

UNIVERSIDAD NACIONAL

Centro de Investigación y Docencia en Educación

División de Educología

Licenciatura en Pedagogía con Énfasis en Didáctica

Trabajo Final de Graduación

Modalidad: Producción didáctica

Titulada:

UNIDAD PARA LA MEDIACIÓN PEDAGÓGICA DE LOS CONTENIDOS
TEMÁTICOS DE LA SUBÁREA DE GESTIÓN EMPRESARIAL QUE SE IMPARTE
EN DÉCIMO AÑO DEL PROGRAMA DEL MEP VIGENTE EN EL AÑO 2019 DE
LA ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO, PARA GRADUADOS DE
LA CARRERA DE EDUCACIÓN COMERCIAL DE LA ESCUELA DE
SECRETARIADO PROFESIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL

Sustentante:

María José Herrera Morales

5-0379-0390

Heredia, noviembre de 2020

CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN CIDE
DIVISIÓN DE EDUCOLOGÍA

“UNIDAD PARA LA MEDIACIÓN PEDAGÓGICA DE LOS CONTENIDOS TEMÁTICOS DEL SUBÁREA DE GESTIÓN EMPRESARIAL QUE SE IMPARTE EN DÉCIMO AÑO DEL PROGRAMA DEL MEP VIGENTE EN EL AÑO 2019 DE LA ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO, PARA EGRESADOS DE LA CARRERA DE EDUCACIÓN COMERCIAL DE LA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL”.

ESTUDIANTE:

MARÍA JOSÉ HERRERA MORALES

SE HACE CONSTANCIA DE QUE EL PRESENTE TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN FUE APROBADO MEDIANTE SESIÓN VIRTUAL REALIZADA EL 23 DE NOVIEMBRE DEL 2020 A LAS 1:30 P.M.

EL COMITÉ EVALUADOR SE CONFORMÓ DE LA SIGUIENTE MANERA:

MED. GUISELLE ROMÁN LÓPEZ	TUTORA
MSC. RAÚL FONSECA HERNÁNDEZ	LECTOR
MED. HERMINIA RAMÍREZ ALFARO	LECTORA
LIC. YERRY MURILLO MORA	DIRECTOR EDUCOLOGÍA
MSC. SANDRA OVARES BARQUERO	DECANA CIDE

FIRMA DEL DIRECTOR DE UNIDAD ACADÉMICA

DEDICATORIA

A las personas que se han visto vinculados en mi formación docente tanto docentes de la carrera de Licenciatura en Pedagogía con énfasis en Didáctica como los estudiantes que fueron parte de mi proceso de formación durante el bachillerato en Educación Comercial.

AGRADECIMIENTOS

A mi tutora de TFG Guiselle Román por toda su dedicación, acompañamiento, asesoría y principalmente cariño que la caracterizan como persona y profesional.

A mis lectores por el acompañamiento y asesoría que me hicieron crecer como profesional durante este proceso.

A las personas participantes de este trabajo tanto en el diagnóstico como la validación por el apoyo para el desarrollo de dicho proyecto académico-personal.

A mi jefa actual la Ph.D. Grace Wong Reyes, por todo el apoyo que recibí de ella para culminar esta meta.

A los PikiMinos por ser mi motor y fuerza para seguir adelante superándome no solo como profesional, sino también como persona.

RESUMEN

UNIDAD PARA LA MEDIACIÓN PEDAGÓGICA DE LOS CONTENIDOS TEMÁTICOS DE LA SUBÁREA DE GESTIÓN EMPRESARIAL QUE SE IMPARTE EN DÉCIMO AÑO DEL PROGRAMA DEL MEP VIGENTE EN EL AÑO 2019 DE LA ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO, PARA GRADUADOS DE LA CARRERA DE EDUCACIÓN COMERCIAL DE LA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL.

Autora: María José Herrera Morales.

La Producción Didáctica surge como una necesidad de capacitación de los contenidos temáticos que componen la subárea de Gestión Empresarial de décimo año del programa del Ministerio de Educación Pública vigente en el año 2019 de la especialidad de Secretariado Ejecutivo, para las personas docentes que laboran impartiendo ésta. .

El resultado se obtiene de entrevistas aplicadas a personas graduadas de la carrera de Educación Comercial, que han laborado en la subárea de Gestión Empresarial de décimo año, a quienes se consultó sobre las necesidades que poseían en dicha subárea. Producto de lo cual se señala que la Guía debía ser un medio para reforzar teoría y que orientara a la investigación como un recurso de apoyo en la planificación de las lecciones que se imparten en el aula. Además, de proponer algunas características o mediaciones indispensables con las que debía contar ésta.

La Guía de Contenidos se desarrolla por medio de cuatro unidades: la primera, Cultura de calidad dividida en cuatro contenidos generales; la segunda, Administración de Oficinas dividida en dos contenidos generales; la tercera, Etiqueta y protocolo conformada por un contenido general y la cuarta, Funciones ejecutivas dividida en cuatro contenidos generales. Cuenta con actividades de mediación tales como: desarrollo de contenidos, ejemplos, anotaciones importantes, invitaciones a ampliar temáticas, figuras, tablas, códigos QR y ejercicios de autoevaluación.

Una vez finalizada la Guía, se realizó la respectiva validación con personas graduadas de la carrera de Educación Comercial, con experiencia en la subárea en estudio por medio de una rúbrica la cual mide el contenido general, en términos de coherencia, redacción, uniformidad, y elementos que se observan a lo largo de la Guía; así como

elementos específicos de cada unidad, donde se evalúa el desarrollo de los contenidos que la componen y las mediaciones pedagógicas utilizadas para el desarrollo de cada contenido.

Se concluye que la guía es un refuerzo para el docente. Se establece una metodología que podría apoyar la mediación de otras guías. Así mismo, se recomienda que sea utilizada por las personas docentes del MEP, la Escuela de Secretariado Profesional para apoyar la planificación de sus lecciones.

Palabras claves: Guía de contenidos, Gestión Empresarial, Décimo año, Especialidad de Secretariado Ejecutivo, Ministerio de Educación Pública.

TABLA DE CONTENIDOS

PÁGINA DE FIRMAS _____	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA _____	iii
AGRADECIMIENTOS _____	iv
RESUMEN _____	v
Capítulo I _____	11
Introducción _____	12
Objetivo general _____	12
Objetivos específicos: _____	12
Justificación _____	12
Capítulo II _____	25
Referente Contextual _____	26
Descripción general _____	26
Diagnóstico _____	26
Entrevista dirigida a las autoridades de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional _____	26
Entrevista dirigida a las personas graduadas de la carrera de Educación Comercial _____	27
Capítulo III _____	28
Referente teórico _____	29
El sistema educativo costarricense _____	29
La educación técnica _____	31
Especialidad de Secretariado Ejecutivo _____	33
Sub-área Gestión Empresarial _____	34
Enfoque por competencias _____	35
Docentes de asignaturas técnicas _____	36
Papel de la Universidad Nacional como formadora de profesionales _____	37
La mediación pedagógica _____	37
La didáctica en la mediación pedagógica _____	39
Producción didáctica como recurso didáctico _____	40
Capítulo IV _____	41
Referente metodológico _____	42
Descripción del Contexto _____	42
Descripción de la propuesta _____	42
Unidades de estudio _____	42
Capacidades que debe manejar la persona docente _____	42
Desarrollo de los contenidos _____	43
Estrategias para retroalimentar sobre los resultados de aprendizaje _____	43
Iconografía utilizada en el libro _____	43
Descripción del plan de trabajo _____	44
Estrategias para la validación y aplicación _____	45
Validación de los instrumentos de diagnóstico _____	45

Validación de la producción didáctica	46
<i>Capítulo V.</i>	48
Resultados de la validación y aplicación.	49
Resultados de las entrevistas	49
Resultados de la validación de la producción didáctica	52
<i>Capítulo VI</i>	60
Producción didáctica	61
Descripción de la producción didáctica	61
<i>Capítulo VII</i>	63
Conclusiones	64
recomendaciones	64
Alcances y limitaciones.	65
<i>Referencias</i>	<i>lxvi</i>
<i>Apéndices</i>	<i>lxxii</i>

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Plan de Estudios vigente Universidad Independiente de CR.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 2 Temas y contenidos del sub-área de gestión empresarial. Programa de décimo año del MEP.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 3. Iconografía del libro.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 4. Cronograma inicial propuesto.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 5. Cronograma con modificaciones.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 6. Resultados de la validación.....</i>	<i>55</i>

INDICE DE APÉNDICES

<i>Apéndice A. Entrevista a las Autoridades de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.</i>	<i>lxxii</i>
<i>Apéndice B. Entrevista a las personas graduadas de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.....</i>	<i>lxxvi</i>
<i>Apéndice C. Oficio UNA-ESP-OFIC-74-2019 Validación De Instrumento por parte de la directora de Escuela de Secretariado Profesional.</i>	<i>lxxxii</i>
<i>Apéndice D. UNA-ESP-OFIC-76-2019 Validación de instrumento de personas graduadas por parte de la Subdirectora de la Escuela de Secretariado Profesional. .</i>	<i>lxxxiii</i>
<i>Apéndice E. Validación instrumento para autoridades.....</i>	<i>lxxxiii</i>
<i>Apéndice F. Segunda validación del instrumento para autoridades.....</i>	<i>lxxxiv</i>
<i>Apéndice G. Rúbrica de evaluación de la Guía de Contenidos.....</i>	<i>lxxxv</i>
<i>Apéndice H. Primera validación de la producción didáctica.....</i>	<i>lxxxix</i>
<i>Apéndice I. Segunda validación de la producción didáctica.....</i>	<i>xciii</i>
<i>Apéndice J. Unidad de Contenidos de la Subárea de Gestión Empresarial - Décimo grado.....</i>	<i>xcvii</i>

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La producción didáctica consiste en la elaboración de una Unidad para la mediación pedagógica de los contenidos temáticos de la subárea de Gestión Empresarial que se imparte en décimo año del programa del Ministerio de Educación Pública vigente en el año 2019 de la especialidad de Secretariado Ejecutivo, para graduados de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

Como parte de los objetivos del trabajo se encuentran:

Objetivo general

Desarrollar una unidad de contenidos temáticos de la subárea de Gestión Empresarial de Décimo grado de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo del Ministerio de Educación Pública, vigente en el año 2019, para los graduados de la carrera de Educación Comercial de la Universidad Nacional.

Objetivos específicos:

Identificar los contenidos temáticos de la subárea de Gestión Empresarial de décimo grado expuestos por el Ministerio de Educación Pública, por medio del programa de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo vigente en el año 2019, para que sean contemplados en la unidad de contenidos propuestas.

Describir las necesidades de las personas graduadas de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, en relación con las temáticas de la subárea de Gestión Empresarial de décimo grado del Ministerio de Educación Pública, vigente en el año 2019.

Diseñar la unidad de contenidos para la mediación pedagógica de la subárea de Gestión Empresarial de décimo grado del programa de la especialidad de Secretariado Ejecutivo del Ministerio de Educación Pública vigente en el año 2019, por medio del enfoque de desarrollo de competencias para personas graduadas de la carrera de educación Comercial de la Universidad Nacional.

Justificación

Luego de una revisión bibliográfica de los estudios realizados anteriormente y relacionados con la investigación propuesta, se pueden mencionar los siguientes a nivel nacional:

Alfaro-Fallas y Monge-Solano (2006), en el trabajo de tesis titulado “Determinar si las egresadas de la especialidad de Secretariado en los Colegios Técnicos Profesionales Nocturnos Estatales del Área Metropolitana satisfacen los niveles de conocimiento y habilidades que demandan los empleadores del sector público y privado”: en este estudio las postulantes determinaron que:

Las egresadas de la especialidad de secretariado de los colegios técnicos nocturnos satisfacen en términos generales los conocimientos, habilidades y destrezas requeridos por el sector empleador durante el desempeño de la práctica supervisada, sin embargo, existen aspectos a mejorar como el dominio del idioma inglés, destreza mecanográfica, redacción, uso de equipo tecnológico, entre otros.

El Ministerio de Educación Pública tiene la necesidad de modificar los programas de los Colegios Técnicos Profesionales Nocturnos, para que coincidan con las necesidades e intereses concordando con las innovaciones del mercado laboral.

Angulo-Zamora (2006), en el Proyecto de Graduación propone una “Guía Metodológica para el aprendizaje significativo de la unidad de estudios de legislación laboral de Secretariado Ejecutivo para el nivel XI en los Colegios Técnicos Profesionales”, consiste en una guía metodológica que contiene variadas actividades didácticas, que sirven de herramienta a docentes para impartir los contenidos de la unidad de estudio de Legislación Laboral, de la subárea de Gestión Empresarial de XI año de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en forma constructiva y dinámica.

El objetivo general de este estudio es diseñar una guía metodológica para un aprendizaje significativo de la unidad de estudio Legislación Laboral y se basaron en que a pesar de que el Ministerio de Educación Pública estipula un programa específico para la unidad, no hay o no se aporta una base teórica para que los docentes puedan apoyarse y buscar su información, sino que lo hacen de forma libre lo cual puede generar que no haya uniformidad en lo impartido por distintos docentes en la misma unidad.

De este proyecto de investigación se logró concluir que:

- La confección de una guía de apoyo permite un proceso de enseñanza-aprendizaje más efectivo en beneficio de la formación de los futuros profesionales.
- Según los datos arrojados de las encuestas aplicadas las docentes de la especialidad de Secretariado de los Colegios Técnico Profesionales no cuentan con

material de texto uniforme que les permita desarrollar adecuadamente la unidad de estudio Legislación Laboral, y ellas se encuentran anuentes a utilizar el recurso como consulta.

Adicional a las conclusiones se recomendó:

- Que las docentes se animen a realizar para la Especialidad de Secretariado, el diseño de otras guías metodológicas para las diferentes unidades de estudio de los diferentes niveles de la especialidad.
- A los Asesores Nacionales del MEP promover asesoramientos prácticos y dinámicas de la subárea de Gestión Empresarial en Secretariado Ejecutivo, la cual es considerada por la asesora de la especialidad como fundamental dentro de la maya curricular y que el examen de peritazgo abarca mayor porcentaje de esa subárea.
- Facilitar el contacto o realizar una especie de charlas sobre los temas (en este caso el tema en estudio) y los nuevos avances.
- A la Escuela de Secretariado Profesional que inste a futuros estudiantes de licenciatura para que realicen proyectos basados en la elaboración de guías metodológicas, ya que son una herramienta útil y necesaria.

Arguedas-Campos y Salgado-Román (2008). En su proyecto de graduación “Una propuesta pedagógica para la enseñanza técnico-vocacional: Manual para elaborar actas”: consiste en una propuesta para la creación de una guía didáctica para la elaboración de actas en la enseñanza técnico-vocacional. El eje transversal es el contenido del tema, el Acta en el cual proponen material curricular con contenidos y diversidad de ejercicios con el fin de obtener aprendizaje significativo.

Como conclusión del trabajo las postulantes:

- Pretendían que la guía fuera de utilidad, incluso para el personal secretarial.
- La carencia de didáctica para el tema propuesto (la toma de actas), era nula según la bibliografía existente e indagada.
- Cuando se indagó sobre la capacidad de desarrollar el tema, quedó demostrado que en la mayoría se dominan los contenidos teóricos, pero se dificulta llevarlo a la práctica.

Como parte de las recomendaciones:

- Se le señala a la Escuela de Secretariado Profesional impulsar las iniciativas que generen propuestas de graduación que tengan que ver con la producción de material

didáctico para que sean puestas al servicio de las necesidades pedagógicas que puedan tener docentes de la especialidad.

Astorga-Aguilar y Salazar-Obando (2009), en la tesis de licenciatura “Diagnóstico de necesidades de capacitación del profesorado de la especialidad de secretariado que labora en Colegios Técnicos de las Direcciones Regionales de Educación de Alajuela, Heredia y San José, en el año 2007”, dos de los objetivos específicos importantes de resaltar de esta tesis son:

Determinar las necesidades de capacitación del profesorado de la Especialidad de Secretariado que labora en colegios técnicos en el año 2007, para contribuir con el mejoramiento de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Determinar la percepción que tienen los docentes sobre la importancia de la capacitación permanente para favorecer una mayor satisfacción profesional y personal. (Astorga-Aguilar y Salazar-Obando, 2009, p.10)

Dicho trabajo se enfocó en determinar las necesidades de capacitación y la importancia que tiene en docentes que imparten la especialidad.

