

Universidad Nacional  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Secretariado Profesional

**Análisis de los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con los módulos de Manejo Básico de Oficinas**

Informe para optar por el grado de  
Licenciatura en Educación Comercial

Elaborado por:  
Yesenia Chacón Chaves  
Katherine Gamboa Mora

Campus Omar Dengo  
Heredia, diciembre 2021

## Tabla de contenidos

Resumen.....	ix
Hoja del Tribunal examinador.....	xi
Dedicatorias .....	xii
Agradecimientos .....	xiii
Agradecimiento .....	xiv
Capítulo I.....	1
Capítulo I. Introducción .....	2
1.1. Estructura del informe.....	3
1.2. Antecedentes .....	6
1.2.1. Ámbito internacional.....	6
1.2.2. Ámbito nacional .....	8
1.2.3. Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente en la carrera de Educación Comercial .....	11
1.3. Justificación.....	18
1.4. Problema por investigar.....	19
1.4.1. Definición e importancia del problema.....	19
1.5. Objetivos de la investigación .....	20
1.5.1. Objetivo general .....	20
1.5.2. Objetivos específicos .....	20
1.6. Viabilidad para realizar el trabajo .....	20
1.7. Beneficios que se obtendrán con el resultado del trabajo .....	21
Capítulo II.....	23
Capítulo II. Marco teórico .....	24
2.1. Áreas estratégicas de la educación superior .....	25

2.1.1. Investigación.....	25
2.1.2. Docencia.....	27
2.1.3. Extensión.....	28
2.1.4. Producción.....	31
2.2. Actividades, programas y proyectos académicos de la Universidad Nacional.....	33
2.3. Las pequeñas empresas y el mercado laboral .....	38
2.4. Funciones del puesto de recepción .....	42
2.5. Conocimientos, habilidades y destrezas secretariales para puestos de recepción.....	45
Capítulo III.....	50
Capítulo III. Marco metodológico .....	53
3.1. Paradigma de investigación .....	53
3.2. Enfoque de la investigación.....	54
3.3. Tipo de investigación.....	55
3.4. Sujetos de información .....	56
3.5. Fuentes de información .....	56
3.5.1. Fuentes primarias de información .....	57
3.5.2. Fuentes secundarias de información .....	57
3.6. Población y muestra.....	58
3.7. Operacionalización de las variables .....	61
3.8. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos .....	68
3.8.1. Cuestionario.....	68
3.8.2. Entrevista.....	69
3.8.3. Validación de instrumentos .....	70
3.9. Técnicas para análisis de la información .....	71

3.9.1. Análisis de la información.....	72
Capítulo IV .....	73
Capítulo IV. Análisis de la información .....	74
Capítulo V .....	132
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones.....	133
5.1. Conclusiones.....	133
5.2. Recomendaciones.....	138
Referencias .....	140
Anexos .....	155

## Lista de tablas

<b>Tabla 1.</b> Proyectos desarrollados por la UNA.....	37
<b>Tabla 2.</b> Población en estudio .....	59
<b>Tabla 3.</b> Operacionalización de las variables .....	62
<b>Tabla 4.</b> Categorías sobre las opiniones de los de los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas con respecto a los conocimientos técnicos secretariales que debe tener una persona para ocupar un puesto de recepción. ....	75
<b>Tabla 5.</b> Criterios emitidos por las docentes en respuesta a la pregunta 12 de la entrevista. ....	87
<b>Tabla 6.</b> Criterios emitidos por las docentes en respuesta a la pregunta 13 de la entrevista. ....	91
<b>Tabla 7.</b> Criterios emitidos por las docentes en respuesta a la pregunta 14 de la entrevista. ....	94
<b>Tabla 8.</b> Criterios emitidos por las docentes en respuesta a la pregunta 15 de la entrevista. ....	97
<b>Tabla 9.</b> Criterios emitidos por las docentes en respuesta a la pregunta 16 de la entrevista. ....	98
<b>Tabla 10.</b> Criterios emitidos por las docentes en respuesta a la pregunta 17 de la entrevista. ....	98
<b>Tabla 11.</b> Criterios emitidos por las docentes en respuesta a la pregunta 18 de la entrevista. ....	99
<b>Tabla 12.</b> Conocimientos técnicos secretariales básicos más relevantes.....	100
<b>Tabla 13.</b> Criterios emitidos por las docentes en respuesta a la pregunta 6 de la entrevista. ....	102
<b>Tabla 14.</b> Los conocimientos técnicos secretariales básicos que se imparten en los módulos responden a las demandas del sector empleador. ....	105
<b>Tabla 15.</b> Justificación pregunta 8 del cuestionario aplicado a estudiantes. ....	106
<b>Tabla 16.</b> Justificación de si la actualización de los módulos ampliaría las oportunidades laborales de las personas participantes. ....	109
<b>Tabla 17.</b> Sustitución de módulos según las docentes. ....	112

<b>Tabla 18.</b> Propuesta de módulos de las docentes entrevistadas.....	113
<b>Tabla 19.</b> Área de Comunicación Oral. ....	116
<b>Tabla 20.</b> Área de Comunicación Escrita. ....	117
<b>Tabla 21.</b> Área de Manejo de Documentos. ....	119
<b>Tabla 22.</b> Área de Tecnología. ....	121
<b>Tabla 23.</b> Área de Mecanografía. ....	122
<b>Tabla 24.</b> Área de Actividades de Oficina. ....	124
<b>Tabla 25.</b> Módulo de Manejo de Documentos. ....	127
<b>Tabla 26.</b> Módulo Actividades de Oficina. ....	128
<b>Tabla 27.</b> Módulo Destrezas Mecanográficas. ....	129
<b>Tabla 28.</b> Módulo de Comunicación Oral y Escrita.....	130

## Lista de figuras

Figura 1. Nivel de importancia de las áreas de los conocimientos técnicos secretariales básicos según los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia .....	78
Figura 2. Nivel de importancia de las áreas de los conocimientos técnicos secretariales básicos según las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercia que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018. ....	79
Figura 3. Nivel importancia de los conocimientos técnicos secretariales básicos en la comunicación oral según los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia. ....	81
Figura 4. Nivel de importancia de los conocimientos técnicos secretariales básicos en la comunicación oral según las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercia que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018. ....	82
Figura 5. Nivel importancia de los conocimientos técnicos secretariales básicos en la comunicación escrita según los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia. ....	84
Figura 6. Nivel de importancia de los conocimientos técnicos secretariales básicos en la comunicación escrita según las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercia que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018. ....	85
Figura 7. Nivel importancia de los conocimientos técnicos secretariales básicos en la administración de documentos según (as) jefes (as) de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia. ....	88
Figura 8. Nivel de importancia de los conocimientos técnicos secretariales básicos en la administración de documentos según las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercia que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018. ....	89
Figura 9. Nivel importancia de los conocimientos técnicos secretariales básicos en tecnología según los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia. ....	92

Figura 10. Nivel de importancia de los conocimientos técnicos secretariales básicos en la tecnología según las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercia que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018. ....	93
Figura 11. Nivel importancia de los conocimientos técnicos secretariales básicos en técnicas mecanográficas según los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia. ....	95
Figura 12. Nivel de importancia de los conocimientos técnicos secretariales básicos en las técnicas mecanográficas según las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercia que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018. ....	96
Figura 13. Los módulos Manejo Básico de Oficinas los preparan para desempeñarse en un puesto de recepción según las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercia que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018. ....	101
Figura 14. Los módulos Manejo Básico de Oficinas responden a las demandas del sector empleador según las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercia que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018. ....	104
Figura 15. Los módulos de Manejo Básico de Oficinas requieren actualización según las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercia que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018. ....	106
Figura 16. La actualización de los módulos de Manejo Básico de Oficinas podría ampliar las oportunidades laborales. ....	108
Figura 17. Modificación o actualización de algún módulo de Manejo Básico de Oficinas. ....	110
Figura 18. Módulos que considera sustituir. ....	111
Figura 19. Propuesta de módulos. ....	114
Figura 20. Propuesta de módulos estudiantes. ....	115



## Resumen

Esta investigación nace de la necesidad de generar un insumo importante para los módulos de capacitación en Manejo Básico de Oficinas del proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente en la carrera de Educación Comercial, que están dirigidos a jóvenes excluidos del sistema educativo formal o en riesgo social. La capacitación contempla cuatro módulos, los cuales son impartidos por los estudiantes de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la Universidad Nacional, que optan por el bachillerato en dicha carrera.

Esta investigación consistió en el análisis de los conocimientos técnicos secretariales básicos que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con la capacitación que se brinda en los módulos de Manejo Básico de Oficinas, con el fin de establecer si los conocimientos que se brindan responden a los requerimientos de los (as) empleadores (as) y por lo tanto a las necesidades de las poblaciones que son atendidas y que tienen en esta capacitación como un apoyo para crear oportunidades laborales y de superación personal.

La investigación se basó en el enfoque mixto esto permitió basar la recolección de los datos, por medio de cuatro instrumentos: las entrevistas, que fueron aplicadas a las encargadas del proyecto en el 2018 y a la profesora encargada de la Práctica Profesional Supervisada del 2018; los cuestionarios fueron aplicados a los (as) jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y a los (as) estudiantes de la carrera de Educación Comercial que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018.

Los resultados obtenidos mostraron la importancia y la necesidad de actualizar los módulos de capacitación, con el fin de responder a los conocimientos técnicos secretariales básicos que solicitan los (as) empleadores (as) a las personas que ocupan puestos de recepción, para de este modo mediante esta capacitación, se sigan brindando oportunidades de superación personal a poblaciones vulnerables socialmente.

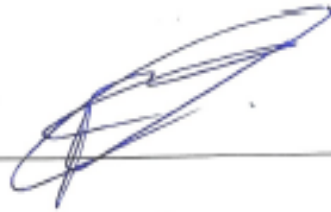
Se evidenció que se requiere la actualización de todos los módulos, la sustitución de al menos uno y la creación de nuevos, por lo que, como un producto adicional de esta investigación, se elaboraron las propuestas de los programas, de los que serían los nuevos módulos de capacitación en Manejo Básico de Oficinas, los cuales, se encuentran en el anexo 1, por lo tanto, se recomienda la utilización de los mismos.

## Hoja del Tribunal examinador

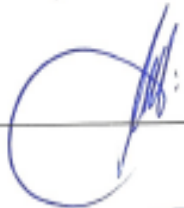
Proyecto de Investigación presentado el 01 de febrero de 2022, como requisito para optar por el grado de licenciatura en Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional. El trabajo presentado se da por aprobado por los miembros del Tribunal Examinador.

### Miembros del Tribunal Examinador

MEd. Raúl Fonseca Hernández  
Representante del Decanato  
Facultad de Ciencias Sociales



Dra. Isabel Araya Muñoz  
Directora  
Escuela de Secretariado Profesional



Dra. Ingrid Sánchez Alvarado  
Tutora



M.Ed. Herminia Ramírez Alfaro  
Lectora



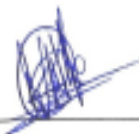
M.Sc. Yerlin Santos Panche  
Lectora



Br. Yesenia Chacón Chaves  
Candidata



Br. Katherine Gamboa Mora  
Candidata



## **Dedicatorias**

Dedico este trabajo a Dios por darme la vida y la oportunidad de cumplir mis sueños, así como por la hermosa experiencia de compartir, en la práctica profesional, con jóvenes en riesgo social y aportar un poquito a sus vidas.

A mi madre Dina Mora Diaz y a mi padre Mario Gamboa Soto, por su gran esfuerzo y apoyo incondicional, porque siempre me han ayudado y gracias a ellos hoy estoy en una etapa muy importante de mi vida, tanto profesional como personal, dado que estoy cumpliendo mi meta de ser licenciada en Educación Comercial.

Dedico este trabajo a mi compañero de vida, Mario Delgado Chaves, porque me ha apoyado incondicionalmente en todo el proceso universitario y por la motivación que siempre me ha dado para que cumpla mis metas.

**Katherine Gamboa Mora**

Deseo dedicarle a Dios este trabajo, por permitirme realizar mis sueños y por darme la inteligencia, la salud y las fuerzas para seguir avanzando hasta lograr llegar a este punto de mi carrera profesional.

También, le dedicó esta investigación a mi madre Odilia Chaves Oviedo por ser la mujer que siempre ha creído en mí y por decirme siempre que estudiara para que pudiera alcanzar mis sueños y mis metas.

Además, le dedico este trabajo a mi esposo Freddy Sánchez Fonseca por estar siempre a mi lado y por su interés en mi proceso educativo y de formación profesional. A mis hijas, Jazmin Daniela y Ashley Michelle, por su apoyo incondicional en todo mi proceso universitario, por darme fuerzas cuando yo sentía que no iba a lograr mis objetivos, por el tiempo que me han dedicado y acompañado para que yo pueda alcanzar y culminar con éxito mis estudios universitarios.

**Yesenia de los Ángeles Chacón Chaves**

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por la sabiduría y por habernos permitido alcanzar nuestros sueños y metas, a pesar de los obstáculos y dificultades que se han presentado en el proceso.

Agradezco a mis padres y a toda mi familia por el apoyo incondicional, que me han dado, ya que siempre han estado para mí.

También, agradezco a mi compañera de tesis por el compromiso y el esfuerzo que ha dado en la elaboración de esta investigación, así como por su amistad y apoyo en todo el proceso.

Agradezco a mi tutora Dra. Ingrid Sánchez Alvarado por todo el acompañamiento y dedicación en este proceso, así como a las lectoras MSc. Herminia Ramírez Alfaro y MSc. Yerlin Santos Panche.

Agradezco a todos aquellos docentes, amigos, familiares que de forma directa o indirecta nos han ayudado a formarnos, a superarnos y a ser cada día mejores personas y profesionales.

De igual forma, al proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente en Educación Comercial, a la Escuela de Secretariado Profesional y a la División de Educología por permitirnos elaborar esta tesis con respecto a los módulos Manejo Básico de Oficinas y generar un insumo valioso para estas instancias.

Finalmente, agradezco a todas esas personas que han estado a nuestro lado y han realizado grandes aportes a nuestra vida profesional y personal, generando aprendizajes, crecimiento y aportes significativos.

**Katherine Gamboa Mora**

## **Agradecimiento**

Le agradezco a mi Dios por la fortaleza que siempre me ha dado para seguir adelante con mis proyectos de vida, por permitirme luchar contra los obstáculos que se me han presentado tanto en mi vida personal como profesional.

También, le agradezco a mi madre por ser el principal pilar de mi vida, por su apoyo y amor incondicional, por ser tan especial conmigo.

Le agradezco a mi esposo y a nuestras hijas por ser el motor que me impulsan a seguir adelante, por querer que yo cumpla con mis metas y plasme en la realidad mis sueños. Además, agradezco y atesoro las palabras de amor y aliento que mis hijas me han regalado en todo este proceso:

“Ya no más, mami, deje de sacrificarse más por mí, ya es hora de que usted brille con luz propia” Jazmin Daniela Sánchez Chacón

“Mami, para mí no es un sacrificio levantarme temprano para acompañarla a dar clases; además, me encanta estar contigo” Ashley Michelle Sánchez Chacón.

Además, le agradezco a mis profesoras y mis profesores por toda la comprensión y colaboración que me ofrecieron, para que yo pudiera seguir adelante con mis estudios universitarios.

Les agradezco a mis compañeras y compañeros de carrera por ser tan cariñosos y brindarme siempre su amistad, por siempre estar dispuestos a ayudarme, cuando no lograba comprender algún tema en específico.

Le agradezco a mi compañera de tesis, Katherine Gambo Mora, por su dedicación y confianza para realizar esta investigación, gracias por formar parte de mi vida tanto personal como profesional.

Por último, le agradezco a mi Alma Mater por haber invertido y creído en mí, por darme la oportunidad de culminar con mis estudios universitarios y, de esta forma, ser una profesional en la carrera de Educación Comercial de la escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional de Costa Rica.

**Yesenia de los Ángeles Chacón Chaves**

# **Capítulo I**

## **Introducción**

## **Capítulo I. Introducción**

La siguiente investigación tiene el fin de analizar cuáles son los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con los módulos Manejo Básico de Oficinas. Lo anterior con la intencionalidad de poder aportar un insumo importante a los módulos de Manejo Básico de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología, debido a que, con este trabajo, se pretende averiguar si los módulos de Manejo Básico de Oficinas responden a los conocimientos técnicos secretariales básicos que los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas requieren para contratar a posibles oferentes actualmente.

Los módulos de Manejo Básico de Oficinas son impartidos por los estudiantes que desean obtener el grado de Bachillerato de la carrera de Educación Comercial de la Universidad Nacional y están dirigidos a poblaciones en condiciones vulnerables, que han desertado o han sido excluidos del sistema de educación formal del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica.

Se desea generar un insumo que beneficie a todos los módulos para que estén acordes con la realidad de los requisitos en puestos de recepción y que, de esta forma, las personas participantes logren obtener el mejor provecho de los módulos, creando oportunidades y condiciones formativas que los capacite para conseguir un empleo con los conocimientos y técnicas secretariales básicas adquiridas en este proceso.



## **1.1. Estructura del informe**

La presente investigación está conformada por cinco capítulos, los cuales se detallan a continuación.

El primer capítulo está conformado por la introducción, la cual hace mención de los aspectos que se desarrollan en este trabajo con respecto a los conocimientos técnicos secretariales básicos que se requieren en los puestos de recepción de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con los módulos Manejo Básico de Oficinas.

Asimismo, posee la justificación, en la cual se hace referencia a las motivaciones que fundamentan la realización de esta investigación, las cuales abarcan desde el deseo de concluir el proceso educativo universitario con la obtención del grado de Licenciatura en la carrera de Educación Comercial, hasta el interés de generar un insumo de provecho para los módulos de Manejo Básico de Oficinas, para la Escuela de Secretariado Profesional y para la División de Educología de la Universidad Nacional de Costa Rica y las personas en riesgo social que participan de estos módulos.

Para los antecedentes, se realiza una exhaustiva investigación de autores en el ámbito internacional, el nacional y el institucional, donde se han realizado diferentes investigaciones, que están relacionadas con aspectos como: módulos, personas en riesgo social y con los requisitos que solicitan los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas para que un oferente pueda optar por un puesto de recepción.

Asimismo, se abarca el problema de la investigación, la definición de la importancia del problema, el objetivo general, los objetivos específicos, la viabilidad y los beneficios que se obtendrán con la realización de la investigación por parte de las estudiantes interesadas en abarcar este tema.

El segundo capítulo se realiza el marco teórico, en el cual, se hace una revisión bibliográfica, la cual permite definirle al lector los fundamentos teóricos y conceptuales necesarios para desarrollar los temas seleccionados que tienen interacción con el objetivo de investigación, sobre los proyectos con los que la

Universidad Nacional de Costa Rica se proyecta a las comunidades en riesgo social, estos temas y subtemas son: áreas estrategias de la educación superior, actividades, programas y proyectos académicos de la Universidad Nacional, las pequeñas empresas y el mercado laboral, descripción del puesto, perfil básico para el puesto de recepción y conocimientos, habilidades y destrezas para el puesto de recepción.

Se realizó la selección de estos temas, con el fin de aportar un insumo importante a los módulos Manejo Básico de Oficinas, a la Escuela de Secretariado Profesional, la División de Educología y a la Universidad Nacional

En el tercer capítulo se desarrollan aspectos metodológicos de la investigación, es decir, se detalla el paradigma, el enfoque y el tipo de investigación que se está desarrollando, así como las fuentes de indagación que se utilizan para sustentar la información presentada.

De igual forma, se presenta la operacionalización de las variables, la cual consiste en exponer los objetivos de la investigación, la variable que se estudia, la definición conceptual, la definición de cómo se aplicó los instrumentos a utilizar para llevar a cabo los objetivos planteados.

En este apartado, se define la población y la muestra de las personas que participaron de la investigación, aportando información relevante, la cual se obtendrá por medio de instrumentos, que son cuestionarios aplicados a setenta y tres (73) jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia, a dieciséis (16) estudiantes que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018, así como entrevistas aplicadas a una (1) docente encargada de la Práctica Profesional Supervisada del 2018 y a dos (2) docentes encargadas del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente en la carrera de Educación Comercial de la Universidad Nacional del 2018. Finalmente, se define las técnicas para analizar y sistematizar la información recolectada.

