obtienen mediante conocimientos eficaces, así como a través de las metodologías a utilizar, el control de las habilidades y las prácticas y costumbres del individuo, que se han incorporado en la educación como las competencias básicas, definidas como:

un conjunto sinérgico de conocimientos, capacidades, aptitudes, actitudes, destrezas, habilidades y hábitos personales, que deben desarrollar los niños y los adolescentes durante el periodo de escolarización obligatoria y que les posibilitan la autonomía, la maduración sociopersonal, la autorrealización, la incorporación a la vida adulta, el ejercicio de la ciudadanía activa, el aprendizaje autónomo y el ejercicio de una profesión. (Dancel y Leeona, 2001, p.23)

La definición anterior, se centra a la educación primaria y secundaria como las competencias necesarias para su formación personal, su convivencia escolar y colegial, con el fin de que puedan ser aplicadas en su adultez, tanto en el campo laboral como individuo que forma parte de una sociedad.

Por su parte, Gimeno J., Pérez A., Martínez, J., Torres, J., Angulo, F. y Álvarez, J., (2011) indica que “toda competencia incluye un saber, un saber hacer y un querer hacer en contextos y situaciones concretos en función de propósitos deseados.” (p. 80)

Además es importante mencionar que las personas necesitan competencias para poder comprender los aspectos que condicionan las diferentes situaciones en el que se desenvuelve el ser humano, a su vez, en los procesos que se encuentran en constante cambio.

Estos autores también se refieren a que la formación de las personas no puede ser solo la adquisición de conocimientos ni la formación de habilidades específicas, sino al desarrollo de competencias genéricas y críticas que capaciten al aprendiz para generar y utilizar conocimientos y habilidades adaptados a las exigencias de cada situación.

Lo que esto quiere decir es que la formación de toda persona debe ir más allá de sus expectativas y para lograrlo debe contar con las competencias genéricas que son necesarias tanto para el desempeño académico como el laboral, en donde se debe tomar en cuenta las diferentes situaciones que forman parte del diario vivir.

De igual manera, Roegiers (2007) indica que una competencia se caracteriza porque “moviliza diferentes capacidades y contenidos” (p.71). Es decir, se enfoca a dinamizar las habilidades de las personas; además, el concepto de competencias se refiere a un enfoque más integral, ya que se interesa por los contenidos y actividades de acuerdo con el contexto en que se desarrollan las situaciones.

También para De Ketele (citado por Roegiers, 2007), la competencia se puede definir como “un conjunto ordenado de capacidades (actividades) que son ejercidas sobre contenidos en una categoría dada de situaciones para resolver problemas que se presentan en la vida cotidiana.”

Esta definición se acerca a la conceptualización anterior; sin embargo, estas se refieren específicamente a la capacidad de comprender los contenidos y enfrentar las situaciones que se presentan en un contexto determinado, lo que permitirá el desarrollo adecuado de las competencias, ya que se pretende que las personas enfrenten los problemas de la vida diaria de manera idónea.

Por otro lado, el término competencia es considerado como un concepto amplio y definido por diferentes teóricos, por lo cual es fundamental mencionar el concepto que presenta Le Boterf (citado en Roegiers, 2007):

Define la competencia como un saber-actuar, es decir, un saber integrar, movilizar y transferir un conjunto de recursos (conocimientos, saberes, aptitudes, razonamientos, etc.) en un contexto dado para hacerle frente a los diferentes problemas encontrados o para realizar una tarea. (p.74)

Según la definición anterior, la competencia más que un saber meramente conceptual, se dirige a un saber integral de conocimientos, habilidades y capacidades que posee la persona para resolver los problemas sin olvidar el contexto en que se desenvuelven las situaciones.

En relación con el enfoque por competencias y su aporte en el campo de la educación, según Roegiers (2007), se sitúa principalmente en tres niveles que permiten dar sentido a los aprendizajes, hacer aprendizajes más eficaces y fundar los aprendizajes posteriores, estos tres puntos se explican seguidamente.

El primer nivel es *el dar sentido a los aprendizajes*, el cual permite que se dé el enfoque por competencias, se centra en que el desarrollo de las competencias que se deben contextualizar de acuerdo con el aprendizaje previo de la o el estudiante pueden surgir a partir de la experiencia o de niveles educativos anteriores para darle sentido al nuevo conocimiento como un aprendizaje significativo para el estudiantado, generado a partir de las situaciones que tienen valor, lo que provoca interés por aprender.

Para explicar el concepto anterior, Roegiers (2007, p. 86) presenta algunos ejemplos como los siguientes:

- Escribir una carta para el que aprende a escribir;
- una situación de pasantía para el (la) estudiante que se encuentra en formación profesional;
- una situación problema similar a las que un educando puede encontrar durante su vida profesional

Los ejemplos anteriores presentan como una actividad puede generar una situación significativa para el estudiantado desde la importancia de escribir para poder comunicarse mediante una carta, o bien, la experiencia que puede tener un estudiante cuando se enfrenta a una situación problemática que debe resolver.

Es decir, este enfoque se centra en que los y las estudiantes aprendan significativamente y que el conocimiento no se quede en el mecanismo de aprender de memoria el concepto o aprender teoría, sino que pueda ayudarle a poner en práctica los conocimientos adquiridos y que le permita desenvolverse en el ámbito

educativo, personal, familiar, profesional y laboral, este último con la finalidad de que se desempeñen como trabajadoras y trabajadores exitosos.

El segundo nivel, *hacer aprendizajes más eficaces*, se refiere a que el enfoque por competencias es superior en términos de eficacia y equidad, lo cual ofrece importantes e interesantes beneficios, ya que el enfoque por competencias garantiza una mejor fijación de los conocimientos adquiridos. Lo anterior de acuerdo con DeKetele y Hanssens, (1999),(citado en Roegiers, 2007)quien manifiesta que las investigaciones realizadas sobre el aprendizaje indican que el conocimiento es mejor adquirido cuando se genera a partir de la resolución de problemas, por lo que, en relación con el aprendizaje que se genera a partir de la importancia de la resolución de problemas mediante un enfoque por competencias, este autor señala lo siguiente:

La resolución de problemas es, por consiguiente, un componente esencial de un aprendizaje a profundidad, ya sea para fijar los saberes o las capacidades. Pero, el enfoque por competencias es uno de los enfoques por excelencia que favorece la resolución de problemas, dándole al alumno oportunidades para movilizar sus conocimientos adquiridos en situaciones siempre nuevas para él. (Roegiers, 2007, p.86)

Acorde con la cita anterior, la resolución de problemas a través de un enfoque por competencias, adquiere un valor significativo para el estudiantado ya que le permite resolver problemas más relacionados con situaciones concretas y reales, tanto en su calidad de estudiante, como persona y como profesional.

Según Roegiers (2007),el tercer nivel es fundar los aprendizajes posteriores que se refiere a un aprendizaje real y más sólido para el educando, el nuevo conocimiento se relaciona con el conocimiento previo, y va más allá de la memorización conceptual de los contenidos; dicho enfoque pretende la puesta en práctica de los conocimientos, con el fin de que éstos no se queden en el aula ni en la institución educativa, sino que las competencias se desarrollen en los y las estudiantes, mediante un proceso educativo fundamentado en los aprendizajes que se van adquiriendo en determinadas situaciones y en el contexto del individuo.

Otra propuesta es la de Tobón (2010), en la que plantea primeramente su análisis desde la etimología del término competencia o competencias, el cual es antiguo y proviene del latín *competentia*, cuyo significado es “incumbir a, pertenecer a, corresponder a,” de esta manera se crea el sustantivo competencia y es lo que “corresponde a una persona hacer con responsabilidad e idoneidad” (p.89), y el adjetivo competente que es apto o adecuado, término que se utiliza en la actualidad en la educación.

Este autor también menciona que las competencias no son tareas, conductas ni funciones, aspectos referidos exclusivamente a acciones puntuales y observables de las personas. Es decir, no son aspectos que puedan observarse específicamente ya que, desde el enfoque socioformativo las competencias se refieren a acciones “integrales de las personas ante actividades y problemas del contexto que se deben asumir con ética e idoneidad” (p.33), en tanto, se relacionen con los cuatro pilares de la educación para poder responder a las situaciones del entorno de modo que se asuman los cambios y la incertidumbre de manera autónoma y respondiendo de forma creativa a la situación que se presente.

En esa misma línea, es esencial referirse al enfoque socioformativo del modelo pedagógico de las competencias, el cual puede ser aplicado en el proceso educativo. Dicho enfoque se define como:

Un marco de reflexión-acción educativo que pretende generar las condiciones pedagógicas esenciales para facilitar la formación de personas íntegras, integrales y competentes para afrontar los retos-problemas del desarrollo personal, la vida en sociedad, el equilibrio ecológico, la creación cultural-artística y la actuación profesional-empresarial (Tobón, 2010, p.31)

Conforme a lo anterior, este enfoque se puede visualizar como un proceso que se compone del análisis para poder resolver problemas a partir de la reflexión y su puesta en práctica con el propósito de formar integralmente a la persona pues este es el fin primordial de este enfoque. En todos los ámbitos que componen la vida de la persona, lo que se entiende como su desarrollo para que sea capaz de enfrentar el mundo actual y real como parte de una sociedad que pertenece a un contexto social, cultural, educativo, ecológico, laboral y competente para enfrentar con capacidad las

distintas situaciones que se puedan presentar, lo que se puede generar implementando diferentes estrategias formativas en el proceso educativo.

Por esta razón, nace la necesidad de definir el concepto de competencia que guiará la elaboración de estrategias en el presente trabajo. De manera que, a partir del análisis de los autores anteriormente citados, en este marco teórico, y para los efectos de este proyecto de graduación, las autoras definen el concepto de competencia de la siguiente manera:

Un saber integral de habilidades, conocimientos y capacidades que le permita al estudiantado resolver problemas de la vida cotidiana a partir de sus experiencias previas y de acuerdo con el contexto en que se desenvuelven las situaciones.

Figura 1. *Concepto de competencia*
Fuente: elaboración propia de las autoras, 2015

Consecuentemente, a raíz del tema de competencias surge la necesidad de construir metodologías y nuevas estrategias para el proceso de enseñanza y aprendizaje, que permitan lograr la calidad y oportunidad en el campo educativo, como una forma de asegurar la eficacia en dicha área, por lo tanto, para tal fin se debe tomar en cuenta a las instituciones que preparan al estudiantado en el área técnica profesional para que sea competente tanto en el ámbito profesional como en el personal y laboral.

También, se realiza una clasificación de las competencias tanto en genéricas como específicas, las cuales se explican seguidamente.

Competencias genéricas

Dentro de las competencias podemos distinguir las genéricas y las específicas. Según Freire, Teijero y Pais (2011, p.3), “las competencias genéricas están relacionadas con una conducta asociada con el desarrollo común a la mayoría de las profesiones y ramas de actividad, y las específicas inherentes a un conjunto de conocimientos relevantes para determinados tipos de ocupaciones concernientes con el programa educativo estudiado”.

Por su parte, Tobón (2010) menciona que las competencias genéricas son necesarias “para alcanzar la realización personal, vivir en sociedad, gestionar

proyectos, contribuir al equilibrio ecológico y actuar en cualquier ocupación, puestos de trabajo y/o profesión.” (p.113). Esto manifiesta que estas competencias son elementales en todos los ámbitos en que se desenvuelve el ser humano porque de ellas depende el triunfo personal y profesional, razón por la cual es importante que las competencias genéricas se inculquen desde el hogar y formen parte esencial del proceso educativo.

Dichas competencias poseen las siguientes características:

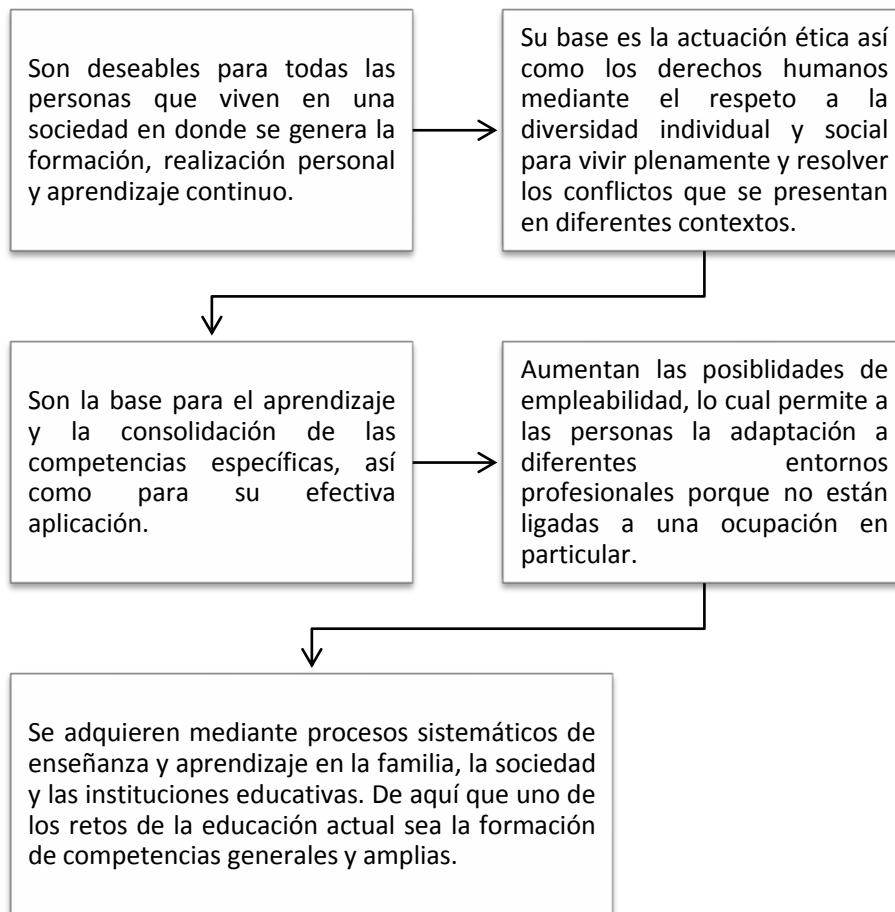


Figura 2. *Características de las competencias genéricas*
Fuente: Elaboración de las autoras adaptado de Tobón, 2015.

Desde el proyecto Tuning, las competencias se pueden dividir en dos tipos: competencias genéricas, en principio son independientes del área de estudio y pueden “generarse en cualquier titulación, y son consideradas importantes para ciertos grupos sociales” (Proyecto Tuning América Latina, 2004-2007). En este proyecto Tuning América Latina (2004-2007) se definieron 27 competencias genéricas

para América Latina a través de consensos, mediante cuestionarios por académicos, estudiantes, graduados y empleadores.

Al mismo tiempo, Araya y Varela (2011), realizaron un proyecto de investigación para la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, para determinar cuáles de esas competencias genéricas eran pertinentes con respecto a la producción de documentos, basado en la propuesta de Tuning, el resultado fue el siguiente:

Capacidad de trabajo en equipo
Compromiso con la calidad
Capacidad para identificar, planear y resolver problemas
Compromiso ético y con el medio ambiente
Capacidad para actuar en nuevas situaciones
Capacidad de aprender y actualizarse
Capacidad creativa
Capacidad crítica y autocrítica

Tabla 1. Competencias genéricas para la producción de documentos
Fuente: Elaboración de las autoras con base en Araya, I y Varela, K. (2011, p. 12)

El estudio realizado por Araya y Varela se orientó a la producción de documentos con un enfoque basado en competencias, que se adapta al curso de Técnicas Mecanográficas por Computadora II; por esta razón, para efectos de este proyecto se decide adoptar las competencias genéricas establecidas por estas autoras, anteriormente mencionadas.

Competencias específicas

Por su parte, las competencias específicas “se relacionan con cada área temática y son esenciales para cualquier titulación, porque están relacionadas de forma concreta con el conocimiento específico de un área temática. (Proyecto Tuning América Latina, 2004-2007). Bajo la misma metodología, que se utilizó para establecer las competencias genéricas, Tuning ha establecido competencias específicas para las disciplinas de: Administración de Empresas, Arquitectura, Derecho, Educación, Enfermería, Física, Geología, Historia, Ingeniería Civil, Matemáticas, Medicina, Química, Informática, Agronomía y Psicología.

Ante la ausencia de competencias específicas establecidas para el curso de Técnicas Mecanográficas por Computadora II, se realizó un análisis a lo establecido en esta área por el Ministerio de Educación Pública y una entrevista a las docentes que imparten el curso en la Escuela de Secretariado Profesional. A partir de eso, las autoras establecen las siguientes competencias, que serán el fundamento para la realización de las estrategias en la guía didáctica.

Competencia	Criterio de desempeño
Elabora diferentes tipos documentales mediante la integración y transferencia de conocimientos previos acordes con situaciones concretas de la oficina.	Elabora los tipos documentales con los criterios técnicos y legales indicados para cada uno de ellos, aplicando el cotejo y corrección antes de proceder con la firma correspondiente.
Domina las técnicas mecanográficas en la elaboración de diferentes tipos documentales según su formato y estilo.	Domina las técnicas mecanográficas en la elaboración de diferentes tipos documentales con eficiencia y en tiempo razonable.
Identifica las características propias de cada tipo documental para su adecuada redacción según sea cada uno de ellos.	Identifica diversos tipos documentales en el formato correcto con las características propias, incluyendo toda la información esencial, corrigiendo errores y en un período razonable.
Crea diferentes tipos documentales con dominio del lenguaje escrito, reglas de ortografía y signos de puntuación de manera crítica.	Crea documentos con un lenguaje escrito fluido y claro, con un vocabulario adecuado al contexto y una puntuación correcta prácticamente sin errores.
Valora la importancia de los documentos para una gestión administrativa de calidad acorde con las necesidades de la oficina.	Argumenta, con criterios legales y administrativos, la importancia de los documentos para una gestión administrativa de calidad.
Incorpora recursos tecnológicos en la elaboración de documentos con eficiencia y creatividad.	Elabora diversos documentos con rapidez y exactitud, utilizando adecuadamente las funciones de los recursos tecnológicos.
Aplica las técnicas de cotejo en la revisión de documentos con una actitud crítica y autocrítica.	Coteja los documentos en un tiempo razonable, detectando todos los errores de ortografía, puntuación, gramática o utilización del procesador.

Tabla 2. *Competencias específicas para la producción de documentos*

Fuente: Adaptado por las autoras con base en las consultas a las docentes del curso Técnicas Mecanográficas por computadora II, de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad, (2014)

Del mismo modo y como parte del desarrollo de este marco teórico se procede a describir lo relacionado con el curso de Técnicas Mecanográficas por Computadora II, para luego definir lo que son documentos comerciales y cuáles serán tomados en cuenta en este proyecto.

Producción de Documentos Comerciales

El curso Técnicas Mecanográficas por Computadora II se encuentra ubicado en el I ciclo del segundo año de la carrera de Administración de Oficinas y Educación Comercial y se “orienta hacia la adquisición de los conocimientos, las destrezas, las habilidades y las actitudes para producir documentos que se requieren en las oficinas, considerando las normas de calidad en cuanto a contenido, formato y presentación de cada uno, en torno al programa de estudios de las carreras Administración de Oficinas y Educación Comercial.” (Programa de estudio, 2014). Contempla en sus ejes temáticos, los siguientes documentos comerciales:

- La carta comercial
- La carta circular
- El memorando
- Certificaciones
- Constancias

Además, incluye aspectos como funciones del procesador de textos como la combinación de correspondencia, plantillas, diseño y páginas, autocorrección de los documentos, uso de las propiedades, entre otros.

Este curso también contempla la teoría y la práctica de los documentos, con el fin de favorecer en el estudiantado pensamiento crítico, y con ello, implementar las técnicas mecanográficas necesarias para la elaboración de diferentes documentos comerciales mediante la utilización del procesador de textos Word, con los estándares de calidad y eficiencia fundamentados en los principios de convivencia consigo mismo y con los otros.

Los documentos comerciales son de gran importancia porque contienen información y prueban el quehacer de una empresa u organización, normas, disposiciones, procedimientos y otras actividades que se realizan según la naturaleza

de la institución, por tanto, son medios importantes que permiten probar hechos y acontecimientos, pues para Alvarado (2011, p. 7) los documentos tienen los siguientes tres fines básicos:

1. Servir de soporte a la información en él contenida.
2. Ayudar a la labor de la institución o empresa, dejando constancia del trabajo realizado.
3. Ayudar a la consecución de los fines propuestos y a probar hechos o sucesos.

Asimismo, esta autora manifiesta que desde la archivística el documento puede ser un “testimonio material, escrito, gráfico, audiovisual o legible por máquina” (p.8), que contiene datos que se han elaborado tomando en cuenta los requerimientos de una organización y se mantienen resguardados según el valor del documento. Esto fundamenta lo manifestado anteriormente con respecto a que los documentos son medios importantes que permiten probar hechos y acontecimientos en una institución o empresa.

En ese sentido, la elaboración de documentos comerciales cumple los objetivos secretarial y administrativo de cualquier institución, ya que debido a la información que contienen se obtiene el control de las labores y las actividades que se ejecutan en el trabajo. De acuerdo con Murillo, Espinoza y Camacho (2005) son las cartas, circulares, memorandos, convocatorias, transcripción de acuerdos. De igual forma, en relación con los documentos de comunicación externa: el informe, el ensayo, el certificado y la constancia; y de la comunicación interna: el acta y el currículum vitae.

Para Rojas (2005), la carta comercial es un documento que se utiliza en las oficinas modernas y es el medio de comunicación más utilizado en las empresas para informar diferentes asuntos de acuerdo con la naturaleza de sus funciones, por ejemplo, pedidos, trámites propios de la organización, invitaciones formales. Asimismo, este documento permite que los mensajes sean transmitidos de manera eficiente logrando así agilizar los procesos administrativos. También, se citan los siguientes conceptos tomados del diccionario de la Real Academia Española (2012), para comprender su significado en sí:

<i>Carta:</i>	“Papel escrito y ordinariamente cerrado que una persona envía a otra para comunicarse con ella”
<i>Oficio:</i>	“Comunicación escrita, referente a los asuntos de las administraciones públicas”
<i>Correspondencia:</i>	“Es un término que se utiliza en correo para referirse a conjunto de cartas que se despachan o reciben”

Tabla 3. *Significado de los documentos*
Fuente: Elaboración de las autoras, 2015

El memorando es otro tipo documental que es considerado importante definirlo en este trabajo, ya que de acuerdo con Rojas (2005), este es un comunicado comercial a lo interno de las instituciones que se crea en la oficina de superior jerárquico para informar a sus colaboradores sobre diferentes actividades, anuncios y disposiciones de la empresa.

En cuanto a la constancia y a la certificación, estos tipos documentales afirman y garantizan la veracidad de un hecho o la autenticidad y legitimidad de un documento o una parte de este. Pero la constancia no tiene los mismos requisitos legales que la certificación no requiere los timbres de ley.

A partir de las definiciones anteriores, los tipos documentales son considerados relevantes en cualquier empresa u organización pues permiten comunicar diferentes asuntos que son de interés tanto de las jefaturas, como del cliente interno y externo para su conocimiento y debida aplicación.

Para efectos de este trabajo y de acuerdo con la temática del curso de Técnicas Mecanográficas por Computadora II, los documentos comerciales que se tomaron en cuenta son la carta, el memorando, la certificación y la constancia.

Otra conceptualización importante en este trabajo, pues en ella se basa el proyecto en proceso, es la didáctica, la cual se define a continuación.