Algunas de las conclusiones que se obtuvieron del trabajo de investigación son:

- Las necesidades de capacitación que más reflejan docentes son en las subáreas de Gestión empresarial y destrezas computacionales de la Especialidad Secretariado Ejecutivo.

- En relación con la necesidad de capacitación, los contenidos con mayor problemática son: programas para detectar y eliminar virus del software, Internet, comunicación tecnológica, normas ISO, matemática financiera, manejo de la Hoja Electrónica, Programa de Publicaciones, equipo para la proyección de imágenes, Microsoft Outlook, estadística, legislación laboral, contabilidad, mercadeo, bases de datos y redes.

- Se determinó que el personal docente requiere capacitación en técnicas y métodos de enseñanza, elaboración de materiales y recursos didácticos.

- Docentes consideran que las capacitaciones son importantes porque les permite brindar contenidos actualizados, mejorar el proceso de enseñanza, competir, desenvolverse con propiedad y seguridad y contar con mayores recursos en el aula.

Por lo tanto, luego del estudio y de obtener las conclusiones del trabajo, algunas de las recomendaciones realizadas fueron:

- Brindar los recursos humanos y financieros necesarios al Departamento de Educación Técnica (Especialidad de Secretariado) para que puedan ofrecer capacitaciones de calidad y con mayor frecuencia a los docentes.

- Otra recomendación al MEP es mejorar programas de incentivos que incluyan, desde puntos profesionales hasta entrega o facilitación de material didáctica.

Jiménez-Villalobos y Rodríguez-Chaves (2009), en su proyecto de graduación titulado “Guía metodológica para el aprendizaje de la unidad de estudio “Administración de documentos I” para el IV nivel en el Colegio Universitario de Alajuela”, proponen una guía metodológica, que reúne todos los contenidos del programa del curso y diferentes actividades a realizar para el desarrollo dinámico de las lecciones. Se ofrece como un recurso didáctico que facilite el proceso de enseñanza y aprendizaje y permita hacer la experiencia más enriquecedora.

Como parte de la justificación para la realización de este proyecto se menciona el facilitar una guía metodológica, para ser utilizada en el curso de Administración de Documentos I, tomando como fundamento el programa existente, ya que después de un proceso de investigación en diferentes fuentes bibliográficas se determinó que no existía un compendio con los contenidos temáticos para el desarrollo de este curso que incluyera técnicas metodológicas.

Además, como parte de un diagnóstico realizado para este trabajo, se determinó algunos de los siguientes puntos:

- La importancia de proveer a estudiantes y docentes de una guía metodológica que facilitará el proceso de enseñanza-aprendizaje.

- La importancia de proveer recursos necesarios para el desarrollo de contenidos.

- El tiempo para reunir material para impartir contenidos de un curso es considerable por lo cual es útil contar con una guía metodológica para el desarrollo de contenidos.

- La propuesta se trata de un documento que provee recursos pedagógicos que permiten, distintas maneras de organizar y llevar a cabo actividades en el aula para el proceso de enseñanza y aprendizaje. Se elaboró de una forma atractiva, sencilla y completa, con un planteamiento y estructura simple, pero con objetivos bien definidos. Así, facilitan

herramientas y orientaciones al docente para planificar adecuadamente los procesos de enseñanza-aprendizaje, centrados en el aprendizaje autónomo del estudiante.

Por último, como parte de las conclusiones de este proyecto de graduación se obtuvo, que:

- Docentes deben estar capacitados no solo para interpretar los programas, también debe tener el conocimiento para impartir los contenidos y la aspiración de recrear e innovar nuevas propuestas.
- El proceso de enseñanza y aprendizaje puede ser mejorado si se cuenta con los recursos didácticos necesarios.

Las autoras Briancesco-Delgado y Córdoba-Madriz (2011), en la tesis de licenciatura “Desempeño laboral docente de las egresadas en el nivel de bachillerato y licenciatura entre los años 2004-2007, de la Universidad Nacional de la Escuela de Secretariado Profesional, en la carrera de Educación Comercial de acuerdo con el plan de estudios establecido”, abordan el desempeño laboral de estudiantes egresados del nivel de Bachillerato y Licenciatura de Educación Comercial, para definir necesidades de formación requeridos acordes con la realidad nacional.

Dentro de los objetivos de esta investigación se encontraban:

Examinar el Plan de Estudios de Bachillerato y Licenciatura, en la carrera de Educación Comercial perteneciente a la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, para la detección de las habilidades, destrezas, conocimientos y actitudes, desarrolladas en la formación profesional según el perfil de salida del egresado.

Determinar el desempeño de las docentes egresadas de la Carrera de Educación Comercial perteneciente a la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional para la comprobación de las habilidades, destrezas, conocimientos y actitudes, requeridas en el mercado laboral.

Comparar el desempeño laboral de las docentes egresadas de Bachillerato y Licenciatura en la Carrera de Educación Comercial perteneciente a la Escuela de Secretariado Profesional de a la Universidad Nacional, con el perfil de salida del Plan de Estudios establecido, para la definición de necesidades de formación

requeridos, más acordes con la realidad laboral (Briancesco-Delgado y Córdoba-Madriz, 2011, pp. 12-13).

Es decir, fue un estudio centrado en las habilidades, destrezas y competencias relacionado con el perfil de salida docente propuesto en la carrera del Bachillerato y Licenciatura de Educación Comercial de la Universidad Nacional.

Dentro de las conclusiones se puede visualizar que las docentes egresadas tienen algunas debilidades, de las cuales se pueden destacar:

- Docentes no se sienten capacitadas para impartir las lecciones en inglés, ya que siente que no tienen los conocimientos básicos ni la fluidez o manejo necesario.
- Docentes deben incorporar más dinámicas y actividades lúdicas durante el desarrollo de las lecciones.
- Docentes egresan con destrezas y actitudes necesarias, sin embargo, es necesario que se capaciten en temas como: estadística, contabilidad, redes, resolución de conflictos, cultura de la calidad, inglés conversacional, matemática financiera, los cuales no están contemplados en los Planes de Estudios de la Carrera de Educación Comercial, y son parte de los programas de estudios de las carreras de Secretariado impartidos por el Ministerio de Educación Pública.

Algunas de las recomendaciones realizadas producto de las conclusiones fueron a la Escuela de Secretariado Profesional:

[...] Los Planes de Estudio de la Carrera de Educación Comercial deben tener coherencia con los Planes de Estudio de la Especialidad de Secretariado del MEP; tal es el caso de Estadística y Contabilidad, Cultura de la calidad, Redes, Resolución de conflictos, los cuales no están incluidos en el Plan vigente.

[...] se considera importante que la Escuela de Secretariado Profesional realice más capacitaciones anualmente para que se cubran las necesidades en temas como: Administración de Documentos, Estadística, Investigación, Toma de Actas y paquetes computacionales, por ejemplo, Redes, Access. Para esto, se recomienda realizar trabajo de extensión con el fin de brindar capacitaciones a las docentes del área de Secretariado que laboran en zonas rurales. O bien ofertar cursos virtuales y

así contribuir con la actualización de las profesoras del área de Educación Comercial que están ejerciendo la docencia (Briancesco-Delgado y Córdoba-Madriz, 2011, p. 89).

En ese sentido la recomendación a la Universidad Nacional es reforzar el plan de estudios de la carrera para que sea acorde a lo solicitado por los empleadores, o bien buscar métodos de capacitación para lograr abarcar esos vacíos encontrados en la investigación.

Monge-Fallas (2012), en su proyecto de graduación titulado “Guía didáctica de la unidad de fundamentos de contabilidad para las docentes del departamento de secretariado del Colegio Técnico Profesional San Juan Sur”, presentan una propuesta de guía didáctica, que contiene veintiséis técnicas elaboradas por la postulante, que van relacionados a los objetivos del programa de estudio entregado por el MEP, el propósito es dinamizar el proceso de aprendizaje, con técnicas innovadoras que faciliten la enseñanza de la materia.

El diseño de una guía didáctica para la unidad de contabilidad tiene como objetivos específicos:

Determinar la necesidad de las docentes en cuanto a los recursos, técnicas o estrategias para impartir la unidad de estudio de fundamentos de contabilidad.

Establecer los beneficios pedagógicos que la docente recibirá al utilizar una guía didáctica para la enseñanza de la unidad de estudio de fundamentos de contabilidad (Monge-Fallas, 2012, p. 10).

La postulante con su investigación deseaba conocer las necesidades y la importancia que podía generar un recurso didáctico que le generara a la especialidad el contenido y métodos para abarcar los temas en estudios.

La justificación del proyecto de investigación se basó en que las materias de las especialidades técnicas en comparación con materias académicas, tienen desventajas en la adquisición de guías didácticas, ya que no existen ejemplares con la finalidad de brindar técnicas aplicadas a la unidad en estudio de los programas dados por el Ministerio de Educación, ni material debidamente estructurado para impartirlo a los estudiantes de

colegios técnicos, específicamente para cada una de las subáreas de la especialidad de Secretariado Ejecutivo.

Al final del proyecto algunas de las conclusiones de la postulante, como resultado de la investigación, son:

- Los instrumentos determinaron que docentes necesitan material que reúna teoría y técnicas didácticas para desarrollar los contenidos.
- Se evidencia la ausencia de material, técnicas y bibliografía para impartir la Especialidad de Secretariado Ejecutivo.
- De acuerdo con el instrumento de validación docente se encuentran anuentes a utilizar el material considerando la guía como un recurso importante.

Por último, dentro de las recomendaciones se rescata una realizada al Ministerio de Educación Pública en el cual le indican la importancia de proporcionar a las especialidades técnicas material didáctico que reúna los contenidos temáticos para desarrollar según el programa en estudio.

Jiménez-Vargas y Rangel-Hernández (2013), realizaron el Seminario de Graduación “Competencias que requiere el diplomado en educación comercial para la enseñanza de la especialidad de secretariado” cuyo objetivo general fue identificar las competencias que requieren desarrollar en el aula para formar profesionales en diplomado de educación comercial tomando en consideración las exigencias que el mercado laboral demanda.

Como parte de las conclusiones de este seminario de investigación están:

- La carrera de Educación Comercial en su nivel de diplomado requiere fortalecer e incorporar cursos y contenidos que se imparten en otras instituciones educativas mediante el enfoque por competencias y que son empleadores de los graduados del diplomado en mención.
- Fortalecer el plan de estudio del diplomado en Educación Comercial con la incorporación los cursos de: ofimática, contabilidad, matemática financiera, administración, finanzas y mercadeo, ya que son materias que forman parte de la oferta académica de las instituciones educativas empleadoras, y que deben ser impartidas por egresados del diplomado en Educación Comercial.

- A pesar de que estudiantes señalan que se encuentran satisfechos por el desempeño profesional de los educadores en estudio, también señalan que hay debilidades y deben ser fortalecidas por parte de la carrera de sus docentes.

- Se enfatiza una necesidad de incorporar cursos de contabilidad, comercio y finanzas al plan de estudios de la carrera de Educación Comercial.

Como resultado de las conclusiones en el seminario se realizan las algunas de las siguientes recomendaciones a la Escuela de Secretariado Profesional:

- Realización de un diagnostico que permita identificar las competencias que se pueden fortalecer en los docentes de educación comercial.

- El fortalecimiento al plan de capacitación para sus docentes en áreas de tecnologías de información, nuevas formas de enseñanza, inglés, administración, matemática financiera, contabilidad, para poder darle respuesta a los requerimientos del entorno y que futuros docentes cuenten con las competencias afines a la especialidad.

Cambronero-Castro, Arce-Valverde y Arias-Alfaro (2017), realizaron el proyecto de Graduación “Estrategias didácticas para la sub-área de Destrezas computacionales de ejecutivo para centros de servicio y secretariado ejecutivo de los Colegios Técnicos Profesionales del Este, Santa Ana y Puntarenas; para los estudiantes con adecuación curricular no significativa, período 2015 y 2016”, el cual consiste en un análisis de estrategias didácticas que promuevan el proceso de enseñanza-aprendizaje y la atención de necesidades personalizadas para estudiantes que requieren adecuación curricular no significativa, para la sub-área de Destrezas Computacionales de las especialidades de Ejecutivo para Centros de Servicio y Secretariado Ejecutivo de los Colegios Técnicos en el período 2015 y 2016.

Dentro de los objetivos del proyecto de graduación se encuentra “Desarrollar una unidad didáctica con estrategias metodológicas y evaluativas como una herramienta que apoye al docente en la enseñanza de los contenidos de la subárea de Destrezas Computacionales de los Colegios Técnicos” (Cambronero-Castro, Arce-Valverde, y Arias-Alfaro, 2017, p.16).

Al finalizar el trabajo de investigación las postulantes concluyeron que:

- Durante el proceso de investigación y las diferentes fuentes consultadas, son pocas las propuestas didácticas que se encuentran que respondan a las necesidades de las

especialidades de Ejecutivo para Centros de Servicio y Secretariado Ejecutivo de los Colegios Técnicos Profesionales de Costa Rica.

- La unidad didáctica que acompaña este proyecto pretende ofrecer al facilitador estrategias para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje de la subárea de Destrezas Computacionales.

Y como parte de las recomendaciones se puede mencionar que las postulantes indican que se requiere que los profesores conozcan y apliquen diversas estrategias didácticas que le permitan contar con el criterio necesario para seleccionar las que más se adecuen a la enseñanza de la subárea de Destrezas Computacionales.

Después de la revisión de la literatura relacionada con el objeto de investigación del presente estudio, queda en evidencia lo siguiente:

Como señalan Astorga-Aguilar y Salazar-Obando (2009) y Briancesco-Delgado y Córdoba-Madriz (2011), los docentes de las especialidades de secretariado, que se imparten en el MEP, tienen mayores necesidades en cuanto a los contenidos de las subáreas de Gestión Empresarial en temas tales como: estadística, resolución de conflictos, cultura de calidad (normas ISO), contabilidad, matemática financiera, administración, finanzas, legislación laboral y mercadeo; los cuales son contenidos que no se encuentran dentro de los planes de estudios de la carrera de Educación Comercial impartida por la Universidad Nacional.

Haciendo referencia a Jiménez-Villalobos y Rodríguez-Chaves (2009), los docentes deben estar capacitados para interpretar los programas de estudio, para tener el conocimiento de los contenidos que imparten, así como del proceso mismo de enseñanza-aprendizaje; por eso se puede decir que la actualización profesional en las personas egresadas, es una condición *sine qua non* para responder, adecuadamente, a las demandas del sector laboral, por lo que es importante que las personas docentes se encuentren capacitadas en relación con los contenidos y competencias afines a la especialidad que imparten.

Por último, Ángulo-Zamora (2006), Cambronero-Castro, Arce-Valverde y Arias-Alfaro (2017), Monge-Fallas (2012), y Arguedas-Campos y Salgado-Román (2008) señalan que la especialidad técnica en relación con la académica no cuenta con material de texto uniforme o son muy pocas las guías didácticas que se encuentran relacionadas,

principalmente, con las especialidades de secretariado, razón por la cual las personas docentes de las distintas especialidades recomiendan la producción de materiales didácticos, ya que se encuentran anuentes e interesadas a utilizar estos recursos.

Otro documento consultado fue el plan de estudios del Bachillerato en Ciencias de la Educación con énfasis en la Enseñanza del Secretariado (2018): ofertado en la Universidad Independiente de Costa Rica la cual es una carrera que responde a las demandas de formación de personal secretarial que requieren las empresas y organizaciones. La carrera se imparte durante VIII cuatrimestres y revisando el plan de estudios y los cursos ofertados se encontraron los siguientes:

Tabla 1

Plan de Estudios vigente Universidad Independiente de CR

I Cuatrimestre:	II Cuatrimestre:	III Cuatrimestre:	IV Cuatrimestre:
<ul style="list-style-type: none"> • Psicología Educativa • Seminario: Costa Rica y la globalización • Computación I • Lectura y Composición 	<ul style="list-style-type: none"> • Computación II • Administración contemporánea • Filosofía de la educación • Sociología Educativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Inglés I • Computación III • Psicología del desarrollo del adolescente • Epistemología 	<ul style="list-style-type: none"> • Inglés II • Microcultura organizacional • Planeamiento educativo • Teorías de aprendizaje
V Cuatrimestre:	VI Cuatrimestre:	VII Cuatrimestre:	VIII Cuatrimestre:
<ul style="list-style-type: none"> • Legislación mercantil y laboral • Seminario: Organización y procesos de cambio • Taller: Investigación • Evaluación del aprendizaje 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de la información • Servicio al cliente • Estrategias de adecuación curricular • Ética 	<ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento Específico • Recursos para el aprendizaje del secretariado • Informática educativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Informática secretarial • Didáctica específica • Práctica supervisada • Trabajo de Acción Comunitaria

Nota: Adaptado de datos obtenidos de la U INDEPENDIENTE (2018).