En el cuarto capítulo, se analizan los resultados obtenidos en el proceso de aplicación de instrumentos a setenta y tres (73) jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia, a dieciséis (16)

---

estudiantes que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018, a una (1) docente encargada de la Práctica Profesional Supervisada del 2018 y a dos (2) docentes encargadas del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente en la carrera de Educación Comercial de la Universidad Nacional del 2018.

A partir de los resultados, se hace el análisis de la información recopilada, con el fin de establecer los conocimientos secretariales básicos que se requieren para ocupar un puesto de recepción en un consultorio médico y oficina de empresa pequeña, lo cual permite identificar nuevas necesidades, conocimientos o contenidos que deben incorporarse en el plan de los cursos de la capacitación Manejo Básico de Oficinas.

En el quinto capítulo, se presenta el apartado de conclusiones y recomendaciones, producto de la información de los instrumentos de recopilación de datos y del análisis de los resultados.

Finalmente, se incluyen las fuentes de consulta, así como un apartado que corresponde a los anexos utilizados en esta investigación.

## **1.2. Antecedentes**

En esta investigación, se tomaron como antecedentes los estudios de autores internacionales, nacionales e institucionales que desarrollaron temas relacionados con proyectos de extensión y docencia, dirigidos a jóvenes excluidos del sistema educativo formal y en riesgo social, así como los antecedentes de los módulos Manejo Básico de Oficinas y las producciones que ha generado (ponencias y artículos), los cuales están relacionados con el tema de esta investigación.

### **1.2.1. Ámbito internacional**

En el 2014, en Quito, Ecuador, la autora Donoso Figueroa (2014) presentó un trabajo de investigación llamado *Los procesos secretariales y su influencia en la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito*, el cual está orientado a fortalecer aspectos cognitivos, procedimentales y actitudinales, aplicando procesos administrativos básicos en el área secretarial para mejorar el desempeño laboral.

Las autoras Alava y Vichisela en Ecuador, en el 2015 realizaron un trabajo de investigación titulado *La gestión secretarial y su aporte al desarrollo empresarial del Gobierno Autónomo Descentralizado (Gad) Municipal del cantón Quevedo provincia de Los Ríos, año 2015*, el cual pretende realizar un modelo de gestión secretarial, con el objetivo de mejorar el desempeño profesional y la atención al cliente, de estos profesionales, por medio de nuevas competencias y habilidades actualizadas.

En Perú, Monge (2016) publicó un artículo llamado “Centro rural de formación en alternancia: su contribución a la formación para el trabajo de jóvenes menos favorecidos”, en el cual, a través de un modelo educativo de alternancia, contribuyó significativamente a la formación de jóvenes vulnerables, no solo de forma académica, sino que colaboró con el desarrollo de competencias laborales, técnicas y de emprendimiento para preparar a los jóvenes para la vida.

Las autoras Valle y Pérez (2016) publicaron un artículo en Colombia llamado “La responsabilidad Social Universitaria: emprendimiento sostenible como impacto de intervención en comunidades vulnerables”. En este artículo se busca crear una propuesta para el emprendimiento sostenible de los miembros de la comunidad como una forma de enfocar los logros académicos e investigativos universitarios.

Además, las autoras Díaz y Pinto (2017) publicaron en México su artículo titulado “Vulnerabilidad educativa: Un estudio desde el paradigma socio crítico”, quien expone que los factores de vulnerabilidad, como lo son emocionales, familiares, económicos, políticos y sociales, pueden intervenir para que un individuo logre alcanzar sus metas tanto personales como profesionales.

Por otro lado, los autores Batista, Trujillo y Barbán (2017) publicaron un artículo en España llamado “Gestión del Proceso de Extensión Universitaria para la Formación de una Cultura de Salud”, con el objetivo de desarrollar un ambiente de educación en temas de salud en la sociedad generado por estudiantes de la carrera de promoción de la salud.

Además, en el 2018, en España, los autores Fernández-Gavira, Jiménez-Sánchez y Fernández-Truan publicaron un artículo llamado “Deporte e Inclusión Social: aplicación del Programa de Responsabilidad Personal y Social en adolescentes”, en el cual indican los beneficios de utilizar un programa de deportes de combate para la inclusión de adolescentes en riesgo de vulnerabilidad social, con este programa, se determina que los valores que se aprenden por medio de los deportes de combate son beneficiosos para la población adolescente, debido a que las personas participantes del programa presentaron una mejoría en su conducta dentro y fuera de las aulas.

También, en el 2019, los autores Cruz, Fonseca e Inda publicaron en Ecuador el artículo titulado “Estrategias para la atención comunitaria orientada a grupos vulnerables en Ecuador”, en este, los autores manifiestan que, de esta forma, se pueden realizar las estrategias necesarias para brindar atención comunitaria a las personas que son afectadas por la desigualdad social y mitigar los efectos sobre los grupos que se encuentran en estado de vulnerabilidad.

Asimismo, en el 2021, en España, los autores Ruiz-Lozano et al. presentaron un artículo llamado “El valor social generado por los programas de inclusión. El caso del Programa ROMI de la Fundación Secretariado Gitano”, en el cual se presenta un análisis del valor agregado generado por los programas de la Fundación Secretariado Gitano. Estos programas sociales están enfocados a generar oportunidades profesionales y personales en la población de etnia gitana radicada en España.

### **1.2.2. Ámbito nacional**

En cuanto a las producciones realizadas en el territorio costarricense, se presentan los siguientes textos relacionados con esta investigación.

La autora Chévez (2015) elabora el artículo llamado “Comunidades de aprendizaje: una opción educativa para la población costarricense en desventaja social y en condición de vulnerabilidad”, el cual genera un análisis de la desigualdad en aspectos sociales, como la educación y la salud, que afectan estas comunidades. La autora concluye su investigación con la propuesta de un proyecto que busca generar espacios educativos para los ciudadanos que viven en esta situación de vulnerabilidad, esto debido a que la educación es un elemento esencial para la erradicación de las desventajas sociales.

En cuanto a la extensión, los autores Núñez, Álvarez y Martínez (2017) desarrollan el artículo denominado “La extensión universitaria y su relación con la formación inicial de las carreras pedagógicas en Cuba”. En este artículo, los autores realizan una línea de tiempo que evidencia los principales antecedentes de la extensión universitaria a lo largo de la historia, con el fin de determinar su contexto actual en las carreras pedagógicas

En relación con la generación de espacios educativos, el autor López (2018) realizó el artículo llamado “Enseñanza de idiomas mediante la acción social”, con el objetivo de evidenciar la importancia de la extensión y acción social como medio para intervenir educativamente en comunidades rurales de la zona Pacífica de Costa Rica.

Aunado a lo anterior, la autora Calvo (2018) expone en su artículo “Los juegos cooperativos y el acceso a la información desde la extensión universitaria” los resultados de la aplicación de un proyecto de extensión universitaria en la comunidad de Guararí, el cual tenía el objetivo de fomentar el conocimiento de los derechos humanos.

En cuanto a las producciones de la Universidad Nacional de Costa Rica, se encuentran las siguientes investigaciones: en el 2006 Calvo desarrolló una tesis de grado, en la cual, evalúa el impacto social y laboral del Proyecto de Extensión Comunitaria Manejo Básico de Oficinas. En esta tesis, la autora evalúa el impacto que ha tenido el proyecto para las personas participantes tanto en el ámbito social como el laboral.

Además, la autora Guillén (2010) elaboró un estudio con el propósito de “realizar ajustes e incorporar nuevas áreas de estudio con el fin de actualizar los contenidos para que estén más acordes con las necesidades actuales del mercado laboral” (p. 88). Como resultado de esta investigación, la autora Guillén (2010) elaboró unidades didácticas para el desarrollo de los módulos de la capacitación Manejo Básico de Oficinas.

Con el fin de determinar los factores laborales que incidían en las poblaciones participantes y el efecto positivo que obtuvieron los jóvenes participantes, ya que mejoraron su condición laboral, económica y social; las autoras Morera y Santos (2017) desarrollaron una investigación llamada *Análisis del alcance laboral a partir de la experiencia educativa de las personas participantes, durante el período 2010-2013*, en el Proyecto de Extensión Manejo Básico de oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología.

Asimismo, los autores Chavarría y Ugalde (2017) realizaron la tesis con el nombre de *Estrategias didácticas para apoyar el proceso de enseñanza y aprendizaje digital del proyecto de extensión Manejo Básico de Oficinas, de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la Universidad Nacional, durante los períodos 2013-2015*, que consiste en generar estrategias didácticas para que los estudiantes practicantes las implementen en el desarrollo

de las clases del curso de alfabetización tecnológica que se brinda a adultos y adultos mayores.

Por otra parte, los autores Barrantes, Valverde y Quesada (2018) presentan el artículo “La integración de la extensión, la docencia y la investigación universitarias: el caso del Proyecto Team-UNA de la Sede Regional Brunca”, el cual busca relatar las experiencias de los discentes de la enseñanza del inglés de la Sede Regional Brunca, después de ofrecer tutorías gratuitas en este idioma a estudiantes de colegios públicos de esta región.

Otro proyecto que se realizó en la Sede Brunca es el presentado en el artículo “Promoviendo el capital social comunitario: una experiencia de extensión e investigación en el territorio indígena Guanacaste de Ujarrás y el grupo Shywik, Costa Rica”, el cual es desarrollado por los autores Madrigal y Mora (2019). Este proyecto de extensión tiene como objetivo fomentar los emprendimientos en la región de Guanacaste, centrados principalmente en el turismo regional.

En el 2019, las estudiantes Rivera y Urbina desarrollaron una tesis para obtener el grado de Licenciatura en la carrera de Educación Comercial con el tema de investigación llamado *Proceso de alfabetización tecnológica en los adultos y adultos mayores participantes del proyecto de extensión Manejo Básico de Oficinas de la carrera Educación Comercial, Universidad Nacional, período 2012-2016*, el cual consiste en analizar los alcances del curso de alfabetización tecnológica que se ofrece en el proyecto de extensión y docencia Procesos Prácticos para la Formación de Docentes en la carrera de Educación Comercial.

Por último, los autores Chaves et al. (2019) desarrollaron el seminario de nombre *La construcción de procesos de inclusión-exclusión educativa en espacios no formales con jóvenes de contexto en condiciones de vulnerabilidad*. En caso de ASONI en barrio Cristo Rey, San José, esta investigación consiste en analizar el derecho a la educación dentro de contextos en condiciones de vulnerabilidad, por medio de un proyecto que contextualice los conocimientos académicos en la realidad de la población meta.



Además, como parte de los antecedentes para esta investigación, se detallan la historia y las producciones desarrolladas en el Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente en la carrera de Educación Comercial.

### **1.2.3. Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente en la carrera de Educación Comercial**

En cuanto a la parte histórica, este proyecto nace en 1998 como Proyecto Manejo Básico de Oficinas para Madres Adolescentes, el cual, según la Formulación del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente de la carrera de Educación Comercial (2016-2020), fue impulsado por la MSc. Yamilette Jenkins. Con el paso del tiempo, el proyecto va evolucionando, por lo que, en el 2000, cambia de nombre a proyecto Manejo Básico de Oficinas para poblaciones excluidas del sistema educativo formal, lo cual permitió, a su vez, el ingreso de la población masculina.

En el 2005, se vuelve a reformular el proyecto y se inscribe con el nombre de Manejo Básico de Oficinas, con el objetivo de mantenerlo en vigencia y extender el ámbito de acción, ya que se incluye la participación de los estudiantes de la carrera de Educación Comercial de II y III nivel para la ejecución de las prácticas docentes.

Al sufrir estos cambios, el proyecto en el 2006 y 2007 capta una gran participación de las poblaciones meta, por lo que el proyecto ha impactado positivamente a las comunidades e instituciones con las que se ha coordinado para que los jóvenes excluidos del sistema formal puedan participar y verse beneficiados. De acuerdo con la Formulación del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente de la carrera de Educación Comercial (2016-2020), en el 2009, se incorpora oficialmente al proyecto la División de Educología del Centro de Investigación y Docencia en Educación (CIDE).

Entre los logros que ha tenido el proyecto, según la Formulación del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente de la carrera de Educación Comercial (2016-2020), se destaca el vínculo con más de 25 instituciones o entidades que brindan apoyo a las poblaciones atendidas en el

proyecto, las cuales, provienen de más de 50 comunidades, ubicadas en el Gran Área Metropolitana. Además, las personas atendidas en estas zonas presentan diversas problemáticas, tanto a nivel socioeconómico, académico, personal, psicológico y emocional, como madres adolescentes, personas con escasos recursos, riesgo social, comunidades de atención prioritaria, delitos, drogas, agresión física, sexual y emocional, abandono, familias disfuncionales, depresión, intentos de suicidio, excluidos del sistema educativo formal, menores trabajadores, entre otros.

En la capacitación Manejo Básico de Oficinas del 2016 hasta el 2019, según el Informe de avance del programa académico: Actividad Permanente Procesos Prácticos para la Formación Docente en la Carrera de Educación Comercial (2016-2019), se han atendido alrededor de 350 jóvenes en riesgo social y en la capacitación de alfabetización tecnológica, se ha logrado capacitar a 305 personas adultas y adultos mayores.

Sobre la participación de los discentes de la carrera de Educación Comercial, desde el 2016 hasta el 2019, de acuerdo con el Informe de avance del programa académico: Actividad Permanente Procesos Prácticos para la Formación Docente en la Carrera de Educación Comercial (2016-2019), participaron 71 estudiantes del último nivel de Bachillerato mediante la Práctica Profesional Supervisada. Además, los discentes del III nivel de Bachillerato de la carrera de Educación Comercial del 2016 al 2019 participaron 98 estudiantes impartiendo los cursos de alfabetización digital.

El proyecto se desarrolla bajo objetivos claros, los cuales, de acuerdo con la Escuela de Secretariado Profesional (2016-2020), indican lo siguiente:

#### **1.2.3.1. Objetivo general:**

Desarrollar procesos prácticos mediante la articulación de la docencia y la extensión en la Carrera de Educación Comercial para la formación de formadores.

### 1.2.3.2. Objetivos específicos:

1. Generar espacios para que los estudiantes de la carrera de Educación Comercial desarrollen procesos formativos, integrales y prácticos.

2. Promover espacios de formación en Manejo Básico de Oficinas y alfabetización tecnológica para la atención de poblaciones en desigualdad de oportunidades o en riesgo social, para favorecer su superación y realización personal.

3. Establecer estrategias de divulgación de la actividad permanente, mediante la participación en eventos académicos nacionales o internacionales para socializar los resultados del proyecto.

Actualmente, la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología desarrollan en conjunto el proyecto de extensión y docencia denominado Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente en la carrera de Educación Comercial, el cual consta de dos capacitaciones, una de ellas es la alfabetización tecnológica, que se imparte a adultos y adultos mayores, y la otra es de Manejo Básico de Oficinas, la cual se desarrolla con jóvenes excluidos del sistema educativo formal o en riesgo social, que son impartidas por los estudiantes de bachillerato en la carrera de Educación Comercial, por lo que la Formulación de la Actividad Permanente Procesos Prácticos para la Formación Docente en la carrera de Educación Comercial elaborada por la Escuela de Secretariado Profesional (2016-2020) indica que:

Ha permitido y lo seguirá favoreciendo la interrelación de dos de esas áreas estratégicas como lo son la extensión y la docencia. Mediante el desarrollo de esta actividad académica los estudiantes de la carrera de Bachillerato en Educación Comercial tienen experiencias formativas innovadoras, significativas e integrales, y simultáneamente se brindan capacitaciones a personas en desventaja social (p. 1).

Por ende, la capacitación Manejo Básico de Oficinas a cargo de la Escuela de Secretariado Profesional y a la División de Educología busca contribuir con las comunidades en riesgo social y brindarles a las personas participantes la

oportunidad de incursionar en el mundo laboral, como lo indica Ramírez y Sánchez (2008):

Consiste en brindar capacitación a jóvenes adolescentes excluidos del sistema educativo formal o en riesgo social para que adquieran conocimientos, destrezas y habilidades tanto técnicas como humanas que les permitan integrarse a un puesto de trabajo en el área secretarial a nivel básico, en consultorios médicos o empresas muy pequeñas. (p. 11)

La capacitación de Manejo Básico de Oficinas está conformada por cuatro módulos, los cuales se proponen en el plan de estudios de la carrera de Educación Comercial, estos se enfocan en distintas áreas secretariales básicas, como lo es actividades de oficina, las destrezas mecanográficas, el manejo adecuado de documentos y la escritura rápida, que están pensados en preparar de forma básica a las personas participantes para desempeñarse en labores secretariales básicas, los cuales se detallan en el siguiente apartado.

#### **1.2.3.3. Actividades de oficinas**

El módulo de Actividades de oficinas tiene como objetivo, de acuerdo con Guillén (2015), “analizar las características que debe poseer una persona para desempeñarse como una secretaria o secretario eficaz según las exigencias del mercado moderno” (p. 6).

Con respecto, con la Formulación del Proyecto Actividad Permanente Procesos Prácticos para la Formación Docente de la carrera de Educación Comercial (2013-2015), este módulo se desarrolla en diez semanas, lo cual permite que los jóvenes participantes adquieran habilidades y destrezas básicas, en donde el discente, al finalizar la capacitación, será capaz de realizar funciones secretariales básicas.

#### **1.2.3.4. Destrezas mecanográficas**

Este módulo es muy importante para los jóvenes que participan en el proyecto, ya que tiene como objetivo, según Guillén (2015), “implementar conocimientos generales sobre las destrezas mecanográficas para que la persona estudiante tenga las bases necesarias que le permitirán trabajar adecuadamente

durante y después del desarrollo del curso” (p. 7); por lo que, les permitirá elaborar documentos sencillos en computadora, mediante la técnica de digitación más eficaz.

Este módulo consta de diez semanas, en el cual según la Formulación del Proyecto Actividad Permanente Procesos Prácticos para la Formación Docente de la carrera de Educación Comercial (2013-2015), se desarrollan contenidos como la introducción a la mecanografía, así como aspectos de ergonomía que ayudan al óptimo desempeño en digitación y, a la vez, evita problemas de salud a futuro, además, la creación documentos comerciales más utilizados, los estilos de carta y sus partes, lo cual permite que las personas participantes desarrollen habilidades para la digitación y redacción de documentos.

#### **1.2.3.5. Manejo de documentos**

En el módulo de Manejo de documentos, de acuerdo con Guillén (2015), se crea con el fin de “establecer generalidades básicas sobre el manejo de documentos” (p. 7), por lo que las personas participantes en diez semanas que dura el curso obtendrán conocimientos básicos en la importancia de los documentos, formas de presentar los documentos, tipo documental, el proceso de los documentos, etapas de los documentos, tipos de archivos, preservación de los documentos, materiales y mobiliario utilizado para el manejo de documentos, reglas de ordenamiento, alfabetizar, reglas para ordenar nombres de personas, de empresas, envío y recepción de documentos, entre otros. (Escuela de Secretariado Profesional, 2013-2015)

#### **1.2.3.6. Toma de notas**

Este módulo es importante, ya que tiene como objetivo según Guillén (2015) “la utilización de técnicas que faciliten el trabajo diario de la oficina como lo es la toma de notas” (p. 6); por lo tanto, los jóvenes que participan en la capacitación desarrollan la habilidad de tomar dictados de forma rápida y eficaz.

De acuerdo con la Formulación del Proyecto Actividad Permanente Procesos Prácticos para la Formación Docente de la carrera de Educación Comercial (2013-2015), el módulo de toma de notas consta de diez semanas y se

desarrollan contenidos como la toma de notas y su funcionalidad en la oficina, ya que, en un ambiente laboral donde se deben tomar apuntes, dictados de forma rápida y eficiente, por lo cual este conocimiento es de gran utilidad, pues, al abreviar terminaciones, palabras y frases de uso frecuente, así como la utilización de símbolos y números permiten que la persona encargada pueda apuntar rápidamente sin omitir ningún detalle.

Además, como resultado del cumplimiento de los objetivos del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente de la carrera de Educación Comercial, se han realizado distintas producciones por parte de la encargada del proyecto Ph.D. Ingrid Sánchez Alvarado desde el 2006-2019 y la participante de la División de Educología, M.Ed. Herminia Ramírez Alfaro desde el 2009 a la actualidad.