Didáctica

Es fundamental definir una serie de concepciones importantes del término didáctica ya que son múltiples, a su vez, importantes en el campo de la educación porque tiene implicaciones en el proceso de enseñanza y aprendizaje que son relevantes para el desarrollo de este trabajo y para la temática a analizar. Seguidamente se presentan concepciones de diferentes autores.

Autor	Conceptualización
<i>Pansza, Pérez y Morán (2006)</i>	“La didáctica ha sido concebida como una disciplina instrumental, que ofrece respuestas técnicas para la conducción del aprendizaje en el aula y de ahí que se le haya considerado una disciplina neutra, universal y acabada.” (p.139)
<i>Gutiérrez (2006)</i>	“La didáctica estudia el fenómeno enseñanza- aprendizaje desde el punto de vista de la metodología apropiada.”(p.30)
<i>Tejada(2005) citado por Catón y Pino (2011)</i>	“La didáctica desde el punto de vista de su contenido (definiens) se ocupa y preocupa de la enseñanza, del aprendizaje, de la instrucción, de la formación intelectual, de la comunicación de conocimientos, de los procesos de enseñanza- aprendizaje.” (p.21)
	“La didáctica es una ciencia, técnica, arte, teoría, norma, tecnología, por lo que se refiere a su estatuto epistemológico o circunscripción lógica.” (p.21)
	“Desde su delimitación disciplinar es considerada parte de la pedagogía, es una disciplina pedagógica, ciencia auxiliar de la pedagogía.” (p.21)
	“La finalidad de la didáctica es la formación, la instrucción, la instrucción formativa, el desarrollo de facultades, la creación de cultura, etc.” (p.21)
<i>Tobón (2010)</i>	“Formación de competencias con base en los problemas del contexto y los intereses de los estudiantes. Respecto del ritmo de aprendizaje de las personas.” (p.35)

Tabla 4. *Conceptos de didáctica*

Fuente: Elaboración de las autoras, 2015

De acuerdo con los conceptos anteriores, la didáctica es la disciplina que conduce y orienta las estrategias que generan aprendizajes en el proceso educativo, se refiere también a la metodología necesaria para lograr el éxito pedagógico en la formación del educando tomando en cuenta el contexto en que se desenvuelve y con la guía apropiada por parte del cuerpo docente.

Por lo tanto, la didáctica es un fundamento importante en el desarrollo de las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el área del secretariado, ya que éstas deben ser idóneas con el propósito de aplicarlas por parte del equipo docente y el estudiantado en el aula y la institución educativa lo cual está sustentado por Tobón (2010) que manifiesta que las estrategias didácticas se pueden aplicar para que promuevan la “formación del espíritu emprendedor, la exploración y la intervención en el entorno (proyectos formativos, taller emprendedor constructivo, pasantías formativas y cartografía conceptual, entre otras)” (p. 35)

En ese sentido, se considera que la didáctica es esencial en el ámbito pedagógico, pues un buen método didáctico depende de la aplicación que el docente le dé con la finalidad de estimular el aprendizaje significativo en sus estudiantes (Gutiérrez, 2006).

Dentro de este mismo argumento es esencial hacer referencia a las estrategias didácticas, las cuales se pueden entender como el “conjunto de las acciones que realiza el docente con clara explícita intencionalidad pedagógica.” (Gutiérrez, 2006, p.35), el propósito de estas acciones es lograr el desarrollo de los aprendizajes en los educandos.

Las estrategias mencionadas tienen como objetivo que el estudiantado pueda construir sus conocimientos de manera significativa, tomando en cuenta las experiencias previas y el contexto en el que están inmersos, pues éstas deben “ser capaces de orientar la construcción de conocimientos lo más significativos posibles, y presentar los materiales de aprendizaje de manera tal que sean potencialmente significativos.” (Gutiérrez, 2006, p.40)

La cita anterior resulta de vital importancia para entender que las estrategias didácticas se plantean para la mediación, la orientación de los docentes así como de

los estudiantes y no se ejecutan por el simple hecho de hacerlo, sino porque buscan mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

En lo que respecta a la didáctica, se considera importante su explicación para dar sustento a este marco teórico que a su vez pueda comprender el término de unidad didáctica como una guía para el planteamiento de estrategias de enseñanza y aprendizaje, conceptualización que se presenta a continuación.

En conclusión, es fundamental mencionar que para el desarrollo de este trabajo de investigación se entenderá como didáctica aquella disciplina que se encarga de la enseñanza y aprendizaje mediante estrategias que permitan un aprendizaje significativo en los y las estudiantes con la finalidad de que logren resolver los problemas de la realidad, pues el propósito de la didáctica es formar a los educandos en su contexto con la guía del equipo docente.

La guía didáctica

Es esencial definir el concepto de unidad didáctica para comprender su implicación en el proceso educativo y según Baelo, Arias y Madrid (en Catón y Pino, 2011), es una herramienta que se puede utilizar dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje. Además, la conceptualización de otros autores es fundamental para entender este concepto; por lo que se procede a presentar los siguientes conceptos.

Para Baelo y otros. (2011), la unidad didáctica es una manera de orientar el proceso de enseñanza y aprendizaje que también, se puede entender como un componente para la orientación educativa, que se elabora tomando en cuenta los elementos curriculares, ésta posee una estructura que incorpora no sólo los contenidos, sino también las estrategias para lograr aprendizajes más significativos, incorporando la visión que posee el estudiantado del mundo y de su contexto individual y particular, de igual forma, involucra el colectivo e incluye la diversidad en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Lo anterior se relaciona en ese mismo sentido con la unidad didáctica, pues LOE (MEC, 2006a, citado por Baelo y otros, 2011), indica que:

...buscando un desarrollo de los contenidos en relación con las competencias, y dotando de importancia a las experiencias de aprendizaje vivenciadas en el aula, que se relacionan con los procedimientos, aunque sin menoscabar la relevancia de los procesos teóricos, conceptuales que el alumnado debe adquirir, pero siempre sin perder de vista los tres tipos de saberes que definen cualquier acción competencial: saber hacer, saber y saber ser y estar. (p.105)

El planteamiento anterior explica que la unidad didáctica es un medio para la organización de estrategias para el logro de los aprendizajes y que se desarrollen las competencias en el estudiantado, incluyendo dentro de dichas estrategias su contexto, los conocimientos y experiencias previas; así como los pilares de la educación (saber, saber hacer, saber ser y saber estar) con la finalidad de formar profesionales de manera integral. Por consiguiente, existen elementos que conforman la unidad didáctica que se considera fundamental citar, estos son los siguientes, planteados por Baelo y otros (2011) “justificación, contextualización, competencias básicas, objetivos generales y didácticos, contenidos, metodología: métodos, estrategias metodológicas, actividades, recursos y valuación.” (p.106)

A la luz de lo anterior, se pretende que la elaboración de la guía didáctica como guía de estrategias mencionadas en este informe, favorezca el proceso de enseñanza y aprendizaje y que colabore para que se realice con eficiencia el trabajo pedagógico, en donde no sólo el equipo docente formará parte importante, sino también el estudiantado.

Por eso, se propone una guía de estrategias que será abordada desde las competencias genéricas y específicas, cuyo propósito es facilitar el proceso educativo en cuanto a estrategias de enseñanza y aprendizaje en la producción de documentos comerciales, dándole un enfoque por competencias, que es de importancia para la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, pues actualmente este enfoque está siendo aplicado por el Ministerio de Educación Pública y además, interesa de gran manera a las discentes como un reto en el sistema educativo, pues permitirá a los y las estudiantes realizar sus tareas de forma integral y enfrentarse a la realidad laboral de una manera positiva y una actitud de confianza.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La elaboración de documentos comerciales en la oficina es un tema de vital importancia que requiere la utilización de estrategias de enseñanza y aprendizaje innovadoras para su producción, por lo que este proyecto va orientado a esa finalidad de que los y las estudiantes logren realizar su trabajo de forma competente y eficiente.

El siguiente apartado se refiere a la propuesta metodológica correspondiente para llevar a cabo el trabajo, en donde se desarrollarán elementos importantes para crear la guía de estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el área secretarial y es necesario señalar cada uno de los componentes que forman parte del proceso para la elaboración de la guía didáctica: la investigación cualitativa y cuantitativa, técnicas e instrumentos, fuentes primaria y secundaria, muestra y población, sistematización y análisis de la información.

Investigación Cualitativa y Cuantitativa

Es fundamental señalar que la investigación se entiende como el proceso por el cual un individuo busca encontrar respuestas a alguna incógnita que percibe en su entorno social. De acuerdo con Fromm y Ramos (2009), se concibe como investigar: el indagar, inquirir, buscar, rastrear, hacer, para descubrir una cosa o averiguar. La investigación desde su etimología significa, *in* (en) y *vestigare* (hallar, indagar) lo que lleva al concepto más elemental de descubrir alguna cosa. Entonces se considera al investigador como la persona que se dedica a alguna actividad similar.

Para López (citado por Barrantes, 2006, p. 67), los enfoques cualitativos y cuantitativos son: “Dos formas generales de concebir la realidad y los utillajes necesarios para conocerla y manejarse en ella”, por tanto, la investigación del diagnóstico se basó en un enfoque cualitativo y cuantitativo (mixto), para el análisis de los datos, con ello lograr una mejor interpretación de la realidad educativa y generar una propuesta acorde con las necesidades del equipo docente y el estudiantado. Estos enfoques son descritos a continuación.

La investigación cualitativa se basa en entrevistas en profundidad porque explica el porqué de las cosas, interpreta la parte numérica de la información obtenida. Ahonda más en los datos por el tipo de instrumento que se utiliza para investigar, como lo es la entrevista y las observaciones.

Por su parte, la investigación cuantitativa se caracteriza porque generaliza los resultados de forma amplia, ya que parte de casos concretos para llegar a una descripción general o comprobar hipótesis que se generan como parte del proceso de investigación. Por ser numérica es más clara en cuanto a resultados.

Una vez analizado lo anterior, se concibe que estos enfoques son de gran utilidad porque son complementarios uno del otro y ambos enriquecieron el trabajo mediante la utilización de técnicas, herramientas e instrumentos para la recolección de datos que permitieron, a través de los resultados obtenidos, dar solución al problema en cuestión. Mientras la investigación cuantitativa generaliza los resultados más ampliamente, la cualitativa profundiza más los datos; por tanto, ambos son importantes, necesarios y beneficiaron el desarrollo del trabajo.

Al relacionar los dos paradigmas de investigación, el trabajo obtuvo un valor más riguroso metodológicamente, ya que presenta características importantes que orientan cada paradigma y serán necesarias en el proceso de la investigación educativa.

Para Fromm y Ramos (2009), el paradigma cualitativo de la investigación está enfocado a la persona, procura la comprensión de ésta, resalta la importancia de la acción social y sus implicaciones, busca el estudio de la conducta, tiende a orientarse por lo subjetivo, su estilo es creativo y dinámico, relaciona los resultados y busca su interpretación de manera inclusiva, por lo que siempre es un proceso integral que se desarrolla de manera constante.

Asimismo, el paradigma cuantitativo es esencial ya que está orientado a un enfoque más estructurado porque utiliza un método explicativo, se interesa más por la frecuencia con que se producen los resultados, se interesa por la estadística, este tipo de investigación es más concreta y busca ser objetiva, su estilo es más sistemático y generaliza los resultados, se basa en la casualidad de los hechos, es particular y asume una realidad estática en la investigación.

En resumen, el enfoque cuantitativo se relaciona con las cantidades, números, promedios y porcentajes, por ejemplo, la cantidad de personas, el número de personas que resultan afectadas por un problema específico, el salario promedio familiar y el porcentaje de adolescentes que desertan del sistema educativo formal. Con respecto al enfoque cualitativo, éste hace referencia a los contenidos o calidades de las cosas, por ejemplo, en qué consiste un problema, sus posibles causas y con qué otros aspectos se pueden relacionar con el objeto de estudio.

Estos dos enfoques complementados permitieron dar a la investigación un sustento que parte desde lo cualitativo y lo cuantitativo, desde la importancia de conocer al sujeto en estudio y tener la apertura necesaria hacia la investigación educativa, así como poder sistematizar los hechos presentados, utilizando características de los dos paradigmas para el planteamiento de los instrumentos de investigación, técnicas a utilizar y análisis de los resultados.

Por tanto, los instrumentos que facilitarán la recolección de datos e información que se encuentran dentro de las técnicas cualitativas y cuantitativas se detallan seguidamente.

Técnicas e instrumentos

Se estima que las técnicas requeridas para la participación activa y la recolección de datos son las cualitativas, tales como: la entrevista y para los cuantitativos, la encuesta y como instrumento el cuestionario. La primera que se realizó fue la encuesta mediante la cual se obtendrá información de primera mano, tomando en cuenta que son datos que se recolectarán en el campo, ésta se define a continuación.

La encuesta es una técnica de la investigación cuantitativa, cuyo instrumento es el cuestionario el cual “consta de una serie de preguntas para ser resuelto sin intervención del investigador” (Barrantes, 2006, p. 188). Además, el cuestionario tiene como finalidad obtener información confiable y válida, fundamental para lograr los propósitos de la investigación (Gómez, citado por Barrantes, 2006). El cuestionario que se elaboró en este trabajo contenía preguntas abiertas y cerradas que son las que tienen respuestas previamente delimitadas y su finalidad es obtener información que permita identificar las competencias que se requieren desarrollar en el proceso de

enseñanza y aprendizaje en la mediación pedagógica para la producción de documentos.

Para este trabajo, se tomaron en cuenta dos cuestionarios: uno para docentes y otro para estudiantes, los cuales constan de cuatro categorías:

- Información general
- Estrategias de enseñanza y aprendizaje
- Enfoque por competencias
- Producción de documentos comerciales

La entrevista, para Barrantes (2006), “es una conversación, generalmente oral, entre dos personas, de los cuales uno es el entrevistador y el otro el entrevistado.” (p. 194). Ésta, según Fromm y Ramos (2009), es conocida también como entrevista abierta o en profundidad, es una de las técnicas más utilizadas en la investigación cualitativa para generar información. Además, la entrevista “conducida con naturalidad, hace imperceptible su importancia y potencialidad. La o el sujeto, a partir de relatos personales, construyen un lugar de reflexión, de autoafirmación (de un ser, de un hacer, de un saber), de “objetivación” de su propia experiencia.”(Gurdián, 2007, p. 191); razón por la cual esta técnica es importante en el desarrollo del proyecto.

Las preguntas genéricas que sirvieron de guía para las entrevistas a las docentes son las siguientes:

- Datos generales de la persona informante
- Introducción al tema
- Competencias en la producción de documentos comerciales
- Competencias en la mediación pedagógica

Asimismo, se confeccionó un instrumento que consiste en una entrevista guiada que fue aplicada al equipo docente, en la que se seguirá un procedimiento dirigido a través de una serie de preguntas abiertas previamente elaboradas, con el propósito de recopilar datos para determinar las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias que se requieren en la producción de documentos comerciales.

Además, para validar las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales, se procedió a la aplicación de estas en el grupo del curso Técnicas Mecanográficas por Computadora II, de la Escuela de Secretariado Profesional; así como la técnica de revisión por parte de expertos en esta área.

Procedimiento Metodológico

Considerando lo anterior y con base en los objetivos que orientan este trabajo, se pretende elaborar una guía de estrategias de enseñanza y aprendizaje mediante un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el área secretarial, por lo que, se realizó un diagnóstico con el que se logró identificar las estrategias en el enfoque por competencias, ya que éste es el problema por resolver.

Para la elaboración del diagnóstico es también un requerimiento para este trabajo porque con ello se logra una mejor comprensión del problema al que se desea dar solución que corresponde a la pregunta: ¿cuáles son las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el área secretarial? , para lo cual se realizó una recopilación de datos que permitieron conocer el entorno real de la situación a resolver.

En esa misma línea y en relación con el proceso de la recolección de datos, Bautista(2011), menciona que “en este momento se recogen evidencias que nos permitan una reflexión a partir de una mayor cantidad de datos” (p.104), por esto se entiende que la recopilación de información se debe realizar correctamente pues a partir de ésta continuará la fase del diagnóstico, la cual permitirá conocer la percepción de las y los docentes, que se encuentran inmersos en esta realidad, ya

que están directamente involucrados en la aplicación de la guía de estrategias de enseñanza y aprendizaje.

Por tanto, el diagnóstico fue una etapa en la que se identificaron las competencias genéricas y específicas, a su vez, contribuyó en la realización de la guía de estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el curso Técnicas Mecanográficas por Computadora II. Además, el diagnóstico colaboró en la obtención de datos importantes de acuerdo con la dimensión del problema y también permitió determinar las estrategias a desarrollar e implementar en la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

Para esto se determinó un diagnóstico como herramienta que facilitó la información necesaria que permitió según Ruiz (2006), el conocimiento de “la naturaleza, cualidades, características, manifestaciones, magnitud, trascendencia de una situación o fenómeno de interés” (p.3) con el fin de lograr la comprensión de una determinada situación y así fundamentar la orientación de este proyecto. De igual manera, el proceso del diagnóstico implicó recolectar y relacionarla información, contextualizar los datos obtenidos, así como exponer la realidad y su valoración. (Ruiz, 2006)

Comprendiendo que el objetivo final de realizar un diagnóstico en este proyecto, parte de la identificación de las competencias y de las estrategias de enseñanza y aprendizaje, permitiendo la comprensión real de las evidencias que se obtienen con el diagnóstico.

De igual manera, es importante tomar en cuenta las características del diagnóstico, el cual, de acuerdo con Ruiz (2006), para que sea considerado un diagnóstico que cumpla con los estándares debe ser:



Figura 3. *Características del Diagnóstico*
Fuente. Elaboración de las autoras, 2015

Estas características son relevantes para el diseño del diagnóstico, que permitió obtener información necesaria para el desarrollo del proyecto y de la guía de estrategias de enseñanza y aprendizaje.

De acuerdo con lo anterior, seguidamente se describe el procedimiento metodológico:

1. El diagnóstico: en esta etapa se llevó a cabo una entrevista guiada tal y como se definió anteriormente, la cual fue aplicada a las y los docentes que imparten el curso de Técnicas Mecanográficas por Computadora II, pues esta facilitó identificar las competencias que se requieren desarrollar en el proceso de enseñanza y aprendizaje para la producción de documentos comerciales.

Posteriormente, una vez definidas dichas competencias genéricas y específicas, se procedió a la aplicación de la encuesta por medio de los cuestionarios, tanto a

- docentes como al estudiantado, para determinar las estrategias de enseñanza y aprendizaje.
2. Análisis de la información del diagnóstico: una vez que se aplicaron las encuestas y las entrevistas, se realizó el análisis cualitativo de la información obtenida, la cual es representada mediante tablas, figuras y forma textual.
 3. Diseño de la guía de estrategias: una vez realizado lo anterior, se elaboraron las estrategias de enseñanza y aprendizaje con base en resultado del análisis del diagnóstico.
 4. Validación de la guía de estrategias de enseñanza y aprendizaje: se realizó mediante la aplicación de las estrategias en el aula, en el curso de Técnicas Mecanográficas por Computadora II y también fueron validadas con juicio de expertos.
 5. Valoración de los resultados: en esta última etapa se analizaron los resultados que se obtuvieron de la validación de guía de estrategias de enseñanza y aprendizaje, lo cual se ejecutó mediante un cuestionario dirigido a estudiantes y docentes del grupo del curso Técnicas Mecanográficas por Computadora II. Este instrumento fue diseñado de forma creativa que permitió la obtención de datos válidos y confiables.

Fuentes de información

En cuanto a las fuentes de información que se tomaron en cuenta para el desarrollo del proyecto, se puede indicar que éstas permitieron adquirir información necesaria para los distintos objetivos que se desarrollaron, las cuales pueden ser obtenidas como fuentes primarias. Según lo indican (Ulate y Vargas 2012), las fuentes primarias “son aquellas fuentes que proporcionan datos de primera mano, es decir, información obtenida directamente de quien la produjo, el autor original” (p. 44), las cuales forman parte esencial en la elaboración de este proyecto.

Otra de las fuentes que contribuyó en la creación de este apartado, son las fuentes secundarias que permitieron la comprensión de los diversos conceptos, éstas pueden ser, según (Ulate y Vargas 2012) “resúmenes de fuentes primarias, compilaciones, comentarios de artículos, de libros o tesis”.

De acuerdo con las características de este proyecto, se utilizaron las siguientes fuentes primarias y secundarias, las cuales fueron el recurso que proporcionó la información pertinente y requerida para la elaboración del proyecto:

Fuentes primarias. La consulta a un experto del tema en estudio, ponencias, monografías, documentos oficiales y testimonios de expertos, libros relacionados con el problema a investigar, artículos científicos en el área de la educación, tesis académicas que son investigaciones aplicadas a la Educación Comercial, proyectos de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional de Costa Rica y consultas realizadas a docentes e investigadores expertos en la temática.

Fuentes secundarias. Se consultaron diferentes páginas en Internet como herramienta que contiene información relevante sobre el tema en estudio, diccionarios en línea como el de la Real Academia Española, bases de datos confiables que mantiene la Universidad Nacional de Costa Rica.

Muestra y población

En el desarrollo del diagnóstico se trabajó con una muestra como segmento de estudio para el desarrollo del proyecto, ya que de acuerdo con Fromm y Ramos (2009), la población se entiende como un todo y la muestra es el segmento representativo de la población.

Además, la muestra posee dos elementos básicos, el primero se refiere a “la base; o sea, el listado de la población de la cual se obtiene la muestra;” y el segundo “la unidad de análisis; o sea, cada uno de los sujetos enlistados que se encuentran en la base.”(p. 61) Por tanto, la población fue de tres grupos del curso Técnicas Mecanográficas por Computadora II, para lo cual se trabajó con una muestra de dos grupos, para un total de 26 de estudiantes.

Sistematización y análisis de la información

De acuerdo con Hernández y otros (2003), los datos que se recolecten en una investigación son los que van a determinar el tipo de análisis a desarrollar y el presente trabajo posee un enfoque cuantitativo y cualitativo con los que se obtuvieron datos cuantitativos y cualitativos, que fueron analizados con base en la función de cada uno de ellos. El primero se codificó y se preparó para ser estudiado en una

matriz, y el segundo corresponde al análisis de la información cualitativa, logrando un enfoque mixto para el análisis de la información.

En cuanto al procedimiento que se debe seguir para analizar cuantitativamente los datos, este autor señala que cuando la información obtenida ha sido codificada, trasladada a una matriz y respaldada en un archivo, la persona que investiga debe proceder con el análisis de la información.

En este momento, ninguna persona realiza los estudios cuantitativos de los datos de forma manual, más bien, se ejecuta mediante la utilización de una computadora, principalmente si los datos obtenidos son en grandes cantidades, razón por la cual se cuenta con sistemas computacionales tanto para analizar como para archivar la información. Con respecto a los análisis que pueden efectuarse en los datos, va a depender de dos factores: “el nivel de mediación de las variables y el interés del investigador” (p. 495).

De igual manera, el siguiente es el procedimiento frecuente para el análisis cuantitativo de los datos que se obtienen en una investigación.