Con respecto a la tabla 1 antes expuesta, se puede señalar que de la malla curricular ofrecida y según los temas impartidos en la subárea de Gestión Empresarial de décimo año, los cursos que pueden tener alguna relación son: Servicio al cliente, Administración contemporánea y Microcultura organizacional.

Se pretende realizar un aporte desde la práctica secretarial actual unido al componente pedagógico requerido para la enseñanza de estas labores, las cuales están relacionados con los contenidos temáticos establecidos en el programa de estudio del Ministerio de Educación Pública.

De las investigaciones aquí expuestas, se concluye que tienen un elemento en común, que es el hallazgo referido al faltante de guías de contenidos temáticos para que puedan ser utilizadas para la unificación y de ayuda en la obtención de contenidos de la disciplina y este faltante se ha convertido en una necesidad para muchos docentes de la especialidad.

Por lo dicho anteriormente, es que quien investiga, en el marco de una licenciatura de Pedagogía con énfasis en didáctica, considera pertinente, diseñar una Unidad de contenidos temáticos para personas egresadas de la carrera de Educación Comercial de la Universidad Nacional.

CAPÍTULO II

REFERENTE CONTEXTUAL

Descripción general

La producción didáctica se elabora pensando en los docentes graduados de la carrera de Educación Comercial de la Universidad Nacional, sin embargo, al tratarse de un recurso que ayuda a la mediación pedagógica de una subárea del Ministerio de Educación Pública, la guía incluso puede ser utilizada por todos los docentes del MEP, que imparten la Especialidad de Secretariado Ejecutivo, específicamente la subárea de Gestión Empresarial.

Diagnóstico

Para la realización de la producción didáctica se aplican dos tipos de entrevistas semiestructuradas, una dirigida a las autoridades de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional y otra dirigida a las personas graduadas de la carrera de Educación Comercial. El tiempo en que se enmarca el diagnóstico es en la vigencia del programa de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo del año 2019, el cual fue aprobado en el año 2008.

Entrevista dirigida a las autoridades de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional

El instrumento (ver Apéndice A) consiste en 15 preguntas divididas en tres partes:

La primer parte consiste en el plan de estudios de la carrera de Educación Comercial y sus estudiantes y busca información relacionada con: la cantidad de estudiantes que ingresan anualmente, la cantidad de graduados por año, año en qué se aprobó el diseño curricular de la carrera, cuántas modificaciones ha tenido el plan de estudios, cuáles son los principales empleadores de las personas graduadas de la carrera, si la formación de la carrera responde a esos empleadores y las principales problemáticas que enfrentan los graduados en el mercado laboral. La segunda parte consiste en un tipo de comparación del plan de estudios de la carrera de Educación Comercial y los contenidos temáticos de la subárea Gestión Empresarial de la especialidad de Secretariado Ejecutivo que ofrece el

Ministerio de Educación Pública con el fin de conocer cuáles contenidos son abordados en el plan de estudios de la carrera y en qué nivel son ofrecidos; y conocer si se ofrecen capacitaciones de estos contenidos. Y la tercera parte va relacionada en la posibilidad de la creación de una Guía de Contenidos de la subárea en estudio, que sirva como capacitación de las temáticas.

Las personas participantes de este diagnóstico son las autoridades de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional del año 2019, en su rol de casa de estudio y participa la Dirección y Subdirección.

Entrevista dirigida a las personas graduadas de la carrera de Educación Comercial

El instrumento (ver Apéndice B) consiste en 15 preguntas divididas en tres partes:

La primera busca la información y experiencia de la persona entrevistada: grado académico alcanzado de la carrera de Educación Comercial, experiencia como docentes en el Ministerio de Educación Pública, así como las especialidades en las que han laborado. La segunda parte busca conocer la relación entre la formación de estas personas en el plan de estudios de la carrera de Educación Comercial y las subáreas en las que han trabajado, y específicamente en los contenidos que componen el Subárea de Gestión Empresarial, con el fin de determinar cuáles son las necesidades para desarrollar la guía propuesta. Y la tercera parte es la posibilidad de crear una guía de capacitación de los contenidos de la subárea y las actividades que pueden contener la Guía.

Las personas participantes del diagnóstico son personas graduadas de la carrera de Educación Comercial de la Universidad Nacional que han impartido o imparten la subárea de Gestión Empresarial de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo de décimo año, vigente en el año 2019 del Ministerio de Educación Pública.

CAPÍTULO III

REFERENTE TEÓRICO

Se presentan a continuación, los principales referentes teóricos que sustentan el objeto de estudio, entre ellos: el sistema educativo en Costa Rica, la educación técnica y sus modalidades, así como la especialidad de Secretariado Ejecutivo, aspectos sobre la subárea de Gestión Empresarial y su enfoque por competencias; para luego explicar el rol o papel que tiene el docente o profesional en educación dentro de la educación técnica. Seguidamente explica el papel de la Universidad Nacional como formadora de profesionales docentes que laboran en la educación técnica de Costa Rica, la importancia o el papel de estos profesionales como mediadores pedagógicos, así como el manejo de la didáctica o recursos didácticos dentro de sus funciones mediadoras, como aporte a la educación del sistema educativo.

El sistema educativo costarricense

Al hacer referencia de Dengo-Obregón (2011, pp. 155-328) sobre la evolución del sistema educativo costarricense es importante resaltar la evolución que ha tenido a través del tiempo:

- 1844: La Constitución Política en sus artículos 180 y 181 establece que el Gobierno debe ilustrar al pueblo, por lo que es un derecho de todos los costarricenses.
- 1849: Reglamento Orgánico del Consejo de Instrucción Pública establece la educación escolar gratuita.
- 1858: la educación es obligatoria para todas las clases sociales.
- 1862: es obligatorio para niños entre los 07 y 12 años ir a la escuela.
- 1869: el artículo 6 de la Constitución Política establece que la educación primaria es obligatoria y gratuita para ambos sexos.
- 1885-1886: Ley Fundamental de Educación y Ley General de Educación Común establecen las estructuras de la educación primaria, secundaria.
- 1890: Aparece la escuela práctica de Agricultura, Escuela Nacional de Música y Escuela de Economía Doméstica femenina, todas estas estuvieron por un corto periodo.
- 1895: se establece que las escuelas primarias fueran de tres órdenes; donde las de primer orden contenían en sus planes de estudios: castellano, aritmética, geometría,

historia, agricultura, higiene (hombres), costura (mujeres), ciencias naturales idioma, religión, dibujo y canto; las de segundo orden no tenían un plan tan amplio, pero, tenían educación facultativa, optativa y religión; y la de primer orden tenía un plan más corto.

- 1924: se estableció la educación preescolar oficial.
- 1940: se fundó la primera escuela de educación especial y empiezan a establecer colegios de educación técnica.
- 1951: Empieza a aumentar la cantidad de colegios de enseñanza media en el país.
- 1960-1970: se establecen colegios nocturnos para educación adulta
- 1964: Reforma de enseñanza media en el cual se incluía en el segundo ciclo una rama académica y técnica; así como la creación de colegios agropecuarios.
- 1993: Aparecen cuatro universidades estatales.

Por otra parte, Dengo-Obregón (2011, p. 346) señala que los niveles del sistema académico son los siguientes:

- Prescolar: el cual se divide en tres Materno, Infantil y la Oferta tradicional.
- Educación General Básica: que se divide en tres Primer, Segundo y Tercer Ciclo.
- Diversificada o Cuarto Ciclo: con tres ramas la Rama Académica, Rama Artística y Rama Técnica. Esta Rama Técnica se divide en cuatro modalidades: Agropecuario, Comercio y servicios, Industrial y Académica.
- Superior: Consiste en dos opciones la Universitaria y No Universitaria.
- Y el último nivel Parasistema: que se compone de Educación Especial, Educación de adultos, Educación abierta y el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).

Según López-Oviedo, Víquez-Fonseca y Ávila-Villalobos (2001, citado en Ley N° 2160), en Costa Rica el sistema educativo está conformado por la educación general básica y la educación Diversificada.

La educación general básica se divide a su vez en tres ciclos: el primero y el segundo, cuentan con una duración de tres años y se imparten en escuelas (de primero a sexto año), el tercer ciclo por su parte se realiza en los primeros tres años del colegio o la secundaria (de séptimo a noveno).

La educación diversificada, se divide en tres modalidades: la académica que se imparte por dos años (décimo y undécimo); la técnica que se imparte por tres años (décimo a duodécimo) y la artística que se imparte por dos años (décimo y undécimo).

Dengo-Obregón define la educación diversificada como "esa preparación hacia la vida de adulto, ya que es donde se prepara para la escogencia de una profesión" (2011, p.354).

La educación técnica

Este subsistema tuvo origen en la Ley Fundamental de Educación No. 2298, Artículo 17 tomado el 22 de noviembre de 1978, como una alternativa para las personas que querían incorporarse en el mercado laboral. (Asamblea Legislativa, 1958). Según López-Oviedo, Víquez-Fonseca y Ávila-Villalobos (2001), la educación técnica empieza a aparecer a mitad del siglo XVIII, debido a que se había creado un programa en esa rama, con el fin de producir clase obrera en artes y oficios, desde ese momento y con el fin de crear personal calificado para trabajar en la industria, agricultura, comercio y servicios es que se ha fortalecido la educación técnica, principalmente por medio de la creación de Colegios Técnicos Profesionales.

Dengo-Obregón hace referencia a que "entre los años 1962 y 1970 el desarrollo industrial de Costa Rica produce prosperidad y desarrollo económico, por lo que el estado buscó soluciones prontas de capacitación la apertura del mercado laboral, dándole una nueva forma y mejorando la educación técnica ya existente" (2011, pp. 232-234).

Los planes de estudios dirigidos a la educación técnica actual, por parte del Ministerio de Educación Pública, integran contenidos para formar la enseñanza general, científico- tecnológico, especialidades, prácticas y herramientas, para el fortalecimiento de estrategias que permitan la inserción de la población estudiantil al campo laboral. (Consejo Superior de Educación, 2016).

Según el Estado de la Nación

[...] formación técnica profesional juega un rol fundamental en el desarrollo del país, por ser un instrumento que tiene la capacidad de incrementar el nivel de calificación y productividad de la fuerza laboral, al mismo tiempo que potencia la inserción de las personas jóvenes en el mercado de trabajo" (2017, p. 213).

La educación técnica ofrece una serie de herramientas y conocimientos prácticos para poder mejorar la calificación y los ingresos de las personas que invierten tiempo en su estudio, así mismo, reciben un certificado que valida los conocimientos ya adquiridos. En este sentido Gay (2012) señala que la educación técnica “[...] prepara para la vida, para la cotidianidad, para el mundo del trabajo en general” (p. 65). La UNESCO también señala que

[...] el estudio de tecnologías y ciencias afines y la adquisición de conocimientos prácticos, actitudes, comprensión y conocimientos teóricos referentes a las ocupaciones de diversos sectores de la vida económica y social [...] es un medio de acceso a sectores profesionales y de participación efectiva en el mundo de trabajo [...] es un método para facilitar la reducción de la pobreza (2003, p. 7).

Mittman (2001), señala que el obtener el bachillerato y un Técnico Medio siguiendo esta modalidad, se puede ver como un logro ya que el estudiante durante tres años obtiene dos certificados, los cuales le aportan una ventaja comparativa en relación con los demás, porque salen con las cualidades para trabajar, para dirigir sus propias empresas o bien, continuar sus estudios universitarios.

Los graduados deben contar con las destrezas y conocimientos indispensables para la obtención de un empleo, es por ello que, Gagliardi (2008) señala que la responsabilidad principal de las escuelas o colegios técnicos y profesionales es que formen personas trabajadoras para que cuando obtengan sus títulos tengan la posibilidad de incorporarse al mundo laboral.

El Estado de la Nación (2017) ha señalado que existe un crecimiento en la educación técnica a nivel de secundaria, que los programas de estudios se han actualizado con una visión hacia la oferta de las especialidades, y que se está trabajando con un proyecto de modalidad dual, que lo que pretende es generar experiencias y conocimientos relacionados con la práctica lo cual genera ventajas para la población estudiantil una vez concluidos sus estudios.

Los planes de estudio que ofrece el Ministerio de Educación Pública a nivel de educación técnica se orientan en formar profesionales en los principales sectores de la economía del país (Consejo Superior de Educación, 2016). Dichas modalidades son la agropecuaria, la industrial, la comercial y la de servicios.

Haciendo énfasis a la modalidad Comercial y la de Servicios, según Dengo-Obregón “ofrece formación en Secretariado y Contabilidad por lo que está orientada a generar las bases administrativas para ofrecerlas al servicio de una empresa pública, privada o bien, emprender un negocio propio” (2011, p. 355).

López-Oviedo, Víquez-Fonseca y Ávila-Villalobos señalan que la principal característica de las especialidades que se encuentran dentro de la modalidad comercial y de servicios es que esta busca

[...] desarrollar habilidades y destrezas que sirvan de apoyo a una eficaz gestión empresarial, de igual forma la modalidad desarrolla en el estudiante la posibilidad de ser un empresario independiente o bien un excelente apoyo tanto para administración pública como para la privada (2001, p. 74).

Por lo tanto, las especialidades son diseñadas para proporcionar conocimientos sólidos en temas de administración a la población estudiantil para que cuenten con las herramientas necesarias, ya sea para que se incorporen a empresas o desarrollen un espíritu emprendedor.

Especialidad de Secretariado Ejecutivo

Una de las especialidades con las que cuenta esta modalidad comercial y de servicio, es la de Secretariado Ejecutivo la cual fue aprobado según el acuerdo No. 15 de la sesión 10-2013 celebrada el 20 de febrero del 2003 para impartirse mediante un modelo tradicional; y en el acuerdo 04-54-08 tomado en la sesión 54-2008 celebrada el 26 de noviembre de 2008 se aprueba el nivel de décimo y undécimo de Secretariado Ejecutivo para que se imparte bajo el modelo de competencias.

En este sentido Ministerio de Educación Pública indica que la carrera de secretariado

[...] forma profesionales capaces de organizar y administrar una oficina a nivel gerencial, apoyo a la gestión de gerencias, jefaturas de departamentos, de áreas o de divisiones al interior de empresas e instituciones privadas, tanto nacionales como extranjeras, especializadas en el manejo productivo de las herramientas informáticas con el dominio del idioma Inglés, proactivas, capaces de tomar decisiones a nivel ejecutivo y que conozcan y se desenvuelven dentro de la gestión de negocios (2008, p. 28).

El programa de la especialidad de Secretariado Ejecutivo que ofrece el Ministerio de Educación Pública desarrolla conocimientos prácticos en cinco áreas medulares para la adecuada gestión y desarrollo de las oficinas. Estas áreas, también conocidas como, subáreas de conocimiento, las cuales son: “Conversational English, Destrezas computacionales, Gestión empresarial, Comunicación empresarial y Administración de documentos” (Ministerio de Educación Pública, 2008, p. 28).

Sub-área Gestión Empresarial

Por parte de la subárea de Gestión Empresarial lo que se pretende es que el sector estudiantil desarrolle conocimientos empresariales, en procesos, de trabajos en equipo, entre otros, que le permitan en el futuro no solo el ingreso a una empresa, sino también que sean capaces de crear y gestionar habilidades propias. De forma tal, que la gestión empresarial posibilita desarrollar “[...] conocimientos, habilidades y destrezas que le permitan convertirse en auto o cogestionarías; de modo que no solo se preparen para desempeñarse como empleados, sino para que, también puedan formar sus propias empresas” (Ministerio de Educación Pública, 2008, p. 13).