Asimismo, en el 2008, las autoras Ramírez y Sánchez se presentan en el *Congreso Latinoamericano de Extensión Universitaria*, Costa Rica, con la ponencia llamada “La educación no formal como factor de desarrollo para jóvenes adolescentes en riesgo social o excluidos del sistema educativo: caso del proyecto Manejo Básico de Oficinas”, en el cual se describen los alcances y logros que el proyecto ha tenido desde que empezó en la atención de las necesidades de la población meta.

También, las autoras Ramírez y Sánchez en el 2009 participan con una ponencia en el *II Congreso Internacional de investigación en Educación, Pedagogía y Formación Docente*, que se realizó en Colombia con la ponencia titulada “Educación inclusiva para grupos desfavorecidos: caso del proyecto Manejo Básico de Oficinas”, el cual se refiere a la inclusión de grupos en desventaja o en riesgo social, que participan en el proyecto y, de esta manera, facilitan oportunidades laborales y de crecimiento personal.

Por otra parte, las autoras Ramírez y Sánchez (2009) publicaron un artículo llamado “Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas, una experiencia exitosa de Educación no formal, inclusiva y de formación de formadores”, el cual fue publicado en la *Revista Respaldo de la Escuela de Secretariado Profesional*.

En el 2011, Ramírez y Sánchez (2009) realizaron un estudio de caso titulado *Proyecto Manejo Básico de Oficinas en el libro Gestión de la Responsabilidad Social Universitaria: Dimensiones y Estudios de Caso*, que consiste en indicar todos los aspectos relacionados con la capacitación del proyecto, cómo inició, cómo está integrado, las poblaciones meta, la vinculación con la extensión y los logros alcanzados.

Asimismo, la autora Sánchez (2017) desarrolló una investigación con el tema *Evaluación de una intervención educativa en un modelo de formación de docentes: en el caso del Proyecto de extensión y docencia en el Bachillerato en Educación Comercial*, con el fin de determinar el impacto de la realización de una intervención educativa, como proyecto de extensión social, dentro de la formación docente.

En el 2017, la autora Sánchez (2017) realiza la ponencia sobre una “Propuesta de integración: extensión, docencia e investigación basada en el proyecto Procesos Prácticos para Educación Comercial”, una experiencia exitosa, en el *III Congreso de extensión Universitaria, Vicerrectoría de Extensión de la Universidad Nacional*, la cual consiste en compartir experiencias del éxito y viabilidad de la curricularización de la extensión, para que otras áreas disciplinares las puedan adaptar en sus proyectos de extensión.

También, las autoras Ramírez y Sánchez (2018) publicaron un artículo llamado “Proyecto Manejo Básico de Oficinas: Una intervención educativa para la formación de docentes de Educación Comercial”, el cual fue publicado en la *Revista Ensayos Pedagógicos*, de la Universidad Nacional; en el cual, evidencian la importancia que tiene el proyecto, debido a que permite la innovación educativa y, al mismo tiempo, atiende necesidades sociales en comunidades en riesgo social.

Igualmente, en el 2018, las autoras Ramírez y Sánchez participan en el *IV Congreso Iberoamericano de Pedagogía con la siguiente ponencia: experiencias prácticas: fortalecimiento de competencias pedagógicas y personales en la formación de docentes*, en la cual se expone sobre las experiencias prácticas y teóricas de los estudiantes de bachillerato de la carrera de Educación Comercial

durante la práctica profesional, en relación con el fortalecimiento de las competencias pedagógicas y personales.

Asimismo, en el 2019, las autoras Ramírez y Sánchez (2018) participan en el *XV Congreso Latinoamericano y Caribeño de Extensión Universitaria. Paraguay*, con la ponencia “Procesos prácticos para Educación Comercial, Un proyecto exitoso que favorece la integralidad”, el cual se refiere a la importancia de la integralidad de la extensión, docencia e investigación, a través de proyectos y la vinculación entre el contexto social y la universidad, como se refleja en el Proyecto Procesos Prácticos para la Educación Comercial.

De acuerdo con lo anterior, las producciones generadas por el Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente en la carrera de Educación Comercial han contribuido en mejoras para las capacitaciones que conforman este proyecto. Por consiguiente, al realizar una revisión exhaustiva de los antecedentes internacionales, nacionales e institucionales que han realizado investigaciones relacionadas con proyectos de extensión, docencia y con poblaciones vulnerables, las investigadoras constataron que no existe un estudio semejante al que se desea desarrollar en esta investigación.

### **1.3. Justificación**

Esta investigación se desarrolla debido a que el tema es de interés para las investigadoras, que participaron como estudiantes practicantes e impartieron los módulos de Manejo Básico de Oficinas. Además, la elaboración de una tesis es requisito para la obtención del grado de Licenciatura en Educación Comercial. Se realiza con el propósito de generar un insumo importante para el desarrollo de los módulos de Manejo Básico de Oficinas, para la Escuela de Secretariado Profesional, para la División de Educología y para la Universidad Nacional.

La información obtenida revela cuáles son los requisitos que los empleadores solicitan para ocupar los puestos de recepción, de acuerdo con el artículo 3 de la Ley N° 8262 de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas (2002):



Para todos los efectos de esta Ley...se entiende por pequeña y mediana empresa...toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de recursos físicos estables y de recursos humanos, los maneje y opere, bajo la figura de persona física o persona jurídica, en actividades industriales, comerciales o de servicios (pp. 2-3).

Para efectos del estudio, los consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas son aquellas que están conformadas por el jefe, la persona que ocupa el puesto de recepción y otros colaboradores que laboran en dicho lugar. La investigación se desarrolla para que los jóvenes en riesgo social, que participan en estos módulos, tengan una oportunidad para prepararse y puedan optar por un empleo en puestos de recepción, lo cual ayudará a que estos jóvenes tengan una mejor calidad de vida.

#### **1.4. Problema por investigar**

¿Cuáles son los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con los módulos de Manejo Básico de Oficinas?

##### **1.4.1. Definición e importancia del problema**

El problema por investigar nace con base en la experiencia de las investigadoras que impartieron los cuatro módulos de Manejo Básico de Oficinas, los cuales se desarrollan como parte de la Práctica Profesional Supervisada para la obtención del grado de bachillerato en Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional. Durante esta experiencia, se notó una diferencia entre la preparación que se ofrecen en los módulos y la realidad laboral en puestos de recepción de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas ubicadas en Heredia.

A partir de dicha experiencia, se consideró importante investigar este problema, ya que, de acuerdo con los resultados de esta investigación, se podrán obtener resultados fehacientes de estos datos. Lo anterior permitirá, si es

necesario, proponer cambios en la estructura del proyecto y en los contenidos, de acuerdo con las demandas de los empleadores de ese sector de segmento de mercado laboral.

Teniendo clara la definición e importancia del problema, se procede a definir los objetivos de la investigación, los cuales son los siguientes:

## **1.5. Objetivos de la investigación**

Para realizar esta investigación, se formulan los siguientes objetivos, los cuales buscan dar soporte a esta investigación.

### **1.5.1. Objetivo general**

Analizar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con los módulos de Manejo Básico de Oficinas.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

1. Identificar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia.
2. Relacionar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas con la formación que ofrecen los módulos de Manejo Básico de Oficinas.
3. Establecer los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas como insumo para los módulos de Manejo Básico de Oficinas.

## **1.6. Viabilidad para realizar el trabajo**

Este trabajo de investigación se considera viable, ya que se cuenta con el aval por parte del proyecto de extensión y docencia denominado Actividad Permanente para Procesos Prácticos para la Formación Docente en Educación

Comercial. Además, las investigadoras poseen el conocimiento necesario para desarrollar el tema de investigación planteado. Asimismo, participaron como estudiantes practicantes impartiendo los módulos de Manejo Básico de Oficinas a jóvenes en riesgo social. Con ello, adquirieron la experiencia y el conocimiento en las temáticas de dichos módulos. Otro factor está relacionado con las postulantes, debido a que cuentan con la disponibilidad de tiempo, ya que ambas están comprometidas con la investigación, y disponen los recursos necesarios.

Otro elemento considerado para la viabilidad se asocia con que la población en estudio está establecida en el cantón Central de la provincia de Heredia, lo cual permite fácil acceso y gastos mínimos, por ende, les permite a las postulantes alcanzar los objetivos para esta investigación.

### **1.7. Beneficios que se obtendrán con el resultado del trabajo**

Esta investigación integra, de forma directa e indirecta, a distintas poblaciones que se verán igualmente beneficiadas por el desarrollo de esta tesis. La población seleccionada contempla estudiantes practicantes, los docentes de la carrera de Educación Comercial de la Universidad Nacional, jefaturas de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas ubicadas en el cantón Central de Heredia. De igual manera, abarca a los jóvenes en riesgo social que participan en los módulos de Manejo Básico de Oficinas, así como el proyecto de extensión y docencia denominado Actividad Permanente de Procesos Prácticos para la Formación Docente en la carrera de Educación Comercial.

En términos generales, con esta investigación se busca conocer la situación actual de los conocimientos técnicos secretariales básicos en el área secretarial, que solicitan los jefes de pequeñas oficinas y consultorios médicos del cantón Central de Heredia, en relación con la formación ofrecida en los módulos de Manejo Básico de Oficinas.

El resultado del estudio beneficia a la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la Universidad Nacional, debido a que los módulos Manejo Básico de Oficinas son desarrollados por ambas unidades académicas como un programa de extensión hacia las comunidades en riesgo social.

Los resultados del cotejo entre la realidad laboral en las pequeñas oficinas y consultorios médicos y los contenidos de los módulos les permitirán a estas unidades académicas integrar en su plan de estudio aquellos contenidos que fortalezcan la formación de los estudiantes practicantes de la carrera de Educación Comercial, para que, en su período como profesores practicantes, puedan convertirse en facilitadores impartiendo contenidos acordes con las necesidades de las poblaciones contempladas en el estudio. Con ello, se cumple con el objetivo general del proyecto que se transcribe a continuación: “Desarrollar procesos prácticos mediante la articulación de la docencia y la extensión en la Carrera de Educación Comercial para la formación de formadores” (Escuela de Secretariado Profesional, 2016-2020, p. 1), con el propósito de articular no solo la formación de los formadores, sino también que su ejercicio como profesores practicantes contribuya a impartir contenidos al estudiantado inscrito en los módulos, que respondan a las demandas que esos empleadores requieren para cubrir los puestos de recepcionista. Lo anterior para contribuir con la sociedad, facilitando conocimiento técnico básico, con el objetivo de crear oportunidades de inserción laboral para los jóvenes en situación de riesgo social que participan en los módulos de Manejo Básico de Oficinas.

De esta forma, las investigadoras se beneficiarán principalmente, como docentes, ya que les permitirá facilitarles a sus estudiantes información sobre la realidad laboral actual de una forma integral, es decir, abarcando las necesidades empresariales en conocimientos técnicas de secretariado en las oficinas pequeñas y consultorios médicos. Además, es del interés de las postulantes colaborar con la generación de conocimiento de calidad y actualidad para su alma mater, la Universidad Nacional de Costa Rica.

# **Capítulo II**

## **Marco teórico**

## **Capítulo II. Marco teórico**

Con el objetivo de desarrollar esta investigación, se procede a realizar el marco teórico, en el cual se presentan los tópicos relacionados con el tema a investigar en este estudio.

Este capítulo se encuentra dividido en tres ejes temáticos. El primer eje temático está relacionado con las áreas estratégicas de la educación superior, las cuales son la investigación, la docencia, la extensión y la producción, así como la aplicación de estas áreas en el campo de la educación universitaria.

El segundo eje temático incluye el marco institucional universitario pertinente de la Universidad Nacional de Costa Rica, dentro del cual se crean y se desarrollan proyectos, programas y actividades académicas que se llevan a cabo en esta institución. De todos los proyectos realizados dentro de esta institución, el que se tomará en cuenta para esta investigación es el Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente de la carrera de Educación Comercial, el cual es desarrollado por la Escuela de Secretariado Profesional, en conjunto con la División de Educología.

El tercer eje temático incluye los temas y subtemas relacionados las pequeñas empresas y el mercado laboral, funciones del puesto de recepción y con los conocimientos, habilidades y destrezas secretariales básicos que se requieren para ocupar en un puesto de recepción en consultorios médicos y oficinas de pequeñas empresas del cantón Central de Heredia, estos aspectos tienen el objetivo de definir y delimitar términos relacionados con el tipo de empresas consideradas en esta investigación, el perfil básico profesional en el puesto de recepción, el mercado laboral pertinente a dicho puesto, entre otros.

A continuación, se desarrollan los ejes temáticos mencionados anteriormente.

## **2.1. Áreas estratégicas de la educación superior**

La educación superior tiene como finalidad interactuar con las diferentes áreas estratégicas, las cuales, son las investigaciones académicas, la extensión universitaria, la educación y la producción. Por lo tanto, la Universidad Nacional indica en su Estatuto Orgánico (2015) que “cumple su misión mediante la docencia, la investigación, la extensión social y la producción intelectual. Tales acciones se derivan de un quehacer innovador, pertinente y oportuno, que procura el diálogo entre las diferentes disciplinas, con una visión prospectiva” (p. 17). Por lo que, por medio de estas áreas estratégicas, la Universidad Nacional se proyecta a la población universitaria y a la población costarricense.

Además, la educación superior se proyecta significativamente en la sociedad, ya que, según el Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional de Costa Rica (2015):

Responde a los principios, valores y fines estatutarios, a las necesidades de desarrollo de la sociedad, a sus políticas públicas, al desarrollo científico y tecnológico y a la formación integral de las personas.

Se ejecuta mediante planes, proyectos, programas, actividades y otras iniciativas (p. 23).

Por ende, la acción de la universidad se enfoca en los principios y valores que responden al desarrollo social del país, por medio de sus proyectos, programas y diversas actividades académicas, con el fin de ofrecer una formación más integral. A continuación, se detallan las áreas estratégicas:

### **2.1.1. Investigación**

La investigación es un área muy importante para la educación superior, por lo que, el Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional (1993) manifiesta que “Con la investigación, la Universidad genera y transfiere a la sociedad el conocimiento y la tecnología requeridos para satisfacer las necesidades del país y coadyuvar en su desarrollo humano, económico y social” (p. 45). Es decir, que la Universidad Nacional por medio de la investigación aporta y facilita a la población información en el área del saber y tecnológico, con el fin de solventar

las necesidades socioeconómicas del país, permitiendo a los individuos optar por una mejor calidad de vida.

Para la Universidad Nacional, la investigación “constituye un elemento central de las actividades universitarias. Alimenta la docencia y la extensión al diagnosticar la realidad nacional, al proponer nuevas alternativas de desarrollo y al plasmar en estrategias académicas” (Estatuto Orgánico, 1993, p. 1). Por ende, la investigación cumple un papel importante en la educación superior, ya que esta brinda resultados confiables, los cuales llevarán a la innovación de las diferentes áreas estratégicas de la Universidad Nacional, por lo que el Plan de Mediano Plazo Institucional 2017-2021 de la Universidad Nacional manifiesta que los aportes del área de la investigación:

Generan nuevos conocimientos que orientan a la sociedad hacia la solución de problemas concretos. Para afianzar esta actividad, la institución gestiona un fondo de apoyo al fortalecimiento de alianzas estratégicas para el desarrollo de programas, proyectos y actividades académicas (PPAA) (p. 24).

Por lo que la Universidad Nacional, por medio de la investigación, potencia el desarrollo, buscando alternativas que puedan solucionar los requisitos de este, en donde se contemplan aspectos importantes como los derechos humanos, la naturaleza, la economía, entre otras aristas, es decir, de manera holística. Aunado a lo anterior, la Universidad Nacional de Costa Rica cuenta con la Vicerrectoría de Investigación, la cual tiene como objetivos:

Acompañar el proceso de gestión de programas, proyectos y actividades de investigación, mediante la coordinación, seguimiento y el aval de las acciones que se desarrollan en esta área académica.

Promover el fortalecimiento de la capacidad de investigación en la UNA y del mejoramiento de la calidad, el impacto, la divulgación y la internacionalización de los resultados (Dirección de Investigación, 2013, p. 3).

De esta forma, la investigación promueve la adquisición de nuevos conocimientos por medio de programas, proyectos y actividades académicas, los



cuales son de beneficio para la población académica, estudiantil y la sociedad costarricense. Además de compartir los conocimientos adquiridos, por medio de la investigación, con otros países. También, a través de la investigación, se pueden buscar soluciones a posibles problemas según el contexto social, tal y como lo indican los autores Gairín, Castro y Mendrano (2015), “la investigación se considera una actividad humana orientada a la obtención de nuevos conocimientos y su aplicación para la solución de problemas o interrogantes” (p. 1), por lo tanto, las investigaciones académicas permiten buscar soluciones a los problemas sociales, económicos y políticos de un país.

### **2.1.2. Docencia**

La docencia en la educación superior tiene un rol relevante, ya que es una de sus áreas estratégicas. El Diario Oficial La Gaceta (2018) considera que la docencia:

se caracteriza por aportar una visión que promueve aprendizajes holísticos y humanistas, gestionados de forma innovadora, pertinente y flexible, en concordancia con los principios, fines y valores institucionales, en búsqueda de rutas para transitar hacia una pedagogía dialógica, participativa, cooperativa, de la vida y para esta, centrada en las personas aprendientes (p. 63).

Por ende, en el área de la docencia en la Universidad Nacional se generan conocimientos, los cuales se facilitan al estudiantado por medio de sus docentes, permitiendo un proceso de enseñanza-aprendizaje más integral, tomando en cuenta la realidad social, así como los principios y valores de la institución.

Por lo tanto, el docente cumple con el papel de mediador, ya que, de acuerdo con Parra, Tobón y López (2015), debe:

Generar ambientes de formación flexibles, dinámicos, retadores y estimulantes centrados en la resolución de problemas del contexto real, para que los estudiantes puedan lograr la formación integral y desarrollar las competencias con sustentabilidad. Específicamente, el docente debe fortalecer su rol como acompañante, asesor y apoyo continuo; buscando

que los estudiantes resuelvan los problemas articulando saberes de varias disciplinas (p. 44).

Es decir, los docentes brindan aprendizajes a los estudiantes que sea significativo, siendo una guía en los procesos de construcción de aprendizajes, lo cual les permitirá adquirir conocimientos y desarrollar sus habilidades. Además, la Universidad Nacional de Costa Rica, según el Foro Innovación Académica ([FAI], 2015), la docencia “es concebida como un proceso dinámico, flexible, crítico, creativo, innovador, constructivo, cuyo fin es la educación de calidad, solidaria y comprometida con el bienestar social” (p. 110).

También, en el área de la docencia se toman en cuenta la relación que existe entre los docentes y sus estudiantes, sobre lo cual, el FAI (2015) indica que “la docencia [...] implica que el proceso educativo se construye y reconstruye en forma permanente y significativa, con la participación tanto de educadores como de estudiantes, en estrecha relación con el contexto local, nacional e internacional” (p. 110). Por ende, el actuar de los docentes en las universidades es importante, pues ellos son los encargados de facilitar el conocimiento al estudiantado durante su proceso educativo en la vida universitaria.

La Universidad Nacional, por medio de la investigación, la extensión, la docencia y la producción académica, generan conocimientos que favorecen el proceso de enseñanza-aprendizaje, tanto para el docente como para los discentes, realizando aportes a la educación y a la sociedad de forma significativa, permitiendo el desarrollo de la sociedad, tomando en cuenta el contexto de esta.

### **2.1.3. Extensión**

La Universidad Nacional se proyecta hacia la comunidad por medio de la extensión, esto según la Gaceta (2018), la cual indica que:

La extensión nutre la formación integral del académico y del estudiante y fortalece el compromiso que demanda el desarrollo humano. Comprende acciones conjuntas sociedad – universidad, continuas y planificadas, para la generación de una mejora social integral y la retroalimentación del quehacer universitario (p. 12)

Por medio de la extensión, se fortalece la educación tanto de los docentes como del estudiantado, realizando aportes significativos para el desarrollo de los individuos, realizando acciones que contribuyen a la mejora y al avance de la sociedad. Además, por medio de actividades y programas de extensión, la universidad se proyecta a la población ofreciendo un proceso de enseñanza-aprendizaje, facilitando conocimientos que favorezcan el desarrollo educativo de la población meta.