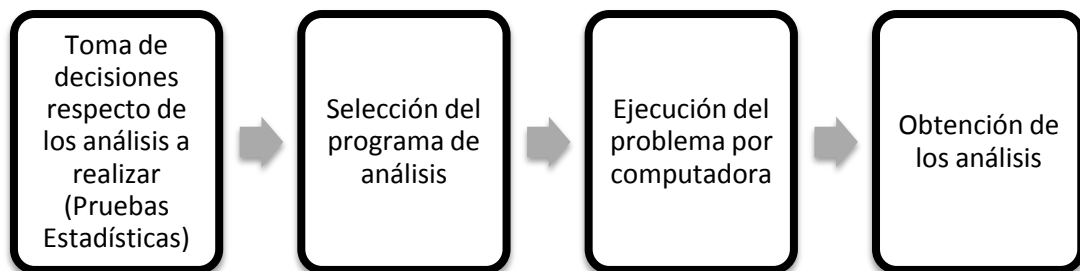


Figura 4. *Procedimiento de análisis cuantitativos de los datos*
Fuente: Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p.495

Tomando en cuenta el enfoque mixto en donde según Hernández y otros (2003), “los estudios cuantitativos centran su análisis en métodos estadísticos, mientras que los cualitativos lo hacen en análisis etnológicos” (pág. 609), la unión de estos dos tipos de análisis y la frecuencia en que se utilizarán obedecerá a los objetivos que encierran la investigación del diagnóstico.

Para Barrantes (2006), en la etapa del análisis de los datos, primeramente se debe tener un acercamiento estrecho e interno con la información recolectada, que

permita al investigador manejar y conocer cada uno de los argumentos contenidos en ella.

En relación con el procesamiento de los datos, cualquier método que se utilice, ya sea manual, mecánico o electrónico, este autor considera que es una “etapa fundamental y necesaria para poder ingresar en el análisis de los resultados” (p.144), en donde la estadística desempeña un papel importante, ya que permite la presentación apropiada de la información y la simplicidad en las interpretaciones para una mejor comprensión.

De acuerdo con lo anterior, la información del diagnóstico que se representa en este proyecto se hizo mediante tablas y figuras que facilitaron una mejor comprensión e interpretación de los datos. Trabajo que dependerá de la dimensión de la muestra, la cantidad de instrumentos a aplicar, la cantidad de preguntas que forman parte de los instrumentos, así como el análisis realizado, tomando en cuenta los recursos, tales como materiales, económicos y de equipo.

Para efectos del trabajo de sistematización de datos, se aprovecharon medios tecnológicos, tales como hojas de cálculo para tabular la información, herramientas para elaborar tablas para los datos cuantitativos y para los cualitativos, se elaboraron figuras mediante la herramienta SmartArt, cuadros y tablas de Word de Microsoft Office; así como la creación de figuras propias de las autoras, siempre con la utilización de las herramientas antes mencionadas.

Lo anterior, permitió el análisis de la información a partir de los instrumentos aplicados a la muestra con base en los objetivos específicos, el marco teórico y los datos obtenidos.

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO

Análisis de la Información

El cuestionario se aplicó a la población de estudiantes de dos grupos del curso Técnicas mecanográficas por computadora II, que se imparte en segundo nivel de Administración de Oficinas y Educación Comercial en la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

En este trabajo de investigación, se realizó el instrumento del cuestionario y la técnica de encuesta, cuyos resultados se representan a continuación.

Resultados de los cuestionarios aplicados al estudiantado

En la siguiente tabla se muestra la distribución total de estudiantes encuestados según sexo y edad.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
Edad	18,00	4	1	5
	19,00	3	2	5
	20,00	5	2	7
	21,00	2	0	2
	22,00	3	0	3
	23,00	1	0	1
	24,00	1	0	1
	39,00	1	0	1
	60,00	1	0	1
Total		21	5	26

Tabla 5. *Distribución total de estudiantes según sexo y edad. 2014*
Fuente: Elaboración de las autoras

Como se observa en la tabla 5, las estudiantes están entre las edades de 18 años y 60 años, donde se puede visualizar una población de diferentes edades, con amplios rangos de edad, por lo que la población femenina cuenta con jóvenes entre los 18 y 24 años; y adultas una estudiante de 39 y otra de 60 años; mientras que en la población masculina existe un rango de los 18 a los 20 años de edad. De la población encuestada, 21 son mujeres y 5 son hombres, lo cual se considera importante mencionar para la inclusión de géneros.

Estrategias de enseñanza y aprendizaje

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	19	5	24
	no	2	0	2
Total		21	5	26

Tabla 6. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta sobre si se logra el objetivo propuesto en la aplicación de una nueva estrategia de enseñanza y aprendizaje en el aula, por parte de las docentes. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

Con respecto a la pregunta acerca de que si el docente logra el objetivo propuesto en la aplicación de una nueva estrategia de enseñanza y aprendizaje en el aula, la tabla anterior refleja que la mayoría de estudiantes responde afirmativamente a esta pregunta.

De acuerdo con lo antes indicado, seguidamente se detallan las respuestas con respecto al motivo por el cual el estudiantado considera que se logra o no el objetivo propuesto por la docente.

Respuestas textuales grupo N° 1	Respuestas textuales grupo N° 2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porque cada estrategia aplicada tiene un objetivo específico. ▪ Se aprende a ver la información de manera distinta ayudando a que se pueda abrir a nuevos métodos de aprendizaje ▪ Si la estrategia es dinámica o vivencial es posible que sí logre el objetivo ya que puede provocar mayor interés de querer aprender en el estudiante. ▪ Ha generado resultados positivos ▪ Es provechoso cuando mediante las estrategias se puede encontrar las respuestas de las dudas de los estudiantes. ▪ Funciona siempre y cuando la nueva estrategia a aplicar sea entendible, de lo contrario, es mejor quedarse con la anterior. ▪ Se puede percibir cuando un docente invirtió tiempo planificando una estrategia, pues le genera resultados. ▪ No, porque por costumbre se adapta a una forma de enseñanza, lo cual al implementarse nueva estrategias genera confusión (<i>sic</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porque facilita el modo de cómo emplear la materia, realización de trabajos o la forma de enseñanza. ▪ Cuando son estrategias mediante juegos o preguntas ayudan y/o enriquece mejor el proceso de enseñanza. ▪ Ayuda a que se capte mejor la atención de los estudiantes al ser una estrategia nueva, evitando el aburrimiento. ▪ Las nuevas estrategias ayudan, pero siempre y cuando esté claro lo que se va a aplicar ▪ A veces estas estrategias están pensadas de acuerdo con las habilidades de cada estudiante, algunas veces no funcionan.

Tabla 7. *Motivos por los cuales el estudiantado considera que se logra o no el objetivo propuesto con la aplicación de una nueva estrategia de enseñanza y aprendizaje en el aula, 2014*

Según la tabla 7, se determina que existen dos posiciones, una de ellas representada por nueve estudiantes, refleja que sí se puede implementar una nueva estrategia que va a beneficiar el proceso de enseñanza y aprendizaje; la otra que corresponde a cuatro estudiantes, indica que la aplicación de la estrategia puede generar confusión si no existe claridad en los objetivos e indicaciones por parte del docente para implementarla nueva estrategia. Además, la resistencia al cambio que la nueva estrategia pueda generar, no favorecerá el aprendizaje significativo.

En relación con la pregunta sobre actividades que la docente realiza en su clase, en las siguientes tablas se presenta la información obtenida según la actividad. En primer lugar, se muestra el resultado con respecto a las exposiciones en clase.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	9	2	11
	no	12	3	15
Total		21	5	26

Tabla 8. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca de la realización de la actividad de exposiciones en clases por parte de las docentes. 2014*
Fuente: Elaboración de las autoras

Tal y como se aprecia en la tabla 8, la respuesta recibida por 15 estudiantes, es que las exposiciones no se realizan en clase; sin embargo, 11 de ellos mencionan que es una cantidad importante y que esta actividad sí es utilizada por la docente.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	no	21	5	26
Total		21	5	26

Tabla 9. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca de la realización de la lluvia de ideas en clases por parte del docente. 2014*
Fuente: Elaboración de las autoras

Con respecto a la actividad de lluvia de ideas, la tabla 9 muestra que 15 estudiantes que corresponde a la mayoría, señalan que esta actividad no se aplica en clase; por otra parte, 11 de ellos, indican que sí. Esto puede significar que esta actividad es poco utilizada por la docente, por consiguiente, se deduce que no se toma en consideración el conocimiento previo u opinión del estudiantado en el proceso de enseñanza y aprendizaje, lo cual es un aspecto fundamental en el desarrollo de las competencias.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	7	4	11
	no	14	1	15
Total		21	5	26

Tabla 10. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca de la realización de dramatizaciones en clases por parte del docente. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

De acuerdo con los datos mostrados en la tabla 10, la totalidad de estudiantes manifiestan que la dramatización no es una actividad que se implemente en la clase, eso significa que los contenidos no se representan de una forma simulada en el aula.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	5	3	8
	no	16	2	18
Total		21	5	26

Tabla 11. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca de la realización de trabajo grupal en clases por parte de las docentes. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

Con base en la información que muestra la tabla 11, 18 estudiantes señalan que la docente no aplica en clase la actividad de trabajo grupal, mientras que cinco de ellas y tres de ellos señalan que sí, por lo que la mayoría considera que esta actividad no es utilizada en el aula.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	0	1	1
	no	21	4	25
Total		21	5	26

Tabla 12. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca de la realización de actividades recreativas en clases por parte de las docentes. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

Como se puede apreciar en la tabla 12, 25 estudiantes, que corresponden a la mayoría, manifiestan que no se realizan actividades recreativas durante el desarrollo de la clase, lo que significa que el proceso de enseñanza y aprendizaje no se da en diferentes contextos, tales como espacios lúdicos para fomentar el trabajo en equipo y crear diferentes dinámicas en el aula.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	6	3	9
	no	15	2	17
Total		21	5	26

Tabla 13. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca de la realización de estudio de casos en clases por parte de las docentes. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

La actividad de estudios de caso no es aplicada por parte de la docente según información en la tabla 13, pues 17 estudiantes que son la mayoría lo indican. El estudio de caso permite resolver problemas de la realidad, lo cual favorece el desarrollo de competencias.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	21	5	26
Total		21	5	26

Tabla 14. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca de la realización de trabajo individual en clases por parte de las docentes. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

Con base en la información de la tabla 14, la totalidad de estudiantes señalan que la docente les asigna trabajos de forma individual durante el desarrollo de la clase.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	1	1	2
	no	20	4	24
Total		21	5	26

Tabla 15. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca de la realización de debates en clases por parte de las docentes. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

Tal y como lo muestra la tabla 15, 24 estudiantes indican que la actividad de debate no está contemplada dentro del desarrollo de la clase, por parte de la docente, por el contrario, 2 estudiantes manifiestan que esta actividad sí se aplica en el aula.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	5	4	9
	no	16	1	17
Total		21	5	26

Tabla 16. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca de la realización de investigaciones en clases, por parte de las docentes. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

De acuerdo con la tabla 16, 17 estudiantes señalan que las investigaciones no están dentro de las actividades que sugiere la docente para realizar durante el proceso del curso, lo cual es un aspecto importante pues es una forma de conocer la realidad laboral a través de la investigación.

De igual manera, el estudiantado señala otras actividades que la docente realiza en el aula, según se muestra en la siguiente figura.

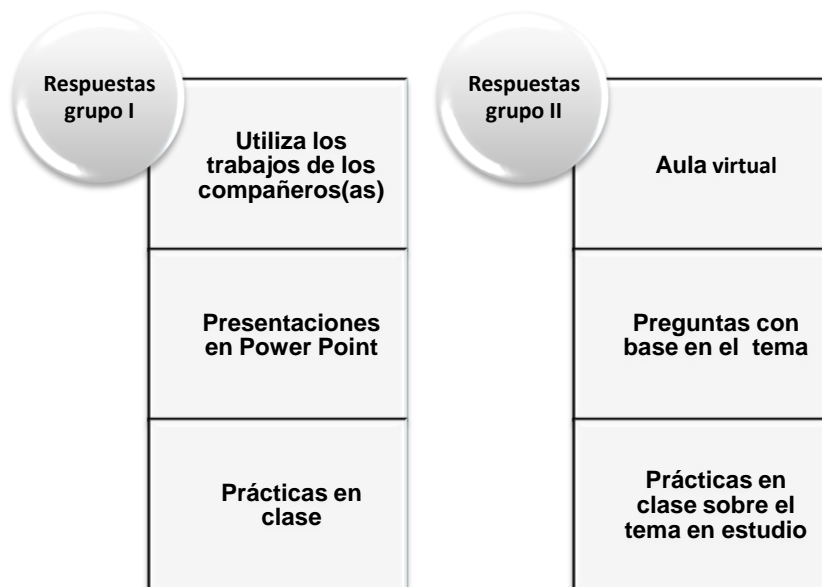


Figura 5. Otras actividades que realiza la docente en el aula

Las y los estudiantes anotan las respuestas reflejadas en la figura 5, que desde su opinión las visualizan como actividades; sin embargo, corresponden a un recurso didáctico que la docente utiliza para explicar una temática.

Este cuestionario también contempla la pregunta relacionada con los recursos que utiliza la docente en el aula, por lo que se ofrece al estudiantado un listado con el fin de que marquen cuáles de ellos se utilizan, obteniéndose el resultado que se muestra en las siguientes tablas.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	15	3	18
	no	6	2	8
Total		21	5	26

Tabla 17. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta con respecto de la utilización de libros por parte de las docentes como un recurso en la clase. 2014
Fuente: Elaboración de las autoras

Con respecto al recurso de libros en la clase, según la tabla 17, 18 estudiantes anotan que son utilizados en el aula, mientras que ocho de ellos, señalan que no se utilizan, lo cual refleja que este recurso sí es empleado por parte de la docente.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	1	0	1
	no	20	5	25
Total		21	5	26

Tabla 18. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta con respecto de la utilización de la televisión como un recurso en la clase por parte de las docentes. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

En la tabla 18, se puede apreciar que el estudiantado que apunta que la televisión no se utiliza en la clase es significativo, ya que, este dato corresponde a un total de 25 estudiantes y únicamente una de ellas exterioriza que este recurso sí se utiliza.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	21	5	26
Total		21	5	26

Tabla 19. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta con respecto a la utilización de la computadora como un recurso en la clase por parte de las docentes. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

Como se puede apreciar en la tabla 19, el total de estudiantes manifiestan que el recurso de la computadora es utilizado en el aula, por lo que se considera que es una herramienta necesaria y fundamental en el curso.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	20	5	25
	no	1	0	1
Total		21	5	26

Tabla 20. *Distribución de estudiantes según sexo, con respecto del uso del recurso proyector de multimedia en la clase por parte de las docentes. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

La mayor parte de las y los estudiantes indican según se muestra en la tabla 20, que el proyector de multimedia sí es utilizado en el aula. Esto demuestra que, al igual que la computadora, este recurso es relevante en el curso que imparte la docente.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	3	1	4
	no	18	4	22
Total		21	5	26

Tabla 21. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, acerca del uso de las hojas, goma, tijeras, marcadores en la clase como recursos por parte de las docentes. 2014*
Fuente: Elaboración de las autoras

Con base en la información reflejada en la tabla 21, la mayoría de estudiantes, que son 22, manifiestan que la docente no utiliza en la clase recursos tales como hojas, goma, tijeras y marcadores y cuatro de ellos responden lo contrario.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	4	3	7
	no	17	2	19
Total		21	5	26

Tabla 22. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, de acuerdo con el uso del recurso la lluvia de ideas en la clase parte de las docentes. 2014*
Fuente: Elaboración de las autoras

La tabla 22 muestra que gran parte de educandos señalan que la lluvia de ideas no es utilizada por la docente como parte de las estrategias que implementa en el aula. Esta mayoría corresponde a 19 estudiantes, mientras que una población de siete señala que sí es implementada.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	18	3	21
	no	3	2	5
Total		21	5	26

Tabla 23. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, acerca del uso de la pizarra acrílica como un recurso en la clase por parte de las docentes. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

En el caso de la utilización de la pizarra como recurso de apoyo, 21 estudiantes manifiestan que sí es utilizada por la docente y cinco de ellos, responden que no, tal y como lo demuestra la tabla 23.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	3	2	5
	no	18	3	21
Total		21	5	26

Tabla 24. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, acerca si se utiliza el proyector de opacos como un recurso en la clase. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

Tal y como se muestra en la tabla 24, el proyector no es utilizado como recurso por parte de las docentes; así lo indican 21 estudiantes, mientras que cinco estudiantes señalan que sí se utiliza en el aula.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	5	3	8
	no	16	2	18
Total		21	5	26

Tabla 25. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, si el docente utiliza como un recurso las bibliotecas virtuales en la clase. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

Según información de la tabla 25, el recurso de bibliotecas virtuales no es un recurso implementado por parte de las docentes, ya que así lo anotan 18 de los encuestados; por otra parte, ocho de ellos señalan que sí.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	no	21	5	26
Total		21	5	26

Tabla 26. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, acerca del uso de material de desecho como un recurso en la clase por parte de las docentes. 2014*
Fuente: Elaboración de las autoras

En la tabla 26 se puede observar que la totalidad de estudiantes que corresponde a una población de 26 manifiestan que no se utiliza material de desecho como recurso didáctico en el aula.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	no	21	5	26
Total		21	5	26

Tabla 27. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, si se utilizan como un recurso las dramatizaciones en la clase. 2014*
Fuente: Elaboración de las autoras

Al igual que el recurso didáctico de materiales de desecho, el 100% de estudiantes acotan que las dramatizaciones no son una actividad que la docente proponga para que el educando aplique en la clase, según lo indica la tabla 27.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	no	21	5	26
Total		21	5	26

Tabla 28. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, con respecto del uso de las maquetas en la clase como un recurso. 2014*
Fuente: Elaboración de las autoras

Diagnóstico

En relación con el recurso de las maquetas, la totalidad de estudiantes expresan que no son empleadas por parte de la docente, según la tabla 28.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	4	2	6
	no	17	3	20
Total		21	5	26

Tabla 29. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, si se utiliza el retroproyector en la clase. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

Como se puede apreciar en la tabla 29, 20 estudiantes señalan que la docente no recurre al retroproyector en la clase, mientras únicamente seis de ellos manifiestan que sí es utilizado.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	0	1	1
	no	21	4	25
Total		21	5	26

Tabla 30. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, acerca del uso del recurso el rotafolio en la clase. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

El rotafolio es otro recurso que la docente no implementa en el aula para poder abordar un contenido, según lo ilustra la tabla 30, ya que 25 estudiantes así lo manifiestan.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	2	2	4
	no	19	3	22
Total		21	5	26

Tabla 31. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, acerca del uso de los juegos didácticos en la clase. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

Con base en el detalle que presenta la tabla 31, los juegos didácticos no están contemplados dentro de los recursos que utilizan las docentes para impartir sus clases, pues son 22 estudiantes, quienes así lo indican en el cuestionario.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	1	2	3
	no	20	3	23
Total		21	5	26

Tabla 32. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, acerca del uso de los mapas conceptuales en la clase como un recurso por parte de las docentes. 2014*
 Fuente: Elaboración de las autoras

Tal y como se aprecia en la tabla 32, 23 estudiantes señalan que la docente no incorpora el recurso de mapas conceptuales, mientras que sólo tres personas acotan lo contrario.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	no	21	5	26
Total		21	5	26

Tabla 33. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, acerca del uso de la radiograbadora como un recurso la en la clase. 2014*
 Fuente: Elaboración de las autoras

En este caso, la tabla 33 muestra que la totalidad de estudiantes, que corresponde a 26, apuntan que la docente no utiliza el recurso de la radiograbadora en el aula.

Además, las y los estudiantes mencionan otros recursos que la docente utiliza en el aula, lo cual se detalla a continuación.

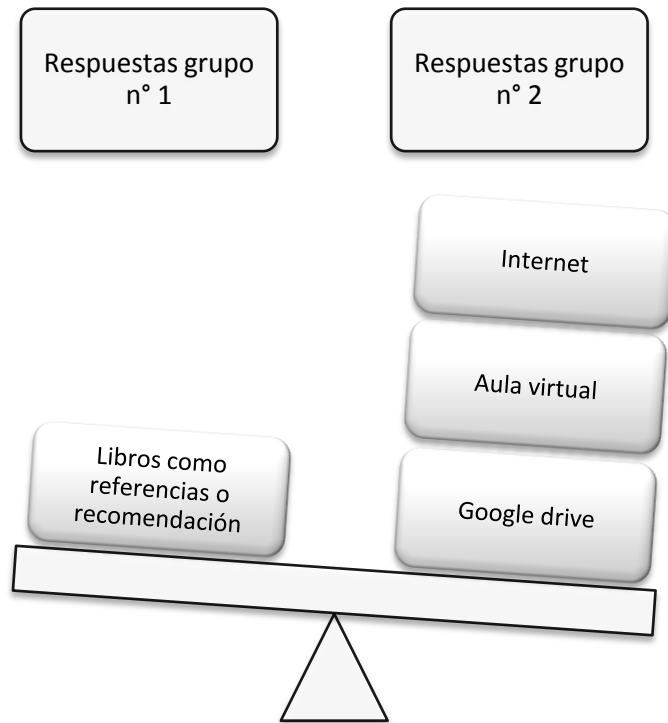


Figura 6. Otros recursos que la docente utiliza en el aula

De acuerdo con la figura 6, el grupo n° 1 se refiere más a textos como libros o referencias bibliográficas y el grupo n° 2 se orienta más a los recursos tecnológicos actuales, que se utilizan para el desarrollo de diferentes temas que se abordan en la clase.

Otra de las preguntas que incluye el cuestionario aplicado a los educandos se relaciona con los aspectos que toma en consideración para desarrollar su clase, por lo que se obtienen los resultados que se detallan en las siguientes tablas.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	5	3	8
	no	16	2	18
Total		21	5	26

Tabla 34. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca del aspecto cultural tomado en cuenta para el desarrollo de su clase. 2014
Fuente: Elaboración de las autoras

El aspecto cultural no es considerado por la docente en el momento de impartir la clase, así lo demuestra la tabla 34, pues 18 personas lo manifiestan de esa manera, mientras ocho estudiantes señalan que sí es considerado.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	6	2	8
	no	15	3	18
Total		21	5	26

Tabla 35. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, acerca del aspecto ambiente tomado en cuenta para el desarrollo de la clase. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

En relación con el aspecto del ambiente, 18 estudiante anotan que las docentes no lo toman en cuenta en el desarrollo de su clase y ocho de ellos señalan que sí lo toman en consideración, así lo ilustra la tabla 35.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	sí	18	4	22
	no	3	1	4
Total		21	5	26

Tabla 36. *Distribución de estudiante según sexo y respuesta, relacionado con el aspecto de los estilos de aprendizaje tomado en cuenta para el desarrollo de su clase por parte de las docentes. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

En el caso de los estilos de aprendizaje, la mayoría que corresponde a 22 estudiantes, indican que éstos sí son adoptados por las docentes para impartir sus lecciones. Por otra parte, cuatro estudiantes señalan que no es así, tal y como se refleja en la tabla 36.

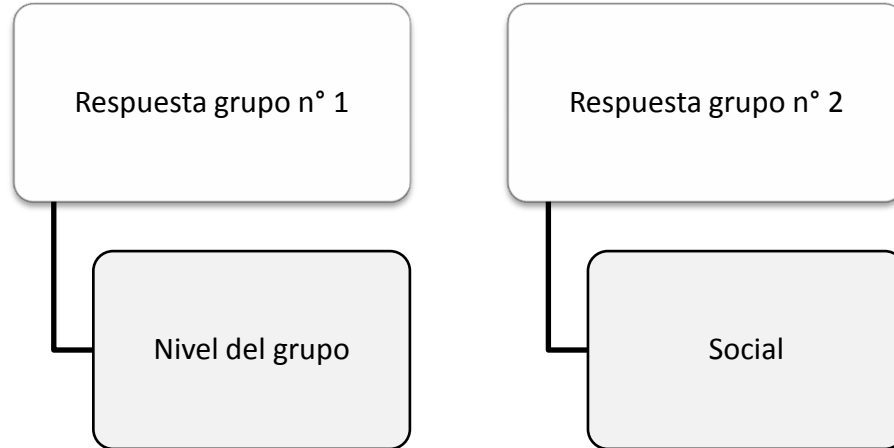


Figura 7. Otros aspectos que toman en consideración las docentes en el desarrollo de su clase.