La subárea de Gestión Empresarial, según el programa de décimo año de la especialidad de Secretariado Ejecutivo, está integrado por una serie de tópicos que ubican al sector estudiantil en los procesos y actividades propias de la empresa. Contienen 320 horas que se dividen entre los siguientes tópicos o unidades, los cuales se encuentran bajo el enfoque por competencias:

Tabla 2

Temas y contenidos de la subárea de gestión empresarial. Programa de décimo año del MEP

Temas	Contenidos
Cultura de calidad	Técnicas de calidad, productividad y competitividad, trabajo en equipo, toma de decisiones, así como métodos para lograr el mejoramiento continuo en función del servicio al cliente.
Administración de oficinas	El proceso administrativo de una organización, tomando en cuenta la planificación y ergonomía.
Etiqueta y protocolo	Conceptos de etiqueta y protocolo para lograr una buena imagen.
Funciones Ejecutivas	Calidad en las labores secretariales para lograr un buen manejo de la oficina moderna, planeación de viajes de negocios, organización de reuniones y eventos corporativos.

Nota: Adaptado del Ministerio de Educación Pública, Costa Rica, 2008

Enfoque por competencias

El propósito del enfoque por competencias del técnico de la especialidad de Secretariado Ejecutivo pretende que las personas discentes salgan con una oportunidad de trabajo una vez que se hayan graduado, dichas competencias o conocimientos básicos son evaluados por medio de una práctica supervisada de 320 horas y una prueba de comprensión del área técnica, que a nivel nacional es la conocida prueba de *peritazgo*.

Una competencia es según Roegiers (2006), lo que permite que una persona o discente, logre alcanzar o realizar correctamente una tarea compleja. Estas competencias muchas veces tienden a ser complementarias, en lugar de generar competiciones o lucha de saberes o habilidades.

Lo que se pretende con eso enfoque es que los y las discentes logren enfrentarse a las realidades laborales y de vida mediante la resolución de problemas, lo cual llegan a alcanzar por medio de los recursos, contenidos teóricos – prácticos, habilidades que el

personal docente desarrolla y estimula en ellos durante el desarrollo de las lecciones, es decir se pretende que el estudiante llegue a ser competente a la especialidad en estudio.

Docentes de asignaturas técnicas

Para la UNESCO el rol que ejercen los profesionales o docentes de asignaturas técnicas y profesionales es de suma importancia, y son quienes deberían “[...] estar familiarizados con una amplia gama de especialidades; [...] se debería incitar al personal docente a la actualización permanente de los conocimientos teóricos y prácticos profesionales [...]” (2003, pp. 43-47). Los docentes deben comprometerse a una constante actualización de conocimientos teóricos y prácticos que puedan aportar a sus estudiantes y así lograr cumplir con los enfoques en los que se encuentren los distintos diseños curriculares de las carreras técnicas.

Además, Gagliardi (2008) señala que:

[...] un docente que posee un magnífico método pedagógico, que es muy bueno, pero no cuenta con los conocimientos técnicos necesarios, tampoco será un buen profesor. Los métodos pedagógicos nunca pueden reemplazar al conocimiento. Por lo tanto, entre las competencias profesionales generales, estamos de acuerdo en que hay que tener la motivación y la capacidad para ayudar a los estudiantes, y los conocimientos necesarios para poder comprender y desarrollar las técnicas y capacidades requeridas de la función específica que los alumnos desempeñarán (2008, p. 180).

Los profesionales en docencia deben tener características tales como: conocimientos teóricos, conocimientos prácticos, motivación, orientación, paciencia, tolerancia, mediación pedagógica, empatía, entre otras, ya que no es suficiente que únicamente conozcan los temas o procesos, sino que deben encontrar la mejor forma o manera de que sus estudiantes logren captar o desarrollar los conocimientos y además mantenerlos motivados. Así mismo, debe tener una habilidad especialmente importante: mediar las estrategias de enseñanza siempre en beneficio del estudiante, tratando o buscando la mejor manera para que logren el aprendizaje.

Papel de la Universidad Nacional como formadora de profesionales

En ese sentido la Universidad Nacional de Costa Rica por medio de la Escuela de Secretariado Profesional de la Facultad de Ciencias Sociales, y de la División de Educología del Centro de Investigación en Docencia y Educación (CIDE), tiene un papel importante dentro de la formación de los docentes que imparten la enseñanza de secretariado técnico, dentro del sistema educativo costarricense.

La Universidad Nacional (UNA) es una de las cinco universidades estatales del país, la cual al año 2017, ofrecía el acceso a educación superior costarricense a alrededor de 19.647 estudiantes, de los cuales aproximadamente 8.784 tienen apoyo financiero mediante a una beca.

La UNA, se funda en el año 1973, antecedida de la Escuela Normal de Costa Rica (1914) la cual se dedicaba a formar maestros y maestras; y la Escuela Normal Superior (1968) la cual formaba profesores de enseñanza media. A sus más de 45 años de creada se fundamenta en la formación de profesionales de excelencia en distintos campos y disciplinas con conocimientos y principios humanistas (Universidad Nacional, 2018).

La Escuela de Secretariado Profesional (Escuela de Secretariado Profesional, 2018) ofrece la carrera de Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación Comercial a 132 estudiantes aproximadamente, y tiene dentro de sus objetivos formar docentes en las áreas de Secretariado y Educación Comercial que requieren las distintas instituciones educativas del país.

Y por su parte la División de Educología (DE), es la unidad académica que brinda la formación pedagógica a los futuros docentes de las distintas áreas, entre las cuales se encuentra Educación Comercial, bajo la modalidad de carrera compartida. Y tiene dentro de sus objetivos formar integralmente educadores o mediadores pedagógicos para la enseñanza (División de Educología, 2018).

LA MEDIACIÓN PEDAGÓGICA

Una vez graduadas las personas como profesionales docentes o mediadores pedagógicas, deben tener claro que la mediación pedagógica permite procurar de manera efectiva, los aprendizajes, además, tal como lo sostiene Hernández-Segura y Flores-Davis “[...] debe favorecer relaciones democráticas y respetuosas centradas en el diálogo y en la

valoración de las capacidades del estudiantado” (2012, p.43). Es oportuno también considerar que, uno de los requisitos de la mediación es partir de los conocimientos previos que poseen la persona estudiante, lo que piensa sobre la temática, las experiencias relacionadas, e incluso el sentir de cada uno y una, aspectos fundamentales a tomar en cuenta como seres integrales que son, y los aportes que puedan generar en el proceso educativo mismo.

La persona docente o mediadora pedagógica debe ser una guía del proceso de enseñanza aprendizaje, tiene que desempeñar el papel fundamental de facilitar el aprendizaje, atender la diversidad de sus aulas, establecer un buen clima estacional de sus aulas. Según Alfaro, et al, la persona docente cumple con el rol de ser:

[...] el o la guía de la mediación del conocimiento científico, quien, aportando sus saberes, estructura la forma y el modo de abordaje pedagógico de los conocimientos, es decir, el o la que de una manera sencilla, pero rigurosa, comparte el conocimiento y lo construye junto a sus estudiantes (2011, p. 21).

Un proceso de enseñanza aprendizaje gestionado de manera adecuada, permite alcanzar un aprendizaje significativo, el cual:

[...] marcha paralela al desarrollo de los contenidos del programa, las experiencias del aula, las tareas del estudiante el logro de objetivos de aprendizaje. Forman parte de la metodología didáctica. Los alumnos y las alumnas van adquiriéndolas poco a poco (casi sin darse cuenta), hasta que automáticamente las emplean en su actividad discente (Hernández-Poveda, 2003, p. 13).

La mediación pedagógica tiene un papel muy importante en el desarrollo de competencias del sector estudiantil, las cuales van a ser claves en el momento de salir a buscar una oportunidad de trabajo por parte de los que egresan.

La didáctica en la mediación pedagógica

La mediación pedagógica se apoya en la didáctica que utilice la persona docente para mediar el proceso de enseñanza aprendizaje. Según Vílchez-Quesada y Ulate-Solís la didáctica es una ciencia, que busca el medio, la instrucción que puede utilizarse en el proceso de enseñanza-aprendizaje para desarrollar de la mejor manera el proceso y que los beneficiarios sean discentes, ya que la persona docente tiene presente la importancia de que la didáctica consiste en saber cómo hacer y por qué.

La didáctica en la mediación pedagógica permite que los

[...] los recursos empleados en una actividad o estrategia de mediación deben ser lo más indicados, para ello el docente deberá estudiar y evaluar cuál es el que favorece determinado aprendizaje, sin este insumo, el proceso didáctico no tiene razón ni lógica y se convierte en un problema, ya que no hay una consecución del proceso mucho menos de la aplicación de las bases teóricas (2007, p. 90).

Además, la didáctica permite facilitar a la persona docente la selección y utilización de recursos que potencian el alcance de objetivos de aprendizaje. La selección de estos recursos no debe hacerse “[...] por salir de paso, sino que lo aplique de forma “creativa” y planificada, así evita ser trivial o superficial en la forma de enseñar, [...] no se favorece la comprensión de los aprendizajes” (Vílchez-Quesada y Ulate-Solís, 2007, p. 93).

Es importante comprender que son los recursos o medios didácticos que respaldan o componen esa ciencia, Vílchez-Quesada y Ulate-Solís (2007, p. 93) los definen como “[...] todos aquellos “materiales” que brindan de una u otra forma soporte a los objetivos, contenidos, actividades y estímulos motivadores”.

Ogalde-Careaga y Bardavid-Nissim definen los materiales didácticos como:

[...] todos aquellos medios y recursos que facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje, dentro de un contexto educativo global y sistemático, y estimulan la función de los sentidos para acceder más fácilmente a la información, a la adquisición de habilidades y destrezas, y a la formación de actitudes y valores (2008, p. 21).

Los autores proponen que para la planeación de las clases es necesario elegir los materiales didácticos que mejor vayan a responder ante la situación o instrucción específica de cada lección.

Producción didáctica como recurso didáctico

Según Campanario y Otero (2000) el libro de texto es un instrumento pedagógico que se encuentra inmerso en las decisiones curriculares de las personas docentes que lo usan en casi todos los niveles y sistemas educativos. El libro de texto ejerce una fuerza notable sobre el aprendizaje del estudiantado, así como de las personas docentes debido a que ayuda a orientar, dirigir las prácticas educativas a nivel de contenido, actividades, fuente de problemas y evaluación.

La producción didáctica y su uso según Céspedes, Vargas, Pérez y Chavarría (2011) van a depender de la formación y la ética docente, la forma en que promueva el uso y conocimiento de los libros de textos.

Por otra parte, Reynosa-Navarro señala que

[...] se necesitan libros que prioricen la complejidad, la búsqueda de relaciones, la interacción disciplinar, la interconexión de saberes científicos, el conocimiento compartido, la mirada globalizadora, así como otros saberes que también sirvan para construir y desarrollar la cultura, aunque no estén en el interior de las disciplinas tradicionales de la academia (2015, p. 116).

Los libros de textos o producciones didácticas son guías fundamentales para el personal docente y consecuentemente, para el estudiantado, por eso cuando se piensa en la producción se debe buscar la manera más apropiada, flexible, completa, actualizada, con una profunda visión profesional bajo un contexto sociocultural para que esta logre su objetivo de capacitación, para que se le dé un buen uso a los contenidos impregnados.

CAPÍTULO IV

REFERENTE METODOLÓGICO

Descripción del Contexto

De acuerdo con la entrevista realizada a las autoridades de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, a la carrera de Educación Comercial ingresan 27 estudiantes de nuevo ingreso y 03 estudiantes regulares, de los cuales anualmente se gradúan alrededor de 20 estudiantes.

El plan de estudios de la carrera de Educación Comercial fue aprobado en el año 2005 y desde su aprobación a la fecha (2019) se le ha realizado tres modificaciones; a pesar de estas modificaciones las autoridades reconocen resultado de un estudio del año 2017 que la carrera necesita modificaciones para que esta pueda responder a las necesidades del mercado según el perfil y las necesidades que requiere el Ministerio de Educación Pública, siendo esa instancia y las escuelas privadas los principales empleadores de las personas egresadas y graduadas de dicha carrera.

Descripción de la propuesta

La guía de contenidos temáticos tiene como objetivo, *Orientar al docente que imparte la subárea de Gestión Empresarial de décimo grado del programa de Secretariado Ejecutivo que se imparte en el Ministerio de Educación Pública del programa de estudios vigente del año 2019, en materia de contenidos temáticos que se imparten en esta subárea.*

La guía de contenidos propuesta contiene:

Unidades de estudio

Las unidades de estudios son los temas generales por los que se componen la subárea de Gestión Empresarial que ya son establecidos por el programa oficial de Secretariado Ejecutivo del Ministerio de Educación Pública. (Ver Tabla 2 en p.36)

Capacidades que debe manejar la persona docente

También, son brindados en el programa del Ministerio de Educación Pública, estas son los conocimientos que debe manejar el docente antes y durante una lección o desarrollo de contenidos en el aula.

Es importante que al inicio de cada contenido se muestre que capacidades va a manejar la persona docente al finalizar el módulo, atendiendo lo solicitado en el programa del Ministerio de Educación Pública, esta capacidad es la que al finalizar el módulo se podrá autoevaluar.

Desarrollo de los contenidos

Es la base principal de la guía de contenidos, la cual consiste en la explicación de cada uno de los contenidos temáticos específicos de la subárea de forma sencilla y adaptada a la labor secretarial actual, dándose énfasis a los datos obtenidos una vez aplicado el diagnóstico.

Estrategias para retroalimentar sobre los resultados de aprendizaje

Estrategias que permitan reflexionar al docente sobre los contenidos expuestos en cada unidad, con el fin de que los mismos docentes puedan medir si manejan los contenidos temáticos de acuerdo con los conocimientos que debe manejar antes de iniciar a desarrollar una lección, según lo esperado en el programa oficial del MEP.

Iconografía utilizada en el libro

La guía cuenta con iconos que guían a la persona lectora con el fin de que pueda tener un fácil acceso a la teoría, enlaces, actividades, ejemplos e invitaciones a investigar.

Todos estos elementos se presentan en un libro físico y/o digital guiado por cada unidad de estudio, tal como se gráfica en la tabla siguiente.

Tabla 3.

Iconografía del libro.

Símbolo	Significado
	Concepto Resalta un concepto importante en la lectura.
	Importante Resalta citas o aspectos de contenido que resumen, sistematizan o requiere de mayor atención para mejorar la comprensión del tema.
	Código QR Es un medio para acceder por medio de un dispositivo móvil que cuenta con la aplicación como ruta para visualizar un material web de diverso tipo (lecturas, videos, imágenes, aplicaciones). En caso de no poder acceder con el código QR, cada código contiene la leyenda “Ver fuente” con esta fuente se puede buscar en la bibliografía y abrirse por medio de la página web.

	Actividad Ejercicio de autoevaluación propuesto para reforzar la apropiación del contenido propuesto.
	Referencias bibliográficas Muestra las referencias bibliográficas utilizadas por la persona autora.
	Investigue Se le invita a realizar una búsqueda propia para mejorar la comprensión del tema.
	Ejemplo Muestra casos o ejemplos atinentes a la temática en estudio.

Nota: Elaboración propia.

Descripción del plan de trabajo

Como parte del cronograma y actividades iniciales se había establecido las siguientes:

Tabla 4.

Cronograma inicial propuesto.

15 mayo – 15 junio 2019	Aplicación de entrevistas a graduados de la carrera de Educación Comercial.
15 junio 2019- 15 julio 2019	Análisis de los resultados de las entrevistas aplicadas.
15 julio 2019 – 15 setiembre 2019	Elaboración del cuerpo de la guía de contenidos.
15 setiembre 2019- 15 noviembre 2019	Elaboración de la guía propuesta.
15 noviembre - 15 de diciembre 2019	Validación de la guía propuesta.

Nota: Elaboración propia.

Sin embargo, durante la realización del trabajo al surgir inconvenientes y dedicación de más tiempo para el desarrollo de algunas actividades el cronograma tuvo que ser adecuado a las siguientes actividades:

Tabla 5.

Cronograma con modificaciones.

Fecha:	Actividades:
15 mayo al 15 de junio de 2019	Aplicación de entrevistas. Se trabajó con los graduados de la carrera de Educación Comercial y con las autoridades de la Escuela de Secretariado Profesional.
16 junio al 15 de julio 2019	Análisis de los resultados de las entrevistas aplicadas.
16 julio al 15 agosto de 2019	Elaboración del cuerpo de la guía de contenidos
16 agosto de 2019 al 01 de abril de 2020	Elaboración de la guía propuesta
05 al 18 de mayo de 2020	Validación de la guía propuesta
18 al 23 mayo de 2020	Incorporación de observaciones a la producción didáctica final.