La extensión genera un impacto positivo en la sociedad, por lo que los autores Briceño et al. (2015), en el documento *Extensión universitaria: construcción conjunta para el bien común, de la Universidad Nacional*, manifiestan que la extensión “es un área académica, produce y comparte saberes sobre la realidad de la sociedad para que ésta promueva y avance en su desarrollo” (p. 1). Es decir, que, a través de la extensión la Universidad Nacional, genera y comparte conocimientos relacionados con el contexto social del país, buscando el avance y desarrollo de esta. Además, los autores Briceño et al. (2015) indican que:

El objetivo del sistema de gestión del proceso extensionista es contribuir al desarrollo cultural de la sociedad, a partir de potenciar el diálogo de saberes con la comunidad y sus miembros en un sentido horizontal e integrador, contribuyendo a elevar su calidad de vida y a enriquecer y fundamentar la cultura preservada por la universidad (p. 26).

Por ende, la Universidad Nacional, a través de la extensión, se dirige a la población de forma integradora, promoviendo el diálogo y compartiendo conocimientos con la comunidad, con el fin de que los individuos puedan optar por una mejor calidad de vida. La extensión universitaria juega un papel importante para el bienestar social de las comunidades vulnerables, ya que dirige proyectos y diferentes actividades académicas, buscando mejorar la calidad de vida para sus participantes.

En el *Plan de Mediano Plazo Institucional 2017-2021 de la Universidad Nacional de Costa Rica* (2016) se externa que de las áreas estratégicas:

La extensión universitaria es la herramienta más enriquecedora de la que dispone la Universidad para lograr múltiples transformaciones porque

favorece el desarrollo de las comunidades mediante la creación conjunta de saberes, por lo tanto, resulta absolutamente coherente con la misión institucional (p. 25).

Con la extensión la Universidad Nacional, se proyecta a las comunidades costarricenses, por medio de sus programas, proyectos y actividades académicas, como una institución de educación superior que genera ideas innovadoras que las benefician, logrando un proceso de enseñanza-aprendizaje más integrador que contribuyen al desarrollo de la sociedad.

Además, la Universidad Nacional de Costa Rica cuenta con tipos de proyectos como el de gestión académica e integrado. En esta última, se realizan trabajos que integran varias áreas, como, por ejemplo: docencia/extensión y docencia/extensión/investigación. En el caso de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología, se ha desarrollado el proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente en la carrera de Educación Comercial, el cual beneficia a adultos y adultos mayores y a jóvenes excluidos del sistema educativo formal mediante cursos; por ende, este proyecto se clasifica dentro de la categoría de integrado, ya que integra las áreas de docencia y extensión.

Además, para el desarrollo de programas académicos, se pueden contemplar varias áreas de estudio. En relación con lo anterior, el acuerdo UNA-CONSACA-ACUE-193-2019, celebrado el 17 de setiembre de 2019, indica que “un programa puede desarrollarse en un área sustantiva específica o integrar dos o más áreas sustantivas; así mismo puede ser disciplinario, multidisciplinario o interdisciplinario.” (p. 8). Por lo que este proyecto es interunidades, debido a que involucra a la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología, además, es interfacultades, ya que estas unidades académicas pertenecen a la Facultad de Ciencias Sociales y al Centro de Investigación y Docencia en Educación (CIDE), generando vínculos entre la teoría y la práctica, logrando que el proceso de enseñanza aprendizaje sea más innovador (Escuela de Secretariado Profesional, 2016-2020).

Por lo tanto, con la extensión la Universidad Nacional, se proyecta a las comunidades costarricenses, por medio de sus programas, proyectos y

actividades académicas, como una institución que genera ideas innovadoras que las benefician, logrando un proceso de enseñanza-aprendizaje más integrador que contribuye al desarrollo de la sociedad.

Con respecto a la curricularización de la extensión universitaria, es un aspecto importante, al crear proyectos o programas de extensión, ya que los autores Agüero et al. (2017) indican que:

La curricularización de la extensión universitaria supone integrar contextos y contenidos curriculares, articular lógicas institucionales diversas, fomentar habilidades sociales en los estudiantes, incentivar el trabajo en equipo, reconocer y respetar las trayectorias y saberes de actores sociales involucrados en las prácticas con una mirada crítica sobre problemáticas sociales (p. 287).

Por lo tanto, la curricularización de la extensión universitaria se encarga de integrar contenidos y contextos para impulsar habilidades en los discentes por medio de un proceso de enseñanza-aprendizaje y la experiencia, por lo que, de esta forma, se puede contribuir con la resolución de problemas, de acuerdo con las necesidades sociales.

Además, la autora Lonardi (2020) manifiesta que “la curricularización de la extensión universitaria se posiciona entonces como una posibilidad concreta de generar procesos de enseñanza y aprendizaje más allá del aula, donde los conocimientos académicos inter juegan con los saberes populares, los de la experiencia” (p. 898). Por consiguiente, en la curricularización de actividades académicas, programas y proyectos de extensión, es importante que respondan a procesos de enseñanza y aprendizaje que preparan al estudiantado en áreas estratégicas, así como al beneficio de la sociedad.

#### **2.1.4. Producción**

La Universidad Nacional, a través de la producción, genera información que fortalece el proceso de enseñanza-aprendizaje, La Gaceta (2018), artículo 13, indica que:

La producción universitaria comprende tres formas distintas, las cuales se interrelacionan según su función académica:

- a. La producción académica derivada de los procesos de docencia, investigación y extensión: comprende los productos específicos de distinta índole, que son el resultado de la actividad académica; la retroalimenta, y a la vez trascienden el proceso que los genera;
- b. La producción académica aplicada a procesos globales de producción social y cultural: comprende la aplicación y la vinculación práctica y sistemática de la producción académica a distintos ámbitos de la sociedad y se concreta en diversos niveles de producción material, social y cultural fuera del marco institucional;
- c. La producción artística: comprende la producción de procesos y resultados artísticos como concreción práctica de la creatividad, de su circulación y de su recepción. La producción artística es lo que le da sentido último a las demás actividades académicas derivadas de los procesos formativos en este campo (p. 13).

Por lo que, por medio de la producción la Universidad Nacional, se producen y plasman conocimientos relacionados con la educación, con el contexto cultural, artístico y social, en los cuales, realizan procesos de retroalimentación que contribuyen a una continua mejora en el proceso de formación, que le permita a la población que se proyecta obtener un aprendizaje que le facilite desarrollarse de manera eficiente y eficaz por el medio que lo rodea. Además, los autores Flores, Meléndez y Mendoza (2019) explican que:

La producción científica es una actividad realizada en las instituciones de educación universitaria y es un tema imprescindible para el desarrollo de las naciones, ya que está ligada a la posibilidad de dar soluciones al país. En este sentido, el conocimiento es un elemento clave para su funcionamiento en estas casas de estudios, donde se realizan diferentes funciones propias que incluyen la docencia, investigación y extensión, y que buscan promover la creación de nuevos conocimientos a través de la investigación científica, tecnológica, humanista y social (p. 64).

La producción como resultado de las investigaciones realizadas en las universidades proporcionan conocimientos y teorías de mayor importancia, que benefician tanto a la población estudiantil como a la sociedad en general. Relacionado con lo anterior, la Universidad Nacional resalta la importancia de la difusión de los resultados de sus investigaciones, programas, proyectos y actividades académicas, mediante la publicación de las producciones en plataformas de acceso libre y gratuito. En el *Plan de Mediano Plazo Institucional 2017-2021 de la Universidad Nacional de Costa Rica* (2016), se expone que “esta plataforma se conforma de los repositorios académicos, en los cuales se encuentran documentos como revistas académicas, presentaciones, informes científicos, artículos académicos y libros, que relatan los resultados obtenidos de los procesos de investigación universitaria” (p. 25).

## **2.2. Actividades, programas y proyectos académicos de la Universidad Nacional**

En este apartado, se desarrollan los temas relacionados con las actividades, programas y proyectos académicos que se realizan en la Universidad Nacional.

Aunado a lo anterior, se presenta la descripción de los programas, proyectos y actividades académicas, utilizados para el desarrollo en las áreas estratégicas de la educación superior que se mencionan anteriormente. Por lo que, las actividades académicas en la educación superior según UNA-CONSACA-ACUE-193-2019, celebrado el 17 de setiembre de 2019 son “la actividad académica integra procesos que sirven de apoyo a proyectos, cursos o acciones institucionales. Las metas alcanzadas gracias a la ejecución de actividades académicas favorecen el logro de objetivos de programas y proyectos académicos” (p. 7), por ende, en la educación superior, se generan diferentes actividades académicas para el desarrollo de aprendizajes que permitan alcanzar las metas fijadas en las diferentes actividades académicas.

En cuanto a los programas académicos que se desarrollan en la educación superior, los autores Pérez et al. (2017) indican que:

Los programas de estudio (PE) que conforman un Plan de Estudios (PLE) de una Institución de Educación Superior describen hasta cierto punto la organización y planificación de cada asignatura escolar, representan una de las tareas más importantes de la docencia y una herramienta fundamental de apoyo de los docentes para el proceso de enseñanza aprendizaje (p. 22).

En la educación superior, al crear y diseñar los programas, se toman en cuenta los aspectos relacionados con las disciplinas que se desean desarrollar de manera organizada, la cual le permite al docente planificar las actividades de la clase, apoyándose en el programa de estudio y, de esta forma, ofrecer al estudiantado un proceso de enseñanza-aprendizaje significativo.

Por otro lado, las instituciones educativas generalmente públicas suelen crear distintos proyectos educativos para beneficio de la sociedad. Según Pérez (2015) “Un proyecto educativo es aquel que persigue objetivos de formación y aprendizaje en un contexto determinado. (párr. 1), por lo tanto, los proyectos están formulados para alcanzar los objetivos de formación para preparar a los discentes en un área específica según el contexto al que está dirigido.

Con estos proyectos, se busca generar un impacto positivo en las comunidades, al mismo tiempo que se crea un espacio para que los estudiantes y profesores tengan la oportunidad de compartir sus conocimientos teóricos y, a la vez, los pongan en práctica en beneficio de la sociedad. Por lo que incorporar proyectos educativos permite generar cambios integrales en las comunidades, donde la teoría se pueda aplicar de formas más específicas y provechosas, según las necesidades de las poblaciones que se interceptan. Esto debido a que los cambios que se realizan contemplan las características de la colectividad, de modo que, las acciones toman como base estos aspectos como ejes fundamentales y no únicamente la teoría aplicable. Ante esto, el autor Torres (2016) expone que “la importancia de un proyecto educativo, radica en que rompe con el modelo prescriptivo de la planificación tradicional, ya que no se limita al diagnóstico y la programación, sino que incluye la acción colectiva” (párr. 2). Así que es importante tomar en cuenta formas innovadoras e interactivas que ayuden



a realizar la planificación y programación en los proyectos educativos, incorporando la acción colectiva, con el fin de que, el proceso educativo sea lo más integral posible.

Además, los autores Delfino, Terrero y Suzeta (2015) manifiestan que “los proyectos educativos constituyen una vía eficaz de integración de los procesos sustantivos [...] para la formación integral de los estudiantes, y donde se materializa la responsabilidad social de cada uno de los agentes educativos, en las transformaciones sociales” (p. 49), por lo que, según lo manifestado por estos autores, los proyectos educativos contribuyen a las comunidades socialmente, siempre buscando la integralidad y bienestar, para que, de esta forma, las personas tengan una mejor calidad de vida. Por lo anterior, es importante que en la educación superior se tome en cuenta la creación de programas, proyectos y actividades académicas para desarrollar procesos de enseñanza y aprendizaje que preparen al estudiantado en áreas estratégicas que responden a las necesidades sociales.

En la Universidad Nacional, los académicos que desean presentar proyectos, programas o actividades académicas deben realizar un procedimiento para su aprobación y evaluación, el cual se realiza en tres etapas que son las siguientes: los procedimientos relacionados con la aprobación de la formulación, el seguimiento, conclusiones y cierres de los programas, proyectos y actividades académicas.

#### 2.2.1. Aprobación de la formulación

Para la aprobación de una actividad, programa y proyecto, este debe ser presentado por el docente a cargo ante el director de la unidad académica, el decanato correspondiente y la vicerrectoría académica. Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos y de poseer el aval para proceder con la propuesta, se le asigna un código presupuestal por parte del Programa de Gestión Financiera y, finalmente, se incluirá al Plan Operativo Anual Institucional (POAI) (Universidad Nacional, 2010).

#### 2.2.2. Seguimiento

En el proceso de seguimiento de los programas, proyectos y actividades académicas, los docentes deben presentar ante la unidad académica responsable de la propuesta, un informe anual del avance, el acuerdo de aprobación y el reporte valorativo del informe anual al consejo académico de facultad (Universidad Nacional, 2010).

### 2.2.3. Conclusión y cierre

Para los procedimientos relacionados con la presentación de informes finales, evaluación y cierre de las propuestas de los programas, proyectos o actividades académicas, los docentes deben presentar en la unidad académica correspondiente un informe final, el reporte de activos e inventarios asociados con el programa, proyecto o actividad académica que desarrolla. Esto con el objetivo de recibir la aprobación respectiva.

Finalmente, se envía las copias correspondientes a la Vicerrectoría Académica, al sistema de información académica y a la sección de presupuesto del programa de gestión financiera para el cierre técnico y presupuestario del proyecto (Universidad Nacional, 2010). Por ende, los docentes que desean presentar una propuesta para presentar un programa, proyecto o actividad académica deben realizar todo el proceso paso a paso, tal y como está estipulado en la Universidad Nacional, con el fin de lograr el éxito de su propuesta.

Por consiguiente, la Universidad Nacional ha desarrollado diversos proyectos, con el propósito de beneficiar a diferentes poblaciones costarricenses, por medio de metodologías que permiten el fortalecimiento educacional. Por lo tanto, en la tabla 1, se presentan los tipos y cantidades de proyectos que se desarrollan en la Universidad Nacional hasta el año 2020.

**Tabla 1.***Proyectos desarrollados por la Universidad Nacional*

Área académica	Cantidad de proyectos desarrollados
Docencia	45
Extensión	62
Investigación	201
Gestión Académica	96
Integrado	246

Nota: Elaboración por Chacón (2020), basado en el Sistema de Información Académica, UNA.

Como se aprecia en la tabla 1, la Universidad Nacional de Costa Rica también desarrolla proyectos de gestión académica, los cuales, de acuerdo con el artículo 9, publicado en el Diario Oficial La Gaceta (2020), este tipo de proyectos “involucra procesos que realiza la institución para apoyar la gestión de actividades, el aumento de las capacidades, la diversificación e innovación de la oferta académica y la divulgación del quehacer académico desde sus diferentes instancias” (p. 5).

Por consiguiente, este tipo de proyectos da soporte a las diferentes actividades que se llevan a cabo en la Universidad Nacional, ya que, según el artículo 9 sobre el Reglamento para la Gestión De Programas, Proyectos y Actividades Académicas publicado en el Diario Oficial La Gaceta (2020), se dedican a la elaboración y rediseño de los planes de estudio, en procesos de autoevaluación y mejoramiento, acreditación de carreras, en procesos de fortalecimiento institucional y de recurso humano, en el seguimiento de las personas graduadas, en la incorporación de las tecnologías de información y la comunicación a la actividad académica, así como los procesos de divulgación de información.

La Universidad Nacional de Costa Rica ha desarrollado proyectos educativos institucionales que están dirigidos a diferentes poblaciones del territorio nacional, por lo que la Universidad Nacional siempre ha velado por el bienestar y prosperidad de su población estudiantil como la universidad necesaria para Costa Rica, desde un enfoque humanista, que le permita al estudiantado

obtener un nivel académico que le acredite como profesional, pero que, a su vez, el individuo pueda sensibilizarse ante la realidad de su entorno, lo cual, es respaldado por el presbítero Núñez (1974), quien manifiesta que:

[...] hemos tenido la preocupación, no tanto de concebir y construir simplemente una Universidad más, sino de darle a Costa Rica una Universidad necesaria que, contrayendo un compromiso efectivo con su realidad nacional, pueda servirle para cumplir un destino histórico con prosperidad, justicia y libertad (p. 7).

Es así como los proyectos educativos institucionales contribuyen a la sociedad y al Estado, de tal forma que beneficia a las poblaciones más vulnerables, a su vez, existen distintos tipos de proyectos educativos, de acuerdo con las intenciones de la institución y las necesidades de la población meta.

### **2.3. Las pequeñas empresas y el mercado laboral**

Para la inserción en el ámbito laboral de las personas beneficiadas por la capacitación Manejo Básico de Oficinas, se consideran diversos aspectos como las habilidades y destrezas obtenidas en este proyecto académico, el tipo de empresa y puesto laboral al cual pueden aplicar. Debido a que esta capacitación ofrece conocimientos básicos en el área secretarial, se estima que los beneficiarios de los módulos de Manejo Básico de Oficinas pueden aplicar a puestos en empresas pequeñas en donde se realicen labores secretariales.

Por lo que se proceden a definir estos conceptos, con el objetivo de esclarecer las características de las empresas pequeñas. Una empresa pequeña, de acuerdo con el artículo 3 de la Ley N°8262 de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas (2002) se define así:

Para todos los efectos de esta Ley [...] se entiende por pequeña y mediana empresa...toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de recursos físicos estables y de recursos humanos, los maneje y opere, bajo la figura de persona física o persona jurídica, en actividades industriales, comerciales o de servicios (pp. 2-3).

El artículo 3 de la Ley N°8262 manifiesta que las pequeñas empresas pueden ser físicas o jurídicas, las cuales son unidades productivas en las que se ofrecen servicios o productos que benefician el sector económico del país. Por ende, estas empresas proporcionan oportunidades laborales, ya que contribuyen al sector productivo del país, ofreciendo a sus trabajadores la oportunidad de tener una mejor calidad de vida.

Algunas de las características de una pequeña empresa, según la autora Nicuesa (2016), “tienen un personal en plantilla de entre 11 y 49 trabajadores [...] además, en su estructura organizacional también cuenta con una división del trabajo. En muchos casos, las pequeñas empresas son negocios familiares” (párr. 3). Por lo que las empresas pequeñas están constituidas por un equipo de trabajo pequeño, en el cual se delegan funciones a los colaboradores para el logro de los metas de la empresa o negocio familiar. Entre estas instancias se pueden encontrar los consultorios médicos y las oficinas de empresas pequeñas.

De acuerdo con lo anterior, un consultorio médico es un lugar donde se desarrollan actividades administrativas que brindan un servicio y, además, consta de profesionales de la salud, por lo que, de acuerdo con Muñoz (2018), un consultorio médico consta de “un médico [...] que consulte y revise a los pacientes, y de acuerdo con el tipo de padecimiento recete medicamentos” (p. 8). Por ello, un consultorio médico está integrado por un médico, el cual indicará los medicamentos, según la enfermedad del paciente.

Por otro lado, las oficinas de empresas pequeñas son espacios en donde se ejecutan diferentes tareas administrativas, según la Escuela de Secretariado Profesional (2019), la oficina es “el área funcional de toda organización y en la que convergen las otras áreas de la empresa. Es el centro-motor en el que interactúan personas, se desarrollan procesos y se administra la información” (párr. 1). Por ende, de acuerdo con el autor, la oficina es el motor de la empresa, puesto que, en esta área, se desarrollan los diferentes procesos administrativos para el funcionamiento de esta.

Asimismo, las oficinas forman un espacio muy importante dentro de las empresas pequeñas, pues en este lugar en donde se gestan las labores

administrativas y brindan información importante, todo en función de los objetivos de la empresa. Además, cabe la posibilidad de que, en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas, se encuentre el puesto de recepción, por lo que, según el autor Valerio (2017):

Como parte de la consulta puede requerirse una atención individual, de pareja o grupal, por lo cual es necesario diferenciar dos áreas distintas dentro del ámbito físico del local consultorio: área privada para atender y establecer un diálogo las o los pacientes (clientes), donde se interactúa el motivo de su consulta en un ambiente de confidencialidad (entrevistas, asesoría, psicodiagnósticos, psicoterapia, entre otros) y un área pública de espera para pacientes y familiares, que puede ser de uso exclusivo para un consultorio o compartida por varios consultorios o locales y donde se encuentra la recepcionista [...] (p. 1).

Por lo que, para la atención idónea de los clientes, es importante contar con los espacios necesarios en los consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas, debido a que el servicio al cliente debe contar con una asistencia adicional al servicio específico que se ofrece en la entidad.