La figura 7 indica que el grupo N° 1 considera que la docente toma en cuenta el nivel del grupo para poder impartir sus clases y el grupo N° 2 estima que se considera la parte social.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	Importante	10	4	14
	Muy importante	11	1	12
Total		21	5	26

Tabla 37. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, relativo al grado de importancia que le da cada docente a la asimilación de sus conocimientos con base en el contexto en el que se desenvuelven. 2014

Fuente: Elaboración de las autoras

La tabla 38 indica que 14 estudiantes manifiestan que la docente le da importancia a la asimilación de conocimientos con base en el contexto en el que se desenvuelve el educando y 12 de ellos señalan que le da gran importancia, por lo que se considera que este aspecto es relevante a la hora de que la docente imparte la clase.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	Indiferente	1	1	2
	Importan	13	2	15
	Muy importante	7	2	9
Total		21	5	26

Tabla 38. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca del grado de importancia que consideran que el docente le da a lo que conoce e ignora de la y el estudiante acerca del tema. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

Como se puede observar en la tabla 39, el aspecto relacionado con la importancia que el docente le da a lo que conoce e ignora la y el estudiante acerca del tema, la mayor parte de estudiantes que corresponde a 15 de ellos y ellas indican que a la docente le importa, mientras que nueve señalan que es muy importante y dos que le es indiferente; por tanto, se estima que a la docente realmente le presta importancia a este aspecto en el aula.

		Sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	Indiferente	1	0	1
	Importante	11	1	12
	Muy importante	9	4	13
Total		21	5	26

Tabla 39. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta, según lo relacionado con el grado de importancia que consideran que el docente le da a las disposiciones personales para el trabajo como concentración, actitud, comprensión. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

En relación con la importancia que el estudiantado considera que la docente le da a las disposiciones personales para el trabajo como concentración, actitud, comprensión, 13 estudiantes anotan que es muy importante, mientras que 12 acotan que es importante y uno que es indiferente, según lo muestra la tabla 40. Lo anterior quiere decir que para la docente es muy importante este particular.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	Nada importante	1	0	1
	Poco importante	1	0	1
	Indiferente	2	0	2
	Importante	8	1	9
	Muy importante	9	4	13
Total		21	5	26

Tabla 40. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta relativo con el grado de importancia que el docente le da a la motivación del estudiantado en relación con el tema que se está desarrollando. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

Tal y como se puede observar en la tabla 41, también se consulta al educando, sobre el grado de importancia que consideran que la docente le da a la motivación del estudiantado en relación con el tema que se está desarrollando, 13 estudiantes señalan que es muy importante, nueve acotan que es importante, dos que es indiferente, uno que es poco importante y uno que no es nada importante.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	Importante	13	1	14
	Muy importante	8	4	12
Total		21	5	26

Tabla 41. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta según lo relacionado con el grado de importancia que el docente le da al manejo de información sobre hechos, conceptos, procedimientos y valores. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

En relación con la importancia del manejo de información sobre hechos, conceptos, procedimientos y valores, 12 estudiantes anotan que para la docente es muy importante, mientras que 14 de ellos señalan que es importante, o sea, sí es significativo para la docente de acuerdo con la información reflejada en la tabla 42.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	Poco importante	2	0	2
	Indiferente	3	1	4
	importante	11	2	13
	Muy importante	5	2	7
Total		21	5	26

Tabla 42. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca del grado de importancia que el docente le da al ajuste de las actividades de acuerdo con el tiempo con que se cuenta para realizarlas. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

Con base en los datos que muestra la tabla 43, el estudiantado se refiere a la importancia que consideran que las docentes le dan al ajuste de las actividades de acuerdo con el tiempo con que se cuenta para realizarlas, manifestando 13 de ellos, que es importante, mientras que siete señalan que es muy importante, cuatro dicen que es indiferente y dos que es poco importante, lo que quiere decir que las docentes sí le dan importancia a este aspecto.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	Indiferente	3	0	3
	Importante	11	2	13
	Muy importante	7	3	10
Total		21	5	26

Tabla 43. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta acerca del grado de importancia que consideran que el docente le da a la apreciación del contexto físico en el aula como iluminación, ruidos, interrupciones, temperatura. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

De acuerdo con la información suministrada por las y los estudiantes con respecto a la apreciación del contexto físico en el aula, como iluminación, ruidos, interrupciones, temperatura, 10 estudiantes señalan que este aspecto es muy importante para la docente, 10 manifiestan que es importante y tres consideran que le es indiferente, así lo demuestra la tabla 44.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	Sí	19	5	24
	No	1	0	1
	No responde	1	0	1
Total		21	5	26

Tabla 44. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta sobre si consideran importante que el equipo docente aplique estrategias de enseñanza y aprendizaje innovadoras en la producción de documentos comerciales. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

Con respecto a la pregunta sobre si el estudiantado considera importante que el equipo docente aplique estrategias de enseñanza y aprendizaje innovadoras en la producción de documentos comerciales, según lo muestra la tabla 45, 24 estudiantes responden afirmativamente, lo que significa que la mayoría está de acuerdo con la aplicación de nuevas estrategias, pues una persona manifiesta que no es importante y otra no responde.

Asimismo, las y los estudiantes responden a la pregunta con respecto a si consideran importante que el equipo docente aplique estrategias de enseñanza y aprendizaje innovadoras en la producción de documentos comerciales, por lo que se refieren a los motivos por los cuales estiman que es importante la aplicación de estrategias.

Estos motivos se presentan a continuación.

Respuesta a la pregunta grupo 1	Respuesta a la pregunta grupo 2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Como no todos(as) aprenden del mismo modo, es bueno que se utilice diferentes estrategias ▪ La misma forma de enseñanza crea rutina, tanto en los docentes como en estudiantes ▪ Es mejor que el docente enseñe lo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Permite que el estudiante tenga mayor interés al ser una clase más dinámica ▪ El tomar nuevas estrategias de enseñanza, evita caer en la rutina ▪ Hay que aprender a adaptarse a lo nuevo, ya que actualmente lo que

<p>que el estudiante va a necesitar para su futuro laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los documentos comerciales tienen una estructura establecida (formal) y la forma como actualmente se enseña es atractivo, útil y eficiente. ▪ Mucho de lo que se hace ha cambiado por la tecnología. ▪ Genera un ambiente más ameno para docente y estudiantes ▪ Importante para que la clase no sea aburrida ni monótona ▪ Más que todo los cursos de redacción y elaboración de documentos, ya que considera que son poco prácticos para el aprendizaje. ▪ Facilitan el aprendizaje. 	<p>hay es más tecnificado</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementa la lluvia de ideas del estudiante ▪ Es una necesidad estar innovando, debido a que el mercado exige conocimiento actualizado. ▪ La tecnología influye y con ello en la forma en que trabajamos. ▪ Permite el desarrollo de habilidades y el enriquecimiento personal.
--	---

Tabla 45. *Importancia de que el equipo docente aplique estrategias de enseñanza y aprendizaje innovadoras en la producción de documentos comerciales.*

La tabla 46 detalla lo expuesto por el estudiantado que representa al grupo número uno, quienes consideran que es importante la utilización de nuevas estrategias para impartir las lecciones, pues permitirá, con la ayuda de herramientas tecnológicas, que la clase sea más interesante y entretenida, facilitando el aprendizaje.

Por su parte, las y los estudiantes del grupo número dos señalan que la utilización de nuevas estrategias generará mayor interés en aprender. Además, se refieren a la importancia de adaptarse a lo nuevo, lo cual es una necesidad y con ello se logra el desarrollo de habilidades y el beneficio personal.

En conclusión, tanto el grupo número uno como el dos están de acuerdo con la implementación de nuevas estrategias que permitirán que se desarrolle el aprendizaje y sólo una persona manifiesta estar conforme con el método de enseñanza aplicado en el aula por parte de la docente. Con base en esos resultados, se reafirma la necesidad de crear la guía de estrategias de enseñanza y aprendizaje que proponen las investigadoras.

Enfoque por competencias

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	Si	19	5	24
	No	2	0	2
Total		21	5	26

Tabla 46. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta que consideran que sí se debe aplicar un enfoque por competencias en la clase. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

Como se puede apreciar en la tabla 47, 24 estudiantes que corresponden a la mayoría manifiestan que sí se debe aplicar un enfoque por competencias en la clase, mientras sólo dos señalan que no, lo que indica que este enfoque sí debe ser aplicado. Estas respuestas se sustentan en la conceptualización brindada por las investigadoras en el instrumento de cuestionario para estudiantes.

Además, el estudiantado se refiere a los motivos por los cuales es importante aplicar o no el enfoque por competencias en el aula; por lo tanto, se obtienen los datos que se reflejan en la siguiente tabla.

Respuesta del grupo n° 1	Respuesta del grupo n° 2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuda a que haya buenos profesionales. ▪ Siempre y cuando no se lleve al extremo de perjudicar la integridad psicológica y emocional de una persona. ▪ Se necesita buena teoría para realizar buenas prácticas en clase. ▪ Es mejor así se toman otros aspectos para evaluar que no se enfocan solo en calificaciones rígidas. ▪ Desarrolla en los estudiantes habilidades para su futuro laboral. ▪ Sí, pero que no sea competencias entre compañeros sino con el mercado. Porque en el aula puede 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuda a que haya buenos profesionales. ▪ Permite que todo marche sin problemas ▪ Desean graduarse con bastante conocimiento acerca del mercado al que se van a enfrentar para estar igual o mejores que los demás. ▪ Permite el enfrentarse a situaciones diferentes. ▪ No, debido a que las competencias no prueban que los estudiantes tengan conocimientos necesarios, y no a todas las personas les funciona esta estrategia, además

<p>afectar la seguridad del alumno, porque pueden haber mejores compañeros.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se pueden dar cuenta el docente de los puntos fuertes y débiles del estudiante. ▪ Ayuda a que se pueda enfrentar mejor a la realidad y poner en práctica los conocimientos. 	<p>hay otras cosas más importantes que se deben evaluar como lo es la motivación de la clase.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ También deberían fomentar e incentivar lo que es el trabajo en grupo. ▪ Debido a que la carrera es de habilidades y capacidades es importante dar ese enfoque para ser más competente. ▪ Permite tener una mejor preparación y una idea más clara del campo laboral.
--	--

Tabla 47. *Motivos por los cuales se debe aplicar o no el enfoque por competencias en el aula.*

Las respuestas dadas por las y los estudiantes, según la tabla 48, manifiestan la importancia de aplicación del enfoque por competencias, ya que consideran que éste facilita el acercamiento a la realidad laboral; sin embargo, algunas y algunos estiman que las competencias es competir con las demás personas para ser mejores, mientras una posición diferente señala que este enfoque desarrollaría “habilidades y capacidades” para ser competente como profesional en la realidad laboral.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	Si	18	5	23
	No	2	0	2
	No responde	1	0	1
Total		21	5	26

Tabla 48. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta que consideran que el enfoque por competencias le motiva en su proceso de aprendizaje. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

En la tabla 49 se puede observar que la mayor parte de estudiantes que son 23, apuntan que el enfoque por competencias sí motivaría el proceso de aprendizaje, dos estudiantes manifiestan que no sería motivador y uno no responde a esta pregunta, lo

que quiere decir que la aplicación de este enfoque sí lograría el objetivo de motivar al estudiantado.

En relación con lo anterior, los educandos dan respuesta a la pregunta sobre el porqué el enfoque por competencias motiva el proceso de aprendizaje, por lo cual surgen las respuestas que se presentan en la siguiente figura.

Respuesta del grupo n° 1	Respuesta del grupo n° 2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Permite que se enfoquen en lo que debe hacer para realizarlo de mejor manera. ▪ Porque no se limitan a aprender. ▪ Cuando se puede vincular a la realidad es mejor. ▪ Implica más esfuerzo personal. ▪ Nos ayuda a expresarnos mejor en clases, más para personas tímidas e inseguras. ▪ No, porque se realizan mal las cosas. ▪ Motiva para estar bien en el mercado laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Permite ver, observar y prepararse de una mejor forma para el futuro. ▪ Porque en muchas ocasiones ver que el docente se interesa por puntos poco aplicables a lo laboral desmotiva. ▪ Quita el miedo del futuro, y que está enfocado y muy bien capacitado para la competencia. ▪ Desarrollo de distintos mecanismos del cuerpo que contribuye a poseer más conocimientos aplicables para la vida. ▪ No, porque estresa el estar pendiente de cuando realizan una clase de competencias, ya que si se falta a clases, la pierde y no es una forma de aprender. ▪ Permite salirse de la rutina hacia un ambiente diferente. ▪ Ayudará y será una experiencia para el futuro a la hora de trabajar. ▪ Se obtiene conocimiento que no se sabía bien su utilidad y entre más se conozca, mejor.

Tabla 49. *Razones por las que el enfoque por competencias motiva o no al estudiante en su proceso de aprendizaje.*

Con base en la tabla 50, el estudiantado expresa razones importantes por las cuales el enfoque por competencias les motiva, pues consideran que ese enfoque les beneficiaría en la aplicación de sus conocimientos, logrando un aprendizaje significativo y su desarrollo integral, lo cual a su vez le permitirá desenvolverse en el

contexto que se encuentra inmerso. De igual manera, dos personas, una de cada grupo, consideran que este enfoque no les motiva, ni les beneficia en su proceso de aprendizaje.

Producción de documentos comerciales

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	Si	15	5	20
	No	6	0	6
Total		21	5	26

Tabla 50. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta sobre si el docente debe aplicar nuevas estrategias para impartir el tema de producción de documentos comerciales en la clase. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

Tal y como se aprecia en la tabla 51, 20 estudiantes que representan la mayoría, indican que el docente debe aplicar nuevas estrategias para impartir el tema de producción de documentos comerciales, mientras que seis de ellas señalan que no estas no se deben aplicar.

De los datos anteriores, surge la siguiente figura que describe el motivo por el cual la mayoría de estudiantes consideran que el docente debe aplicar nuevas estrategias para impartir el tema de producción de documentos comerciales en el aula.

Respuesta del grupo n° 1	Respuesta del grupo n° 2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porque sería un nuevo método para dar la materia. ▪ La docente es clara en su nueva estrategia. ▪ Todas las empresas tienen formas distintas de trabajar los documentos. ▪ Cuando el profesor no es dinámico es aburrido. ▪ Siempre hay pequeñas actualizaciones en este campo y por ello es necesario aplicar nuevas estrategias. ▪ De esta manera mejoran el interés del estudiante. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe dificultad para comprender al docente. ▪ Lo rutinario, tradicional siempre aburre. ▪ El tipo de documentos han cambiado y se debe tener el suficiente conocimiento y práctica para enfrentarlo cuando se termine el curso. ▪ Lo dinámico ayuda a muchos estudiantes a motivarse y a lograr un mayor aprendizaje.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se aprende más acerca de los documentos y de esta manera se obtiene más recursos para trabajar con los documentos. ▪ La estrategia utilizada por los docentes de la Escuela de Secretariado Profesional son eficientes y explican bien el uso, formato y tipo de documento que se usa en las oficinas. ▪ No considera que las actuales estén mal, se puede fortalecer un poco nada más, pero se pierde tiempo en aquellas personas que no saben nada y atrasa a la clase y ese es el verdadero problema. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El mundo laboral está más globalizado y los trabajos de menos remuneración hasta el de mayor remuneración les solicita poseer conocimientos diversos para no tener complicación. ▪ El docente lo ha aplicado de forma clara y competente. ▪ No, considera que lo que se ve se aprende bastante.
--	---

Tabla 51. *Motivos por los cuales se debe aplicar o no nuevas estrategias por competencias para impartir el tema de producción de documentos en el aula.*

La tabla 52 refleja la importancia de que el docente aplique nuevas estrategias por competencias para impartir el tema de documentos, ya que el estudiantado considera que es una manera de innovar los estilos de enseñanza y con ello lograr un mayor aprendizaje, ya que de acuerdo con la naturaleza de la empresa existen formas diferentes de trabajar los tipos documentales.

Además, es necesario estar en constante actualización, ya que la sociedad se encuentra en constante cambio. No obstante, pocos son los estudiantes que consideran que no es relevante la aplicación de esas nuevas estrategias.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	Si	13	2	15
	No	8	3	11
Total		21	5	26

Tabla 52. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta que consideran que lograrán pensar al recibir clases donde el docente aplique nuevas estrategias para impartir el tema de producción de documentos comerciales. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

Las y los estudiantes exponen su criterio con respecto a si lograrían pensar cuando la docente aplique nuevas estrategias para impartir el tema de producción de documentos comerciales, por lo que la tabla 53 muestra que 15 de ellas y ellos

responden de forma afirmativa, mientras que 11 señalan que no. Por lo que, se considera que la mayoría está de acuerdo con que sí lograrían pensar con la implementación de nuevas estrategias.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	si	17	4	21
	no	4	1	5
Total		21	5	26

Tabla 53. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta que consideran que lograrán analizar al recibir clases donde el docente aplique nuevas estrategias para impartir el tema de producción de documentos comerciales. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

En relación con el logro del análisis con la implementación de nuevas estrategias, 20 estudiantes indican que sí lo lograrían y seis de ellas anotan que no. En razón de lo anterior, tal y como lo muestra la tabla 54, la mayoría de estudiantes están de acuerdo en que sí podrían desarrollar la capacidad de análisis.

		Sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	Si	15	5	20
	No	6	0	6
Total		21	5	26

Tabla 54. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta que consideran que lograrán razonar al recibir clases donde el docente aplique nuevas estrategias para impartir el tema de producción de documentos comerciales. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

De acuerdo con la tabla 55, 21 estudiantes que representan la mayoría responden que sí lograrían razonar en caso de que la docente aplique nuevas estrategias para impartir el tema de documentos comerciales en la clase; y únicamente cinco estudiantes expresan que no. Esto demuestra que el educando podría lograr el razonamiento con la utilización de dichas estrategias.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	Si	20	3	23
	No	1	2	3
Total		21	5	26

Tabla 55. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta que consideran que lograrán aprender al recibir clases donde el docente aplique nuevas estrategias para impartir el tema de producción de documentos comerciales. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

Según información que contiene la tabla 56, la mayoría de estudiantes que corresponden a 23 de ellos están de acuerdo con que lograrían aprender sí la docente implementa nuevas estrategias en el aula y solamente tres señalan lo contrario.

		Sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	Si	4	3	7
	No	17	2	19
Total		21	5	26

Tabla 56. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta que consideran que lograrán problematizar al recibir clases donde el docente aplique nuevas estrategias para impartir el tema de producción de documentos comerciales. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

De acuerdo con los datos contenidos en la tabla 57, 19 estudiantes manifiestan que no lograrían problematizar en caso de que la docente aplique nuevas estrategias de enseñanza para impartir el tema de producción de documentos, mientras que siete de ellos anotan que sí lo lograrían.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	si	17	5	22
	no	4	0	4
Total		21	5	26

Tabla 57. *Distribución de estudiantes según sexo y respuesta que consideran que lograrán resolver problemas de la realidad al recibir clases donde el docente aplique nuevas estrategias para impartir el tema de producción de documentos comerciales. 2014*

Fuente: Elaboración de las autoras

A diferencia de la tabla 56 que está relacionada con la tabla 58, 22 estudiantes responden que sí lograrían resolver problemas de la realidad con la implementación de nuevas estrategias para impartir la temática de los documentos comerciales; no obstante, cuatro de ellas manifiestan estar en desacuerdo; por lo que se deduce que sí lograrían resolver problemas.

		sexo		Total
		Mujer	Hombre	
	Sí	8	3	11
	No	13	2	15
Total		21	5	26

Tabla 58. Distribución de estudiantes según sexo y respuesta que consideran que lograrán dialogar al recibir clases donde el docente aplique nuevas estrategias para impartir el tema de producción de documentos comerciales. 2014

Fuente: Elaboración de las autoras

Tal y como se aprecia en la tabla 59, 15 estudiantes señalan que no lograrían dialogar si la profesora aplicara nuevas estrategias en el aula; sin embargo, 11 de ellos acotan que sí lo lograrían. Esta pregunta se relaciona con la anterior, por lo que se considera que este aspecto es fundamental para la resolución de problemas.

Además, el estudiantado anota otros aspectos que podrían lograr si la docente implementara nuevas estrategias para impartir el tema de producción de documentos y se obtienen las siguientes respuestas.

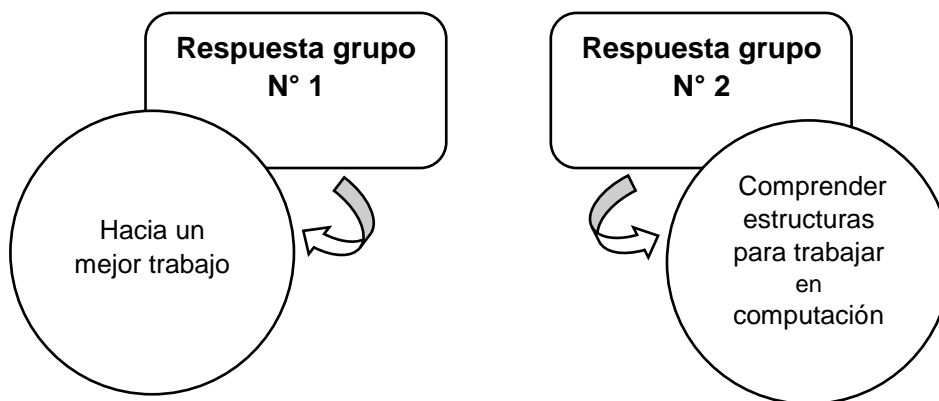


Figura 8. Otros aspectos que el estudiante podría lograr si se implementan nuevas estrategias

Resultados de las entrevistas aplicadas a las docentes

Las entrevistas también fueron aplicadas a las docentes que imparten el curso Técnicas Mecanográficas por Computadora II, en el segundo nivel de Administración de Oficinas y Educación Comercial en la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

Se entrevistaron a dos docentes que imparten este curso, cuyas edades son de 50 y 52 años, ambas mujeres, una posee una licenciatura y la otra una maestría, una de ellas tiene cinco años de laborar en la Escuela de Secretariado Profesional Universidad Nacional, mientras que la otra tiene 32 años.

Seguidamente se presenta la tabla 60 que describe cada una de las respuestas brindadas por estas docentes con base en las categorías inmersas en el cuestionario.