Nota: Elaboración propia.

Estrategias para la validación y aplicación

Validación de los instrumentos de diagnóstico

Con respecto a la validación de los instrumentos se realizó de la siguiente manera:

- La entrevista para las autoridades de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional fue validada por:
 - M.Sc. Efrén Rodríguez González, académico e investigador en Ciencias Sociales y Educación de la Universidad Técnica Nacional. (Ver Apéndice E).
 - Ph.D. Johnny Sequeira Sandoval, doctor en Educación con énfasis en Curriculum y Docencia, académico de la Universidad Técnica Nacional. (Ver Apéndice F).
- La entrevista dirigida a las personas graduadas de la carrera de Educación Comercial fue validada por la directora y subdirectora de la Escuela de Secretariado de la Universidad Nacional en el año 2019:

- M.Sc. Ana Lorena Campos Varela, subdirectora y académica del área de Secretariado y Educación Comercial de la Universidad Nacional. (Ver Apéndice D).
- M.Sc. Margarita Vargas Calvo, directora y académica del área de Secretariado y Educación Comercial de la Universidad Nacional. (Ver Apéndice C).

Validación de la producción didáctica

Para la validación de la producción didáctica inicialmente se esperaba realizar un taller con las personas graduadas de la carrera de Educación Comercial de la Universidad Nacional, con el fin de realizar un “meta plan”, para que las personas participantes conocieran la producción y pudieran ofrecer sus puntos de vista de mejora. Estos puntos de mejora iban a ser seleccionados y agrupados por ideas y luego se iba a asignar junto con las personas cuáles serían los cambios pertinentes que deberían llevar la guía.

Dadas las condiciones sanitarias en el 2020 por el virus COVID-19 y presentadas durante la ejecución del desarrollo de la presente investigación, se realiza un cambio de estrategia de validación, por lo que se trabaja de la siguiente manera:

- Enviar el documento de la producción didáctica (Unidad de Contenidos de la subárea de Gestión Empresarial que se imparte en décimo año del programa del Ministerio de Educación Pública, vigente en el año 2019 de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo) por medio del correo electrónico a las personas participantes para facilitar su acceso, lectura, revisión y respectiva validación de este.
- Envío de la rúbrica de calificación de la producción didáctica (ver Apéndice G) la cual se divide en tres secciones:
 - La primera, permite realizar una valoración general e integral de los contenidos en la cual se contemplan aspectos como: la iconografía, enfoque de género, si propicia la investigación, reflexión, uso de aparatos electrónicos, si existe articulación y son homogéneas las unidades y si el lenguaje es respetuoso.
 - La segunda, realiza una valoración de aspectos específicos de cada unidad que compone la subárea de Gestión Empresarial.

- Y la última, donde se solicita un listado de posibles mejoras y observaciones sobre el producto final.

CAPÍTULO V.

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN Y APLICACIÓN.

Resultados de las entrevistas

En las entrevistas realizadas a las personas graduadas se tuvo un interés de participación de seis personas. De estas el 83% de las personas obtuvieron el grado académico de Licenciatura en Educación Comercial y el 17% el Bachillerato en Educación Comercial.

La experiencia profesional como docentes en el área de secretariado va desde los dos a los 28 años laborando en especialidades de Secretariado Ejecutivo y Ejecutivo para Centros de Servicios que se imparten en el Ministerio de Educación Pública.

Las personas participantes consideran que la pertinencia de la carrera de Educación Comercial y su contexto laboral tiene excelentes bases que les permiten insertarse en el mercado laboral, sin embargo, es importante que la carrera contemple contenidos que no se abarcan, o se abarcan de manera muy general, y los cuales son impartidos en los colegios técnicos, además se necesita implementar la educación por competencias.

En relación con las debilidades y fortalezas de las personas entrevistadas y las subáreas que componen la Especialidad e Secretariado Ejecutivo señalan que las subáreas en las que poseen mayor fortaleza son Destrezas computacionales y Comunicación Empresarial, y en las que poseen debilidades corresponden a las subáreas de inglés conversacional y Gestión Empresarial. Sin embargo, se aclara que la subárea de Inglés es impartida por docentes de inglés y no por docentes de secretariado.

Ampliando la respuesta de la subárea en estudio algunas personas entrevistadas señalaron que las principales fortalezas que poseen para mediar Gestión Empresarial de décimo son: la variedad de herramientas tecnológicas y estrategias creativas que se pueden implementar. Y por parte de las debilidades señalaron: el dominio y conocimiento de los temas que componen la subárea, al no conocer los temas deben estudiar por diferentes lugares y la actualización constante para responder al mercado laboral.

Las personas entrevistadas señalan que hay contenidos temáticos de décimo año que se imparten en la subárea de Gestión Empresarial que no son abarcados en la carrera de Educación Comercial de forma parcial ni total. De los cuales señalaron:

- 72% señaló que la unidad de Cultura de calidad no es abarcada.

- Un 14% señaló que la unidad de Etiqueta y protocolo no es abarcada y que alguno de estos contenidos solo es visto en un optativo que no es obligatorio en el programa de la carrera, lo cual genera un problema, ya que existe la posibilidad de que los estudiantes no participen del curso por desinterés o por falta de cupo.
- Y un 14% señaló que la unidad de Funciones ejecutivas tampoco se imparte durante la carrera.

Adicional a estas respuestas, las personas entrevistadas señalan que poseen fortalezas principalmente en las unidades de Administración de oficinas y Funciones ejecutivas ya que son las unidades donde más se puede utilizar la creatividad e implementación de conocimientos previos, y las unidades donde se presentan debilidades son las unidades de Cultura de calidad y Etiqueta y protocolo, por la falta del dominio de los temas y esta poca preparación en los temas se puede convertir en una mediación poco significativa.

En relación con la bibliografía consultada para poder impartir los contenidos temáticos de Gestión Empresarial señalan las siguientes características:

- Se utilizan libros de administración de empresas.
- Utilizan los libros o material utilizado en capacitaciones que han llevado.
- Compran libros en la UNED o UNA.
- Utilizan antologías que realizan las mismas compañeras del área.
- Utilizan páginas de internet, artículos científicos y revistas.
- Utilizan clásicos de administración y tratan de buscar las fuentes más recientes.

Una vez consultada la bibliografía la relación que existe entre estos contenidos y las funciones secretariales es nula, porque los libros que existen a nivel secretarial se encuentran desactualizados, sin embargo, es información válida, los libros se encuentran dirigidos a administradores, los contenidos deben actualizarse en temas como Servicio al cliente y Funciones secretariales, ya que muchas veces cuando los estudiantes salen a realizar sus prácticas de colegio, es cuando se dan cuenta que están desactualizados. Sin embargo, a pesar de esto es importante el rol que juega el docente en adaptar cada contenido a las actividades secretariales actuales.

En relación con la propuesta de la guía de contenidos que se pretende ofrecer las personas graduadas opinan:

- Es una buena idea.
- Aunque exista una guía, con el tiempo esta guía siempre se va a requerir de actualización constante.
- A pesar, de que es un buen proyecto la realización de una guía de contenidos temáticos se debe tener cuidado con esta para que no se convierta en una receta para las lecciones.

Las unidades de estudio de la subárea de Gestión Empresarial de décimo año que deberían ser principalmente reforzadas en la guía de contenidos temáticos son: Cultura de calidad y Funciones Ejecutivas.

Esta unidad puede reforzar las unidades según las personas entrevistadas por medio de:

- Teoría para reforzar temas.
- Material didáctico para impartir lecciones.
- Vídeos y tecnología.
- Juegos.
- Prácticas individuales-grupales.

Con respecto a lo solicitado por las personas entrevistadas es importante aclarar que la producción didáctica de este trabajo final de graduación consiste en una guía de contenidos para la capacitación de la persona docente, por lo que de las opciones señaladas la Guía se pueden reforzar con las siguientes mediaciones:

- Teoría y material para reforzar temas e impartir lecciones, ya que es el objetivo principal de la guía y adaptarlo a las labores secretariales actuales.
- Vídeos y tecnología, como parte del refuerzo de los temas.
- Prácticas individuales para reforzar los temas, como parte de un repaso.

Por otra parte, de la entrevista realizada a las autoridades de la Escuela de Secretariado Profesional señalan que de 30 personas que ingresan a la carrera de Educación Comercial, se gradúan 20 personas anualmente. Personas a las cuales puede ser de utilidad

la Guía propuesta, ya que esta puede ser utilizada por las personas estudiantes durante su práctica profesional docente, como por las personas que son contratadas en el Ministerio de Educación Pública.

Por su parte el plan de estudios de la carrera de Educación Comercial el cual se encontraba vigente desde el año 2005 había tenido tres modificaciones a marzo del año 2019. Y según el último estudio realizado en el 2017 al plan de estudios se le debe realizar algunas modificaciones para que su perfil concuerde con las necesidades del mercado laboral; siendo las principales fuentes de empleo de los Educadores comerciales el Ministerio de Educación Pública y escuelas de secretariado privadas.

En relación con la formación de las personas en Educación Comercial y las demandas del mercado laboral, señalan que hay modificaciones que se deben realizar en el plan de estudios y reconocen que la principal problemática que enfrentan las personas egresadas y graduadas de la carrera de Educación Comercial es que hay algunos cursos que no se imparten en el plan de estudio vigente al 2019 de la carrera de Educación Comercial y deben impartirlos en los colegios contratados.

Por otra parte, en relación con el plan de estudios de la carrera de Educación Comercial y las unidades de estudios que componen la subárea de Gestión Empresarial de décimo año, las autoridades señalan que la única que no se contempla en la malla curricular es Cultura de calidad. Luego a nivel de capacitación continua se trata de capacitar a las personas por medio de congresos, charlas, talleres, conferencias en las áreas de Administración de oficinas, Etiqueta y protocolo y Funciones ejecutivas.

Por último, en relación con la propuesta de la creación de una Guía para mediar los contenidos de la subárea en estudio las autoridades señalan que es importante contar con este tipo de recurso, debido a que en el área hace falta producción relacionada a esos contenidos. Y esta Guía debería contar con los temas y algún tipo de tarea o actividad de evaluación que ayude o guíe a la persona lectora y las mediaciones pedagógicas utilizadas deben permitir a la persona analizar, pensar e inclusive crear.

Resultados de la validación de la producción didáctica

La validación fue consultada con seis personas funcionarias de la Escuela de Secretariado Profesional de la UNA y de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo del

MEP, de las cuales solo se recibió, en el mes de mayo del año 2020, respuesta de dos personas académicas, quienes por la confidencialidad del instrumento se mencionan únicamente sus características profesionales:

- Licenciada en Educación Comercial, académica de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional y del Ministerio de Educación Pública con 12 años de experiencia en especialidades tanto de Ejecutivo para Centro de Servicios como Secretariado Ejecutivo. (Ver apéndice H).
- Licenciada en Educación Comercial, académica de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional y del Ministerio de Educación Pública con 15 años de experiencia en especialidades tanto de Ejecutivo para Centro de Servicios como Secretariado Ejecutivo, también Asesora Nacional del Departamento Gestión de Empresa y Educación Cooperativa de la Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras del MEP. (Ver apéndice I).

De esta validación se pudo obtener los siguientes resultados:

Atendiendo los aspectos generales:

- Aspectos que son alcanzados son: el enfoque de género, se propicia la investigación y reflexión de los temas, se propicia el uso de aparatos electrónicos, la articulación y homogeneidad del desarrollo de cada unidad y en contenido respetuoso.
- En el caso de la iconografía este logro fue parcialmente alcanzado, justificado por el siguiente comentario:

“En relación con la iconografía, hay varios que se pueden eliminar ya que no aporta gran significado a la unidad, y como son íconos a los cuales no se está acostumbrado no ayuda, por ejemplo, sí dejaría el de actividad y obviamente el de código QR que por su naturaleza debe estar. En el caso de “Ejemplo Muestra casos o ejemplos atinentes a la temática en estudio” le aplicaría un tipo de formato diferente que se identifique como tal y le agregaría un título “Aplicación práctico” o “Ejemplo de aplicación”. En el caso de actividad sugiero anotar un título “Actividad” o “Ejercicio” ya que es más visible que el ícono que se utilizó” (Persona validadora, 2020).

Para justificar la iconografía utilizada en la Guía de Contenidos se hará referencia a tres autores:

Torres (2004) señala que por medio de iconos se pueden ver elementos estructurales y sus formas de organización.

La iconografía utilizada en la Guía es parte de la innovación utilizada para el desarrollo de esta, formando parte de su estructura y organización del desarrollo de contenidos.

Mata, Ros, Royuela, y Torrónategui (2015) señalan que una de las funciones de la iconografía en los libros consiste en relevar palabras asumiendo significados propios y autosuficientes.

Lo que se pretende es generar un recurso didáctico diferente, que no solo posea palabras como Ejemplo o Actividad, sino que un símbolo o icono señale el cambio durante la lectura del contenido, como parte de la innovación de esta.

Bulnes (2000) señala que los iconos tienen cierta semejanza con algún significado, ya que tiene propiedades de un objeto al que se refiere, por lo que la posición de estos iconos a lo largo de un escrito pueden ser equivalentes a una percepción una vez que es reconocido.

Se espera que los símbolos sean atractivos en relación con el texto que se ofrece al lector, aunque sea de forma decorativa, porque a las personas les llama la atención libros con ilustraciones. La iconografía utilizada fue pensada con el fin de que la persona lectora una vez que se familiarice con el icono no solo lea “palabras”, sino que también interprete ilustraciones como lo es en el caso de los significados que puedan tener las imágenes utilizadas en la iconografía.

Dentro de las observaciones generales realizadas algunos de los comentarios son los siguientes:

“La unidad en cuanto a contenidos está muy completa, la felicito por la forma en como desglosó los contenidos” (Persona validadora, 2020).

“Es un gusto colaborar con tu proyecto, me parece muy útil la guía, te felicito, adelante” (Persona validadora, 2020).

Atendiendo la validación de manera específica de cada unidad se obtuvo:

Tabla 6.

Resultados de la validación.

	Unidad 1	Unidad 2	Unidad 3	Unidad 4	Observaciones de las personas evaluadoras, que a la letra dicen:	Observaciones:
Contenidos:	Alcanzado	Alcanzado	Alcanzado	Alcanzado	Considero importante desarrollar más el tema de relaciones humanas.	Se amplía el contenido del tema relaciones humanas y su importancia en la comunicación de una organización.

					<p>En el tema donde describe los tipos de oficina, es importante que el estudiante conozca los diferentes tipos de oficina (cerradas, abiertas).</p>	<p>Se amplía el tema de tipos de oficinas donde se le da un enfoque ergonómico de acuerdo con la secuencia de la unidad, desarrollándose los tipos de oficinas de acuerdo con la distribución de espacios de trabajo y la tipología abierta y cerrada.</p>
					<p>Te recomiendo desarrollar más el tema de Manejo de agenda, es un tema de mucha importancia para el profesional administrativo.</p>	<p>Se hace una ampliación en el tema de la agenda tanto física como electrónica y la importancia de su coordinación entre la jefatura y el personal administrativo.</p>
Redacción:	Alcanzado	Alcanzado	Alcanzado	Alcanzado		
Ejemplos utilizados:	Alcanzado	Alcanzado	Alcanzado	Alcanzado	<p>Los ejemplos de casos y actividades con el uso de la tecnología son diferentes y</p>	

					atractivos para los estudiantes.	
Tablas y figuras:	Parcialmente alcanzado	Parcialmente alcanzado	Parcialmente alcanzado	Parcialmente alcanzado	Sugiero agregar más imágenes relacionadas con las temáticas ya que ayuda a que el estudiante relacione el contenido y a recordar porque lo asocia. Agregaría, también más ilustraciones, figuras como las de la página 118, 121, 128, 129 entre otros, permite el tema sea más comprensible y es llamativo, “da vida” a la unidad.	Se agregaron más imágenes y tablas para una mejor ilustración de la temática desarrollada, principalmente en la unidad de etiqueta y protocolo.
					Debes mejorar la figura 32, el texto se sale del espacio asignado.	Se corrige la figura señalada.
Actividades de refuerzo:	Parcialmente alcanzado	Parcialmente alcanzado	Parcialmente alcanzado	Parcialmente alcanzado	En la Unidad Dos “Administración de oficinas” las actividades son muy pocas y son muchos los contenidos.	A pesar de ser muchos los contenidos específicos de esta unidad, el MEP propone que profesor debe alcanzar al

						menos 05 conocimientos para poder desarrollar esta unidad.
					<p>En la Unidad Tres, una actividad como esta “¿Para qué nos sirve la etiqueta y el protocolo?” es muy abierto y no estimula a que el estudiante accione, recomiendo describir un caso donde ellos identifiquen esa importancia, si se aplicó o no la etiqueta y protocolo, o por medio de imágenes.</p> <p>Agregar más actividades y no solamente en relación con tecnología sino también trabajo en el aula.</p>	<p>Estas observaciones son analizadas en conjunto, ya que ambas están dirigidas a actividades para desarrollar con estudiantes y en el aula.</p> <p>Es importante señalar que la Guía es exclusivamente de contenidos y no de actividades o ejercicios, ya que su fin es capacitar a la persona docente y no al estudiante.</p> <p>Por lo que los ejercicios son de autoevaluación en contenidos para que la persona docente pueda determinar si maneja el contenido y así pueda impartir y planificar de mejor</p>

						manera sus propias clases.
--	--	--	--	--	--	-------------------------------

Nota: Elaboración propia.