Aunado a lo anterior, la autora Dawn (2017) manifiesta que “una recepcionista desempeña un papel importante dentro de una organización por ser la primera persona que se encuentra con un cliente” (p. 1). Por lo que el puesto de recepción es muy importante dentro de los consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas, debido a que es el primer contacto que tendrá el cliente con la entidad. La persona que ocupa el puesto de recepción es la que realiza las funciones secretariales, la que brinda la información que el individuo solicite de los servicios o productos que se ofrecen, entre otras labores.

Es por tal motivo que las personas que ocupan un puesto de recepción en un consultorio médico u oficina de empresa pequeña tienen que ofrecer un trato adecuado a los clientes, debido a que esto permitirá captar la confianza de los individuos. Es decir, que tanto en los consultorios médicos y en las oficinas de empresas pequeñas, se genera la posibilidad de empleos en puestos de

recepción, por ello, se crea un mercado laboral para las personas que cumplan con el perfil y las cualidades que estas solicitan.

Por otro lado, el mercado laboral se considera como una arista muy importante, ya que, según Becerra, Caro y Florez (2015), “se genera por la interacción entre oferta y demanda, determinada por el salario... donde la oferta está dada por los trabajadores y la demanda está constituida por las empresas, es decir, por las oportunidades de empleo” (p. 129). Por lo tanto, conocer el mercado laboral en puestos de recepción es importante para las personas que se capacitan en esta área y, de esta forma, conocer los factores de empleabilidad y las posibilidades de obtener un trabajo relacionado a las funciones secretariales.

La empleabilidad es un factor importante al momento de conseguir un empleo, pues, de acuerdo con Geeregat, Cifuentes y Villarroel (2016), se define “como un conjunto de factores intrínsecos al individuo que aumentan o disminuyen las opciones de conseguir un empleo” (p. 4). Por lo cual, la posibilidad de obtener un empleo está relacionado con las habilidades y destrezas que posee la persona interesada en ocupar un puesto. Por ende, la empleabilidad en los puestos de recepción es esenciales para los consultorios médicos, oficinas o entidades, esto según lo indicado por los autores Calle, Lazo y Granados (2018):

El departamento de recepción es uno de los departamentos más importantes de un establecimiento..., ya que es el primer contacto que tiene el cliente..., pues ofrece los servicios relacionados, con la llegada y salida de los clientes además de controlar, coordinar, gestionar y brindar diferentes servicios durante la permanencia... dentro de la instalación (pp. 136-137).

Por ello, el puesto de recepción en un consultorio médico u oficina es muy importante, debido a que en la recepción es donde el cliente será recibido y orientado con respecto a la información y los diferentes servicios que se ofrecen dentro de la entidad. Además, cuando los individuos solicitan los servicios en un consultorio médico u oficina, son recibidos por la persona que ocupa el puesto de recepción. En relación con lo anterior, Inenka Business School (2019) manifiesta que:

Cuando vamos a un centro médico la primera persona que nos recibe es el recepcionista. Su figura es necesaria para la gestión de estos centros. Entre otras funciones, se encarga de las tareas administrativas y de registrar las citas de los pacientes (Párr. 1).

Por ende, al momento de buscar un empleo, la persona debe considerar las funciones que se ejecutan en el puesto de recepción, esto con el fin de cumplir con las necesidades del empleador.

#### **2.4. Funciones del puesto de recepción**

En el puesto de recepción, se realizan diferentes funciones, de acuerdo con la Dirección General de Servicio Civil (2018), desarrolla distintas tareas, las cuales consisten en la “ejecución de labores diversas orientadas a la atención y orientación al público, operación de dispositivos tecnológicos de comunicación, digitación y escaneo de documentos, cotejo de datos, redacción sencilla, archivo, registro y control variado de trámites administrativos y otras actividades” (p. 1). Por lo que la persona que ocupe el puesto de recepción debe contar con conocimientos secretariales básicos en la atención del público, manejo del equipo tecnológico, habilidad para la digitación y elaboración de documentos, así como un adecuado manejo del archivo, y demás funciones administrativas relacionadas con el quehacer del puesto.

Además, los autores Peralta y Romero (2019) indican que el personal de recepción debe tener “conocimientos en el manejo de las tareas administrativas, la supervisión de la oficina, la comunicación, la gestión de recursos” (p. 16).

De acuerdo con lo planteado por estos autores, el concepto de recepción hace referencia al personal encargado de atender a los clientes, brindar información y aclarar dudas, así como ejecutar tareas administrativas para el óptimo funcionamiento de la oficina o empresa y, de esta forma, se puedan alcanzar las metas y objetivos propuestos.

Por consiguiente, las personas que optan por un puesto de recepción deben poseer habilidades y conocimientos en el ámbito secretarial, con el fin de cumplir con los requisitos del puesto de recepción que solicitan los empleadores.



Por ende, para ocupar un puesto de recepción, se debe contemplar ciertas aptitudes y conocimientos básicos. De acuerdo con la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica ([PROCOMER], 2021), para ser recepcionista se debe:

- Atender, orientar, resolver consultas y brindar información relacionada con las actividades de la institución, personal o telefónicamente.
- Atender la central telefónica y redestinar las llamadas a la persona... requerido [sic] para atender la llamada
- Recibir terceras personas que llegan a la Institución y que requieren ser atendidas por un funcionario.
- Comunicarse con la persona [...] al cual el visitante requiera ser atendido.
- Recibir documentos, correspondencia y otros artículos que se necesitan ser recibidos y distribuidos a lo interno de la Institución
- Confección y actualización de la lista telefónica de los funcionarios.
- Apoyar al Consultorio Médico en cuanto al seguimiento de las citas...
- Realizar labores auxiliares de oficina y del puesto.
- Realizar cualesquiera otras actividades asignadas por la jefatura. (p. 85).

De acuerdo con lo anterior, la persona que ocupe un puesto de recepción debe saber atender, orientar y ofrecer información de las actividades que se realizan en la oficina o institución tanto personalmente como por vía telefónica, además, debe tener la información actualizada y dar seguimiento. También, debe brindar el apoyo necesario al médico del consultorio u oficina con respecto a las citas de las personas.

Aunado a lo anterior, el Poder Judicial de la República de Costa Rica (2015) indica que el puesto de recepción debe:

- Asignar y controlar las labores de recepción, registro y entrega de documentos.
- Ejecutar los procedimientos establecidos para la recepción, registro y entrega de documentos.

- Velar por el mantenimiento y uso adecuado de los materiales y equipo asignados y reportar las fallas del equipo.
- Recibir, revisar y registrar cualquier documento presentado por un usuario.
- Clasificar y colocar el documento en el casillero correspondiente del despacho.
- Clasificar los escritos según pertenezca a procesos nuevos o en trámite, e incluir en el sistema informático... la información correspondiente.
- Escanear documentos.
- Imprimir listados de entrega.
- Archivar los listados de recibido en los ampos correspondientes.
- Anotar en libros de registros información variada.
- Atender al público, el teléfono y brindar información sobre asuntos a cargo de la oficina.
- Colaborar con otras actividades de apoyo administrativo.
- Realizar otras labores propias del cargo (p. 1).

Además, desde la perspectiva del sector empresarial privado, las funciones del puesto de recepción, según Grupo STT (2022), son las siguientes:

- Control de ingreso Covid y gestión de reporte de ingreso
- Archivo de Documentos e información general y cumplimiento de registros
- Control de citas médicas
- Soporte general del área de recepción en cuanto al cumplimiento del orden y normas establecidas en temas Covid
- Archivo de documentos
- Atención de la central telefónica
- Inventario y entrega de suministros de oficina
- Recepción y entrega de paquetería de proveedores
- Solicitud de órdenes de compra del departamento de finanzas. (p.1)

Es decir, para optar por un puesto de recepción, las personas deben tener una buena atención al cliente, saber expresarse de manera positiva con los clientes tanto de forma presencial como por vía telefónica, debe ser organizada, también debe mostrar interés por las funciones que se realizan en la empresa, debe saber manejar el equipo tecnológico de la oficina, ya que se deben cuidar los activos de la empresa. Además, debe saber organizar, clasificar, registrar y archivar toda la información que se genere de las actividades del consultorio médico o de la oficina. Asimismo, se debe cumplir con ciertos requisitos para ocupar un puesto de recepción, la autora Mauro (2018) señala que son los siguientes:

- Es muy importante cuidar los aspectos relacionados con la imagen personal. Esto se debe a que es la primera impresión que se va a llevar el cliente, no solo de nosotros, sino también de la empresa.
- Alta capacidad comunicativa. Debemos hablar de manera clara y sencilla, con el fin de que el usuario no se quede con dudas ... tanto para hablar físicamente como para hacerlo a través del teléfono o vía email.
- Destrezas informáticas (párrs. 10-12).

Según lo expuesto por la autora, la persona que ocupe un puesto de recepción debe tomar en cuenta aspectos como utilizar una vestimenta acorde con el lugar de trabajo, debido a que es la carta de presentación de la empresa, así como tener facilidad para comunicar la información de forma clara y concisa. También, debe saber cómo manipular los equipos informáticos que se utilizan cotidianamente en la oficina como parte de las funciones que ejecuta el personal de la recepción. Por consiguiente, el personal de recepción debe contar con conocimientos secretariales básicos para desempeñar sus funciones de manera eficiente y eficaz.

## **2.5. Conocimientos, habilidades y destrezas secretariales para puestos de recepción**

En el ámbito laboral, es importante que las personas que desempeñan funciones en el puesto de recepción en consultorios médicos u oficinas de

empresas pequeñas tengan conocimientos, habilidades y destrezas secretariales que le permitan desarrollarse de manera óptima, competitiva, eficiente y eficaz. Así que es importante que las personas que se desempeñan en un puesto de recepción cuenten con conocimientos secretariales para realizar de forma óptima sus tareas. Lo anterior es sustentado por el autor Ferro (2020), quien manifiesta que:

Un o una recepcionista [...] atiende a los clientes o usuarios de un edificio en una zona particular conocida como recepción. Su función consiste en proporcionar todo tipo de información y asistencia, por lo que usualmente suelen poseer conocimientos [...] secretariales [...]. Principalmente proporcionan información precisa, así como la tramitación de cualquier solicitud de servicio al cliente, bien de forma presente, por teléfono, correo electrónico o fax (pp. 18-19).

Es decir, que la persona que ocupa un puesto de recepción en un consultorio médico u oficina debe contar con conocimiento secretariales como la información pertinente al lugar de trabajo, la atención y servicio al cliente, saber realizar los trámites solicitados por los usuarios, brindar información, ya sea, de manera presencial o telefónicamente, además del uso del correo electrónico, ya que esto le permitirá desenvolverse de manera eficiente y eficaz en el cumplimiento de sus labores.

Además, entre los conocimientos secretariales que debe poseer la persona que ocupa el puesto de recepción. El autor Ferro (2020) expresa que debe saber “realizar el tratamiento de textos, concertar citas, preparar facturas, cobrar y responder a solicitudes de información hechas por teléfono o correo electrónico” (p. 15). Por ende, la persona que ocupa el puesto de recepción en un consultorio médico u oficina también debe tener conocimientos secretariales en la elaboración de documentos, saber concertar las citas de los usuarios, elaborar las facturas y realizar los cobros, así como facilitar la información solicitada por los clientes, ya sea por vía telefónica o por el correo electrónico, esto con el fin de ofrecer un servicio adecuado a los clientes de la entidad.

Los conocimientos secretariales que se aplican y realizan en las oficinas de consultorios médicos, oficinas de pequeñas empresas o entidades son indispensables para el buen funcionamiento de las instituciones, pues, en las oficinas, se gesta la información producto de la relación que tenga la entidad con otras organizaciones sobre los productos o servicios que esta ofrece en el mercado laboral, por lo tanto, las autoras Loor y Cedeño (2018) indican que:

Son acciones, aplicables, necesarias y responden positivamente en el desempeño laboral, ya que dentro de las actividades que realiza y ejecuta [...] contribuyen efectivamente en el desempeño, haciendo que su labor diaria esté garantizada por un respaldo de conocimientos, destrezas y habilidades demostradas en cada actividad realizada (p. 2).

El dominio de los conocimientos secretariales cumple con el objetivo de ejecutar un trabajo de forma eficiente y eficaz, en donde se agilicen los procesos de comunicación entre las entidades, tal y como se exige en la actualidad, con el fin de optimizar dichos procesos, además, la autora Uchubanda (2019) manifiesta que “son factores elementales para el logro de un adecuado rendimiento organizacional, siendo herramientas básicas y prácticas para alcanzar el máximo nivel competitivo de la administración en el desarrollo de las actividades correspondientes a la actividad comercial y empresarial” (p. 3).

Al contratar a una persona para que ocupe el puesto de recepción, las empresas toman en cuenta que los oferentes tengan conocimientos secretariales, debido a que esto le permite a la empresa asegurar la realización de las prácticas administrativas de forma competitiva y eficiente. Por ende, cuando el oferente cuenta con estos conocimientos, desarrolla habilidades secretariales que le permite realizar sus funciones de forma óptima.

Además, las habilidades, de acuerdo con Sandoval (2020), “establecen una forma de asimilación de las actividades que se realizan, se entienden como talentos innatos, naturales” (p. 4), por lo que la persona que realice labores secretariales debe poseer habilidades que le permitan desenvolverse eficazmente en el puesto de recepción. Según Uchubanda (2019), las habilidades secretariales más importantes son “saber organizar, planificar y gestionar de forma eficiente el

trabajo” (p. 6), de esta manera, la persona que ocupe puestos secretariales gestionará organizadamente las distintas actividades que se llevan a cabo en la oficina.

Aunado a lo anterior, tener una “excelente redacción y ortografía, facilidad de expresión verbal y escrita, organizada y proactiva, facilidad para interactuar en grupo, desempeñarse eficientemente en el cargo, habilidades para el planteamiento, la planeación, la motivación, el liderazgo y la toma de decisiones” (Salguero y Santamaría, 2018, p. 42), también son habilidades importantes para el desempeño del puesto. Por lo que la persona que ocupa el puesto de recepción de un consultorio médico u oficina debe contar con una serie de habilidades secretariales que faciliten la realización de sus funciones en el ámbito laboral, las cuales incluyen habilidades para la expresión, la organización, la planeación, la eficiencia, el liderazgo, la toma de decisiones y el trabajo en equipo.

Estos aspectos deben acompañarse de otras habilidades secretariales que, según los autores Salguero y Santamaría (2018, p. 42), se relacionan con el uso de programas como el paquete de Microsoft Office, la capacidad de uso del internet, también la habilidad para ofrecer apoyo a los compañeros. De acuerdo con esto, las habilidades secretariales en el manejo de paquetes computacionales y el internet son esenciales para ejecutar las tareas relacionadas con el puesto de recepción, ya que facilitan que el individuo se desenvuelva de una forma eficiente y sea más ágil para tomar decisiones y solucionar futuras eventualidades que se le puedan presentar en su entorno laboral. También, la persona que ocupa el puesto de recepción debe saber brindar apoyo a sus compañeros de trabajo, pues esto permitirá que el trabajo en equipo sea más fluido, lo cual hace más fácil el cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos de la entidad.

En cuanto a las destrezas secretariales, según Célleri y Montalvo (2016), “las destrezas [...] constituyen los procesos de desarrollo y potencialización de las habilidades innatas de los profesionales de estas áreas.” (p. 112). Es decir, una persona que desempeñe el puesto de recepción debe potenciar sus habilidades y, de esta manera, ser eficiente en “destrezas básicas como la redacción, gramática, ortografía y puntuación, y tener experiencia utilizando equipos de

---

oficina y aplicaciones usuales de software, como procesamiento de texto, hojas de cálculo y gráficos” (Escuela de Secretarías, 2020, párr. 18).

Por lo tanto, como parte de las destrezas secretariales que se necesitan para desempeñar un puesto de recepción, de acuerdo con Solórzano (2015), es “la ejecución de las labores [...] en menor tiempo y gran calidad” (p. 4). Por lo que la persona que se desempeña en el puesto de recepción debe estar capacitada para desempeñar el puesto eficientemente.

Aunado a lo anterior, la autora Solorzano (2015) considera como parte de las destrezas secretariales para ocupar el puesto de recepción es tener “fluidez en las comunicaciones verbales y escritas, organizar eventos, preparar presentaciones y hacer relaciones públicas, manejo de las herramientas y tecnologías, aplicación adecuada de las Técnicas de protocolo y etiqueta, memoria asociativa, capacidad de síntesis y desarrollo” (p. 64). Por ende, cuando el individuo que ocupa el puesto de recepción en un consultorio médico u oficina de empresa pequeña logre aplicar sus conocimientos podrá desarrollar al máximo sus habilidades y destrezas para la ejecución de las funciones secretariales de forma ágil, eficiente y eficaz, lo cual le permitirá ser un elemento importante para alcanzar las metas de la empresa.

# **Capítulo III**

## **Marco metodológico**



## **Capítulo III. Marco metodológico**

En este apartado, se procede a indicar la metodología que se utilizó para desarrollar esta investigación, con el objetivo de determinar las características metodológicas que conforman este trabajo de investigación. Entre los aspectos que se abordarán están el paradigma de la investigación, el enfoque metodológico, el tipo de investigación, los sujetos y las fuentes de información, la población y la muestra, la operacionalización de las variables, así como las técnicas e instrumentos para la recolección de datos y la sistematización de la información.

### **3.1. Paradigma de investigación**

La investigación se desarrolla mediante el paradigma hermenéutico o naturalista, ya que, según Barrantes (2013), “busca, por medio de la empatía, comprender las relaciones humanas y así buscar una aprehensión global de la experiencia del hombre, como individuos en su totalidad y dentro de su propio contexto” (p. 61). De acuerdo con esto, es subjetiva, debido a que está basada en la realidad humana de los estudiantes practicantes, los docentes y los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia.

Además, la autora Mora-Escalante (2016) indica que el paradigma hermenéutico:

Brinda la posibilidad de penetrar en la subjetividad de las personas y entender sus valores, sentimientos, experiencias y vivencias, así como en la interpretación de los significados que le atribuye a los eventos[...] De esta manera, saber realmente sus necesidades y expectativas, que permite realizar acciones[...] autónomas e individualizadas desarrolladas en una relación de respeto, aceptación, apoyo y acompañamiento. (p. 1)

Por lo que esta investigación se desarrolla con las poblaciones participantes, sus intereses y el contexto social que los rodea, por medio de sus

experiencias, vivencias y sus necesidades. Asimismo, para Cerrón (2019), la investigación hermenéutica “abarca la interpretación crítica del significado que cada individuo atribuye a la realidad desde su propia existencia, limitaciones y posibilidades históricas del contexto local y global que hacen que se desarrolle como tal (desde su mundo)” (p. 6).

Las investigadoras utilizaron el paradigma hermenéutico, puesto que este paradigma es humanista, lo cual beneficia el desarrollo de esta investigación, ya que les permitió a las investigadoras apreciar las realidades y las limitaciones de las personas participantes meta.

### **3.2. Enfoque de la investigación**

Para el desarrollo de esta investigación, se utiliza el enfoque mixto, según el autor Otero-Ortega (2018), “la utilización de los enfoques mixtos facilita la obtención de una mejor evidencia y comprensión de los fenómenos lo cual fortalece la construcción del conocimiento teórico y práctico” (p. 24). Por ende, al utilizar el enfoque mixto, se realizó un análisis más completo con respecto a las perspectivas de los sujetos de investigación. Además, el autor Otero-Ortega (2018) manifiesta que el enfoque mixto:

Implica una recolección, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos que el investigador haya considerado necesarios para su estudio. Este método representa un proceso sistemático, empírico y crítico de la investigación, en donde la visión objetiva de la investigación cuantitativa y la visión subjetiva de la investigación cualitativa pueden fusionarse para dar respuesta a problemas humanos (p. 18).

De acuerdo con lo anterior, el enfoque mixto posee características objetivas, ya que no se permiten suposiciones, sino que se basan en hechos reales que se investigan y subjetivas, debido a que toman en cuenta los aprendizajes, los sentimientos y las emociones de los individuos.

Para el desarrollo de esta investigación, se trabajará bajo el enfoque mixto, debido a que les permitirá a las investigadoras conocer diferentes perspectivas por parte de los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas

del cantón Central de Heredia, así como de los docentes y de los estudiantes practicantes de la carrera de Educación Comercial, con el fin de conocer sus experiencias y opiniones desde una visión más cercana a sus realidades.