Categoría	Docente grupo N° 1	Docente grupo N° 2
Estrategias de enseñanza y aprendizaje	<p>a. La docente N° 1 menciona que sí logra el objetivo propuesto cuando aplica una nueva estrategia de enseñanza y aprendizaje en el aula, según la siguiente razón:</p> <p><i>“Porque la planifiqué pensando en las características del grupo, en sus necesidades e inquietudes.”</i></p>	<p>Al igual que la docente N° 1, esta segunda manifiesta que sí se logra el objetivo, por el siguiente motivo:</p> <p><i>“Porque la estrategia aplicada es evaluada por el docente con un proceso práctico y se aplican las correcciones necesarias para el logro de los objetivos”</i></p>
	<p>b. Actividades que realiza en su clase:</p> <p>Trabajo individual y lluvia de ideas.</p>	<p>Actividades que realiza en la clase: lluvia de ideas, trabajo grupal, actividades creativas, estudios de casos, investigaciones, trabajo individual, preguntas intercaladas, cuadro sinóptico y cuadro comparativo.</p>
	<p>c. Recursos que utiliza en el aula: computadoras y lluvia de ideas</p>	<p>Recursos que utiliza en el aula de clase: libros, computadoras, proyector de multimedia, hojas, goma, tijeras, pizarra acrílica y aula virtual.</p>

Categoría	Docente grupo N° 1	Docente grupo N° 2
Estrategias de enseñanza y aprendizaje	d. La docente no toma en consideración los siguientes aspectos en el desarrollo de su clase: estilos de aprendizaje, el ambiente y la actitud del estudiantado.	La docente toma en consideración los siguientes aspectos en el desarrollo de su clase: ambiente, estilos de aprendizaje y actitud del estudiantado.
	e. Grado de importancia a elementos para el desarrollo de su clase: <i>Muy importante:</i> la asimilación del conocimiento y disposiciones personales. <i>Importante:</i> Lo que conoce el estudiante, motivación al estudiante, ajuste del tiempo, el manejo de conceptos, procedimientos, valores y apreciación del contexto físico del aula	Grado de importancia a elementos para el desarrollo de su clase: <i>Muy importante:</i> la asimilación del conocimiento, lo que conoce el estudiante, disposiciones personales, motivación al estudiante, ajuste del tiempo. <i>Importante:</i> la apreciación del contexto físico del aula. <i>Indiferente:</i> el manejo de conceptos, procedimientos y valores.
	f. La docente sí considera importante la aplicación de estrategias de enseñanza y aprendizaje innovadoras en la producción de documentos comerciales, porque: <i>“Me gustaría saber cuáles son esas estrategias innovadoras”.</i>	La docente sí considera importante la aplicación de estrategias de enseñanza y aprendizaje innovadoras en la producción de documentos comerciales, porque: <i>“Todo lo que es innovador motiva al estudiantado e influye favorablemente en el proceso de enseñanza y aprendizaje”</i>

Tabla 59. Categoría estrategias de enseñanza y aprendizaje.

De la tabla anterior, se desprenden aspectos importantes relacionados con la aplicación de nuevas estrategias de enseñanza y aprendizaje en el aula, pues según lo manifiestan las docentes, estas estrategias se crean con la finalidad de atender las inquietudes y necesidades del estudiantado. Además, se pueden validar mediante la puesta en práctica, con lo cual se logra el objetivo propuesto en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Igualmente, de los resultados se derivan las diferentes actividades que ejecutan las docentes para impartir las clases; así como los recursos que utilizan para su

desarrollo; por lo que, tal y como se puede notar, cada docente lo hace de manera muy diferente; sin embargo, la finalidad es la misma, pues ambas cuentan con el mismo programa de estudio del curso.

La tabla 60 también muestra los aspectos que cada docente toma en cuenta para el desarrollo de la clase, donde también se aprecia que la docente del grupo número uno no toma en cuenta ninguno de los aspectos contenidos en el cuestionario; no obstante, la docente del grupo número dos anota lo que ella toma en cuenta para tal fin según se observa en el punto “d” de esta tabla y además menciona otro aspecto que está relacionado con la actitud del estudiantado.

Como se puede apreciar en la tabla 60, este cuestionario también incluye una pregunta relacionada con el grado de importancia de algunos elementos para que la docente desarrolle su clase; por lo que se obtiene respuesta de aspectos que se consideran importantes y otros muy importantes; pero además, la docente del grupo número dos considera que es indiferente el manejo de conceptos, procedimientos y valores.

Con respecto a la última pregunta de la categoría de estrategias de enseñanza y aprendizaje, que se refiere a la aplicación de estrategias de enseñanza y aprendizaje innovadoras en la producción de documentos comerciales, la docente del grupo número uno manifiesta que desea conocer cuáles son esas estrategias, mientras que la docente del grupo número dos considera que la innovación viene a favorecer el proceso formativo del estudiantado.

En cuanto a la categoría relacionada con el enfoque por competencias, la tabla 61 que se muestra a continuación contiene las respuestas a las preguntas que esta categoría encierra.

Categoría	Docente grupo N° 1	Docente grupo N° 2
Enfoque por competencias	<p>a. La relación del enfoque por competencias y el proceso de enseñanza y aprendizaje:</p> <p><i>“Yo lo resumo de la siguiente manera guiamos al estudiante para que aprenda para la vida, por lo tanto todo lo que se haga en el aula desde la motivación del docente y del estudiante hasta las actividades estarán en función de que él logre competencias que lo van a ayudar a su desenvolvimiento en la vida y en su quehacer laboral”</i></p>	<p>La relación del enfoque por competencias y el proceso de enseñanza y aprendizaje:</p> <p><i>“Ambos reconocen la necesidad de integrar conocimientos diversos para desarrollar la capacidad de resolver problemas, de manera permanente”</i></p>
Enfoque por competencias	<p>b. Cómo considera la docente que se debe aplicar un enfoque por competencias en el aula:</p> <p><i>“Yo siempre les digo hagan las cosas pensando que no están en una clase sino en la oficina. Obviamente las actividades que se programen tienen como objetivo que ellos respondan con las actitudes de un trabajador. Ponerlos a redactar, a cotejar sus trabajos antes de entregarlos, a darles un valor agregado a todo lo que hagan”</i></p>	<p>Cómo considera la docente que se debe aplicar un enfoque por competencias en el aula:</p> <p><i>“Valorando y respetando el desarrollo y logros alcanzados para cada educando, ya que dependerá de sus habilidades y capacidades según niveles de dificultad y dominio. Cada uno avanza a su ritmo, pero siempre habrá aprendizaje en menor o mayor grado”</i></p>
Enfoque por competencias	<p>c. La docente considera que este enfoque puede llegar a motivar a las y los estudiantes en su proceso de enseñanza y aprendizaje.</p> <p><i>“Porque considera no solo los aspectos cognoscitivos sino sus habilidades, destrezas, valores”</i></p>	<p>La docente considera que este enfoque puede llegar a motivar a las y los estudiantes en su proceso de enseñanza y aprendizaje.</p> <p><i>“Porque siempre en el proceso formativo habrá logros, mejoras en el desempeño, actitudes, valores, como consecuencia del proceso enseñanza y aprendizaje”</i></p>

Categoría	Docente grupo N° 1	Docente grupo N° 2
Enfoque por competencias	<p>d. La docente manifiesta que existe una limitación en la institución en la que labora, en el momento de aplicar las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias, por lo que se refiere a la siguiente:</p> <p><i>“Un planeamiento de los cursos diferente que sean por competencias y con integración real de otras áreas”</i></p>	<p>La docente señala que no existen limitaciones en la institución en la que labora, en el momento de aplicar las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias.</p>
	<p>e. Con respecto a las recomendaciones para aplicar estrategias de enseñanza y aprendizaje por competencias, la docente del grupo N°1 no anota ninguna recomendación</p>	<p>Esta docente indica las siguientes recomendaciones:</p> <p><i>“Evaluar procesos basados en evidencias del desempeño. Fortalecer áreas débiles que no ha alcanzado el objetivo planteado.”</i></p>

Tabla 60. Categoría de enfoque por competencias

La tabla 61 contiene respuestas interesantes sobre las preguntas contenidas en la categoría del enfoque por competencias y el proceso de enseñanza y aprendizaje, pues las docentes consideran que tanto este enfoque como dicho proceso, beneficiarán al estudiantado cuando se enfrente al ámbito laboral y le ayudarán en el desarrollo de la capacidad para resolver problemas que se les presenten constantemente en el ambiente en que se encuentren inmersos.

En relación con cómo considera la docente que debe aplicar el enfoque por competencias en el aula, se puede observar en la tabla 61, que las respuestas se relacionan con las habilidades, capacidades y actitud del educando para alcanzar las metas que se propongan y tomando en cuenta el momento en que se deban enfrentar a la vida de una oficina, pues el propósito de la formación profesional es que se enfrenten competentemente al campo laboral.

De igual manera, las docentes estiman que el enfoque por competencias puede llegar a motivar a las y los estudiantes, por los logros que pueden alcanzar a través de su desarrollo formativo, donde se toma en cuenta no solo la parte cognitiva, sino también las habilidades, destrezas, valores, mejoras en el desempeño y actitudes, producto del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Sobre la pregunta acerca de si existe alguna limitación en el centro en la que la docente labora, en el momento de aplicar las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias, la docente del grupo número uno manifiesta que se requiere de un planeamiento diferente de los cursos, para que estos sean por competencias y con integración real de otras áreas; sin embargo, la docente del grupo número dos indica que no existen limitaciones.

Para finalizar, la docente del grupo número uno no se refiere a ningún aspecto cuando se le solicita que anote dos recomendaciones para aplicar estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias; no obstante, la docente del grupo número dos recomienda que se evalúen procesos basados en evidencias del desempeño y que se fortalezcan las áreas débiles que no han podido alcanzar el objetivo trazado.

De igual manera, seguidamente se presentan las preguntas y respuestas brindadas por las docentes con respecto a la categoría de la producción de documentos comerciales, tal y como lo muestra tabla 62.

Categoría	Docente grupo n° 1	Docente grupo n° 2
Producción de documentos comerciales	<p>a. La docente señala que sí son necesarias las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales.</p> <p><i>“Porque las estrategias son necesarias para poder generar aprendizaje sean estas por competencias o no.”</i></p>	<p>La docente acota que sí son necesarias las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales.</p> <p><i>“La producción documental requiere integración de conocimientos y habilidades de distintas áreas. Comunicación y técnicas. Además la competencia debe ser demostrada.”</i></p>

Producción de documentos comerciales	<p>b. Estrategias para la producción de documentos comerciales</p> <p><i>“Simulaciones, los estudios de casos, la investigación tanto fuera del aula directamente en las oficinas, como a través de fuentes bibliográficas, internet, la solución a problemas reales que se dan”.</i></p>	<p>Estrategias para la producción de documentos comerciales</p> <p><i>“Práctica- evaluación- práctica que permita retroalimentar al estudiante, Resolución de problemas- análisis de tipos documentales Estudio de casos, observación del desempeño.”</i></p>
	<p>c. Logros del estudiantado si se aplican estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales.</p> <p><i>“Pensar, analizar, razonar, aprender, Problematizar, resolver problemas de la realidad, dialogar.”</i></p>	<p>Logros del estudiantado si se aplican estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales.</p> <p><i>“Pensar, problematizar, analizar, resolver problemas de la realidad, razonar, aprender y dialogar.”</i></p>
	<p>d. La docente indica que el modelo pedagógico de la Escuela de Secretariado Profesional no promueve las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales.</p> <p><i>“Hablar de competencias es muy fácil pero llevar un curso con aplicación de estas sinceramente no, tiene que haber una planificación del plan de estudios distinta y normativas de evaluación también distintas.”</i></p>	<p>La docente señala que el modelo pedagógico de la Escuela de Secretariado Profesional sí promueve las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales.</p> <p><i>“Porque se evalúa constantemente las necesidades del mercado para mejorar el currículo y las prácticas docentes en pro del logro de los objetivos. A la vez, se promueve la investigación a través de proyectos innovadores para lograr un plan basado en competencias”.</i></p>

Tabla 61. Categoría de producción de documentos comerciales

Según información contenida en la tabla 62, ambas docentes concuerdan en que sí son necesarias las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales. La docente del grupo número uno estima que las estrategias son necesarias para poder generar aprendizaje sean estas por competencias o no y la docente del grupo número dos indica que la producción de documentos demanda unificación de conocimientos y

habilidades de las diferentes áreas, así como comunicación y técnicas. De igual manera, considera que la competencia debe ser demostrada.

Además, las docentes se refieren a algunas estrategias que ellas consideran que pueden utilizar en el aula para la producción de documentos comerciales, las cuales se detallan en el punto “b” de esta tabla; tales como el estudio de casos, simulación, investigaciones, entre otras; las cuales son importantes ya que permiten el acercamiento a la realidad laboral.

Con respecto a los logros que puede alcanzar el estudiantado si las docentes aplican estrategias de enseñanza y aprendizaje en el aula, ambas docentes concuerdan en que el estudiantado logra pensar, problematizar, analizar, resolver problemas de la realidad, razonar, aprender y dialogar, tal y como se puede observar en la tabla; lo cual refleja la importancia que tiene el aplicar estrategias de enseñanza y aprendizaje en el momento de impartir las clases.

En relación con la pregunta acerca de si el modelo pedagógico de la Escuela de Secretariado Profesional promueve las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales, la docente del grupo número uno responde que no las promueve, debido a que *“Hablar de competencias es muy fácil pero llevar un curso con aplicación de estas sinceramente no, tiene que haber una planificación del plan de estudios distinta y normativas de evaluación también distintas.”*

Por otra parte, la docente del grupo número dos responde que la escuela sí promueve dichas estrategias y agrega: *“Porque se evalúa constantemente las necesidades del mercado para mejorar el currículo y las prácticas docentes en pro del logro de los objetivos. A la vez, se promueve la investigación a través de proyectos innovadores para lograr un plan basado en competencias”.*

CAPÍTULO V

VALIDACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para llevar a cabo este proyecto se tomaron los objetivos que orientan este trabajo, además a partir de un diagnóstico se elaboró una guía de estrategias de enseñanza y aprendizaje mediante un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el área secretarial.

Con el fin de obtener la información necesaria en la etapa diagnóstica para elaborar la guía de estrategias propuesta para este trabajo, se elaboraron instrumentos que fueron aplicados tanto a las docentes como al estudiantado del curso de Técnicas Mecanográficas por Computadora II, que imparte la Escuela de Secretariado Profesional en las carreras de Administración de Oficinas y Educación Comercial.

La aplicación del diagnóstico fue un aspecto fundamental para este trabajo, porque con ello se logró una mejor comprensión del problema, debido a que se realizó una recopilación de datos que permitieron conocer el contexto real del tema por investigar, pues a partir de esta compilación se continuó con la siguiente fase del diagnóstico, la cual tuvo como finalidad conocer la perspectiva de las y los docentes y del estudiantado con respecto a la realidad educativa en la que se desenvuelven, ya que estos dos personajes se encuentran relacionados cuando se aplica una estrategia de enseñanza y aprendizaje.

Asimismo, el diagnóstico fue una guía para obtener información relevante de acuerdo con la dimensión del problema, lo que permitió determinar las estrategias a desarrollar e implementar en la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional. A raíz de esto, se considera que el diagnóstico fue una actividad constante en el desarrollo del presente trabajo, pues implica realizar un análisis de los datos relacionados con el contexto estudiado.

Comprendiendo que el objetivo final de aplicar un diagnóstico en este proyecto fue parte de la identificación del problema al que se da respuesta; así como la comprensión real de las evidencias obtenidas mediante la recolección de datos. Seguidamente se describe una síntesis del procedimiento de validación de los instrumentos utilizados en el diagnóstico y luego la guía de estrategias propuesta.

En la etapa diagnóstica se llevó a cabo una revisión bibliográfica y una entrevista guiada que se aplicó a dos docentes que imparten el curso de Técnicas Mecanográficas por Computadora II. Ambas técnicas permitieron identificar las competencias genéricas y las competencias específicas que se requieren desarrollar en el proceso de enseñanza y aprendizaje para la producción de documentos comerciales tales como: la carta, el memorando, la certificación y la constancia, los cuales forman parte de los contenidos que se ven en ese curso.

Posteriormente, una vez definidas dichas competencias genéricas se aplicaron con el instrumento del cuestionario tanto a docentes como al estudiantado, para determinar las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el área secretarial, propuestas en la guía.

Para aplicar dichos instrumentos primeramente fueron validados por el experto en investigación, el doctor Norman Solórzano Alfaro, quien es funcionario del Instituto de Estudios de la Población (IDESPO) de la Universidad Nacional el 22 de octubre del 2013.

Por otra parte, finalizado el proceso de validación y recolección de información, se realizó el análisis cualitativo de la información obtenida mediante cuadros comparativos, tablas, figuras y texto. Una vez realizado lo anterior, se elaboraron las estrategias de enseñanza y aprendizaje con base en el resultado del análisis del diagnóstico.

La guía de estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos se elaboró con la finalidad de ofrecer una guía que oriente hacia los procesos pedagógicos, en donde se tome en cuenta la experiencia, vivencias, contexto social, cultural, económico y político de los y las estudiantes para el desarrollo integral del aprendizaje con el apoyo de la mediación pedagógica que el equipo docente aplica en el desarrollo de su clase.

Una vez realizado el diagnóstico, se elaboró la guía estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el área secretarial, cuyo primer objetivo es indagar sobre los conocimientos previos que el estudiantado posee con respecto a un tema en

particular; además este tipo de estrategia permite lograr un aprendizaje significativo en el momento que la y el estudiante relaciona su realidad con el nuevo aprendizaje. Igualmente, se plantean estrategias que permiten evaluar el nuevo conocimiento y aplicar dichos conocimientos.

La guía de estrategias propuesta está conformada por la siguiente estructura.

Módulo I. Competencias genéricas

Este apartado contiene seis actividades lúdicas propuestas con el fin de que el estudiantado desarrolle actitudes y valores que el ser humano debe poseer para desenvolverse en el ámbito personal y profesional.

Módulo II. La carta

Este módulo corresponde al contenido de la carta, en donde se desarrollan los siguientes aspectos: concepto, recomendaciones para su elaboración, estructura, formato, estilos y ejemplos.

Además, se incluyen tres estrategias denominadas: lluvia de ideas, esquema de procesos y estudios de casos para abordar los contenidos correspondientes a la carta.

Módulo III. El memorando

Esta sección se refiere al contenido del memorando, en él se abordan los siguientes aspectos: concepto, recomendaciones, estructura, formato, modelos y ejemplos.

También, contiene tres estrategias denominadas: mapa cognitivo tipo sol, diagrama radial y aprendizaje basado en problemas, con el fin de desarrollar los contenidos del memorando.

Módulo IV. La certificación

Este apartado contiene la teoría relacionada con la certificación, en donde se describen los siguientes elementos: concepto, recomendaciones, usos, estructura, formato y ejemplos.

De igual manera, en él se incluyen las siguientes tres estrategias: simulación, técnica uve y aprendizaje in situ con el propósito de trabajar el contenido de la certificación.

Módulo V. La constancia

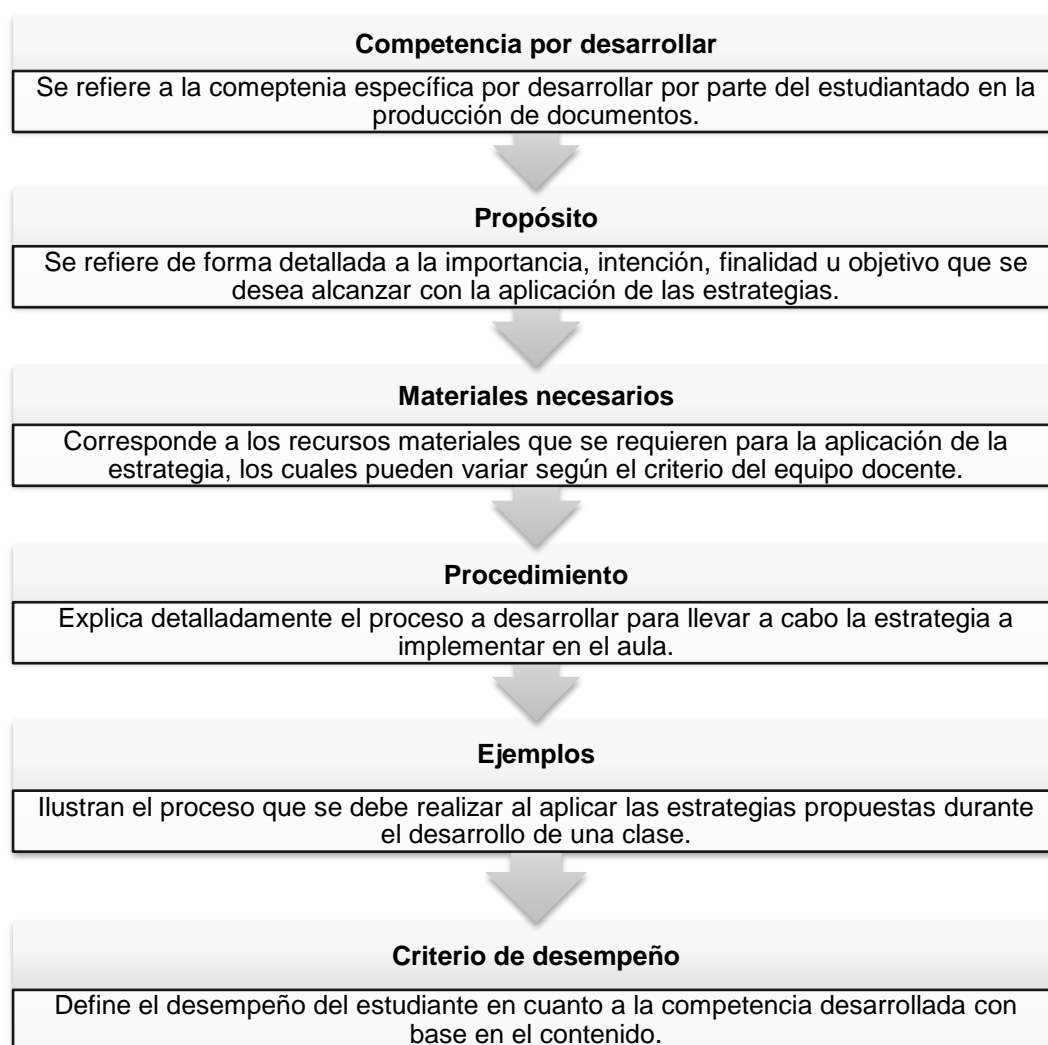
Ofrece información con respecto a la constancia, contiene los siguientes puntos: concepto, recomendaciones, estructura, formato y ejemplos.

Asimismo, contempla tres estrategias que son proyectos de ejecución, proyectos apoyados en TIC y cuadro comparativo, con el objetivo de tratar la temática de la constancia.

Estructura de las estrategias

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos contenidas en esta guía, están compuestas por la estructura que se presenta a continuación.

Figura 9. Estructura de las estrategias



Una vez elaborada la guía de estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el área secretarial, se procede a su validación con el grupo de estudiantes del curso Técnicas Mecanográficas por Computadora II de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

De acuerdo con lo anterior, las estrategias aplicadas en dicho grupo fueron: el diagrama radial, la simulación y los estudios de caso. Este grupo estaba compuesto por 15 estudiantes; sin embargo, el día de la ejecución se contó con una asistencia de 13, en una sesión de cuatro horas presenciales.

Este mismo grupo de estudiantes forma parte de la población seleccionada para la aplicación del diagnóstico, donde se tomaron los resultados como base para la creación de las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el área secretarial, contenidas en la guía.

Para la implementación de estas estrategias se facilitó material impreso a las y los estudiantes como guía en el desarrollo del trabajo asignado, el cual contenía el procedimiento a seguir para tal fin.

Asimismo, durante la aplicación de las estrategias, la Máster Maritza Ulate García, profesora del curso Técnicas Mecanográficas por Computadora II, estuvo presente y participó en el proceso de la validación de cada una de estas estrategias.