CAPÍTULO VI

PRODUCCIÓN DIDÁCTICA

DESCRIPCIÓN DE LA PRODUCCIÓN DIDÁCTICA

La producción didáctica titulada “Unidad de contenidos temáticos de la subárea de Gestión Empresarial que se imparte en décimo año del programa del Ministerio de Educación Pública vigente en el año 2019 de la especialidad de Secretariado Ejecutivo” cuenta con conceptos, desarrollo de temáticas, resalta aspectos importantes, códigos QR que permite que la persona investigue sobre la temática, observe ejemplos, o realice ejercicios de autoevaluación sobre los contenidos expuestos y los conocimientos que debe poseer la persona docente, y las referencias bibliográficas utilizadas para el desarrollo de la misma; estas secciones están apoyadas por la iconografía presentada en la tabla 3 de este documento.

Además, la guía se encuentra dividida en cuatro capítulos, cada capítulo representa las cuatro unidades de la subárea:

- Cultura de Calidad
- Administración de oficinas
- Etiqueta y Protocolo
- Funciones Ejecutivas

Cada unidad se encuentra dividida en contenidos generales, la cantidad de contenidos por unidad la dispone el MEP, pero de manera general son 11 contenidos desarrollados a lo largo de la Guía.

Al finalizar cada el contenido temático se puede encontrar actividades para reforzar el manejo de la persona docente sobre este, distribuido en 14 actividades.

Algunas de las mediaciones pedagógicas utilizadas como apoyo para desarrollar cada uno de los 11 contenidos generales se utilizó:

- El apoyo de 08 tablas que ayuda a resumir o graficar de manera más visual la teoría.
- El uso de 87 figuras que permiten ilustrar la información desarrollada.
- El uso de 45 ejemplos para ampliar y ayudar a visualizar en relación con la realidad actual secretarial cada contenido.
- El uso de 31 avisos de Importancia durante el desarrollo de alguna temática.

- Se utilizó 23 invitaciones a investigar o ir a otros sitios a ampliar sobre la temática.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

Como parte de la terminación de este trabajo final de graduación se puede concluir que:

Al buscar los contenidos temáticos que componen la subárea de Gestión Empresarial en estudio se encontró que muchos son contenidos desactualizados, por lo que a la hora de desarrollarse en la guía se le hace énfasis en documentación o procesos actualizados.

A pesar de que la Guía de Contenidos se llegue a desactualizar en el algún momento determinado del tiempo, es importante que las personas docentes cuenten con un producto que les ayude a enfrentar una problemática actual que es el manejo de algunos de los contenidos que se deben impartir en las aulas de los distintos centros educativos.

A pesar de que la Guía de Contenidos es diseñada como un medio de capacitación para el personal docente y no para estudiantes, la misma puede ser utilizada por los mediadores para el desarrollo de los contenidos de sus lecciones, si así lo requieren, ya que abarca toda la temática de la subárea en estudio.

RECOMENDACIONES

Al finalizar el Trabajo Final de Graduación algunas de las recomendaciones son:

Muchas veces la población en estudio prefiere ayudar de manera virtual por lo que es importante tener cuidado con la comunicación y utilizar la retroalimentación de esta, para que quede resaltada la diferencia entre el producto que se está trabajando y el producto que las personas creen que se va a realizar, como es el caso de una Guía de Contenidos y una Guía Didáctica (o ejercicios).

Esta Guía de Contenidos puede ser utilizada tanto por personas docentes egresadas o graduadas de la Universidad Nacional, así como de otras universidades; también, por personas estudiantes que realicen prácticas docentes en colegios técnicos propiamente en la subárea en estudio.

Cuando la Guía sea utilizada como medio de capacitación se recomienda que lea de forma completa o al menos complementaria el caso de los avisos importantes, ejemplos e invitaciones a extender la información, ya que este tipo de mediación fue elaborada para

ampliar la temática, actualizarla a la práctica secretarial vigente y aclarar posibles dudas en relación con la temática.

ALCANCES Y LIMITACIONES.

Dentro de las limitaciones encontradas para realizar dicho trabajo se puede mencionar:

La poca colaboración o interés por parte de las personas involucradas para poder realizar el trabajo propuesto.

Las personas prefieren ayudar por medio virtuales, que por medios presenciales lo cual hace que se pierda la comunicación y con esto que mucha información pase desapercibida.

El COVID-19 generando interrupción en el momento de la validación, ya que imposibilidad reunir grupos, además esta pandemia generó un cambio de labores presenciales a virtuales de manera inesperada, lo cual genera menos participación por parte de las personas que pueden realizar la validación.

Por otra parte, los alcances del trabajo final de graduación consisten en:

La realización de una Guía actualizada que reúne en un mismo sitio los contenidos de una subárea para el nivel de décimo año, producto que no existía.

La existencia de un medio de capacitación para el personal docente con 194 tipos de mediaciones pedagógicas para el desarrollo de 11 contenidos generales.

REFERENCIAS

- Alfaro-Fallas, L. y Monge-Solano, S. (2006). *Determinar si las egresadas de la especialidad de Secretariado en los Colegios Técnicos Profesionales Nocturnos Estatales del Área Metropolitana, satisfacen los niveles de conocimiento y habilidades que demandan los empleadores del sector público y privado* [Tesis de licenciatura inédita]. Universidad Nacional, Heredia Costa Rica.
- Alfaro-Rodríguez, M., Corrales-Murillo, E., Gamboa-Jiménez, A., Jiménez-Sánchez, S., Martín-Pérez, J., Ramírez-González, A. y Vargas-Dengo, M. (2011). *Estilos de aprendizaje y técnicas de estudio en la mediación pedagógica*. Heredia, Costa Rica. EUNA.
- Angulo-Zamora, A. (2006). *Guía Metodológica para el aprendizaje significativo de la unidad de estudios legislación laboral de secretariado ejecutivo para el nivel XI en los Colegios Técnicos Profesionales* [Proyecto de Graduación de licenciatura inédito]. Universidad Nacional, Heredia Costa Rica.
- Arguedas-Campos, G. y Salgado-Román, M. (2008). *Una propuesta pedagógica para la enseñanza técnico-vocacional: Manual para elaborar actas* [Proyecto de Graduación de licenciatura inédito]. Universidad Nacional, Heredia Costa Rica.
- Astorga-Aguilar, C. y Salazar-Obando, K. (2009). *Diagnóstico de necesidades de capacitación del profesorado de la especialidad de secretariado que labora en Colegios Técnicos de las Direcciones Regionales de Educación de Alajuela, Heredia y San José, en el año 2007* [Tesis de licenciatura inédita]. Universidad Nacional, Heredia Costa Rica.
- Briancesco-Delgado, D. y Córdoba-Madriz, M. (2011). *Desempeño laboral docente de las egresadas en el nivel de bachillerato y licenciatura entre los años 2004-2007, de la Universidad Nacional de la Escuela de Secretariado Profesional, en la carrera*

de Educación Comercial de acuerdo con el plan de estudios establecido [Tesis de licenciatura inédita]. Universidad Nacional, Heredia Costa Rica.

Bulnes, V. (2000). *Análisis iconográfico de los textos para la educación bilingüe intercultural*. Ministerio de Educación.

Cambronero-Castro, D., Arce-Valverde, L. y Arias-Alfaro, P. (2017). *Estrategias didácticas para la sub-área de Destrezas computacionales de ejecutivo para centros de servicio y secretariado ejecutivo de los Colegios Técnicos Profesionales del Este, Santa Ana y Puntarenas; para los estudiantes con adecuación curricular no significativa, período 2015 y 2016* [Proyecto de Graduación de licenciatura inédito]. Universidad Nacional, Heredia Costa Rica.

Campanario, J. y Otero, J. (2000). La comprensión de los libros de texto. *Didáctica de las ciencias experimentales*, 18 (2), 323-338.
https://www.researchgate.net/profile/Jose_Otero15/publication/265874227_LA_COMPRENSION_DE_LOS_LIBROS_DE_TEXTO/links/580a0f1308ae1cd5f576c39c.pdf

Céspedes, J., Vargas, J., Pérez, E. y Chavarría, A. (2011). El libro de texto: los profesores de hoy. *Revista Ensayos Pedagógicos*, Vol.VI (1).
<http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/4469/4299>

Dengo-Obregón, M. (2011). *Educación Costarricense*. 2da ed. Costa Rica, EUNED.

División Educología. (2018). *Información general* [Página web]. <http://www.cide-educologia.una.ac.cr/>

Escuela de Secretariado Profesional. (2018). *Oferta académica* [Página web]. <http://www.secretariado.una.ac.cr/index.php/oferta-academica/carreras>

- Gagliardi, R. (2008). *Gestión de la educación técnica profesional. Formación de competencias profesionales. Capacitación directiva para la formación de jóvenes autónomos*. 1ª ed. México: Noveduc.
- Gay, A. (2012). *La educación tecnológica*. 1ª Ed. Córdoba Argentina: Brujas.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6 ed. México: McGraw-Hill.
- Hernández-Segura, A. y Flores-Davis, L. (2012). Mediación pedagógica para la autonomía en la formación docente. *Revista electrónica EDUCARE*.
<http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/educare>
- Hernández-Poveda, R. (2003). *Mediación en el aula. Recursos, estrategias y técnicas didácticos*. 1ed. San José, Costa Rica. EUNED.
- López-Oviedo, X., Víquez-Fonseca, E. y Ávila-Villalobos, G. (2001). *Educación Técnica y formación profesional en Costa Rica*. INA: Costa Rica.
- Jiménez-Vargas, C. y Rangel-Hernández, L. (2013). *Competencias que requiere el diplomado en educación comercial para la enseñanza de la especialidad de secretariado* [Seminario de Graduación inédito]. Universidad Nacional, Heredia Costa Rica.
- Jiménez-Villalobos, G. y Rodríguez-Chaves, D. (2009). *Guía metodológica para el aprendizaje de la unidad de estudio “administración de documentos I” para el IV nivel en el Colegio Universitario de Alajuela* [Proyecto de Graduación inédito]. Universidad Nacional, Heredia Costa Rica.

Mata, I. M., Ros, C. R., Royuela, C. M., y Torrónategui, A. B. (2015). Características técnicas y formales de la iconografía en libros de texto de Educación Física. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 18(3), 55-67.

Ministerio de Educación Pública. (2008). *Diseño curricular bajo el modelo de educación basada en normas de competencia. Programa actual de la modalidad comercial y de servicios especialidad: secretariado ejecutivo*. Nivel décimo año. Recuperado el 11 de abril de 2020 de <http://www.mep.go.cr/sites/default/files/programadeestudio/programas/accounting10.pdf>

Ministerio de Educación Pública. (2014). *Informe Nacional 2014. Resultados de las Pruebas Nacionales de Especialidades Técnicas de la Educación Formal Modalidad Técnica*. DGEC Dirección de Gestión y Evaluación la Calidad, San José-Costa Rica. Pp. 257-276.

Ministerio de Educación Pública. (2015). *Informe Nacional 2015. Resultados de las Pruebas Nacionales de Especialidades Técnicas de la Educación Formal Modalidad Técnica*. DGEC Dirección de Gestión y Evaluación la Calidad, San José-Costa Rica. Pp. 180-195.

Ministerio de Educación Pública, Consejo Superior de Educación. (2016). *Acuerdo N° 03-65-2016 Política Educativa*. <http://www.mep.go.cr/sites/default/files/page/adjuntos/politicaeducativa.pdf>

Mittman, F. (2001). *Educación dual en Costa Rica: Proyecto piloto mecánica automotriz Colegio Vocacional Monseñor Sanabria 1996-1999*. 1ª ed. San José, Costa Rica: INA.

Monge-Fallas, R. (2012). *Guía didáctica de la unidad de fundamentos de contabilidad para las docentes del departamento de secretariado del Colegio Técnico*

Profesional San Juan Sur [Proyecto de Graduación inédito]. Universidad Nacional, Heredia Costa Rica.

Mora, G y Zúñiga, E. (1999). *Gestión Secretarial*. Mc Graw Hill: Colombia

Ogalde-Careaga, I. y Bardavid-Nissim, E. (2008). *Los materiales didácticos: medios y recursos de apoyo a la docencia*. 3ª ed. México: Trillas

Programa Estado de la Nación. (2017). *Sexto Informe estado de la educación*. 1 ed. San Jose, Costa Rica.

Reynosa-Navarro, E. (2015). El libro de texto universitario. Un enfoque metodológico. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria* 9 (2): 115-126.
<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/415>

Roegiers, X. 2006. *Enfoque por las competencias y pedagogía de la integración explicadas a los educadores*. Embajada de Francia. San José, Costa Rica

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (1957). *Ley 2160. Ley Fundamental de Educación*.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=31427&nValor3=33152&strTipM=TC

Torres, C. M. (2004). Imágenes legibles: la iconografía Tiwanaku como significante. *Boletín del Museo Chileno de Arte Precolombino*, 9, 55-73.

UNESCO. (2003). *Enseñanza y formación técnica y profesional en el siglo XXI*. Recomendaciones de la UNESCO y la OIT. UNESCO: Francia.

Universidad Independiente de Costa Rica. (2018). *Plan de estudios del Bachillerato en Ciencias de la Educación con énfasis en la Enseñanza del Secretariado*. Recuperado el 01 de enero de 2019 de <http://www.uindependiente.ac.cr/download/Bachillerato-en-ciencias-de-la-educacion-III-ciclo-y-educ-diversificada-con-enfasis-en-la-ensenanza-del-secretariado.pdf>

Universidad Nacional de Costa Rica. (2018). *Acerca de la UNA* [Página web]. <https://www.una.ac.cr/>

Vílchez-Quesada, E. y Ulate-Solís, G. (2007). *Recursos didácticos bajo un enfoque bimodal: enseñanza de las artes & matemáticas*. Universidad Nacional, Costa Rica.

APÉNDICES

Apéndice A. Entrevista a las Autoridades de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

**Universidad Nacional
Centro de Investigación y Docencia en Educación
División de Educología
Licenciatura en Pedagogía con énfasis en Didáctica**

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A LAS AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL

Como parte del trabajo final de graduación de la postulante en la licenciatura de Pedagogía con énfasis en didáctica. Se ha propuesto la entrevista semiestructurada, la cual es parte del trabajo denominado “Unidad de contenidos para el apoyo en la mediación pedagógica de la subárea de Gestión Empresarial de décimo grado del programa del Ministerio de Educación Pública vigente en el año 2019 de la especialidad de Secretariado Ejecutivo para graduados de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional”.

El objetivo general es “Diagnosticar las necesidades de las personas graduadas de la carrera de Educación Comercial de la Universidad Nacional, en materia de las unidades de los contenidos para la mediación pedagógica del sub-área de Gestión Empresarial de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo del Ministerio de Educación Pública, vigente en el año 2019”

Para los efectos, esta herramienta ha sido elaborada a partir del objetivo 2 “Describir las necesidades de las personas graduadas de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, en relación con las temáticas de la subárea de Gestión Empresarial de décimo grado del Ministerio de Educación Pública (MEP), vigente en el año 2019”.