### **3.3. Tipo de investigación**

Para el desarrollo de esta investigación, se trabaja bajo el tipo de investigación no experimental. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista, (2014), “en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza” (p. 152).

En esta investigación, se toma en cuenta el comportamiento natural de la población de estudio, por lo que se describen aspectos relacionados con los módulos de Manejo Básico de Oficinas, las necesidades laborales actuales en los puestos de recepción de los consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas, así como a los estudiantes practicantes y los docentes encargados del proyecto Procesos Prácticos para la Formación de Docentes en la carrera de Educación Comercial y de la docente encargada de la Práctica Profesional Supervisada.

Para esta investigación, se utiliza el tipo de estudio descriptivo que, según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92).

Por lo tanto, en este tipo de investigación, se observaron aspectos para luego describirlos y presentarlos de acuerdo con los resultados obtenidos. Además, se hizo una comparación entre las variables afines con los conocimientos técnicos secretariales básicos que se imparten en los módulos Manejo Básico de Oficinas con las habilidades y destrezas que solicitan los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia para contratar personal en el puesto de recepción, esto con el propósito de aportar un insumo importante.

### **3.4. Sujetos de información**

Los sujetos que brindaron información para esta investigación fueron la docente que impartió el curso de Práctica Profesional Supervisada del 2018, la docente encargada y participante del Proyecto Actividad Permanente para la Formación Docente en Educación Comercial en el 2018, así como los estudiantes de la carrera de Educación Comercial que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018 y los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia. Además, en el caso de las docentes y de los estudiantes practicantes, se delimitó el tiempo al periodo de 2018, debido a que este rango de tiempo generó un ambiente de certeza, al momento de contactarlos para la recolección de la información.

El grupo poblacional comprendido por los docentes y estudiantes universitarios se consideran como personas de interés, ya que poseen experiencia en el curso de Práctica Profesional Supervisada, así como en el proyecto Actividad Permanente para la Formación Docente en Educación Comercial.

Con respecto al sector empresarial, se seleccionó como población de interés a los jefes de consultorios médicos que brinden servicios odontológico, medicina general y otras especialidades médicas, así como jefes de oficinas de empresas pequeñas que realicen actividades comerciales, como por ejemplo, los bufets de abogados y contadores; ubicados en el cantón Central de Heredia, los cuales se presentaron como un mercado laboral accesible para la población beneficiaria de los módulos de Manejo Básico de Oficinas, así como el fácil acceso para la recolección de la información.

### **3.5. Fuentes de información**

Para el sustento de esta investigación, se utilizaron diferentes fuentes de información, con el fin de sustentar teóricamente este estudio, debido a que, según González y Maranto (2015), “una fuente de información es todo aquello que nos proporciona datos para reconstruir hechos y las bases del conocimiento. Las fuentes de información son un instrumento para el conocimiento, la búsqueda y el

acceso de a la información” (p. 2). Además, existen diferentes fuentes de información, las cuales se clasifican en primarias y secundarias:

### **3.5.1. Fuentes primarias de información**

Con el fin de obtener información pertinente a la investigación, se usan fuentes de información primarias. Las autoras González y Maranto (2015) indican que:

Este tipo de fuentes contienen información original es decir son de primera mano[...] Las principales fuentes de información primaria son los libros, monografías, publicaciones periódicas, documentos oficiales o informe técnicos de instituciones públicas o privadas, tesis, trabajos presentados en conferencias o seminarios, testimonios de expertos, artículos periodísticos (p. 3).

Las fuentes primarias que se utilizan en esta investigación son documentos físicos y digitales como lo son tesis, diferentes formulaciones del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente en la carrera de Educación Comercial que van desde el 2013 hasta el 2020, ponencias y artículos relacionados con el proyecto, los módulos de Manejo Básico de Oficinas, el Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional, el Modelo Pedagógico de la Universidad Nacional, los Planes de Mediano Plazo Institucional de la Universidad Nacional, entre otros documentos oficiales de la Escuela de Secretariado Profesional, la División de Educología y de la Universidad Nacional de Costa Rica, así como información oficial de PROCOMER.

### **3.5.2. Fuentes secundarias de información**

Con el objetivo de ampliar esta investigación, se utilizan fuentes secundarias, las cuales, según las autoras González y Maranto (2015), son “el proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria” (p. 3).

En esta investigación, se utilizan fuentes secundarias que proporcionan datos para dar sustento a estas, las cuales provienen del análisis de información

de páginas webs, documentos digitales como artículos de revistas entre otros documentos.

### **3.6. Población y muestra**

Para esta investigación, el concepto de población que se utilizará es el establecido por el autor Arias-Gómez y Villasís-Keever (2016), quienes indica que “la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados” (p. 202). Por ende, se entiende que la población es el conjunto de personas u objetos que el investigador escoge o selecciona para llevar a cabo su investigación tomando en cuenta las características y generalidades que estas puedan presentar en el desarrollo de esta.

En el desarrollo de esta investigación, se consideran cuatro poblaciones: la docente que impartió la Práctica Profesional Supervisada del 2018, la docente encargada y la participante del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente de la carrera de Educación Comercial, así como los estudiantes de la carrera de Educación Comercial que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018, así como los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas de cantón Central de Heredia.

La población total para esta investigación se muestra en la tabla 2, para efectos de los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia, se utilizó la lista de patentes registradas por el Departamento de Patentes de la Municipalidad de Heredia para identificar esta población de estudio.

**Tabla 2.***Población en estudio*

Tipo población	Cantidad
Docentes encargados del proyecto	2
Docente encargada de la Práctica Profesional Supervisada del 2018	1
Estudiantes de la Práctica Profesional Supervisada del 2018	16
Jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas	105
Total de la población	124

Fuente: Elaboración por Chacón y Gamboa (2019), con datos de la Municipalidad de Heredia.

A partir de los datos anteriores, para aplicar instrumentos y recolectar información, se procedió a seleccionar una muestra del total de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas. Al respecto, Arias-Gómez y Villasís-Keever (2016) indican que en una “investigación no se estudiará al total de la población, y que solo se elegirá a una fracción o muestra de la población” (p. 204). Por lo tanto, con la muestra, se podrá obtener la información por medio de la recolección de datos que se requieren para la realización de esta investigación.

La muestra para este estudio, inicialmente, se determinó de forma aleatoria (al azar), ya que, según Otzen y Manterola (2017), “garantiza que todos los individuos que componen la población blanco tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra” (p. 228). Sin embargo, como la recolección de datos se llevó a cabo en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020, la pandemia del COVID-19 afectó la respuesta esperada por parte de los jefes, por lo que, se realizaron cambios en la selección de la muestra, ya que, por la situación país, muchas de los consultorios médicos y oficinas pequeñas contempladas como parte de la población para este estudio se vieron afectados por la pandemia y fueron forzados a cerrar las entidades, por lo que, para la muestra de esta investigación, se utilizó la muestra accidental o consecutivo, ya que, de acuerdo con Otzen y Manterola (2017):

Se fundamenta en reclutar casos hasta que se completa el número de sujetos necesario para completar el tamaño de muestra deseado. Estos,

se eligen de manera casual, de tal modo que quienes realizan el estudio eligen un lugar, a partir del cual reclutan los sujetos a estudio de la población que accidentalmente se encuentren a su disposición. (p. 230)

Por lo que fue necesario que las investigadoras se desplazaran a buscar a los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas que cumplieran con las características de la población, para el desarrollo de esta investigación, con el propósito de aplicar un cuestionario en físico, de acuerdo con la disposición de cada participante al momento de la visita de las investigadoras.

Para el cálculo de la muestra, se aplica una fórmula, que de acuerdo con Herrera (2011, p. 1) en su documento *Fórmula para cálculo de la muestra poblaciones finitas*, es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Donde “n” es el tamaño de la muestra para la investigación, “N” representa el tamaño de la población finita a estudiar, “p” es la proporción esperada y “q” se representa como “1-p”; “Z $\alpha$ ” simboliza el coeficiente según el nivel de confianza o seguridad; y “d” es el margen de error posible. Además, el autor Herrera (2011) establece en su documento que “p” es igual al 5 % (0,05), “q” es igual “0.95 (1-0,05)” y que el coeficiente de Z $\alpha$ , es de 1,96, ya que el nivel de seguridad es del 95 %, y, en consecuencia, “d” es igual al 5 % (0,05).

En términos matemáticos aplicados a esta investigación, se desglosa la fórmula de la siguiente forma:

$$n = \frac{105 \times 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95}{0.05^2 \times (105 - 1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95}$$

$$n = 73$$

De un total de ciento cinco consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia, se determinó que la muestra está conformada por setenta y tres jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas, logrando así un nivel de confianza de un 95 % y un margen de error de 5 %. Este porcentaje se determinó, de acuerdo con la fórmula aplicada



y con la gran cantidad de empresas instaladas en el cantón Central de Heredia, con el fin de hacerlo viable para las investigadoras.

La población que participó en la Práctica Profesional Supervisada de la carrera de Educación Comercial del 2018 consta de dieciséis discentes y una docente, la cual estuvo a cargo de dicha práctica, además de las dos docentes a cargo del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente en la carrera de Educación Comercial del 2018, por lo que no se realizó el cálculo de la muestra a estas poblaciones, debido a que se trabajó con la totalidad de estas.

### **3.7. Operacionalización de las variables**

En la operacionalización de las variables de esta investigación, se toman en cuenta los objetivos, las variables que los componen, su definición teórica y operacional, así como la instrumentación a utilizar, los cuales se presenta a continuación en la tabla 3, que corresponde a la operacionalización de las variables.

**Tabla 3.**

*Operacionalización de las variables*

Objetivo específico	Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Instrumentación
<p>1. Identificar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimientos técnicos secretariales</li> </ul>	<p>Según Uchubanda (2019), los conocimientos técnicos secretariales: Son factores elementales para el logro de un adecuado rendimiento organizacional, siendo herramientas básicas y prácticas para alcanzar el máximo nivel competitivo de la administración en el desarrollo de las</p>	<p>Conocimientos requeridos para optar por un puesto de recepción en los consultorios médicos y oficinas de pequeñas empresas.</p>	<p>El instrumento que se utiliza para la recolección de la información es el cuestionario, el cual se le aplica a los jefes de consultorios médicos y oficinas de pequeñas empresas.</p>

- Puestos de recepción actividades correspondientes a la actividad comercial y empresarial” (p. 3).

El autor Ferro (2020) manifiesta que: Un o una recepcionista [...] atiende a los clientes o usuarios de un edificio en una zona particular conocida como recepción. Su función consiste en proporcionar todo tipo de información y asistencia, por lo que usualmente suelen poseer conocimientos

Relación entre las oportunidades laborales y las actividades que debe realizar la persona que ocupe un puesto de recepción. Habilidades y destrezas de la persona recepcionista.

El instrumento que se utiliza para la recolección de la información es el cuestionario, el cual se le aplica a los jefes de consultorios médicos y oficinas de pequeñas empresas.

[...] secretariales[...].  
 Principalmente  
 proporcionan  
 información precisa,  
 así como la  
 tramitación de  
 cualquier solicitud de  
 servicio al cliente,  
 bien de forma  
 presente, por  
 teléfono, correo  
 electrónico o fax (pp.  
 18-19).

<p>2. Relacionar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de</p>	<p>• Conocimientos técnicos secretariales</p>	<p>Según Uchubanda (2019), los conocimientos secretariales:                   Son factores elementales para el logro de un adecuado</p>	<p>Comparación entre los conocimientos técnicos secretariales impartidos en los módulos y las habilidades y destrezas que requiere el</p>	<p>Los módulos Manejo Básico de Oficinas y el instrumento aplicado a los jefes de consultorios médicos</p>
--	---	---	---	--

recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas con la formación que ofrecen los módulos de Manejo Básico de Oficinas.

rendimiento organizacional, siendo herramientas básicas y prácticas para alcanzar el máximo nivel competitivo de la administración en el desarrollo de las actividades correspondientes a la actividad comercial y empresarial” (p. 3).

empleador para y oficinas de contratar a una persona empresas pequeñas. en el puesto de recepción de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas.

- Módulos

González (2015) manifiesta que:

Formación ofrecida en los módulos de Manejo Básico de Oficina y su utiliza para la El instrumento que se recolección de la El módulo, en esta relación con la información es la concepción, es una actualización de información es la

---

		<p>unidad de aprendizaje de contenido ejecutor y dinámico. Tiene carácter interdisciplinar y sistémico en el que se integran docencia, investigación y servicio (p. 12).</p>	<p>conocimientos según el mercado laboral.</p>	<p>entrevista, la cual se le aplica a los docentes y el cuestionario a estudiantes practicantes de la carrera de Educación Comercial.</p>
<p>3. Establecer los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción de consultorios médicos y oficinas de empresas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos técnicos secretariales</li> </ul>	<p>Según Uchubanda (2019), los conocimientos técnicos secretariales:</p> <p>Son factores elementales para el logro de un adecuado rendimiento organizacional, siendo herramientas básicas y prácticas</p>	<p>Establecer los conocimientos y técnicas secretariales básicos (habilidades y destrezas) que se requieren, de acuerdo con el perfil que indique el sector empleador para ocupar un puesto de recepción.</p>	<p>Resultado del análisis de la información recopilada y consultada de la investigación.</p>

---

---

pequeñas como insumo para los módulos de Manejo Básico de Oficinas.	para alcanzar el máximo nivel competitivo de la administración en el desarrollo de las actividades correspondientes a la actividad comercial y empresarial” (p. 3).
---	---

---

Nota: Elaborado por Chacón y Gamboa (2020).

### **3.8. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

Para el desarrollo de esta investigación, se utilizaron técnicas e instrumentos para la recolección de datos. La autora Ávila (2017) indica que las técnicas son un “conjunto de procedimientos intangibles los cuales se apoyan de los instrumentos para el análisis societal integral y holístico, algunos ejemplos de estos son la observación, la visita domiciliaria” (p. 1). Es decir, que la técnica le permite al investigador poder recopilar información según los procedimientos que este realice para su investigación.

Además, para la autora Ávila (2017), los instrumentos “constituyen las vías tangibles y palpables que faciliten y sean un vehículo para una mejor intervención-acción a nivel micro y macro social, por ejemplo, el diario de campo, los expedientes, manuales de procedimientos.” (p. 1). Por ende, los instrumentos son el medio que el investigador puede utilizar para recopilar los datos sobre la opinión de la población meta.

En esta investigación, se utilizaron los siguientes instrumentos para la recolección de datos:

#### **3.8.1. Cuestionario**

En este trabajo, se utilizó el cuestionario, ya que, según Páramo (2017), consiste en “realizar el diseño de la encuesta o cuestionario y elegir el tipo de preguntas entre diversas clases (elección múltiple, escalas de valoración, texto simple, menú desplegable, ensayo breve, comentario, información demográfica, imágenes, fecha y hora)” (p. 60). Por lo tanto, los cuestionarios se utilizaron para recolectar información de los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y a los estudiantes de la carrera de Educación Comercial que realizaron la Práctica Profesional Supervisada en el 2018.

Inicialmente, se pretendía aplicar el cuestionario en formato digital, sin embargo, al no obtener la participación esperada de esta población, se tomó la decisión de aplicarlo en formato físico en los meses de octubre, noviembre y



diciembre de 2020, con el objetivo de obtener mayor participación de los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia.

El cuestionario de los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas está conformado por dos secciones, la primera sección consiste en solicitar información sobre datos generales y la segunda sección solicita información relacionada con los conocimientos técnicos secretariales básicos para el puesto de recepción. De este modo, el cuestionario consta de un total de catorce preguntas, de las cuales, cinco preguntas cerradas son de selección única, seis preguntas son cerradas de escala, dos preguntas son abiertas y una pregunta mixta.

Por otra parte, a los estudiantes de la carrera de Educación Comercial que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018, se les aplicó el cuestionario en formato digital, en los meses de septiembre y octubre de 2020, el cual fue elaborado con la herramienta tecnológica de Google Forms y se les envió por medio de la aplicación tecnológica de WhatsApp, con el objetivo de facilitar la recolección de datos.

El cuestionario aplicado a los estudiantes que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018 está conformado por tres secciones, la primera sección consiste en solicitar información sobre datos generales, la segunda sección se relaciona con el desarrollo de los módulos de la capacitación Manejo Básico de Oficinas y la tercera sección solicita información sobre los conocimientos técnicos secretariales básicos. El cuestionario consta de veinte preguntas, de las cuales, tres preguntas son de selección cerrada única, una pregunta cerrada de selección múltiple, seis preguntas cerradas de escala, cuatro preguntas abiertas y seis preguntas mixtas.

### **3.8.2. Entrevista**

A la docente encargada de la Práctica Profesional Supervisada del 2018 y la docente encargada y la participante del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente en la carrera de Educación Comercial del 2018 se les aplicó

la entrevista que, según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), “se define como una reunión para intercambiar información entre una persona (entrevistador) y otras (entrevistado u entrevistados)” (p. 460). Por lo tanto, en este caso, se comprende que la entrevista es la interacción entre la investigadora con cada uno de los docentes, esto de forma individual, con el objetivo de reunirse para hablar de un tema en específico y, de esta forma, conocer la opinión de la población de estudio.

La guía de la entrevista para docentes está conformada por tres secciones, la primera sección está compuesta por preguntas generales, la segunda sección está relacionada con los módulos de Manejo Básico de Oficinas y la tercera sección se relaciona con los conocimientos técnicos secretariales básicos.

Las entrevistas se desarrollaron de forma semiestructurada, debido a que se utilizó una guía para la entrevista, que consta de dieciocho preguntas, las cuales son de carácter abierto, puesto que las personas pueden responder de acuerdo con su criterio y sin ninguna limitación

Debido a que, el proceso de recolección de la información se llevó a cabo en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020, y ya había iniciado la pandemia por COVID-19, se procedió a realizar las entrevistas mediante una videollamada para cada docente por medio de la plataforma tecnológica de Zoom. Por ello, la información recolectada se documentó mediante la grabación del audio y el video con el respectivo consentimiento de la persona entrevistada y mediante notas escritas, con el fin de analizar la información de forma detallada y obtener conclusiones.

### **3.8.3. Validación de instrumentos**

La validación de los instrumentos utilizados en esta investigación, de acuerdo con Martínez (2019), “es la verificación del concepto que se realiza directamente consultando con la población, verificando si se entiende el concepto que se pretende medir” (p. 56). Por lo que, para la validación de la entrevista, se solicitó el criterio por medio de una rúbrica, la cual se envió por correo electrónico a dos docentes de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la Universidad Nacional,

sobre la guía elaborada para la entrevista dirigida a la población de estudio, debido a que, cumplen con las mismas características de la muestra, esto con el propósito de verificar posibles errores en el instrumento y aplicar las correcciones necesarias con el objetivo de obtener información veraz para la investigación.

Con respecto a la validación del cuestionario dirigido a jefes, se solicitó la opinión por medio de una rúbrica a tres (3) jefes de consultorios médicos y oficinas de pequeñas empresas, la cual fue enviada mediante el correo electrónico. Además, en el caso del cuestionario dirigido a los discentes practicantes, se solicitó el criterio por medio de una rúbrica a cuatro (4) estudiantes que realizaron la Práctica Profesional Supervisada en el 2018, la cual fue enviada por medio de la aplicación tecnológica de WhatsApp, debido a que cumplían con las características de la población de estudio, con la finalidad de verificar la existencia de posibles errores en el instrumento y la aplicación de las modificaciones correspondientes.

### **3.9. Técnicas para análisis de la información**

Para el análisis de los cuestionarios aplicados a los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y los cuestionarios aplicados a los estudiantes que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018, se utilizó una hoja de cálculo del programa de Excel, con el objetivo de interpretar la información recolectada por medio de gráficos y tablas, los cuales permiten identificar y visualizar la información facilitada por los individuos que participan de esta investigación y, de esta forma, obtener los resultados para este proceso.

Para tabular los datos recopilados de las entrevistas aplicadas a las docentes encargadas del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente de la carrera de Educación Comercial del 2018, así como a la docente encargada de la Práctica Profesional Supervisada de la carrera de Educación Comercial del 2018, se agruparon aquellas respuestas afines a cada componente consultado y posteriormente se trasladan los datos a tablas en una hoja de cálculo del programa Excel.