Además, para la respectiva valoración de dichas estrategias, se elaboró un instrumento de validación aplicado el 28 de mayo de 2014, en el que tanto la docente como estudiantes anotaron sus recomendaciones para mejorar las estrategias aplicadas, por lo que se tomaron en cuenta para ser incluidas en la guía de estrategias.

Las preguntas contenidas en el instrumento de validación fueron las siguientes:

1. ¿Cómo se sintió durante la realización de las actividades?
2. Considera que las actividades realizadas en la clase para explicar y aplicar el tema fueron creativas, facilitaron la comprensión del tema, beneficia la innovación, favorecieron la aplicación del nuevo conocimiento, permitieron el

Validación de los Resultados

desarrollo de habilidades y destrezas, benefició la capacidad para analizar las diferentes situaciones presentadas y se contempló que el estudiantado y la docente anotaran otras opciones de acuerdo con su criterio.

- ¿Qué recomendaciones o sugerencias nos brindaría para mejorar las actividades realizadas en la clase?

Seguidamente se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de validación de acuerdo con la implementación de las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el área secretarial.

Dichos resultados se transcriben tal y como lo manifestaron los estudiantes.

Tabla 62. Resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de validación

Sentir del estudiantado	Consideraciones del estudiantado	Recomendaciones y Sugerencias
Muy bien, practiqué y además estuvo muy entretenido y dinámico.	Creativas, facilitaron la comprensión del tema, permitieron el desarrollo de habilidades y destrezas, benefició la capacidad para analizar las diferentes situaciones presentadas	Manejar el tiempo
Excelente, fue muy provechosa para nuestros conocimientos. Enriquecedora.	Facilitaron la comprensión del tema, favorecieron la aplicación del nuevo conocimiento, permitieron el desarrollo de habilidades y destrezas, benefició la capacidad para analizar las diferentes situaciones presentadas	El espacio o la clase sean más amplios o más días.
Fue tratada con cortesía, y me tuvieron paciencia con lo que me costada.	Facilitaron la comprensión del tema, permitieron el desarrollo de habilidades y destrezas.	Ninguna, me sentí muy bien durante toda la actividad.
Exc. Motivación, comunicación, lúdica, cooperativo, humano, gran ayuda y monitoreo de parte de las docentes, coevaluación. Autoevaluación porque yo me evalué contantemente (sic).	Creativas, facilitaron la comprensión del tema, beneficia la innovación, favorecieron la aplicación del nuevo conocimiento, permitieron el desarrollo de habilidades y destrezas, benefició la capacidad para analizar las diferentes situaciones presentadas. Un poco pasivas, pero geniales.	Tiempo más para cada actividad Espacio para la socialización de las actividades

Validación de los Resultados

Sentir del estudiantado	Consideraciones del estudiantado	Recomendaciones y Sugerencias
<p>Bien, es una propuesta interesante, que nos permite recordar los temas vistos en clase y a la vez interactuar con los compañeros en un ambiente más de trabajo grupal.</p>	<p>Creativas, favorecieron la aplicación del nuevo conocimiento, permitieron el desarrollo de habilidades y destrezas, benefició la capacidad para analizar las diferentes situaciones presentadas</p>	<p>No tengo sugerencias, Me pareció que planearon las actividades y ambas participaban en equipo.</p>
<p>Cómodas, y fue un modo de repaso para la materia recibida anteriormente por la profesora.</p>	<p>Creativas, facilitaron la comprensión del tema, beneficia la innovación, permitieron el desarrollo de habilidades y destrezas, benefició la capacidad para analizar las diferentes situaciones presentadas</p>	<p>Un poco de dominio con el grupo y control para que puedan realizar todas las actividades.</p>
<p>Me sentí muy bien, me parecieron importantes la innovación y nuevas técnicas</p>	<p>Creativas, facilitaron la comprensión del tema, favorecieron la aplicación del nuevo conocimiento, benefició la capacidad para analizar las diferentes situaciones presentadas.</p>	<p>Considerar los tiempos de cada actividad.</p>
<p>Muy bien, estuvo muy bonita la clase (sic), la reflexiones me ayudaron mucho y aprendí más acerca del tema.</p>	<p>Creativas, facilitaron la comprensión del tema, beneficia la innovación, favorecieron la aplicación del nuevo conocimiento, permitieron el desarrollo de habilidades y destrezas, benefició la capacidad para analizar las diferentes situaciones presentadas.</p>	<p>Tal vez que realicen algún juego pero estuvo muy lindo.</p>
<p>Entretenida y que fue algo muy lindo y diferente.</p>	<p>Creativas, favorecieron la aplicación del nuevo conocimiento, permitieron el desarrollo de habilidades y destrezas.</p>	<p>No sé porque para mí estuvo bien. (sic)</p>
<p>Muy motivado porque poníamos en práctica lo aprendido</p>	<p>Creativas, facilitaron la comprensión del tema, beneficia la innovación, favorecieron la aplicación del nuevo conocimiento, permitieron el desarrollo de habilidades y destrezas, benefició la capacidad para analizar las diferentes situaciones presentadas.</p>	<p>Solo están muy bonitas sigan así</p>
<p>Satisfecho, pusieron actividades muy bonitas y entretenidas. Se portaron muy amables</p>	<p>Creativas, facilitaron la comprensión del tema, beneficia la innovación, favorecieron la aplicación del nuevo conocimiento, permitieron el</p>	<p>Que analicen mejor el tiempo de cada actividad porque a las adolescentes nos gusta</p>

Validación de los Resultados

Sentir del estudiantado	Consideraciones del estudiantado	Recomendaciones y Sugerencias
y el tiempo se pasó volando.	desarrollo de habilidades y destrezas, benefició la capacidad para analizar las diferentes situaciones presentadas	distraernos, más si tenemos acceso a internet. (sic)
Muy bien, la forma de las practicas y las actividades estuvieron muy agradables.	Creativas, facilitaron la comprensión del tema, beneficia la innovación, favorecieron la aplicación del nuevo conocimiento, permitieron el desarrollo de habilidades y destrezas, benefició la capacidad para analizar las diferentes situaciones presentadas	Abarcar algún tema en específico y no varios por el tiempo.
Bien, porque entendía a la claridad, pero me sentía muy agotada, entonces me indisponía.	Favorecieron la aplicación del nuevo conocimiento, permitieron el desarrollo de habilidades y destrezas, benefició la capacidad para analizar las diferentes situaciones presentadas	Ser más creativa a la hora de explicar, no tanto en papel, puede incluir juegos

De acuerdo con la tabla 63, se considera que la aplicación de estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias es importante para el estudiantado pues los motiva y los ayuda a poner en práctica los contenidos vistos en clase.

Además, el equipo docente juega un papel primordial como mediador en la implementación de estrategias fundamentadas en ese enfoque, pues tiene como finalidad que el estudiantado se enfrente a la realidad laboral y profesional poniendo en práctica sus habilidades, conocimientos y capacidades obtenidas durante su proceso de formación académica.

En cuanto a las recomendaciones, están relacionadas con el manejo del tiempo para cada estrategia aplicada, por lo que este aspecto se toma en cuenta y se deja a criterio del docente la implementación de una sola estrategia en una sesión de clase.

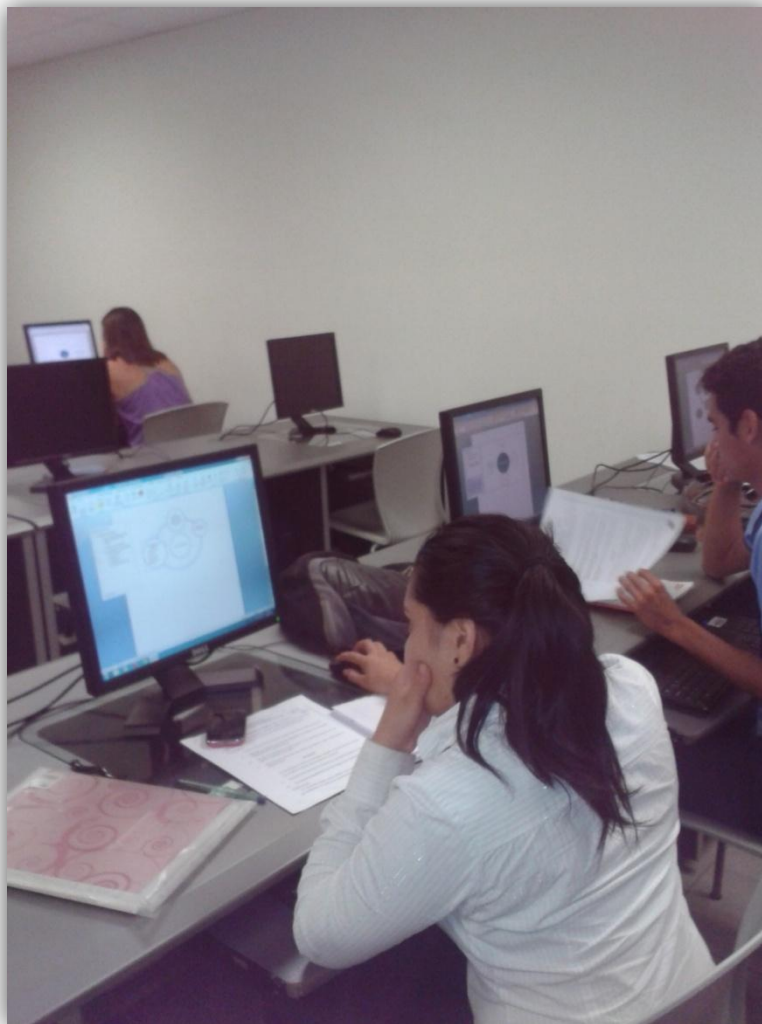
Con respecto a los juegos, dos estudiantes consideran que estos deben ser realizados en el aula por parte del docente, sin embargo, el planteamiento de las investigadoras va dirigido a la aplicación de estrategias, a través de otras dinámicas y tomando en cuenta la distribución del tiempo para poder llevarlas a cabo.

En relación con lo manifestado por la docente en el instrumento de validación, indica que sentirse *“Muy motivada”* y considera que las estrategias realizadas en el aula fueron creativas, facilitaron la comprensión del tema, beneficiaron la innovación, favorecieron la aplicación del nuevo conocimiento, permitieron el desarrollo de habilidades y destrezas y benefició la capacidad para analizar las diferentes situaciones presentadas.

Para finalizar, la docente considera que *“están muy lindas las actividades”*, por lo que no presenta ningún tipo de recomendación.

Del mismo modo, para la validación de la guía de estrategias se utilizó además el método de revisión de expertos; para lo cual se contó con la colaboración de la máster Alba Canales, docente del Centro de Investigación y Docencia en Educación (CIDE) y de la licenciada Ana Campos Varela, docente de la Escuela de Secretariado Profesional. Por esta razón, las recomendaciones de ambas expertas fueron incorporadas a la guía de estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el área secretarial.

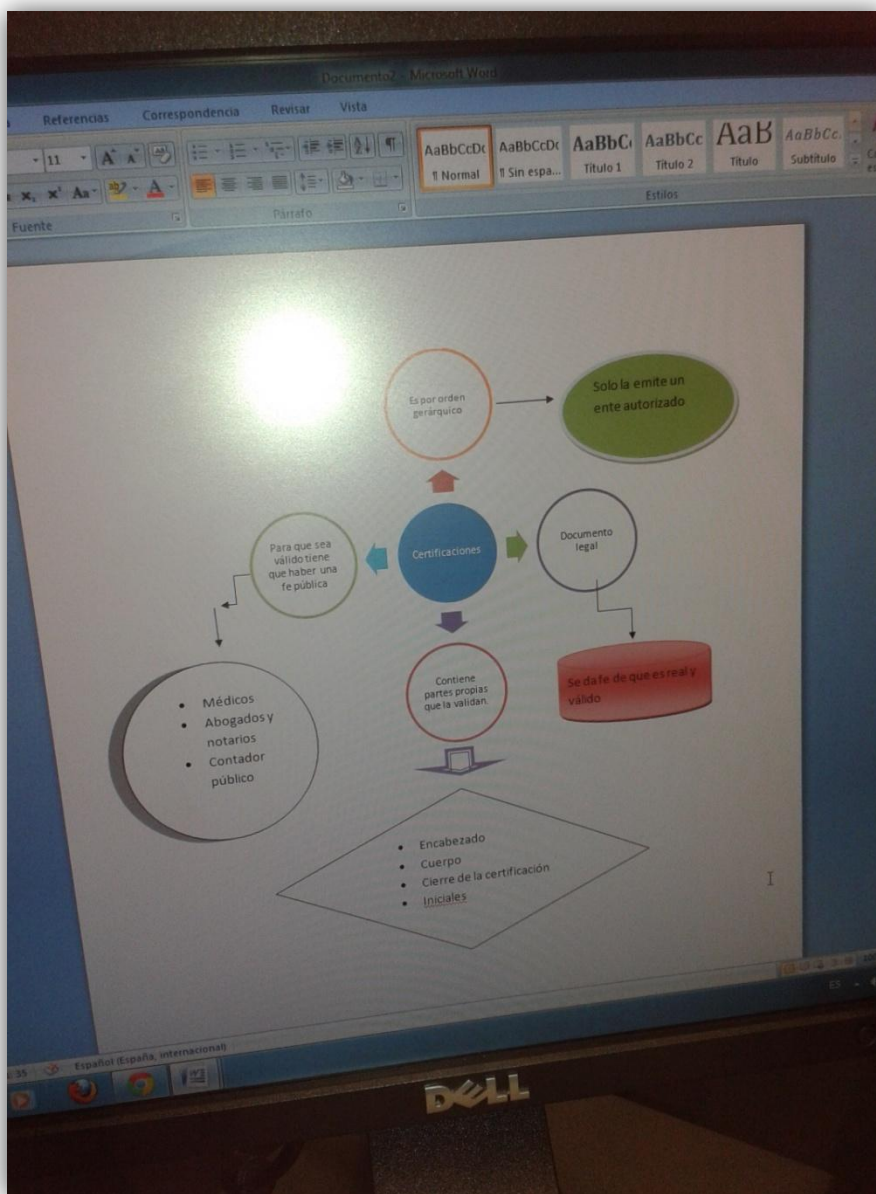
A raíz de la validación de las estrategias de enseñanza y aprendizaje, se procede a aplicar las de diagrama radial, simulación y estudio de casos, según se muestra en las siguientes fotografías tomadas a las y los estudiantes del curso Técnicas Mecanográficas por Computadora II.



Fuente: fotografía tomada a las y los estudiantes del curso Técnicas Mecanográficas por Computadora II, I Ciclo, 2014

Esta fotografía ilustra el trabajo que se les solicita de acuerdo con la estrategia de diagrama radial propuesto por las investigadoras en la guía de estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el área secretarial.

En la siguiente imagen, se puede observar el producto del trabajo realizado por parte de un estudiante del curso antes mencionado, de acuerdo con la estrategia de diagrama radial implementada en el aula por las investigadoras.



Fuente: fotografía tomada al trabajo realizado por un estudiante del curso Técnicas Mecanográficas por Computadora II, I Ciclo, 2014.

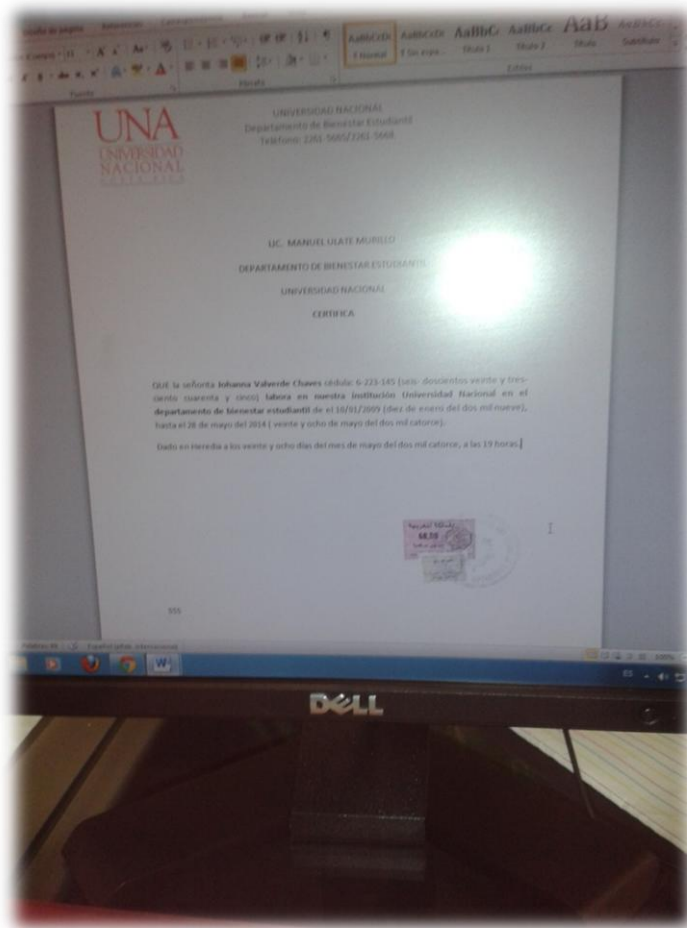
Para que el estudiantado pusiera en práctica esta estrategia, en primer lugar se brindó una explicación en la cual se utilizó la pizarra, en donde se dibujó un esquema que les orientará en la elaboración del diagrama radial sobre la temática de certificaciones y constancias, por lo que se considera que la fotografía anterior refleja el producto del trabajo solicitado por las investigadoras, de acuerdo con la

Validación de los Resultados

comprensión de la dinámica a seguir, de forma creativa y a partir de los conocimientos teóricos y prácticos que el estudiantado posee.

Otra de las estrategias aplicadas es la simulación, las investigadoras indican a las y los estudiantes que deben realizarla en parejas y se les solicita elaborar una certificación con base en los datos de su acompañante. Esta estrategia generó un trabajo colaborativo y en equipo, con el fin de lograr el objetivo propuesto, debían interactuar entre ellos para poder elaborar el documento solicitado.

Según lo anterior, se muestra el producto de este trabajo.



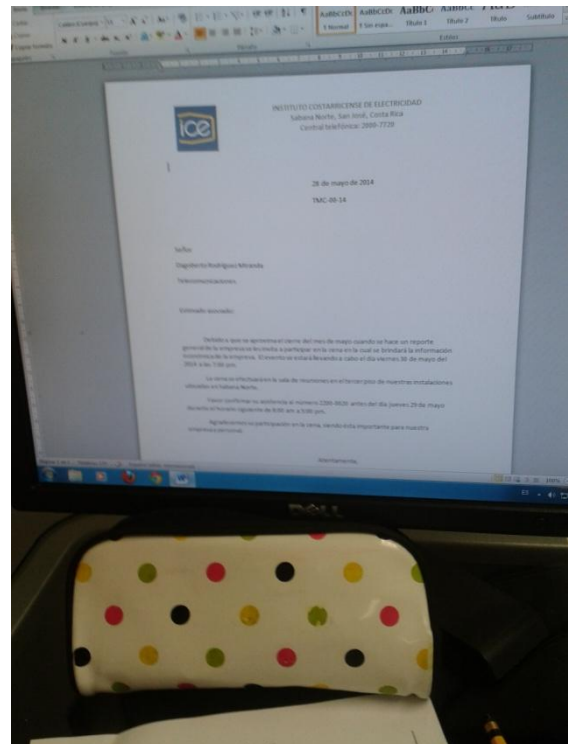
Fuente: fotografía tomada al trabajo realizado por una estudiante del curso Técnicas Mecnográficas por Computadora II, I Ciclo, 2014.



Esta fotografía muestra a las y los estudiantes trabajando en la estrategia de estudio de casos, para lo cual se les facilitó la explicación correspondiente y los casos a desarrollar para que eligieran uno de ellos y lo resolvieran mediante la redacción de una carta.

Fuente: fotografías tomadas al trabajo realizado por una estudiante del curso. Técnicas Mecanográficas por Computadora II, I ciclo, 2014.

La fotografía de la derecha ilustra el trabajo producto de la resolución del caso, el cual fue elaborado por una de las estudiantes del curso de Técnicas Mecanográficas por Computadora II, quien manifestó la importancia de poder aplicar los conocimientos adquiridos durante el curso con la implementación de las estrategias propuestas.



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este capítulo muestra las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó con la realización de este proyecto que corresponde a la elaboración de una guía de estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para producción de documentos comerciales en el área secretarial.

En primer lugar se expondrán las conclusiones con base en los objetivos trazados en la aplicación de las encuestas elaboradas como instrumento para obtener información, así como también la validación de las diferentes estrategias contenidas en dicha guía. Todo con base en los fundamentos teóricos desarrollados en el marco teórico.

Posteriormente, se señalarán las recomendaciones a la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, que fue donde se realizó el estudio mediante la aplicación de encuestas e implementación de estrategias.

Con el desarrollo de este trabajo, se reflexiona sobre el logro de los objetivos propuestos, donde el propósito fundamental fue analizar estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la determinación de las más idóneas en la producción de documentos comerciales en el área secretarial, con el fin de implementarlas en la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

Para llevar a cabo este propósito, se implementó un diagnóstico a estudiantes y docentes del curso Técnicas Mecanográficas por Computadora II, por lo que se obtuvo una serie de datos que permitieron proponer una guía de diversas estrategias; así como las conclusiones que seguidamente se describen.

- Se logró identificar y determinar las competencias genéricas y específicas que se requieren desarrollar en el proceso de enseñanza y aprendizaje en la mediación pedagógica para la producción de documentos comerciales en el curso de Técnicas Mecanográficas por Computadora II como resultado de las entrevistas aplicadas a estudiantes y docentes, así como la investigación de Araya y Varela que fue utilizada como referencia teórica. Dicho trabajo se cita en el apartado de marco teórico de este proyecto.

Conclusiones

- De acuerdo con el análisis realizado a la información brindada por parte del estudiantado, se determina la importancia de diseñar una guía que contenga estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el área secretarial, ya que los resultados indican que una nueva estrategia permite que las y los estudiantes trabajen de forma motivada y colaborativa.
- Además, se considera que las estrategias propuestas vienen a facilitar la comprensión de los temas en estudio, permitiendo la aplicación del nuevo conocimiento y el desarrollo de nuevas capacidades y destrezas de los educandos como lo revelan los resultados de las encuestas.
- Las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales permiten que el estudiantado logre pensar, problematizar, analizar, resolver problemas de la realidad, razonar, aprender y dialogar, lo cual refleja la importancia que tiene el aplicar estrategias de enseñanza y aprendizaje en el momento de impartir las clases.
- La utilización de nuevas estrategias de enseñanza y aprendizaje con el uso de los recursos tecnológicos genera un mayor interés en aprender, como una forma de que el estudiantado se adapte a lo nuevo para el desarrollo de habilidades y su crecimiento personal y profesional.
- En cuanto al enfoque por competencias, se determina que éste permite un aprendizaje integral, pues facilita el poner en práctica los conocimientos adquiridos en el proceso de aprendizaje, según los datos analizados como producto de los cuestionarios aplicados.
- El enfoque por competencias también beneficia el desarrollo del potencial de la persona de acuerdo con sus habilidades y destrezas, a su vez, le permite al educando un acercamiento a la realidad laboral para que éste se desenvuelva de manera idónea.
- Para el estudiantado, el enfoque por competencias es motivador, pues beneficia la aplicación de los conocimientos y permite el logro de un aprendizaje significativo y

Conclusiones

su desarrollo integral, lo cual, a su vez, les facilitará su desenvolvimiento en el contexto en el que están inmersos.