Toda la información brindada será utilizada de manera confidencial y para fines académicos con el fin de lograr hacer la entrega de un producto que sirva de apoyo a las personas graduadas de la carrera de Educación Comercial que laboren impartiendo la especialidad de Secretariado Ejecutivo del MEP.

Este instrumento fue validado por dos académicos e investigadores de la Universidad Técnica Nacional.

ENTREVISTA

Según el plan de estudios de la carrera de Educación Comercial uno de los objetivos es contribuir a la transformación de la sociedad costarricense hacia un desarrollo integral, autónomo y sostenible, formando profesionales docentes críticos, independientes, participativos y creativos, con un dominio sólido del conocimiento y su problemática pedagógica.

1. ¿Cuántas son las personas que ingresan anualmente a la carrera?
2. ¿Cuántas personas se gradúan anualmente de la carrera de Educación Comercial?
3. ¿Cuándo es aprobado el diseño curricular de la carrera de Educación Comercial vigente?
4. ¿Cuántas actualizaciones o modificaciones significativas se ha dado al diseño curricular de la carrera de Educación Comercial vigente?
5. ¿Responde el perfil de salida propuesto en el diseño curricular la carrera de Educación Comercial vigente, a las necesidades que requiere el MEP?
6. ¿Cuáles son las principales fuentes de empleo de los egresados y graduados de Educación Comercial?
7. ¿Considera que la formación de las personas en Educación Comercial responde a demandas de educación técnica y pública o demandas del mercado laboral del país?
8. ¿Existe actualmente un estudio sobre la demanda laboral de la carrera de Educación Comercial?

9. ¿Cómo se están desempeñando las personas profesionales en Educación Comercial, en las distintas áreas del mercado laboral?
10. ¿Ha conocido algún tipo de problemática que hayan enfrentado las personas egresadas y graduadas de la carrera de Educación Comercial? ¿De qué tipo?
11. De los contenidos temáticos de la subárea Gestión Empresarial que son impartidos en la especialidad de *Secretariado Ejecutivo* que ofrece el Ministerio de Educación Pública indique ¿cuáles y en qué nivel son abordados dentro del plan de estudios de la carrera de Educación Comercial?:

Contenidos temáticos	Sí / No	Nivel que alcanza
Cultura de la Calidad:		
Administración de Oficinas:		
Etiqueta y Protocolo:		
Funciones ejecutivas:		
Fundamentos de economía:		
Matemática financiera:		
Estadística descriptiva:		
Contabilidad:		
Mercadeo:		

12. ¿Ofrece la Escuela de Secretariado Profesional capacitaciones de educación continua que abarquen los contenidos temáticos, señalados en la pregunta anterior? ¿Cómo se ofrecen?

Contenidos temáticos	¿Cómo?
Cultura de la Calidad:	

Administración de Oficinas:	
Etiqueta y Protocolo:	
Funciones ejecutivas:	
Fundamentos de economía:	
Matemática financiera:	
Estadística descriptiva:	
Contabilidad:	
Mercadeo:	

13. Con base a los contenidos temáticos para el desarrollo de la mediación pedagógica de las unidades de estudio que componen la subárea de Gestión Empresarial de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo, considera usted que:

¿Se puede desarrollar una guía de formación continua con relación a la mediación de los contenidos programáticos?

14. ¿Cómo pueden ser abarcados esos contenidos temáticos dentro de la guía de contenidos ofrecida por la Escuela de Secretariado Profesional?

15. ¿Qué tipo de actividades, estrategias y métodos de mediación pedagógica considera apropiados que debería contener esta guía para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje?

Gracias por información brindada.

Bach. María José Herrera Morales

Apéndice B. Entrevista a las personas graduadas de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

Universidad Nacional
Centro de Investigación y Docencia en Educación
División de Educología
Licenciatura en Pedagogía con énfasis en Didáctica

La entrevista semiestructurada que se presenta, es parte del trabajo denominado *“Unidad de contenidos para el apoyo en la mediación pedagógica de la subárea de Gestión Empresarial de décimo grado del programa del Ministerio de Educación Pública vigente en el año 2019 de la especialidad de Secretariado Ejecutivo para graduados de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional”*, cuyo objetivo general es *“Diagnosticar las necesidades de las personas graduadas de la carrera de Educación Comercial de la Universidad Nacional, en materia de las unidades de los contenidos para la mediación pedagógica del sub-área de Gestión Empresarial de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo del Ministerio de Educación Pública, vigente en el año 2019”* como parte de trabajo final de graduación de la postulante en la licenciatura de Pedagogía con énfasis en didáctica.

Para los efectos, esta herramienta ha sido elaborada a partir del objetivo 2 *“Describir las necesidades de las personas graduadas de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, en relación con las temáticas de la subárea de Gestión Empresarial de décimo grado del Ministerio de Educación Pública (MEP), vigente en el año 2019”*.

Toda la información brindada será utilizada de manera confidencial y para propósitos académicos con el fin de lograr hacer la entrega de un producto que sirva de apoyo a las personas egresadas y graduada de la carrera de Educación Comercial que laboren impartiendo la especialidad de Secretariado Ejecutivo del MEP.

Este instrumento fue validado por las autoridades de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, en el año 2019.

**ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A PERSONAS GRADUADAS DE LA
CARRERA EDUCACIÓN COMERCIAL DE LA ESCUELA DE SECRETARIADO
PROFESIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL**

Información personal:

1. Correo electrónico de contacto:

2. ¿Cuál es su último grado académico alcanzado en Educación Comercial?:
() Diplomado () Bachillerato () Licenciatura

3. ¿Cuántos años de experiencia docente, posee usted dentro del Ministerio de Educación Pública?:

4. ¿Cuál o cuáles especialidades ha enseñado o enseña en el Ministerio de Educación Pública?:
() Secretariado bilingüe
() Secretariado ejecutivo
() Ejecutivo para centros de servicios
() Executive service centers
() Otra: ¿Cuál? _____

Diagnóstico:

Dentro de los objetivos de la carrera de Educación Comercial, está el contribuir a la transformación de la sociedad costarricense hacia un desarrollo integral, autónomo y sostenible, formando profesionales docentes críticos, independientes, participativos y creativos, con un dominio sólido del conocimiento y su problemática pedagógica.

5. Como persona graduada de la carrera de Educación Comercial y su experiencia como docente dentro del Ministerio de Educación Pública ¿Qué piensa usted con respecto a la pertinencia de los procesos formativos que oferta la carrera de Educación Comercial, frente a las demandas del contexto actual en cuanto a la educación técnica y pública en el país? y bueno, ¿de la educación en general?

6. El Ministerio de Educación Pública contrata personas graduadas de la carrera de Educación Comercial para impartir clases de la subárea de Gestión Empresarial en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo, dentro de los contenidos temáticos que se ofrecen para impartir esta subárea, cuáles y cómo fueron abordados durante sus estudios en la carrera de Educación Comercial de la Universidad Nacional:

Contenidos temáticos	Abordaje	¿Cómo?
Cultura de la Calidad:		
Administración de Oficinas:		
Etiqueta y Protocolo:		
Funciones ejecutivas:		
Fundamentos de economía:		
Matemática financiera:		
Estadística descriptiva:		
Contabilidad:		
Mercadeo:		

7. De acuerdo con su experiencia como persona graduada de la carrera de Educación Comercial y como docente del Ministerio de Educación Pública, ¿cuáles son las habilidades pedagógicas con las que cuentan las personas graduadas de la carrera de Educación Comercial una vez incorporadas en el Ministerio de Educación Pública a la hora de realizar la mediación pedagógica de las siguientes subáreas?:

Subáreas	10° año	11° año
Inglés conversacional:		
Gestión Empresarial:		
Destrezas computacionales:		
Comunicación empresarial:		

--	--	--

8. Dentro de la subárea de Gestión Empresarial que se imparte en el Ministerio de Educación Pública, se ofrecen diversas unidades y contenidos temáticos. De acuerdo con su experiencia como persona graduada de la carrera de Educación Comercial y como docente del Ministerio de Educación Pública ¿cuáles son las principales fortalezas y debilidades de las personas egresadas y graduadas de la carrera de Educación Comercial una vez incorporadas en el Ministerio de Educación Pública a la hora de realizar la mediación pedagógica de las siguientes unidades?:

Contenidos temáticos	Fortalezas	Debilidades
Cultura de la Calidad:		
Administración de Oficinas:		
Etiqueta y Protocolo:		
Funciones ejecutivas:		
Fundamentos de economía:		
Matemática financiera:		
Estadística descriptiva:		
Contabilidad:		
Mercadeo:		

9. Dentro de su experiencia como docente de la subárea de Gestión Empresarial que imparte el Ministerio de Educación Pública, ¿de qué sitios usted obtiene el contenido temático (bibliografía) para desarrollar las unidades de estudio de la subárea de Gestión Empresarial?

10. ¿Qué me puede decir de los recursos o materiales que utiliza para impartir las clases, como la bibliografía, apoyo audiovisual, entre otros, son efectivos para el desarrollo de las mismas? ¿Qué tan recientes son estos recursos o materiales?

11. Con respecto a los contenidos de las bibliografías que usted consulta, ¿cómo los percibe en cuanto a la congruencia de los mismos con respecto a las funciones que hoy le corresponden a las personas profesionales en secretariado? ¿se adaptan a la realidad de las funciones secretariales actuales? () Sí () No. Justifique su respuesta:

Desarrollo de propuestas:

12. Dentro de su experiencia profesional como graduada de la carrera de Educación Comercial, ¿Qué le parece si se ofrece una guía de contenidos temáticos para el desarrollo de la mediación pedagógica de las unidades de estudio de la subárea de Gestión Empresarial de 10° y 11° que se imparte en el Ministerio de Educación Pública?

13. Dentro de su experiencia como docente de la subárea de Gestión Empresarial del Ministerio de Educación Pública, ¿cuáles unidades de estudio propias de la subárea deben ser mayormente reforzadas? Y ¿por qué?

14. Pensando en el beneficio de las personas graduadas de la carrera de Educación Comercial, ¿cómo pueden ser reforzadas esas unidades o contenidos temáticos de la subárea dentro de la guía de contenidos ofrecida por la Escuela de Secretariado Profesional?

15. ¿Qué tipo de actividades de mediación pedagógica debería contener esta guía de contenidos para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje de las personas egresadas y graduadas de la carrera de Educación Comercial?

Gracias por información brindada.

Bach. María José Herrera Morales

Apéndice C. Oficio UNA-ESP-OFIC-74-2019 Validación De Instrumento por parte de la directora de Escuela de Secretariado Profesional.



Teléfonos: 2562-4190/2562-4194
Correo electrónico: secretariado@una.cr

15 de febrero de 2019
UNA-ESP-OFIC-074-2019



Dra. Guiselle Román López
Académica
División de Educología

Estimada señora:



En atención a la solicitud de la estudiante María José Herrera Morales, cédula 503790390, le comunico que fui parte del proceso de validación del instrumento "Entrevista semiestructurada a personas egresadas de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional", perteneciente al trabajo final de graduación que está realizando la discente, titulado "Unidad de contenidos para el apoyo en la mediación pedagógica del subárea de Gestión Empresarial de décimo grado del programa del Ministerio de Educación Pública vigente en el año 2018 de la especialidad de Secretariado Ejecutivo para egresados de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional".

No omito manifestarle, que durante mi intervención le realice algunas observaciones a la estudiante, las cuales fueron atendidas y verificadas por mi persona.

Atentamente,

M.Sc. Margarita Vargas Calvo
Directora
Escuela de Secretariado Profesional



DMB

C. Br. María José Herrera Morales, estudiante

Apéndice D. UNA-ESP-OFIC-76-2019 Validación de instrumento de personas graduadas por parte de la subdirectora de la Escuela de Secretariado Profesional.



Teléfonos: 2562-4190/2562-4194
Correo electrónico: secretariado@una.cr

15 de febrero de 2019
UNA-ESP-OFIC-076-2019



Dra. Guiselle Román López
Académica
División de Educología

Estimada señora:



En atención a la solicitud de la estudiante María José Herrera Morales, cédula 503790390, le comunico que fui parte del proceso de validación del instrumento "Entrevista semiestructurada a personas egresadas de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional", perteneciente al trabajo final de graduación que está realizando la discente, titulado "Unidad de contenidos para el apoyo en la mediación pedagógica del subárea de Gestión Empresarial de décimo grado del programa del Ministerio de Educación Pública vigente en el año 2018 de la especialidad de Secretariado Ejecutivo para egresados de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional".

No omito manifestarle, que durante mi intervención le realice algunas observaciones a la estudiante, las cuales fueron atendidas y verificadas por mi persona.

Atentamente,

M.Sc. Ana Lorena Campos Varela
Subdirectora
Escuela de Secretariado Profesional



DMB

C. Br. María José Herrera Morales, estudiante

Apéndice E. Validación instrumento para autoridades.

Alajuela, 12 noviembre de 2018.

Señora

Dra. Guiselle Román López
Tutora- Académica
División de Educología
CIDE
Universidad Nacional

Mi nombre es Efrén Rodríguez González, funcionario de la Universidad Técnica Nacional.

Les informo que he procedido a realizar la validación del instrumento para la

**ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A LAS AUTORIDADES DE LA ESCUELA
DE SECRETARIADO PROFESIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL,**
realizado por la estudiante María José Herrera Morales.

He realizado algunas observaciones al mismo.

Cordialmente,



Dr. Efrén Rodríguez González.

Profesor UTN.

Apéndice F. Segunda validación del instrumento para autoridades.

Dra. Guiselle Román López
Tutora- Académica
División de Educología
CIDE

17 noviembre 2018

Universidad Nacional
Señores
Comisión Trabajos Finales de Graduación
División de Educología
CIDE
Universidad Nacional

Estimados señores:

Johnny Sequeira Sandoval, portador de la cédula 109300781, con formación en Bachillerato Universitario en Educador Técnico, Maestría en Profesional Administración Educativa, Maestría Académica en Ciencias de la Educación con Énfasis en Currículum, Licenciatura en Educación con énfasis en Evaluación Educativa y un Doctorado en Educación con Concentración en Currículo y Docencia.

Hago constar que el instrumento del trabajo final de graduación, titulado: Unidad de contenidos para el apoyo en la mediación pedagógica del subárea de Gestión Empresarial de décimo grado del programa del Ministerio de Educación Pública vigente en el año 2018 de la especialidad de Secretariado Ejecutivo para egresados de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, por la señorita postulante: Maria José Herrera Morales, fue validado en el mes de noviembre de 2018, mediante una serie de observaciones realizadas al mismo para que puedan ser tomadas en cuenta.

Gracias,

JOHNNY SEQUEIRA Firmado digitalmente por JOHNNY SANDOVAL (FIRMA)
SANDOVAL (FIRMA) Fecha: 2018.11.17 09:52:00 -0500
Johnny Sequeira Sandoval Ph.D.
Cédula 109300781

Apéndice G. Rúbrica de evaluación de la Guía de Contenidos.

Rúbrica de evaluación

Unidad para la mediación pedagógica de los contenidos temáticos de la subárea de Gestión Empresarial que se imparte en décimo año del programa del Ministerio de Educación Pública vigente en el año 2019 de la especialidad de Secretariado Ejecutivo, para graduados de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

A continuación, se presenta una serie de criterios que pretenden evaluar la Unidad de Mediación Pedagógica de Contenidos, la información que brinde será totalmente confidencial, y utilizada para fines académicos.

La rúbrica contiene dos secciones y la evaluación se realiza de manera integral:

- La primera sección: valora aspectos generales del documento en su totalidad.
- La segunda sección: valora aspectos específicos de cada Unidad, para lo cual debe tener en cuenta la siguiente información:

1. UNIDAD DE ESTUDIO CULTURA DE CALIDAD

1.1 Resultado de aprendizaje: Identificar la importancia de las técnicas de calidad, productividad y competitividad.

1.2 Resultado de aprendizaje: Identificar la importancia del trabajo en equipo en la toma de decisiones empresariales.

1.3 Resultado de aprendizaje: Utilizar herramientas y métodos con el fin de lograr un mejoramiento continuo en las diferentes áreas de acción.