**3.9.1. Análisis de la información**

Seguido de la recolección de datos, se procede a elaborar un análisis de resultados, con el fin de sintetizar y analizar los requisitos que solicitan los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y, de esta forma, determinar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en los puestos de recepción como insumo para los módulos de Manejo Básico de Oficinas.

Al finalizar con el análisis de este apartado, se crean las conclusiones de la investigación, así como las recomendaciones para los módulos de Manejo Básico de Oficinas, de acuerdo con los resultados obtenidos en la recolección de datos.

## **Capítulo IV**

### **Análisis de la información**

## Capítulo IV. Análisis de la información

En el siguiente apartado, se reflejan los resultados obtenidos mediante la aplicación de los setenta y tres cuestionarios a los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y a los dieciséis estudiantes practicantes de la carrera de Educación Comercial del 2018, así como las entrevistas aplicadas a una docente, la cual estuvo a cargo de la Práctica Profesional Supervisada del 2018, así como a una profesora encargada y a una participante del Proyecto Actividad Permanente Procesos Prácticos para la Formación Docente en la carrera de Educación Comercial del 2018.

El análisis de la información recolectada en la investigación *Análisis de los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con los módulos de Manejo Básico de Oficinas*, se realiza de acuerdo con los objetivos específicos planteados:

### **4.1. Identificar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia.**

Para el análisis del primer objetivo específico de esta investigación, se realiza la identificación de los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia. Por lo que, se consultó a los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia, sobre los requisitos que solicitan para que una persona ocupe un puesto de recepción, los cuales se identificaron en categorías. Al respecto, el autor Pérez (2017) indica que:

Las categorías son los diferentes valores, alternativas es la forma de clasificar conceptuar o codificar un término o expresión de forma clara que no se preste para confusiones a los fines de determinada investigación. En

dichas alternativas serán ubicados, clasificados, cada uno de los elementos sujetos a estudio (las unidades de análisis) (p. 4).

Es decir, que las categorías se utilizan para que la información relacionada con la investigación sea más clara y este mejor organizada, con el fin de prevenir confusiones en los elementos de la investigación. A continuación, se presenta la tabla N°4, en la cual se establecen las categorías que se determinaron a partir de las opiniones dadas por los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia.

**Tabla 4.**

*Categorías sobre las opiniones de los de los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas con respecto a los conocimientos técnicos secretariales que debe tener una persona para ocupar un puesto de recepción.*

Categorías	Indicadores
Valores y principios	Por ejemplo, tener una buena actitud en el trabajo, ser disciplinada, discreta, amable.
Presentación Personal	Es decir, la persona que ocupa un puesto de recepción debe contar con una excelente presentación personal.
Servicio al cliente	Por ejemplo, debe conocer los servicios que se ofrecen en la institución, tener una buena interacción con el usuario, dar servicio al paciente, recibirlo, ubicarlos, tomar mensajes y atender el teléfono.
Computación	Por ejemplo, el manejo de la tecnología, del teléfono y la computadora, tener conocimientos básicos en redes sociales, uso de programas de cómputo, manejo de programas propios de la oficina, estadísticas, envío de correos y documentos.
Educación	Entre los que se mencionan son los conocimientos técnicos en secretariado, servicio al cliente y en informática, haber concluido al menos la secundaria, conocimientos en reportes y ventas, manejo de matemática y lógica, en relaciones

	públicas, así como en el caso de los consultorios indicaron que debe tener algún conocimiento básico en odontología.
Buena comunicación	Es decir, el individuo debe tener buena comunicación y disposición para atender al público, tener una buena expresión oral, ser asertiva y tener un buen vocabulario.
Orden	La persona que ocupa el puesto de recepción debe ser ordenada, metódica y mantener la limpieza en su área de trabajo.
Puntualidad	La persona que ocupe un puesto de recepción debe ser puntual.
Proactividad	El empleado que ocupe un puesto de recepción debe ser una persona enérgica, ser proactiva, dinámica, ser eficaz y que le interese conocer el puesto.
Idiomas	Debe tener conocimientos básicos en inglés, dominio del idioma inglés o ser bilingüe.
Paquetes de Office	El o la persona debe manejar Windows y paquete office (Word, Excel).
Empatía	Debe ser una persona empática y comprensiva.
Disponibilidad	Disposición al desempeñar otras tareas, disponibilidad de tiempo y buena disposición
Archivo	Debe tener conocimientos en la administración de la papelería, conocer y realizar archivos, manejo adecuado de los documentos y los expedientes
Lealtad	Debe ser una persona confiable y ser leal.
Trabajar bajo presión	Saber tener buen desempeño a la hora de trabajar bajo presión y deseos de superación e interés en su trabajo
Liderazgo	Debe tener iniciativa y aportar nuevas ideas.
Atención telefónica	Debe tener habilidad para responder varias llamadas y tomar recados.



Experiencia	La persona que ocupe el puesto de recepción debe contar con experiencia.
Relaciones interpersonales	La persona debe integrarse al equipo y saber trabajar en equipo.
Resolución de problemas	Debe saber tomar decisiones y tener facilidad de resolver problemas.
Otros	Por ejemplo, el lugar de residencia, manejo de datafono y el análisis del perfil.

Nota: Elaboración propia, con datos del instrumento aplicada a los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia (2020).

Las categorías presentadas en la tabla 4 se clasifican como conocimientos técnicos secretariales y cualidades que pueden poseer las personas que ocupen un puesto de recepción. De este modo, los conocimientos técnicos secretariales que los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas consideran importantes son los siguientes: servicio al cliente y atención telefónica, manejo de aspectos computacionales y de paquetes de Office, conocimientos técnicos secretariales, de informática, entre otros; buena comunicación y expresión oral, conocimiento en idiomas, principalmente inglés; y conocimientos en el manejo de archivos y expedientes.

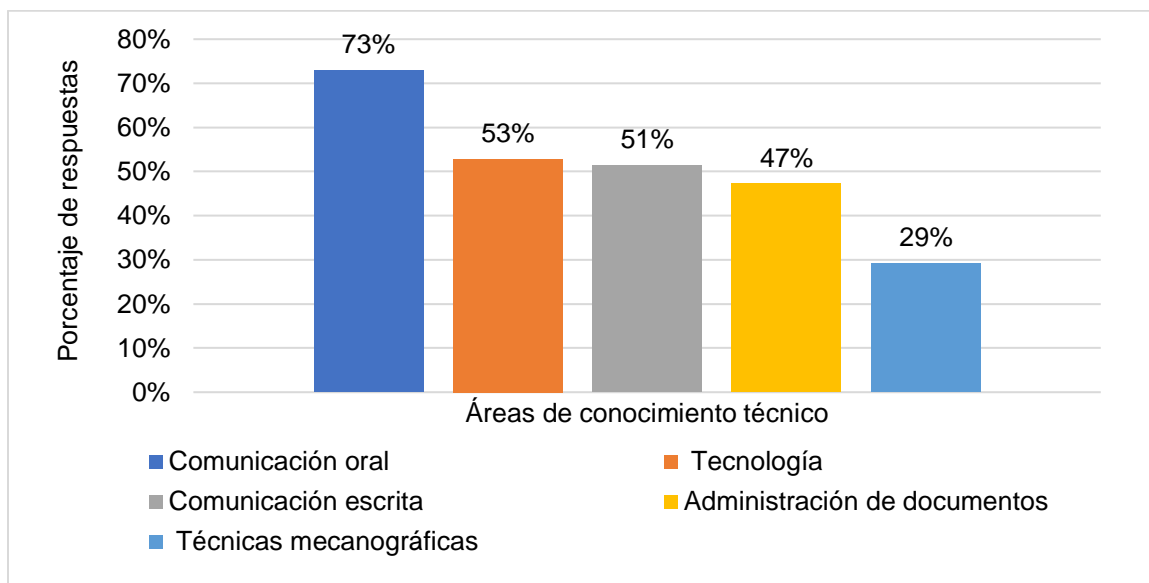
En cuanto a las cualidades que pueden poseer las personas que ocupan los puestos de recepción, se identifican las siguientes categorías: valores y principios, presentación personal, orden, puntualidad, proactividad, empatía y comprensión, confianza y lealtad, trabajo bajo presión y deseos de superación, liderazgo, experiencia, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, capacidad de resolución de problemas y toma de decisiones, liderazgo y otros.

Además, la información obtenida concuerda con lo expresado por el autor Mauro (2018). De modo que la persona que ocupe un puesto de recepción debe cumplir con los requisitos laborales, como la imagen personal, debido a que es la primera impresión de la empresa ante el cliente, debe ofrecer un excelente servicio al cliente, debe tener una buena comunicación tanto de forma presencial como por medio de una llamada telefónica y conocimientos en computación. Por

ende, la persona que ocupa un puesto de recepción debe contar con conocimientos técnicos secretariales básicos que le permitan desenvolverse de la manera más eficiente en las funciones que ejecuta, además de contar con cualidades que le permitan interactuar con los clientes y de esta manera ofrecer un servicio de calidad a los individuos que requieran sus servicios.

Por otro lado, para la determinación de las áreas de conocimiento que debe poseer la persona que realiza las funciones secretariales, se procede a realizar un análisis de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia que participaron en esta investigación.

En la figura 1, se presentan los criterios emitidos por los setenta y tres jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas con respecto al nivel de importancia de las cinco áreas de conocimientos técnicos secretariales básicos que se requieren en el puesto de recepción.



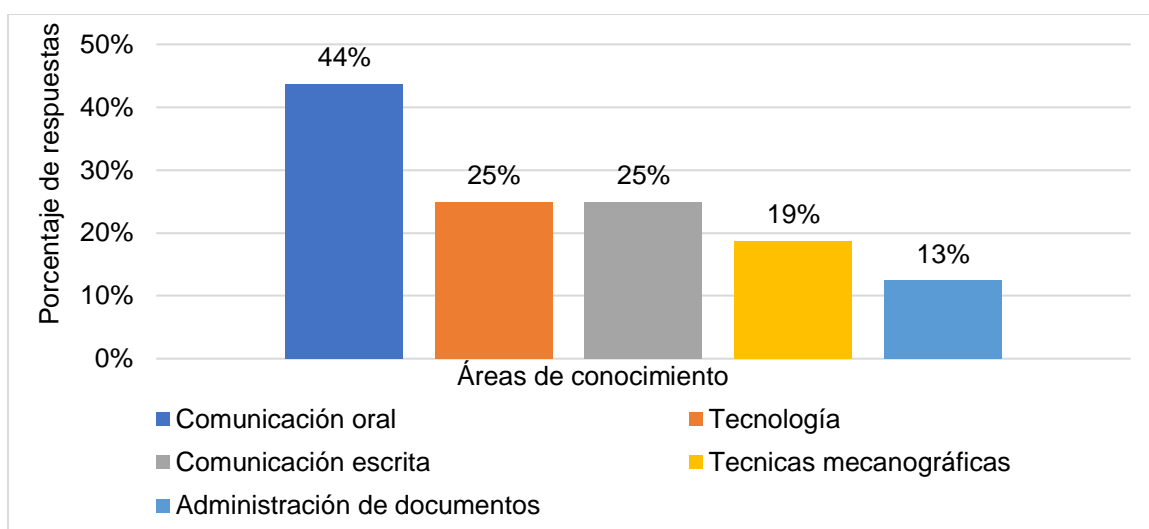
**Figura 1.**

*Nivel de importancia de las áreas de los conocimientos técnicos secretariales básicos según los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia.*

Nota: Elaborado por Chacón y Gamboa (2021).

De acuerdo con la figura anterior, se puede observar que las áreas de conocimientos técnicos secretariales básicos que debe poseer la persona que se desempeña en el puesto de recepción, según lo indicado por los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas, la más relevante es el área de la comunicación oral, seguido de la tecnología y la comunicación escrita.

Por otra parte, se les consultó a los dieciséis estudiantes de la carrera de Educación Comercial que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018, con respecto a su criterio del orden de importancia de las áreas de conocimientos técnicos secretariales básicos, a continuación, se presentan los resultados obtenidos en la figura 2.



**Figura 2.**

*Nivel de importancia de las áreas de los conocimientos técnicos secretariales básicos según las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercial que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018.*

Nota: Elaborado por Chacón y Gamboa (2021).

Con respecto a la figura 2, se interpreta que de las cinco áreas de conocimientos técnicos secretariales básicos que debe poseer la persona que se desempeña en el puesto de recepción, la más relevante es el área de comunicación oral, seguido de la tecnología y la comunicación escrita.

Además, la docente encargada y la participante del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente de la carrera de Educación Comercial del 2018 y la docente que impartió la Práctica Profesional Supervisada del 2018

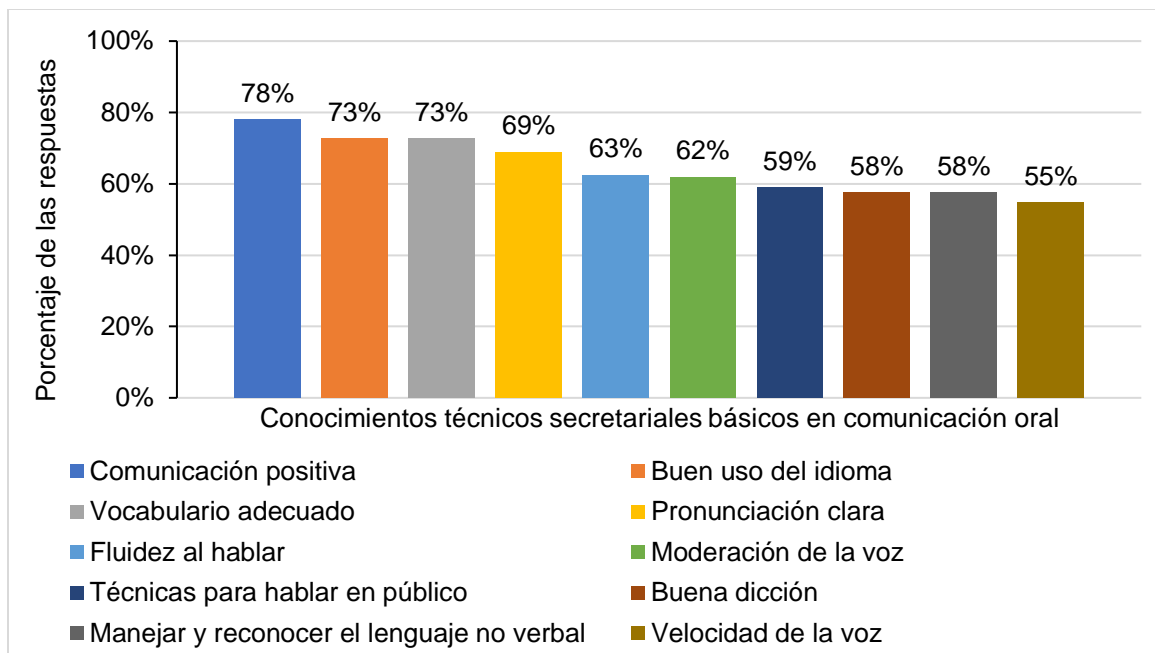
sugieren incorporar las áreas de gestión de oficinas y la de comunicación como parte de los conocimientos técnicos secretariales básicos que se requieren para ocupar un puesto de recepción.

De acuerdo con lo anterior, se puede observar que los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas, la profesora encargada y la participante del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente de la carrera de Educación Comercial 2018, la docente que impartió la Práctica Profesional Supervisada del 2018 y las personas estudiantes que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018 comparten el criterio de que en los conocimientos técnicos secretariales básicos el área de comunicación oral es la más relevante, seguido de la tecnología y comunicación escrita, además, concuerdan con que las áreas de administración de documentos y técnicas mecanográficas son las menos relevantes.

Por tal motivo, y según la información recopilada, se infiere que, para ocupar un puesto de recepción, es importante tener conocimientos técnicos secretariales. Lo anterior es secundado por Uchubanda (2019), quien indica que los conocimientos técnicos secretariales “son factores elementales para el logro de un adecuado rendimiento organizacional, siendo herramientas básicas y prácticas para alcanzar el máximo nivel competitivo de la administración en el desarrollo de las actividades correspondientes a la actividad comercial y empresarial” (p. 3).

Con el objetivo de profundizar en cada una de las áreas de conocimiento establecidas anteriormente como las más importantes por las poblaciones muestra. A continuación, se presenta un análisis de los conocimientos técnicos secretariales que conforman cada área, así como su relevancia en el ejercicio de las labores secretariales.

En cuanto al área de comunicación oral, en la figura 3, se presentan los resultados obtenidos al consultarle a los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia sobre el nivel de importancia que poseen los conocimientos técnicos secretariales básicos de esta área, al momento de desempeñar adecuadamente el puesto de recepción.



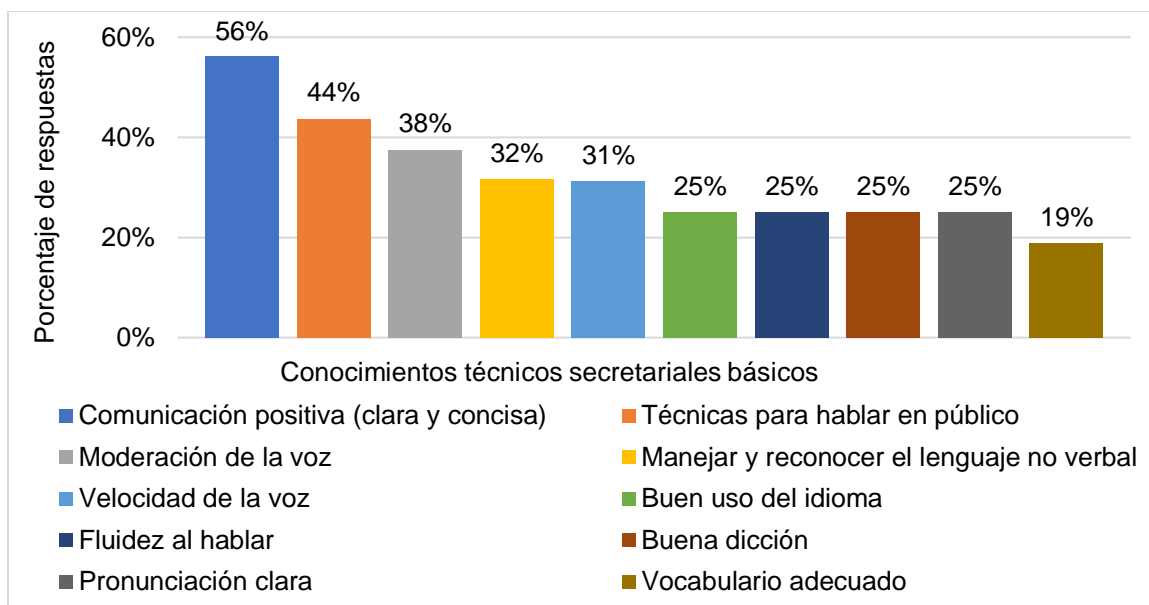
**Figura 3.**

*Nivel importancia de los conocimientos técnicos secretariales básicos en la comunicación oral según los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia.*

Nota: Elaborado por Chacón y Gamboa (2021).

Se puede observar, en la figura 3, que todos los conocimientos secretariales básicos son importantes para los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia, debido a que todas las categorías se encuentran sobre el cincuenta por ciento (50 %), por lo que se interpreta que la categoría más importante es la comunicación positiva (clara y concisa), seguido del buen uso del idioma, el vocabulario adecuado y pronunciación clara. Por ende, se puede observar que, para los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia, el área de comunicación oral es de gran importancia para ocupar un puesto de recepción.

Además, se consultó a las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercial que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018, con respecto a los conocimientos técnicos secretariales básicos en la comunicación oral, lo cual se presenta a continuación.



**Figura 4.**

*Nivel de importancia de los conocimientos técnicos secretariales básicos en la comunicación oral según las personas estudiantes de la carrera de Educación Comerciá que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018.*

Nota: Elaborado por Chacón y Gamboa (2021).

Según la información recopilada en los cuestionarios aplicados a las personas estudiantes, ellos indicaron que la más importante es la comunicación positiva, seguido de las técnicas para hablar en público y la moderación de la voz.