- Los resultados del diagnóstico también permiten a las investigadoras proponer una guía de estrategias de enseñanza y aprendizaje basada en un enfoque por competencias que beneficie el proceso educativo.
- En relación con la producción de documentos comerciales que son vitales en las labores secretariales, se considera importante que la aplicación de una nueva estrategia permitirá resolver problemas de la realidad mediante el análisis y el razonamiento de situaciones laborales en cuanto a la producción de estos documentos. Por cuanto, las estrategias implementadas en el curso de Técnicas Mecanográficas por Computadora II permitieron al estudiantado trabajar en estudio de casos que se ajustan a la realidad, basados en las necesidades tanto del cliente interno o externo.
- Sobre la implementación de un enfoque basado en competencias en los planes de estudio de la Escuela de Secretariado Profesional, se considera que esta instancia cuenta con el talento humano y los recursos tecnológicos que le permitirán aplicar dicho enfoque, razón por la cual es que surge la necesidad de crear la guía de estrategias de enseñanza y aprendizaje bajo el enfoque por competencias.

Para lo antes mencionado y considerando el proceso de investigación, se logra diagnosticar la influencia que tienen las estrategias de enseñanza y aprendizaje dentro de las clases de los cursos que se imparten en la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, obteniendo como resultado que la formulación de la guía de estrategias constituye un aporte importante para esta Escuela. Además, se determina que esta guía puede ser aplicada en diversos contextos educativos de la educación técnica en el área de secretariado.

De igual manera, y como resultado del todo el proceso de investigación del diagnóstico y el proyecto elaborado, seguidamente se presentan las siguientes recomendaciones que son importantes tanto para la Escuela de Secretariado Profesional como para sus docentes.

Para Escuela de Secretariado Profesional

- Que es recomendable la puesta en práctica de la guía de estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias desde el punto de vista del impacto que causará en el rendimiento académico de las y los estudiantes de la Escuela de Secretariado Profesional.
- Que es fundamental que la Escuela de Secretariado Profesional facilite los recursos humanos, financieros, materiales, técnicos y de información para la puesta en marcha de la guía de estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias.
- Que la Escuela de Secretariado Profesional debe motivar y capacitar al personal docente en los aspectos relacionados con la guía, con el fin de cumplir con el interés de la Escuela en cuanto a la implementación de un enfoque basado en competencias en sus planes de estudio.
- Que exista una articulación entre los cursos de Técnicas Mecanográficas por Computadora II y Comunicación y Redacción para integrar prácticas que faciliten el intercambio de conocimientos entre ambos.
- Que se pueda ofrecer formación en técnicas secretariales, a los profesionales de otras áreas para que pueda darse una integración de procesos en la formación del estudiantado.
- Que se haga una diferenciación de los grupos entre Educación Comercial y Administración de Oficinas para que la mediación pedagógica en el aula, contribuya con el perfil de salida de cada carrera; por ejemplo, que la naturaleza de los casos y actividades sean acordes con la naturaleza del desempeño que tendrá el egresado de cada carrera.

Para los docentes de la Escuela de Secretariado Profesional

- Que las y los docentes adopten una posición de apertura que permita la implementación de las nuevas estrategias de enseñanza y aprendizaje bajo el modelo por competencias, pues permiten mejoras pedagógicas en el proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Que el equipo docente se interese en la implementación de la guía de estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alberich, T. (noviembre, 2007). Investigación- Acción Participativa y Mapas Sociales. Ponencia. Sistema para la Intervención Social y Educativa (SEPISE) y del Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente Sostenible (CIMAS).
- Alfaro, M., Corrales, V., Gamboa, A., Jiménez, S., Pérez, J., Ramírez, A. y Vargas, M. (2011). Estilos de Aprendizaje y Técnicas de Estudio en la Mediación Pedagógica. Editorial EUNA. Heredia: Costa Rica.
- Alvarado, M. (2011). Administración de la Información. Editorial UNED. San José: Costa Rica.
- American Psychological Association. (2010). Manual de Publicaciones. Tercera Edición de la sexta en inglés. Editorial el Manual Moderno. D.F.: México.
- Ander, E. y Aguilar, M. (2005) Cómo Elaborar un Proyecto. Editorial Lumen/HVManitas, 18ª edición. Buenos Aires: Argentina.
- Araya, I. y Varela, K. (2011). El Rendimiento en la Producción de Documentos. Guía para la presentación de Informes Finales de Proyectos y Actividades Académicas. Proyecto. Vicerrectoría Académica. Universidad Nacional.
- Araya, I. (2011). Diagnóstico Curricular y Propuesta de Perfil Profesional por Competencias de la Licenciatura en Educación Comercial. Tesis de Grado. Sistema de Estudios de Posgrado, Universidad de Costa Rica. .
- Arnau, L. y Zabala, A. (2007). 11 Ideas claves: Cómo aprender y enseñar Competencias. Editorial GRAÓ. Barcelona: España.
- Arteaga, B. y García, M. (2008). La formación de competencias docentes para incorporar estrategia adaptativas en el aula. Revista Complutense de Educación. Vol.19 núm; p. 253-274.
- Barrantes, R. (2006). Investigación, Un camino al conocimiento: un enfoque cuantitativo y cualitativo. Editorial ENED. San José: Costa Rica.
- Bautista, P. (2011). Proceso de la Investigación, Epistemología, metodología y aplicaciones. Editorial Manual Moderno: Colombia

Referencias Bibliográficas

- Cantón, I. y Pino, M. (2011). Diseño y Desarrollo de Currículum. Editorial Alianza, S.A. Madrid: España.
- Delors, J. (2002). La Educación Encierra un Tesoro. Informe a la Unesco de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI. Editorial Santillana, Madrid: España.
- Dengo, M. (2012). Educación Costarricense. 1ª edición EUNED, San José: Costa Rica.
- Doncel, J. y Leena, M. (2011). Las competencias Básicas en la Enseñanza. Fundamentación, enseñanza y evaluación. Editorial MAD, S.L., España
- Escuela de Secretariado Profesional. (2014). Misión y Visión. Recuperado el 11 de octubre de 2014, en: http://www.secretariado.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=47&Itemid=27
- Freire, P. (2005). Pedagogía de la Autonomía, saberes necesarios para la práctica educativa. Siglo Veintiuno Editores. Buenos Aires: Argentina.
- Fromm, M. y Ramos, V. (2009). La Práctica Pedagógica Cotidiana: Hacia nuevos modelos de investigación en el aula. Editorial CECC, San José: Costa Rica.
- García, M. (2003). Mediación Pedagógica en la Educación a Distancia. Revista Ciencias Matemáticas. Vol. 21, No. 2, 2003. Pág. 185-192. Recuperado el 10 de agosto de 2013, en: <http://eds.b.ebscohost.com.una.idm.oclc.org/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=470e8faf-8c6c-40d8-88cc-2d444a0ff246%40sessionmgr111&vid=4&hid=101>
- Gimeno J., Pérez A., Martínez, J., Torres, J., Angulo, F. y Álvarez, J. (2011). Educar por competencias, ¿qué hay de nuevo? 3ª edición. Editorial Morata, S.L. Madrid: España
- Gómez, Á., Soto, E., Sola, M. y Serván, M. (2009). Los Títulos Universitarios y las Competencias Fundamentales: los tres ciclos. Editorial AKAL. Madrid: España.
- Gurdián, A. (2007). El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa. Editorial PrintCenter. San José: Costa Rica.
- Gutiérrez, P. y Prieto, D. (2007). La Mediación Pedagógica. Apuntes para una educación a distancia alternativa. 6ª edición. Editorial CICCUS. Buenos Aires: Argentina.

Referencias Bibliográficas

- Gutiérrez, R. (2006). *Introducción a la Didáctica*. 11° reimpresión. Editorial Esfinge. Naucalpan: México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill, México: D.F.
- Jiménez, C. y Rangel, L. (2013). *Competencias que Requiere el Diplomado en Educación Comercial para la Enseñanza de la Especialidad De Secretariado. Memoria del Seminario de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Educación Comercial con énfasis en Docencia*. Escuela de Secretariado Profesional, Universidad Nacional.
- Jesús Freire, M., Teijeiro, M., Pais, C. (2011). Políticas educativas y empleabilidad: ¿cuáles son las competencias más influyentes? *Revista Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 19(28), pág. 1-21.
- Latorre, A. (2007). *La Investigación-Acción. Conocer y cambiar la práctica educativa*. Editorial Graó. Barcelona: España.
- Maya, A. (2007). *El Taller Educativo. ¿Qué es? Fundamentos, cómo organizarlo y dirigirlo, cómo evaluarlo*. 2ª edición. Editorial MAGISTERIO. Bogotá: Colombia.
- Ministerio de Educación Pública. (2008). *Programa de Ejecutivo para Centros de Servicio, Comisión Nacional Ampliada de Transversalidad, décimo Nivel*. Aprobado por el Consejo Superior de Educación. San José: Costa Rica.
- Monereo, C., Castelló, M., Clariana, M., Palma, M. y Pérez, M. (2007). *Las Estrategias de Enseñanza y Aprendizaje. Formación de profesorado y aplicación en la escuela*. 12ª edición. Editorial Graó. Barcelona: España.
- Murillo, A., Espinoza, F. y Camacho, L. (2005). *Elaboración de Tipos Documentales de Uso Frecuente*. Editorial. Heredia: Costa Rica.
- Pansza, M., Pérez, E. y Morán, P. (2006). *Fundamentación de la Didáctica*. Ediciones Gernika S.A. D.F.: México.
- Parra, H. (2006). *El Modelo Educativo por Competencias Centrado en el Aprendizaje y sus Implicaciones en la Formación Integral del Estudiante Universitario*. Recuperado el 22 de abril de 2015, de: http://www.congresoretosyexpectativas.udg.mx/Congreso%206/Eje%202/Ponencia_212.pdf

Referencias Bibliográficas

- Pérez, G. (2001). Modelos de Investigación Cualitativa en Educación Social y Animación Sociocultural Aplicaciones Prácticas. Editorial NARCEA S.A. Madrid: España.
- Pimienta, J. (2012). Estrategias de Enseñanza-Aprendizaje: docencia universitaria basada en competencias. Editorial Pearson. D.F.: México.
- Proyecto Tuning América Latina, (2004-2007). Competencias Específicas. Recuperado el 15 de enero de 2015, en: <http://www.tuningal.org/es/competencias>
- Real Academia Español. (Vigésima segunda edición). Secretario/ria. Recuperado el 10 de agosto de 2013, en: <http://lema.rae.es/drae/?val=secretario>
- Redondo, A. (2004). Elaboración de Manual de Procedimiento para Archivos de Gestión en el Fondo de Beneficio Social de los Trabajadores de la Universidad Nacional. Proyecto de Graduación. Escuela de Secretariado Profesional. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional.
- Rodríguez, M. (2004). La Teoría del Aprendizaje Significativo. España. Consultado el 20 de diciembre de 2012 en: <http://cmc.ihmc.us/papers/cmc2004-290.pdf>
- Roegiers, X. (2007). Pedagogía de la Integración: Competencias e integración de los conocimientos en la enseñanza. Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana. San José: Costa Rica.
- Rojas, D. (2005). Redacción Comercial Estructurada. McGRAW-HILL Interamericana, S.A. Bogotá: Colombia.
- Ruiz, A. (2007). Diagnósticos de Situaciones y Problemas Locales. Editorial UNED. San José: Costa Rica.
- Ruíz, M. (2010). Manual Técnicas de Secretariado: formación para el empleo. Editorial CEP, R.L. Madrid; España. Recuperado el 10 de agosto de 2013, en: <http://site.ebrary.com/lib/unacrsp/docDetail.action?docID=10646731&p00=manual%20t%C3%A9cnicas%20secretariado>
- Ulate y Vargas. (2012). Metodología para Elaborar una Tesis como Trabajo Final de Graduación. Editorial UNED. San José: Costa Rica.

ANEXOS

Anexo 1. Plan de estudios en administración de oficinas

PLANES DE ESTUDIO ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS (Integración Curricular)																
DIPLOMADO EN SECRETARIADO PROFESIONAL I NIVEL																
CODIGO	I CICLO	CR	HORAS					CODIGO	II CICLO	CR	HORAS					TOTAL CR.
			T	P	L	EI	TOTAL HRS.				T	P	L	EI	TOTAL HRS.	
SPJ200	Téc. Mecanográf. Básicas	3	2	2	4	8	SPJ204	Técnicas Mec. P/comp. I	3	2	2	4	8			
SPJ201	Procedimientos Oficinas I	3	1	2	5	8	SPJ205	Procedimientos Oficinas II	3	3	5	8				
SPJ202	Inglés Com. Integrado I	3	2	1	1	4	8	SPJ206	Inglés Com. Integrado II	3	1	2	1	4	8	
SPJ203	Comprensión de Lectura	3	2	2	4	8	SPJ207	Técnicas de Redacción	3	2	2	4	8			
EGH311	Estudios Generales	3				8	EGH313	Estudios Generales	3				8			
EGH312	Estudios Generales	3				8	EGH314	Estudios Generales	3				8			
		18				48			18				48			
II NIVEL																
CODIGO	III CICLO	CR	HORAS					CODIGO	IV CICLO	CR	HORAS					HR.
			T	P	L	EI	TOTAL HRS.				T	P	L	EI	TOTAL HRS.	
SPJ208	Técnicas Mec. P/comp. II	3	2	2	4	8	SPJ212	Técnicas Mec. P/Comp. III	3	2	2	4	8			
SPK200	Notigrafía	4	2	2	6	10	SPK201	Comercio y Mercado	3	3	5	8				
SPJ209	Inglés Com. Integrado III	3	1	2	1	4	8	SPJ214	Inglés Com. Integrado IV	3	1	2	1	4	8	
SPJ210	Comunicación y Redacción	3	2	2	4	8	SPJ215	Com. y Redac. Admiva.	3	2	2	4	8			
SPJ211	Administ. Documentos	3	1	2	5	8	SPJ216	Administ. Documentos	3	1	2	5	8			

		18					48						15				37	67 BACH.
LICENCIATURA V NIVEL																		
CODIG O	IX CICLO	CR							CODIG O	X CICLO	CR						HR.	
SPK500	Inglés Ejecutivo I	3	1	2	1	4	8	SPK502	Inglés Ejecutivo II	3	1	2	1	4	8			
SPJ503	Derecho Administrativo	3	3			5	8	SPK503	Desarrollo Organizacional	3	2	2		4	8			
SPK501	Metodología Investig.I	6	2	2		1	15	SPK504	Metodología Investig. II	6	2	2		1	15			
		12					31			12					31			
VI NIVEL																		
CODIG O	XI CICLO	CR						CODIG O	XII CICLO	CR							HR.	
SPK505	Inglés Ejecutivo III	3	1	2	1	4	8	SPK507	Trabajo de Graduación*	-								
PSY511	Psicosociología P/Trabajo	3	2	1		5	8											
SPK506	Seminario Investig. P/A.O.	6		4		1	15											
		12					31											
																		36 LIC

* Se anota el trabajo de graduación sin créditos con el propósito de que se le asigne un código que permita al estudiante, incluir en el historial académico, la nota que obtenga en el trabajo de graduación.

Anexo 2. Matriz metodológica

<p>Tema: Estrategias de Enseñanza y Aprendizaje Basadas en un Enfoque por Competencias para la Producción de Documentos Comerciales en el Área Secretarial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.</p>				
<p>Pregunta de Investigación ¿Cuáles son las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el área secretarial?</p>			<p>Justificación</p> <p>El proyecto es viable porque se pretende elaborar una guía en donde contenga las estrategias de enseñanza y aprendizaje, además de ser innovadora, estará enfocada a las competencias, dando respuestas a las necesidades de los y las docentes en cuanto a la producción de documentos comerciales en el área secretarial</p>	
<p>Sub-preguntas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles son las competencias que se requieren desarrollar en el proceso de enseñanza y aprendizaje en la mediación pedagógica para la producción de documentos comerciales en el curso de técnicas mecanográficas por computadora II? 2. ¿Cuáles son las estrategias de enseñanza y aprendizaje para la mediación pedagógica basadas en un enfoque por competencias que se requieren en la producción de documentos comerciales en el curso de técnicas mecanográficas por computadora II? 3. ¿Cómo diseñar una guía didáctica que contenga estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la mediación pedagógica en la producción de documentos comerciales en el curso de técnicas mecanográficas por computadora II? 4. ¿Cómo validar la guía didáctica de las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la mediación pedagógica con el fin de implementarlas en la producción de documentos comerciales en el curso de técnicas mecanográficas por computadora II? 5. ¿Cómo valorar los resultados de la guía didáctica de las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la mediación pedagógica en la producción de documentos comerciales en el curso de técnicas mecanográficas por computadora II? 				
Objetivo General	Objeto de Estudio	Objetivos Específicos	Categoría de Análisis	Posicionamiento Metodológico
Analizar las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias y determinar las más idóneas para la producción de documentos	Estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales en el área	1. Identificar las competencias que se requieren desarrollar en el proceso de enseñanza y aprendizaje en la mediación pedagógica para la producción de documentos comerciales en el	Las categorías de análisis se basan en el segundo objetivo específico de este proyecto, mismas que se presentan seguidamente: • Estrategias	La investigación se dará desde un enfoque mixto, las técnicas e instrumentos son las siguientes: Para el primer objetivo específico se realizará la técnica de la encuesta mediante

<p>comerciales en el área secretarial con el fin de implementarlas en la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.</p>	<p>secretarial.</p>	<p>curso de técnicas mecanográficas por computadora II. 2. Determinar las estrategias de enseñanza y aprendizaje para la mediación pedagógica basadas en un enfoque por competencias que se requieren en la producción de documentos comerciales en el curso de técnicas mecanográficas por computadora II. 3. Diseñar una guía didáctica que contenga estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la mediación pedagógica en la producción de documentos comerciales en el curso de técnicas mecanográficas por computadora II. 4. Validar la guía didáctica de las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la mediación pedagógica con el fin de implementarlas en la producción de documentos comerciales en el curso de técnicas mecanográficas por computadora II. 5. Valorar los</p>	<p>de enseñanza y aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfoque por competencias • Producción de documentos comerciales 	<p>el instrumento del cuestionario.</p> <p>Para el segundo objetivo específico se trabajará con la entrevista para obtener la información necesaria.</p> <p>En el tercer objetivo específico se diseñará la guía que contendrá las estrategias de enseñanza y aprendizaje.</p> <p>En el cuarto objetivo específico se llevará a cabo el grupo focal o talleres para validar la guía didáctica.</p> <p>En este quinto objetivo específico se aplicará un instrumento final que permitirá la valoración de la guía didáctica.</p>
--	---------------------	--	--	---

		<p>resultados de la guía didáctica de las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la mediación pedagógica en la producción de documentos comerciales en el curso de técnicas mecanográficas por computadora II.</p>		
--	--	--	--	--

Varela, K. (s.f.). Matriz Metodológica. Licenciatura en Pedagogía con Énfasis en Didáctica, Centro de Investigación en Docencia y Educación, División de Educología, Universidad Nacional.

Anexo 3. Cuestionarios para estudiantes

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
PROYECTO DE GRADUACIÓN**

CUESTIONARIO PARA ESTUDIANTES

El presente cuestionario forma parte de un proyecto graduación para optar por el grado de licenciatura en Educación Comercial, por lo que se requiere la colaboración de los y las docentes de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

Esta herramienta tiene como propósito analizar las estrategias de enseñanza y aprendizaje, basadas en un enfoque por competencias, para la determinación de las más idóneas en la producción de documentos comerciales en el área secretarial, cuya finalidad es implementarlas en dicha Escuela.

Indicaciones: Lea cuidadosamente el cuestionario y responda con toda libertad a cada pregunta. Marque con una (x) donde corresponda. La información será tratada confidencialmente.

I. Información General

1. Edad: _____

2. Género:

Femenino₍₁₎

Masculino₍₂₎

II. Estrategias de Enseñanza y Aprendizaje

3. Las estrategias de enseñanza y aprendizaje, entendidas como herramientas que orientan los objetivos dentro del proceso educativo, son una guía en las acciones a seguir por parte del equipo docente, tomando en consideración la experiencia, vivencias, contexto social, cultural, económico y político de los y las estudiantes, para el desarrollo integral del aprendizaje a partir de la mediación pedagógica en el aula, lo cual se genera de forma conjunta. (Narváez y Redondo, 2013)

De acuerdo con la definición anterior, manifieste su opinión en la siguiente pregunta:

¿Cuándo el o la docente aplica una nueva estrategia de enseñanza y aprendizaje en el aula, considera que logra el objetivo propuesto?

Sí₍₁₎

No₍₂₎

¿Por qué?

4. ¿ Cuáles de las siguientes actividades realiza el o la docente en su clase? (marque todas las que considere)

- Exposiciones₍₁₎ Trabajo grupal₍₄₎ Trabajo individual₍₇₎
 Lluvia de ideas₍₂₎ Actividades creativas₍₅₎ Debates₍₈₎
 Dramatizaciones₍₃₎ Estudio de casos₍₆₎ Investigaciones₍₉₎
 Otros₍₁₀₎: _____

5. De la siguiente lista de recursos marque cuáles de ellos utiliza el o la docente en el aula: (marque todas las que considere)

- Libros₍₁₎ Pizarra acrílica₍₇₎ Maquetas₍₁₂₎
 Televisión₍₂₎ Proyector de opacos₍₈₎ Retroproyector₍₁₃₎
 Computadoras₍₃₎ Bibliotecas virtuales₍₉₎ Rotafolios₍₁₄₎
 Video beam₍₄₎ Material de desecho₍₁₀₎ Juegos didácticos₍₁₅₎
 Hojas, goma, tijeras, marcadores, entre otros₍₅₎ Mapas conceptuales₍₁₆₎
 Lluvia de ideas₍₆₎ Dramatizaciones₍₁₁₎ Radiograbadoras₍₁₇₎
 Otros, especifique₍₁₈₎: _____

6. ¿Cuál de los siguientes aspectos toma en consideración la o el docente en el desarrollo de su clase? (marque todas las que considere)

- Cultura₍₁₎ Ambiente₍₂₎ Estilos de aprendizajes₍₃₎ Ninguno₍₄₎
 Otros₍₅₎: _____

7. ¿Cuál es el grado de importancia que le da el o la docente a cada uno de los siguientes elementos en el desarrollo de la clase?

Elementos	Muy importante (5)	importante (4)	Indiferente (3)	poco importante(2)	nada importante (1)
La asimilación de los conocimientos del estudiantado con base en el contexto en el que se desenvuelve.					
Lo que conoce e ignora de la y el estudiante acerca del tema.					
Disposiciones personales para el trabajo, tales como concentración, actitud, comprensión, entre otros.					
Motivación del estudiantado con relación al tema que se está desarrollando.					

Elementos	Muy importante (5)	importante (4)	Indiferente (3)	poco importante(2)	nada importante (1)
Manejo de la información sobre hechos, conceptos, procedimientos y valores.					
Ajuste de las actividades al tiempo con que se cuenta para realizarlas.					
Apreciación del contexto físico en el aula, como por ejemplo: iluminación, ruidos, interrupciones, temperatura, entre otros.					

Otro elemento que considere importante:

8. ¿Considera usted importante que el equipo docente aplique estrategias de enseñanza y aprendizaje innovadoras en la producción de documentos comerciales?