1.4 Resultado de aprendizaje: Analizar la necesidad de satisfacer al cliente como condición indispensable en la competitividad de una empresa.

2. UNIDAD DE ESTUDIO ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS

2.1 Resultado de aprendizaje: identificar las características del proceso administrativo de una organización.

2.2 Resultado de aprendizaje: Examinar el contexto, planificación y ergonomía en la administración de la oficina moderna.

3. UNIDAD DE ESTUDIO ETIQUETA Y PROTOCOLO

3.1 Resultado de aprendizaje: Diferenciar los conceptos de etiqueta y protocolo para lograr una buena imagen.

4. UNIDAD DE ESTUDIO FUNCIONES EJECUTIVAS

4.1 Resultado de aprendizaje: Organizar con calidad las labores secretariales para el buen manejo de la oficina moderna.

4.2 Resultado de aprendizaje: Planificar los viajes de negocios nacionales e internacionales propios de la oficina.

4.3 Resultado de aprendizaje: Aplicar las normas de protocolo que competen a una secretaria en la organización de reuniones y eventos corporativos.

4.4 Resultado de aprendizaje: Organizar seminarios, congresos y ferias en lo que corresponde a la secretaria.

Instrucciones generales:

1. Lea cada uno de los criterios que presenta la rúbrica.
2. Califique mediante la siguiente escala:
 - a. Alcanzado, cuando se valora que el indicador propuesto es alcanzado totalmente según lo propuesto en el módulo. En este caso se asigna una puntuación de 3.
 - b. Parcialmente alcanzado, cuando se valora que lo contenido en la Unidad para la mediación pedagógica de contenidos cumple parcialmente con lo estipulado en el indicador. En este caso se le asigna una puntuación de 2.
 - c. Por mejorar, cuando se considera, a juicio de la persona evaluadora, que el contenido propuesto no es satisfactorio o no cumple con lo establecido en el criterio evaluado. Se asigna una puntuación de 1.

	elementos básicos hasta aspectos complejos											
	B.3 Se adaptó los contenidos al público meta											
C. Redacción	C.1 Se redacta de forma coherente el contenido del resultado de aprendizaje (RA)											
	C.2 La redacción facilita la comprensión del tema											
D. Ejemplos utilizados	D.1 Los ejemplos brindados son adecuados.											
	D.2 Facilitan la comprensión del tema											
E. Ilustraciones, tablas y cuadros	E.1 Sistematiza la información brindada											
	E.2 Son adecuados y se comprenden con facilidad.											
F. Actividades de refuerzo	F.1 Responden a lo que se espera que el docente conozca.											
	F.2 Propician la autoevaluación de los contenidos por parte del docente.											
G.1 Sírvase ampliar cualquier aspecto que considere oportuno, tanto las valoraciones positivas, como aquellas que considere que deben tomarse en cuenta para mejorar.												

Se agradece la información brindada.

Apéndice H. Primera validación de la producción didáctica.

Rúbrica de evaluación

Unidad para la mediación pedagógica de los contenidos temáticos de la subárea de Gestión Empresarial que se imparte en décimo año del programa del Ministerio de Educación Pública vigente en el año 2019 de la especialidad de Secretariado Ejecutivo, para graduados de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

A continuación, se presenta una serie de criterios que pretenden evaluar la Unidad de Mediación Pedagógica de Contenidos, la información que brinde será totalmente confidencial, y utilizada para fines académicos.

La rúbrica contiene dos secciones y la evaluación se realiza de manera integral:

- La primera sección: valora aspectos generales del documento en su totalidad.
- La segunda sección: valora aspectos específicos de cada Unidad, para lo cual debe tener en cuenta la siguiente información:

1. UNIDAD DE ESTUDIO CULTURA DE CALIDAD

1.1 Resultado de aprendizaje: Identificar la importancia de las técnicas de calidad, productividad y competitividad.

1.2 Resultado de aprendizaje: Identificar la importancia del trabajo en equipo en la toma de decisiones empresariales.

1.3 Resultado de aprendizaje: Utilizar herramientas y métodos con el fin de lograr un mejoramiento continuo en las diferentes áreas de acción.

1.4 Resultado de aprendizaje: Analizar la necesidad de satisfacer al cliente como condición indispensable en la competitividad de una empresa.

2. UNIDAD DE ESTUDIO ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS

2.1 Resultado de aprendizaje: identificar las características del proceso administrativo de una organización.

2.2 Resultado de aprendizaje: Examinar el contexto, planificación y ergonomía en la administración de la oficina moderna.

3. UNIDAD DE ESTUDIO ETIQUETA Y PROTOCOLO

3.1 Resultado de aprendizaje: Diferenciar los conceptos de etiqueta y protocolo para lograr una buena imagen.

4. UNIDAD DE ESTUDIO FUNCIONES EJECUTIVAS

4.1 Resultado de aprendizaje: Organizar con calidad las labores secretariales para el buen manejo de la oficina moderna.

4.2 Resultado de aprendizaje: Planificar los viajes de negocios nacionales e internacionales propios de la oficina.

4.3 Resultado de aprendizaje: Aplicar las normas de protocolo que competen a una secretaria en la organización de reuniones y eventos corporativos.

4.4 Resultado de aprendizaje: Organizar seminarios, congresos y ferias en lo que corresponde a la secretaria.

Instrucciones generales:

4. Lea cada uno de los criterios que presenta la rúbrica.
5. Califique mediante la siguiente escala:
 - a. Alcanzado, cuando se valora que el indicador propuesto es alcanzado totalmente según lo propuesto en el módulo. En este caso se asigna una puntuación de 3.
 - b. Parcialmente alcanzado, cuando se valora que lo contenido en la Unidad para la mediación pedagógica de contenidos cumple parcialmente con lo estipulado en el indicador. En este caso se le asigna una puntuación de 2.
 - c. Por mejorar, cuando se considera, a juicio de la persona evaluadora, que el contenido propuesto no es satisfactorio o no cumple con lo establecido en el criterio evaluado. Se asigna una puntuación de 1.
6. Al final de la rúbrica puede realizar sus comentarios, observaciones o indicaciones que considere que necesitan ser incorporados para la mejora de la guía.

I SECCIÓN: VALORACIÓN GENERAL E INTEGRAL DE LA UNIDAD PARA LA MEDIACIÓN PEDAGÓGICA DE LOS CONTENIDOS			
Indicador	Alcanzado	Parcialmente alcanzado	Por mejorar
1.2 La iconografía utilizada facilita la mediación pedagógica	X		
1.2 Se incorpora el enfoque de género	X		
1.3 Se propicia la investigación, reflexión y análisis de temas abordados	X		
1.4 Se propicia el uso de aparatos electrónicos	X		
1.5 Existe articulación y homogeneidad entre las unidades desarrolladas	X		
1.6 El contenido es respetuoso de la diversidad funcional, de género, sexual, cultural, etaria (de la misma edad)	X		
SECCIÓN II: VALORACIÓN DE ASPECTOS ESPECÍFICOS DE CADA UNIDAD.			

tablas y cuadros	E.2 Son adecuados y se comprenden con facilidad.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
F. Actividades de refuerzo	F.1 Responden a lo que se espera que el docente conozca.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	F.2 Propician la autoevaluación de los contenidos por parte del docente.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<p>G.1 Sírvase ampliar cualquier aspecto que considere oportuno, tanto las valoraciones positivas, como aquellas que considere que deben tomarse en cuenta para mejorar.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Considero importante desarrollar más el tema de relaciones humanas, es un tema que por lo general el docente aprovecha trabajar con mayor fortaleza en los estudiantes. 2. Debes mejorar la figura 32, el texto se sale del espacio asignado. 3. En el tema donde describe los tipos de oficina, es importante que el estudiante conozca los diferentes tipos de oficina (cerradas, abiertas) y brindar ejemplos gráficos con el fin de analizar las ventajas y desventajas de las mismas, así como la oficina moderna y sus implicaciones en el desarrollo laboral de la persona. 4. Revisa en la página 131 la redacción en el elemento importante. 5. Te recomiendo desarrollar más el tema de Manejo de agenda, es un tema de mucha importancia para el profesional administrativo, los tipos de agenda, formas de establecer el control de tiempo y actividades por desarrollar. 6. En la página 142 en el subtema Organización de viajes, es importante colocar los signos de interrogación abiertos y cerrados. <p>Es un gusto colaborar con tu proyecto, me parece muy útil la guía, considero que deberías utilizar mas imágenes representativas a los temas y reforzar con actividades de reforzamiento (lúdicas como: rompecabezas, sopas de letras, entre otras) y no solo utilizar videos.</p> <p>Te felicito, adelante.</p>												

Se agradece la información brindada.

Apéndice I. Segunda validación de la producción didáctica.

Rúbrica de evaluación

Unidad para la mediación pedagógica de los contenidos temáticos de la subárea de Gestión Empresarial que se imparte en décimo año del programa del Ministerio de Educación Pública vigente en el año 2019 de la especialidad de Secretariado Ejecutivo, para graduados de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

A continuación, se presenta una serie de criterios que pretenden evaluar la Unidad de Mediación Pedagógica de Contenidos, la información que brinde será totalmente confidencial, y utilizada para fines académicos.

La rúbrica contiene dos secciones y la evaluación se realiza de manera integral:

- La primera sección: valora aspectos generales del documento en su totalidad.
- La segunda sección: valora aspectos específicos de cada Unidad, para lo cual debe tener en cuenta la siguiente información:

1. UNIDAD DE ESTUDIO CULTURA DE CALIDAD

1.1 Resultado de aprendizaje: Identificar la importancia de las técnicas de calidad, productividad y competitividad.

1.2 Resultado de aprendizaje: Identificar la importancia del trabajo en equipo en la toma de decisiones empresariales.

1.3 Resultado de aprendizaje: Utilizar herramientas y métodos con el fin de lograr un mejoramiento continuo en las diferentes áreas de acción.

1.4 Resultado de aprendizaje: Analizar la necesidad de satisfacer al cliente como condición indispensable en la competitividad de una empresa.

2. UNIDAD DE ESTUDIO ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS

2.1 Resultado de aprendizaje: identificar las características del proceso administrativo de una organización.

2.2 Resultado de aprendizaje: Examinar el contexto, planificación y ergonomía en la administración de la oficina moderna.

3. UNIDAD DE ESTUDIO ETIQUETA Y PROTOCOLO

3.1 Resultado de aprendizaje: Diferenciar los conceptos de etiqueta y protocolo para lograr una buena imagen.

4. UNIDAD DE ESTUDIO FUNCIONES EJECUTIVAS

4.1 Resultado de aprendizaje: Organizar con calidad las labores secretariales para el buen manejo de la oficina moderna.

4.2 Resultado de aprendizaje: Planificar los viajes de negocios nacionales e internacionales propios de la oficina.

4.3 Resultado de aprendizaje: Aplicar las normas de protocolo que competen a una secretaria en la organización de reuniones y eventos corporativos.

4.4 Resultado de aprendizaje: Organizar seminarios, congresos y ferias en lo que corresponde a la secretaria.

Instrucciones generales:

7. Lea cada uno de los criterios que presenta la rúbrica.
8. Califique mediante la siguiente escala:
 - a. Alcanzado, cuando se valora que el indicador propuesto es alcanzado totalmente según lo propuesto en el módulo. En este caso se asigna una puntuación de 3.
 - b. Parcialmente alcanzado, cuando se valora que lo contenido en la Unidad para la mediación pedagógica de contenidos cumple parcialmente con lo estipulado en el indicador. En este caso se le asigna una puntuación de 2.
 - c. Por mejorar, cuando se considera, a juicio de la persona evaluadora, que el contenido propuesto no es satisfactorio o no cumple con lo establecido en el criterio evaluado. Se asigna una puntuación de 1.
9. Al final de la rúbrica puede realizar sus comentarios, observaciones o indicaciones que considere que necesitan ser incorporados para la mejora de la guía.

ISECCIÓN: VALORACIÓN GENERAL E INTEGRAL DE LA UNIDAD PARA LA MEDIACIÓN PEDAGÓGICA DE LOS CONTENIDOS			
Indicador	Alcanzado	Parcialmente alcanzado	Por mejorar
1.3 La iconografía utilizada facilita la mediación pedagógica		X	
1.2 Se incorpora el enfoque de género	X		
1.3 Se propicia la investigación, reflexión y análisis de temas abordados		X	
1.4 Se propicia el uso de aparatos electrónicos	X		
1.5 Existe articulación y homogeneidad entre las unidades desarrolladas	X		
1.6 El contenido es respetuoso de la diversidad funcional, de género, sexual, cultural, etaria (de la misma edad)	X		
SECCIÓN II: VALORACIÓN DE ASPECTOS ESPECÍFICOS DE CADA UNIDAD.			

Instrucción: Señale en el criterio de cada Resultado de Aprendizaje (RA), el número que corresponda al alcance que tuvo cada uno: (3) Alcanzado, (2) Parcialmente alcanzado y (1) Por mejorar												
VARIABLE	INDICADOR	Unidad 1				Unidad 2		Unidad 3	Unidad 4			
		RA 1.1	RA 1.2	RA 1.3	RA 1.4	RA 2.1	RA 2.2	RA 3.1	RA 4.1	RA 4.2	RA 4.3	RA 4.4
B. Contenido	B.1 Se cumplió con desarrollar los contenidos teóricos establecidos.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	B.2 El contenido se desarrolla de forma progresiva, desde elementos básicos hasta aspectos complejos	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	B.3 Se adaptó los contenidos al público meta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
C. Redacción	C.1 Se redacta de forma coherente el contenido del resultado de aprendizaje (RA)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	C.2 La redacción facilita la comprensión del tema	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
D. Ejemplos utilizados	D.1 Los ejemplos brindados son adecuados.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	D.2 Facilitan la comprensión del tema	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E. Ilustraciones,	E.1 Sistematiza la información brindada	2	2	2	1	1	3	3	1	1	3	1

tablas y cuadros	E.2 Son adecuados y se comprenden con facilidad.	2	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1
F. Actividades de refuerzo	F.1 Responden a lo que se espera que el docente conozca.	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
	F.2 Propician la autoevaluación de los contenidos por parte del docente.	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
<p>G.1 Sírvase ampliar cualquier aspecto que considere oportuno, tanto las valoraciones positivas, como aquellas que considere que deben tomarse en cuenta para mejorar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La unidad en cuanto a contenidos está muy completa, la felicito por la forma en como desglosó los contenidos. • En relación con la iconografía, hay varios que se pueden eliminar ya que no aporta gran significado a la unidad, y como son íconos a los cuales no se está acostumbrado no ayuda, por ejemplo, sí dejaría el de actividad y obviamente el de código QR que por su naturaleza debe estar. En el caso de “Ejemplo Muestra casos o ejemplos atinentes a la temática en estudio” le aplicaría un tipo de formato diferente que se identifique como tal y le agregaría un título “Aplicación práctico” o “Ejemplo de aplicación”. En el caso de actividad sugiero anotar un título “Actividad” o “Ejercicio” ya que es más visible que el ícono que se utilizó. • Sugiero agregar más imágenes relacionadas con las temáticas ya que ayuda a que el estudiante relacione el contenido y a recordar porque lo asocia. En la Unidad Dos las actividades son muy pocas y son muchos los contenidos, agregaría también más ilustraciones, figuras como las de la página 118, 121, 128, 129 entre otros, permite el tema sea más comprensible y es llamativo, “da vida” a la unidad. • Los ejemplos de casos y actividades con el uso de la tecnología son diferentes y atractivos para los estudiantes, no obstante, está débil en sugerir actividades prácticas para trabajo en el aula. • Mejora el formato para diferenciar los títulos y subtítulos, la cursiva no se utiliza en títulos ni subtítulos • En la Unidad Tres, una actividad como esta “¿Para qué nos sirve la etiqueta y el protocolo?” es muy abierto y no estimula a que el estudiante accione, recomiendo describir un caso donde ellos identifiquen esa importancia, si se aplicó o no la etiqueta y protocolo, o por medio de imágenes. • En general, se deberían ilustrar más las unidades y agregar más actividades y no solamente en relación con tecnología sino también trabajo en el aula. 												

Se agradece la información brindada.

Apéndice J. Unidad de Contenidos de la Subárea de Gestión Empresarial - Décimo grado.

En el siguiente enlace se puede acceder a la producción didáctica creada:
https://issuu.com/mariajoseherreramorales/docs/decimo_gesti_n_empresarial