Sí₍₁₎ No₍₂₎

¿Por qué?

III. Enfoque por Competencias

9. El enfoque por competencias es aquel que pretende que el estudiantado se enfrente a la realidad actual mediante sus habilidades, conocimiento y capacidades en donde el equipo docente con la ayuda de la institución, se base en estrategias que le permitan la formación integral de acuerdo con sus experiencias previas y el contexto en el que se desenvuelve la persona. (Narváez y Redondo, 2013)

De acuerdo con la definición anterior, ¿considera usted que se debe aplicar un enfoque por competencias en el aula?

10. ¿Considera usted que este enfoque puede llegar a motivarle en su proceso de aprendizaje?

Sí₍₁₎ No₍₂₎

¿Por qué?

IV. Producción de Documentos Comerciales

11. Los tipos documentales son considerados relevantes en cualquier empresa u organización, pues permiten comunicar diferentes asuntos que son de interés tanto de la jefaturas, como del cliente interno y externo, para su conocimiento y debida aplicación. (Narváez y Redondo, 2013)

Con base en lo anterior: ¿considera usted que la o el docente debe aplicar nuevas estrategias para impartir el tema producción de documentos comerciales en el aula?

Sí No

¿Por qué?

12. Considera usted que si la o el docente aplica nuevas estrategias para impartir el tema de producción de documentos comerciales, usted podrá lograr lo siguiente: (marque todas las que considere)

- Pensar₍₁₎ Analizar₍₂₎ Razonar₍₃₎ Aprender₍₄₎
 Problematizar₍₅₎ Resolver problemas de la realidad₍₆₎ Dialogar₍₇₎
 Otros

(8) _____

Anexo 4. Cuestionario para docentes

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
PROYECTO DE GRADUACIÓN**

CUESTIONARIO PARA DOCENTES

El presente cuestionario forma parte de un proyecto graduación para optar por el grado de licenciatura en Educación Comercial, por lo que se requiere la colaboración de los y las docentes de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

Esta herramienta tiene como propósito analizar las estrategias de enseñanza y aprendizaje, basadas en un enfoque por competencias, para la determinación de las más idóneas en la producción de documentos comerciales en el área secretarial, cuya finalidad es implementarlas en dicha Escuela.

Indicaciones: Lea cuidadosamente el cuestionario y responda con toda libertad a cada pregunta. Marque con una (x) donde corresponda. La información será tratada confidencialmente.

V. Información General

13. Edad: _____

14. Género:

Femenino⁽¹⁾

Masculino⁽²⁾

VI. Estrategias de Enseñanza y Aprendizaje

15. Las estrategias de enseñanza y aprendizaje, entendidas como herramientas que orientan los objetivos dentro del proceso educativo, son una guía en las acciones a seguir por parte del equipo docente, tomando en consideración la experiencia, vivencias, contexto social, cultural, económico y político de los y las estudiantes, para el desarrollo integral del aprendizaje a partir de la mediación pedagógica en el aula, lo cual se genera de forma conjunta. (Narváez y Redondo, 2013)

De acuerdo con la definición anterior, manifieste su opinión en la siguiente pregunta:

¿Cuándo usted aplica una nueva estrategia de enseñanza y aprendizaje en el aula, considera que logra el objetivo propuesto?

Sí⁽¹⁾

No⁽²⁾

¿Por qué?

16. ¿ Cuáles de las siguientes actividades realiza en su clase? (marque todas las que considere)

- Exposiciones₍₁₎ Trabajo grupal₍₄₎ Trabajo individual₍₇₎
 Lluvia de ideas₍₂₎ Actividades creativas₍₅₎ Debates₍₈₎
 Dramatizaciones₍₃₎ Estudio de casos₍₆₎ Investigaciones₍₉₎
 Otros₍₁₀₎: _____

17. De la siguiente lista de recursos marque cuáles de ellos utiliza en el aula: (marque todas las que considere)

- Libros₍₁₎ Pizarra acrílica₍₇₎ Maquetas₍₁₂₎
 Televisión₍₂₎ Proyector de opacos₍₈₎ Retroproyector₍₁₃₎
 Computadoras₍₃₎ Bibliotecas virtuales₍₉₎ Rotafolios₍₁₄₎
 Video beam₍₄₎ Material de desecho₍₁₀₎ Juegos didácticos₍₁₅₎
 Hojas, goma, tijeras, marcadores, entre otros₍₅₎ Mapas conceptuales₍₁₆₎
 Lluvia de ideas₍₆₎ Dramatizaciones₍₁₁₎ Radiograbadoras₍₁₇₎
 Otros, especifique₍₁₈₎: _____

18. ¿Cuál de los siguientes aspectos toma en consideración en el desarrollo de su clase? (marque todas las que considere)

- Cultura₍₁₎ Ambiente₍₂₎ Estilos de aprendizajes₍₃₎ Ninguno₍₄₎
 Otros₍₅₎: _____

19. ¿Cuál es el grado de importancia que le da a cada uno de los siguientes elementos en el desarrollo de la clase?

Elementos	Muy importante (5)	importante (4)	Indiferente (3)	poco importante(2)	nada importante (1)
La asimilación de los conocimientos del estudiantado con base en el contexto en el que se desenvuelve.					
Lo que conoce e ignora de la y el estudiante acerca del tema.					
Disposiciones personales para el trabajo, tales como concentración, actitud, comprensión, entre otros.					

Elementos	Muy importante (5)	importante (4)	Indiferente (3)	poco importante(2)	nada importante (1)
Motivación del estudiantado con relación al tema que se está desarrollando.					
Manejo de la información sobre hechos, conceptos, procedimientos y valores.					
Ajuste de las actividades al tiempo con que se cuenta para realizarlas.					
Apreciación del contexto físico en el aula, como por ejemplo: iluminación, ruidos, interrupciones, temperatura, entre otros.					

Otro elemento que considere importante:

20. ¿Considera usted importante la aplicación de estrategias de enseñanza y aprendizaje innovadoras en la producción de documentos comerciales?

Sí₍₁₎ No₍₂₎

¿Por qué?

VII. Enfoque por Competencias

21. El enfoque por competencias es aquel que pretende que el estudiantado se enfrente a la realidad actual mediante sus habilidades, conocimiento y capacidades en donde el equipo docente con la ayuda de la institución, se base en estrategias que le permitan la formación integral de acuerdo con sus experiencias previas y el contexto en el que se desenvuelve la persona. (Narváz y Redondo, 2013)

Según su parecer, ¿cuál es la relación entre el enfoque por competencias y el proceso de enseñanza y aprendizaje en el aula?

22. ¿Cómo considera usted que se debe aplicar un enfoque por competencias en el aula?

23. ¿Considera usted que este enfoque puede llegar a motivar a las y los estudiantes en su proceso de enseñanza y aprendizaje?

Sí₍₁₎ No₍₂₎

¿Por qué?

24. En la institución en la que labora ¿Existe alguna limitación para aplicar las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias?

- Sí₍₁₎ No₍₂₎(pase a la Preg. 14)

25. Según su criterio, cuál o cuáles de las siguientes situaciones son una limitación para la aplicación de estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias.

- Falta de recursos económicos₍₁₎
 Falta de interés por parte de la institución₍₂₎
 Falta de infraestructura₍₃₎
 Coordinación administrativa y procedimental₍₄₎
 Falta de interés por parte de las/los profesores/as₍₅₎
 Falta de interés del estudiantado₍₆₎
 Otros₍₇₎: _____
-

26. Anote dos recomendaciones para aplicar estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias:

- a. ₍₁₎ _____
b. ₍₂₎ _____

VIII. Producción de Documentos Comerciales

27. Los tipos documentales son considerados relevantes en cualquier empresa u organización, pues permiten comunicar diferentes asuntos que son de interés tanto de la jefaturas, como del cliente interno y externo, para su conocimiento y debida aplicación. (Narváez y Redondo, 2013)

Con base en lo anterior: ¿considera que son necesarias las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales?

- Sí No

¿Por qué?

28. ¿Qué estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias considera que puede utilizar para la producción de documentos comerciales?

29. Considera usted que si aplica estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales, la persona estudiante podrá lograr lo siguiente: (marque todas las que considere)

- Pensar₍₁₎ Analizar₍₂₎ Razonar₍₃₎ Aprender₍₄₎
 Problematizar₍₅₎ Resolver problemas de la realidad₍₆₎ Dialogar₍₇₎
 Otros₍₈₎ :

30. ¿Cree usted que el modelo pedagógico de la Escuela de Secretariado Profesional promueve las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la producción de documentos comerciales?

- Sí₍₁₎ No₍₂₎

¿Por qué?

Anexo 5. Entrevista para docentes

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL PROYECTO DE GRADUACIÓN

ENTREVISTA GUIADA PARA DOCENTES

El propósito de este instrumento es analizar las estrategias de enseñanza y aprendizaje basadas en un enfoque por competencias para la determinación de las más idóneas en la producción de documentos comerciales en el área secretarial con el fin de implementarlas en la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional y como objetivo específico, lo que se busca es identificar las competencias que se requieren desarrollar en el proceso de enseñanza y aprendizaje en la mediación pedagógica para la producción de documentos comerciales en el curso de técnicas mecanográficas por computadora II.

Indicaciones: se presentan preguntas generadoras para iniciar la entrevista guiada, dentro del desarrollo de esta técnica pueden surgir otras preguntas como parte del proceso de investigación. La información será tratada confidencialmente.

Fecha:

I. DATOS GENERALES DE LA PERSONA INFORMANTE

1. Sexo: Hombre () Mujer ()
2. Edad en años cumplidos
3. ¿Cuál es el último grado universitario aprobado?
Sin título..... 1 Bachillerato.....2 Licenciatura.....
3 Maestría.....4 Doctorado.....
5 Otro _____ (especifique)
4. Lugar de trabajo: _____
5. ¿Cuántos años tiene de laborar en esta Organización? Años ____ Meses ____

II. INTRODUCCIÓN AL TEMA

6. ¿Qué entiende por Educación Comercial?
7. ¿Qué entiende por enfoque por competencias?
8. ¿Qué entiende por estrategia de enseñanza y aprendizaje?
9. Nuevas preguntas:

III. COMPETENCIAS EN LA PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES

10. ¿Qué entiende por documentos comerciales?
11. ¿Cuáles son las estrategias de mediación pedagógica que usted actualmente utiliza en la producción de documentos comerciales?
12. ¿Considera que existe diferenciación en la mediación pedagógica si la producción de documentos comerciales se realiza bajo un enfoque por competencias?

13. ¿Cuáles de las siguientes competencias considera usted que se requieren en la producción de documentos comerciales?

Marque las que considere:

<input type="checkbox"/> Capacidad de trabajo en equipo
<input type="checkbox"/> Compromiso con la calidad
<input type="checkbox"/> Capacidad para identificar, planear y resolver problemas
<input type="checkbox"/> Compromiso ético
OTRAS:

14. Nuevas preguntas:

IV.COMPETENCIAS EN LA MEDIACIÓN PEDAGÓGICA

15. ¿Considera que el docente debe contar con competencias que le permitan desarrollar la mediación pedagógica en la producción de documentos comerciales?

16. ¿Cuáles competencias considera que requieren los docentes para la enseñanza de producción de documentos comerciales?

17. ¿Cuál considera usted que es el objetivo de la formación del estudiantado de la Escuela de Secretariado Profesional en la producción de documentos comerciales?

18. ¿Qué tan importante es para usted la aplicación del enfoque por competencias por parte del cuerpo docente de Educación Comercial en la sub-área de producción de documentos comerciales?

19. Desde su criterio docente, ¿Cuáles son los principales cambios metodológicos que se requieren de un curso de técnicas mecanográficas por computadora II bajo un enfoque basado en competencias?

20. Nuevas preguntas:

**ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
PROYECTO DE GRADUACIÓN
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS**

Las siguientes preguntas forman parte del proyecto graduación denominado Estrategias de Enseñanza y Aprendizaje basadas en un Enfoque por Competencias para la Producción de Documentos Comerciales en el área Secretarial, para optar por el grado de Licenciatura en Educación Comercial, por lo que se requiere la colaboración de los y las docentes de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

Esta herramienta tiene como propósito identificar las competencias que se requieren desarrollar en el proceso de enseñanza y aprendizaje para la producción de documentos comerciales en el curso de técnicas mecanográficas por computadora II.

Indicaciones: Lea cuidadosamente las preguntas y responda con toda libertad a cada una de ellas.

1. Mencione cinco competencias específicas que usted considera que se deben desarrollar en la producción de documentos comerciales del curso de técnicas mecanográficas por computadora II que imparte la Escuela de Secretariado de la Universidad Nacional.

- a) _____
- b) _____
- c) _____
- d) _____
- e) _____

2. La siguiente tabla presenta una serie de competencias específicas planteadas por el Ministerio de Educación Pública (MEP), en la especialidad de Secretariado Ejecutivo y Ejecutivo para Centros de Servicios, para abordar el tema elaboración de documentos comerciales. Marque con una (x) la opción que usted considere.

Competencia específica	Sumamente importante	Muy importante	Importante
a. Elabora eficientemente actas, informes, cartas comerciales, certificaciones, tarjetas, circulares, documentos legales, tarjetas entre otros.			
b. Aplica eficientemente las técnicas de cotejo en la auto-revisión de documentos.			
c. Aplica con acierto los procedimientos para la presentación de los diversos documentos.			
d. Inserta correctamente tablas, cuadros y otros.			
e. Utiliza eficazmente las técnicas de cotejo para la revisión de los documentos elaborados.			
f. Reconoce correctamente el procedimiento para trabajar y presentar los diferentes tipos de documentos.			
g. Planifica con exactitud el procedimiento para trabajar con los diferentes documentos a elaborar.			
h. Utiliza acertadamente la presentación y elaboración de los diferentes tipos de documentación.			

Anexo 6. Instrumento de validación

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL PROYECTO DE GRADUACIÓN

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

El presente instrumento forma parte de un proyecto graduación denominado *Guía de Estrategias de Enseñanza y Aprendizaje Basado en un Enfoque por Competencias para la Producción de Documentos Comerciales en el Área Secretarial*, para optar por el grado de Licenciatura en Educación Comercial.

Fecha: _____

Curso: _____



1. ¿Cómo se sintió durante la realización de las actividades?

2. Considera que las actividades realizadas en la clase para explicar y aplicar el tema fueron:

(Marque (x) todas las que considere)

- Creativas
- Facilitaron la comprensión del tema
- Beneficia la innovación
- Favorecieron la aplicación del nuevo conocimiento
- Permitieron el desarrollo de habilidades y destrezas
- Benefició la capacidad para analizar las diferentes situaciones presentadas.
- Otras: _____

3. ¿Qué recomendaciones o sugerencias nos brindaría para mejorar las actividades realizadas en la clase?

Anexo 7. Acuerdos Asamblea de Escuela

A. Acuerdo ESP-AE-006-2013

03 de abril de 2013

SE ACUERDA:

- 1. INTEGRAR LA NUEVA COMISIÓN PARA LA REVISIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS CON LOS SIGUIENTES PROFESIONALES: ANA MARÍA FOURNIER VARGAS, MARÍA EUGENIA UGALDE VILLALOBOS, GLORIANA SÁNCHEZ RODRÍGUEZ (en calidad de Subdirectora de Escuela), MARITZA ULATE GARCÍA, ISABEL ARAYA MUÑOZ, LORETTA CHAVES GUTIÉRREZ, , MARTA MATAMOROS, XINIA CORRALES ESCALANTE, LEONARDO SALAS QUIRÓS (en su calidad de Director de Escuela) Y ALEXANDER DELGADO LÉPIZ.**
- 2. CONVOCAR A LA DIVISIÓN DE EDUCOLOGIA PARA QUE FORME PARTE DE LA COMISIÓN CON AL MENOS UN MIEMBRO, QUIEN FORMARÁ PARTE DE TODO EL PROCESO DE REVISIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS.**

Acuerdo ESP-AE-004-2010

05 de abril de 2010

SE ACUERDA:

- 1. APROBAR QUE EN LA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL SE IMPLEMENTE EL PLAN PILOTO POR COMPETENCIAS, DENTRO DE SU PLAN DE ESTUDIOS.**

Anexo 8. Programa de estudios técnicas mecanográficas por computadora II

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL



CÓDIGO DE CARRERA:	050512 Educación Comercial
UNIDAD ACADÉMICA:	050513 Administración de Oficinas
NOMBRE DEL CURSO:	Escuela de Secretariado Profesional
CÓDIGO DEL CURSO:	Técnicas Mecanográficas por Computadora II
CRÉDITOS:	SPJ208
NIVEL:	3
PERIODO LECTIVO:	Segundo
NATURALEZA:	I Ciclo 2014
MODALIDAD:	Teoría – Laboratorio- Práctica
TIPO DE CURSO:	Ciclos 17 semanas
HORAS PRESENCIALES:	Común
HORAS DE ESTUDIO INDEPENDIENTE:	4
HORAS TOTALES SEMANALES:	4
HORARIO ATENCIÓN A ESTUDIANTE:	8
HORAS DOCENTE:	Coordinación previa profesora-estudiante
REQUISITOS:	4
CORREQUISITOS:	Técnicas Mecanográficas por Computadora I
NOMBRE DOCENTE:	Ninguno
	Lic. Cristel Astorga Aguilar. Sede Sarapiquí
	Lic. Ana Lorena Campos Varela. Campus Omar Dengo
	Lic. Karol Hidalgo Barahona. Campus Omar Dengo
	MSc. Maritza Ulate García. Campus Omar Dengo

DESCRIPCIÓN:

Este curso se orienta hacia la adquisición de los conocimientos, las destrezas, las habilidades y las actitudes para producir documentos que se requieren en las oficinas, considerando las normas de calidad en cuanto a contenido, formato y presentación de cada uno, en torno al programa de estudios de las carreras Administración de Oficinas y Educación Comercial.

La teoría y la práctica se complementan para fortalecer el pensamiento crítico en la aplicación de las técnicas mecanográficas necesarias para producir los documentos utilizando de forma adecuada la herramienta del procesador de textos Word, con los estándares de calidad y eficiencia fundamentados en los principios de convivencia consigo mismo y con los otros.

Se fortalece la responsabilidad para el uso adecuado de los recursos materiales, así como las actitudes hacia el desarrollo máximo de la rapidez y la exactitud en la escritura de textos para cumplir con la integración de los conocimientos teóricos y prácticos para la elaboración de los documentos fundamentales en las comunicaciones internas y externas en las oficinas.

OBJETIVOS GENERALES

1. Integrar los conocimientos, las destrezas, las habilidades y las actitudes para producir documentos que se requieren en las oficinas, considerando las normas de calidad en cuanto a contenido, formato y gestión, utilizando las herramientas tecnológicas del procesador de textos y otras en la elaboración de trabajos de producción que requieren mayor complejidad.
2. Desarrollar destrezas de velocidad y precisión.



OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Elaborar documentos tales como: memorandos, cartas, circulares, certificaciones y constancias.
2. Elaborar e imprimir sobres de diferentes tamaños e insertar correctamente la carta dentro de ellos.
3. Aplicar eficientemente las funciones del procesador Word en la elaboración de documentos de oficina.
4. Aplicar eficientemente la opción de combinación de la correspondencia en la elaboración de tipos documentales.
5. Aplicar las herramientas de revisión en la producción de documentos.
6. Aplicar las funciones adecuadas para la creación de encabezados y pies de página.
7. Utilizar adecuadamente las opciones de autocorrección, ortografía, sinónimos, búsqueda y reemplazo.
9. Utilizar adecuadamente la ficha de propiedades que ofrece Word para los documentos electrónicos.
10. Elaborar documentos con las técnicas correctas de presentación, formato, diseño de páginas e impresión.
11. Desarrollar destrezas de precisión, con un 98% de exactitud y velocidad de digitación de 50 p.p.m.
12. Demostrar buenos hábitos de trabajo y cotejo de los documentos.
13. Seguir instrucciones orales y escritas en forma correcta.
14. Usar el equipo con cuidado y mantenerlo en forma ordenada.
15. Aplicar las normas de salud ocupacional frente al computador.
16. Demostrar respeto y responsabilidad en las actividades que se desarrollen.

TEMAS FUNDAMENTALES

1. Digitación de documentos electrónicos.
 - a. Técnicas para la elaboración de memorandos, cartas, sobres, circulares, certificaciones y constancias.
 - b. Destrezas de precisión y velocidad.
2. Aplicación del Procesador Word en la producción de memorandos, cartas, circulares, certificaciones y constancias con el uso adecuado de las técnicas propias de cada documento.
3. Funciones del Procesador Word para la producción de documentos en las oficinas.
 - a. Diseño y preparación de página
 - b. Apariencia e impresión de los documentos
 - c. Herramientas adicionales: ortografía y sinónimos; búsqueda y reemplazo.
 - d. Autocorrección de los documentos
 - e. Encabezados y pies de página
 - f. Plantillas
 - g. Combinación de correspondencia
 - h. Tablas
 - i. Panel de revisión
 - j. Propiedades
 - k. Otras funciones necesarias para editar y dar formato a los documentos.



ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Este curso es de naturaleza teórico-práctico y se pretende que en el mismo se facilite un trabajo integral tanto en el aula-laboratorio como con trabajos extraclase, debido a que se requiere el esfuerzo constante y comprometido del o la estudiante y la orientación continua del o la docente.

Con el propósito de enriquecer los contenidos temáticos con las fuentes bibliográficas, el aporte del o la docente y el de los y las estudiantes es necesaria la investigación en la realidad productiva, es decir, las oficinas, para la búsqueda del aporte real en términos de características propias de cada tipo documental y los requerimientos técnicos y administrativos que las oficinas requieren para la producción de documentos.

Para el desarrollo del curso será necesario establecer un ambiente flexible y dinámico que impulse el desarrollo de los conocimientos, las destrezas, las habilidades y las actitudes para la producción de documentos, por tanto se desarrolla la siguiente metodología:

- Investigación en oficinas sobre los requerimientos técnicos y administrativos de los diferentes tipos documentales.
- Elaboración diaria (en clase y extraclase) de ejercicios prácticos para la producción de documentos con las características de contenido y formato, según cada tipo documental.
- Elaboración diaria (en clase y extraclase) de ejercicios prácticos para el desarrollo de las destrezas para digitar textos con rapidez y precisión, aplicando las técnicas mecanográficas adecuadas.
- Demostración de los aprendizajes logrados en el proceso.
- Como apoyo tecnológico se utilizará el aula virtual.

RECURSOS MATERIALES

Computadora con los programas de Office e Internet. Cada estudiante deberá portar su propio dispositivo de almacenamiento, un cuaderno para apuntes, sobres y hojas blancas.

Se requiere además, duplicar material para tareas y prácticas.

ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN

La evaluación se fundamenta en el seguimiento del proceso educativo de cada estudiante con miras a evaluar el avance en las diferentes áreas: cognoscitiva, psicomotora y actitudinal, de manera que el estudiante demuestre el desarrollo de los aprendizajes en el transcurso del ciclo.

1. Trabajo extraclase	20%
2. Prácticas producción de documentos (trabajo en clase)	10%
3. Pruebas desarrollo de destrezas mecanográficas	25%
4. Pruebas teóricas y prácticas	45% (3)
Total	100%

BIBLIOGRAFÍA DE CONSULTA

Camacho, Luisa, Espinoza, Flora y Murillo, Mayela. (2006) Elaboración de Tipos Documentales. Heredia: EUNA

Cortés-Bonilla. KEYBOARDING. Manejo del Teclado del Computador. Editorial McGraw-Hill