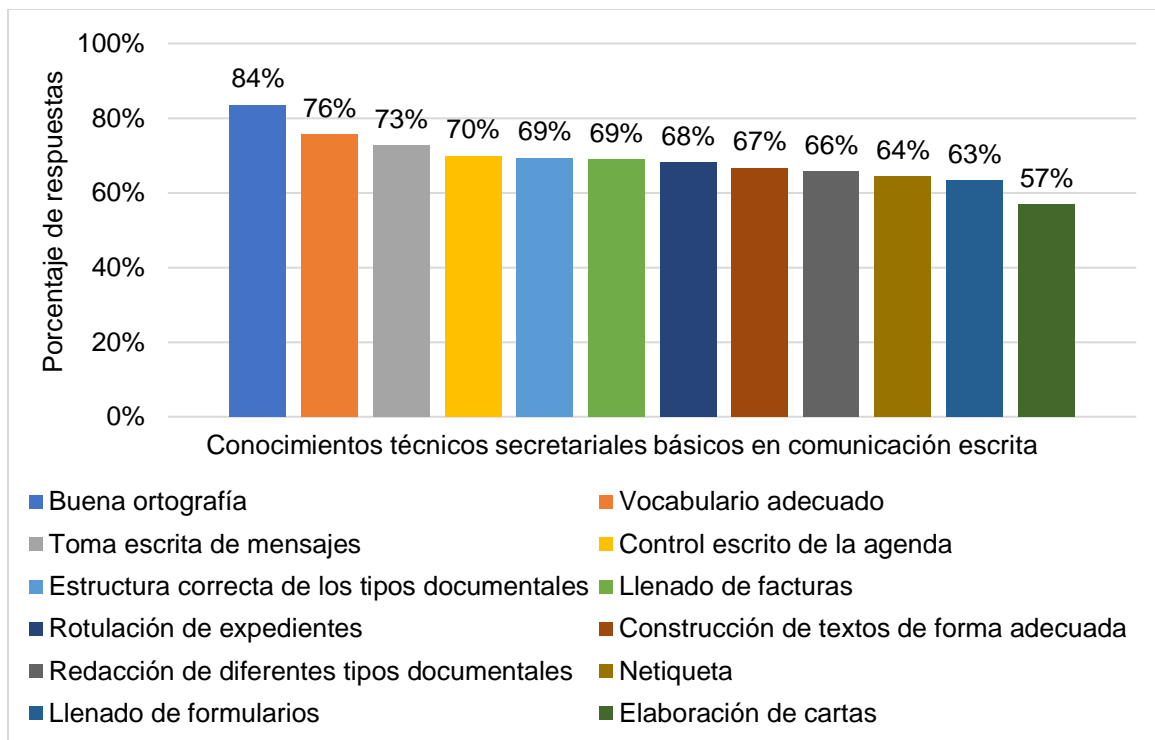
En este caso, se puede apreciar que los criterios tanto de los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia como de las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercial, que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018, concuerdan con que el conocimiento técnico secretarial más importante en la comunicación oral es la comunicación positiva. Sin embargo, ambas poblaciones discrepan con respecto a la importancia de los otros conocimientos técnicos secretariales básicos de la comunicación oral. Esto debido a que, en el caso de los estudiantes encuestados, el segundo y tercer conocimiento con más relevancia son las técnicas para hablar en público y la moderación de la voz, Mientras que, para los jefes de consultorios médicos y oficinas pequeñas, el buen uso del idioma y el vocabulario adecuado son el segundo y tercer conocimiento más relevante, respectivamente.

Aunado a lo anterior, para los jefes encuestados, la velocidad de la voz es el aspecto menos importante y, para los estudiantes, el vocabulario adecuado se encuentra en el último nivel de importancia. Esta situación ejemplifica, en mayor medida, la diferencia en las percepciones sobre los conocimientos en la comunicación oral que son imperativos en las personas que ocupan un puesto de recepción; ya que, para los jefes de consultorios médicos y oficinas pequeñas, el empleo de un vocabulario adecuado es esencial, mientras que esta característica no es tan importante para los estudiantes encuestados que han impartido la capacitación Manejo Básico de Oficinas.

Cabe resaltar la importancia de que la comunicación oral sea congruente, clara y sencilla, de tal forma que las personas entiendan el mensaje que se les transmite, con el objetivo de realizar las funciones de forma eficiente y eficaz (Zenteno, Ferrera, Méndez y Zacarias, 2017). Por ende, para que haya una buena comunicación oral en el ámbito laboral, es muy importante tener una comunicación clara, un buen uso del idioma, usar el vocabulario adecuadamente, tener una pronunciación clara, que sea fluido al hablar, que posea técnicas para hablar en público, con el fin de que las personas comprendan de manera correcta el mensaje y puedan desarrollar de manera eficiente y eficaz las funciones que le sean delegadas.

Además, la docente que impartió la Práctica Profesional Supervisada del 2018 y las encargadas del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación de Docentes de la carrera de Educación Comercial del 2018 manifiestan que, para tener una buena comunicación oral, se debe ser asertivo, tener buena dicción, una buena vocalización y entonación, esto ligado con gestos y la presentación personal con los clientes.

En cuanto a la comunicación escrita, se les consultó a los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia sobre la importancia de los conocimientos técnicos secretariales básicos en esta área. Por lo que, en la figura 5, se reflejan los criterios emitidos por las personas participantes.



**Figura 5.**

*Nivel importancia de los conocimientos técnicos secretariales básicos en la comunicación escrita según los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia.*

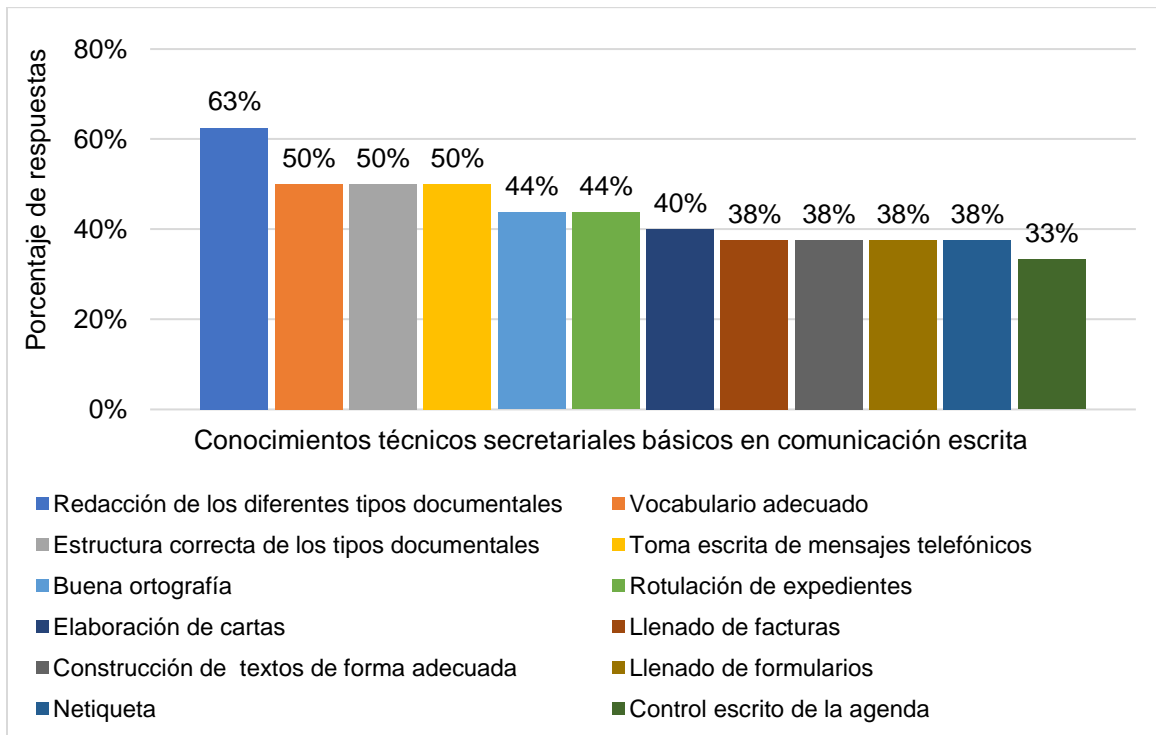
Nota: Elaborado por Chacón y Gamboa (2021).

Con respecto a los conocimientos técnicos secretariales básicos que debe tener la persona que ocupa el puesto de recepción en el área de la comunicación escrita, se puede observar que el más importante es la buena ortografía, seguido de vocabulario adecuado para cada tipo documental y la toma escrita de mensajes telefónicos.

Según lo reflejado en la figura anterior, se aprecia que, para los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia, es importante que la persona que ocupa el puesto de recepción cuente con conocimientos técnicos secretariales básicos en el área de la comunicación escrita, principalmente en la buena ortografía, vocabulario adecuado y la toma escrita de mensajes. Lo anterior debido a que esto le permitirá desempeñar sus funciones de manera eficiente.



Además, se les consultó a las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercial que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018 sobre su criterio de los conocimientos técnicos secretariales básicos en la comunicación escrita que debe tener una persona que ocupa el puesto de recepción. Por lo que, en la figura 6, se pueden observar los criterios emitidos por las personas estudiantes.



**Figura 6.**

*Nivel de importancia de los conocimientos técnicos secretariales básicos en la comunicación escrita según las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercia que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018.*

Nota: Elaborado por Chacón y Gamboa (2021).

De los conocimientos técnicos secretariales básicos en el área de comunicación escrita que debe poseer la persona que se desempeña en un puesto de recepción, las personas estudiantes indican que el de mayor importancia es la redacción de los diferentes tipos documentales, seguido de vocabulario adecuado para cada tipo documental, conocimientos básicos en la estructura correcta en los tipos documentales, toma escrita de mensajes telefónicos y buena ortografía.

De acuerdo con la priorización de los conocimientos anteriormente mencionados, se difiere que la elaboración correcta de estos documentos permite que la información brindada sea de fácil comprensión por los clientes. Relacionado con esto, los autores Fernández y Fernández (2017) indican que “una buena comunicación escrita facilita la comprensión del mensaje que se quiere emitir y, por tanto, influye en el buen funcionamiento de la empresa” (p. 45). Por lo que contar con conocimientos técnicos secretariales básicos en la elaboración de documentos facilita la comunicación entre las entidades.

Además, los autores Fernández y Fernández (2017) manifiestan que “a la hora de elaborar diferentes tipos de escritos, se deber tener en consideración [...] las formas, las estructuras y los contenidos escritos [...] la ortografía, la sintaxis y la puntuación.” (p. 45). Por lo tanto, es importante tener conocimientos con respecto a la estructura de las oraciones, la ortografía y la sintaxis, ya que esto permite que los individuos puedan comprender fácilmente el mensaje enviado, esto en aras de mantener una excelente comunicación empresarial.

Al comparar las respuestas de las poblaciones encuestadas se denota que hay discrepancias entre los conocimientos técnicos secretariales básicos de mayor importancia en el área de la comunicación escrita. Los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas señalan la buena ortografía, el vocabulario adecuado y la toma escrita de mensajes telefónicos como los aspectos más importantes para desempeñarse en un puesto de recepción. Mientras que las personas estudiantes que realizaron la Práctica Profesional Supervisada de la carrera de Educación Comercial del 2018 indican que la redacción de los diferentes tipos documentales, el vocabulario adecuado, la estructura correcta en los tipos documentales y la toma escrita de mensajes telefónicos son los más importantes para que un individuo ejecute de forma ágil y eficiente las funciones secretariales en la recepción. Por ende, se denota que, en ambos casos, los únicos aspectos en común son la toma escrita de mensajes telefónicos y el vocabulario adecuado.

Aunado a lo anterior, se resalta que los jefes encuestados indican que los conocimientos técnicos secretariales básicos más relevantes son los relacionados

con el fondo, es decir, con la información, de modo que el funcionario se encuentre en capacidad de desarrollar las funciones más básicas relacionadas con el contacto con el cliente. Por el contrario, para las personas estudiantes practicantes, los conocimientos relacionados con el formato y el contenido de los distintos tipos documentales utilizados en los consultorios médicos y las oficinas de empresas pequeñas representan los aspectos más importantes en esta área de conocimiento.

En relación con lo anterior, se le consultó a la profesora que impartió la Práctica Profesional Supervisada del 2018, la profesora encargada y la participante del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente de la carrera de Educación Comercial del 2018, por lo que, se presentan extractos de la entrevistas realizadas a esta población de forma codificada, los cuales son PD1, PD2 y PD3 ,según correspondan, debido a que la autora Monge (2015) indica que “los códigos son inicialmente fragmentos textuales o conceptualizados que revelan una relación abstracta entre las personas participantes y los datos que han generado” (p. 79).

Dichos extractos son los siguientes:

**Tabla 5.**

*Criterios emitidos por las docentes en respuesta a la pregunta 12 de la entrevista.*

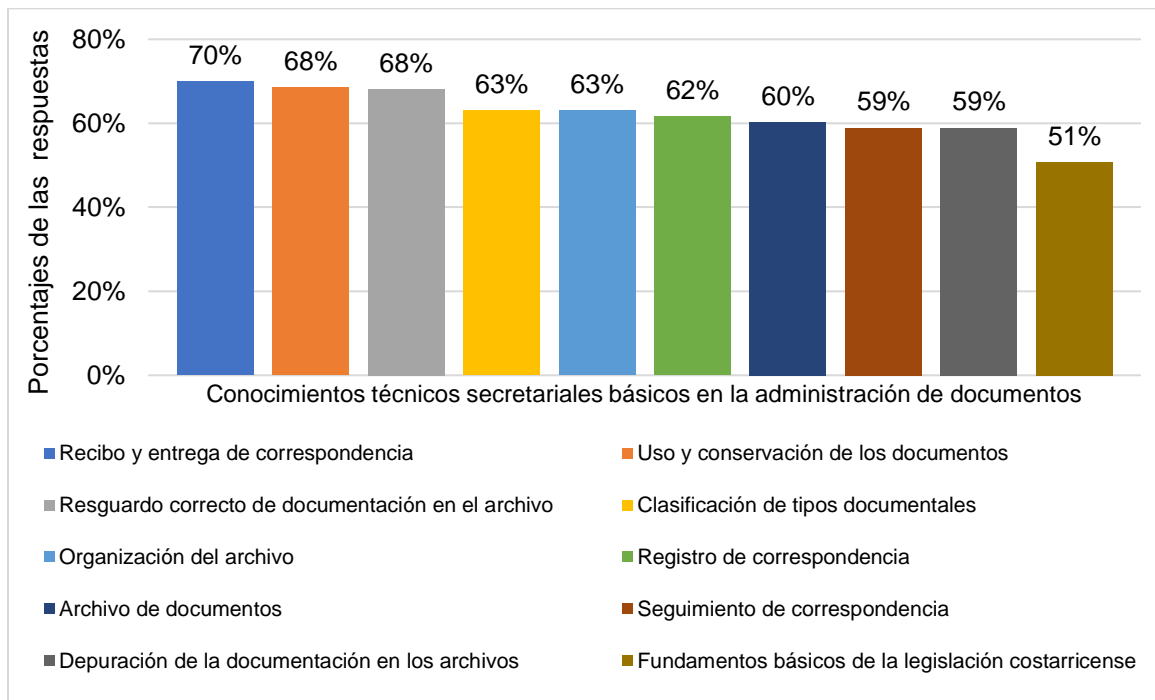
<b>Participante</b>	<b>Criterio</b>
PD2	“trabajar la ortografía... la esencia de la construcción de un párrafo, la idea principal apoyada de 2-3 ideas secundarias... esa construcción básica de los párrafos es fundamental”
PD3	“abarcas ortografía, reglas ortográficas básicas [...] redacción porque es una persona que va a tener que crear documentos comerciales [...] la unión de las ideas, el punto, coma [...] básicamente [...] redacción y ortografía”

Nota: Elaboración propia, con datos de las entrevistas aplicadas a las docentes (2020).

Por ende, tal y como se muestra en la tabla 5, las docentes coinciden con las personas estudiantes practicantes, al indicar que la redacción de tipos

documentales y la ortografía son los conocimientos técnicos secretariales básicos importantes en la comunicación escrita.

Por otro lado, se les consultó a los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas sobre los conocimientos técnicos secretariales básicos en la administración de documentos que debe poseer la persona que ocupa el puesto de recepción, a continuación, se muestran los criterios emitidos por las personas participantes.



**Figura 7.**

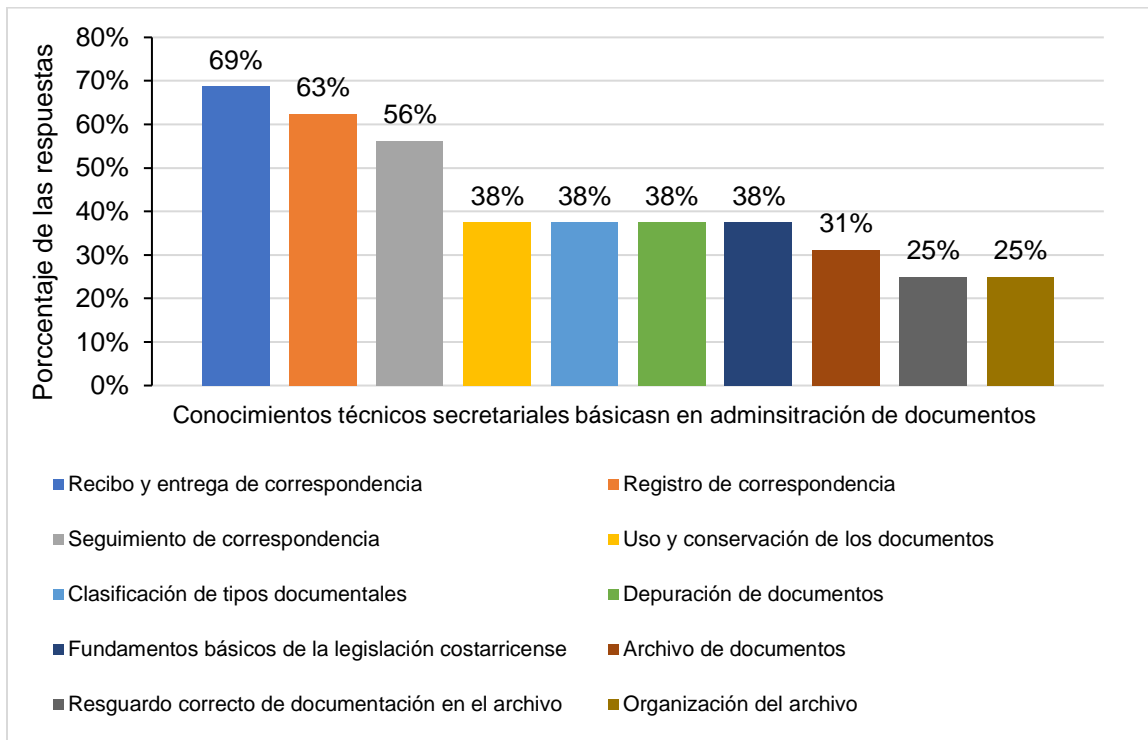
*Nivel importancia de los conocimientos técnicos secretariales básicos en la administración de documentos según los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia.*

Nota: Elaborado por Chacón y Gamboa (2021).

De acuerdo con la figura 7, los jefes indican que en el área de la administración de documentos el más importante es el de recibo y entrega de correspondencia, seguido de uso y conservación de los documentos, resguardo correcto de documentación en el archivo y la clasificación de los tipos documentales (cartas, oficios, facturas y otros). Partiendo de lo anterior, se observa que, para los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas

pequeñas del cantón Central de Heredia, todos los conocimientos técnicos secretariales básicos de la administración de documentos son importantes para el desempeño de la persona recepcionista.

Asimismo, se consultó a las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercial que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018 sobre los conocimientos técnicos secretariales básicos en el área de la administración de documentos que debe tener la persona que ocupa el puesto de recepción, en la figura 8, se muestran los criterios emitidos por esta población.



**Figura 8.**

*Nivel de importancia de los conocimientos técnicos secretariales básicos en la administración de documentos según las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercial que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018.*

Nota: Elaborado por Chacón y Gamboa (2021).

Según la figura anterior, el conocimiento técnico secretarial básico más importante en el área de administración de documentos que debe poseer la persona que se desempeña en un puesto de recepción, es el recibo y entrega de

correspondencia. Seguidamente, se encuentra el registro de correspondencia y el seguimiento de la correspondencia.

Para ambas poblaciones encuestadas, el conocimiento en el área de la administración de documentos más importante para el desarrollo y organización del puesto de recepción es el recibo y la entrega de correspondencia. Sin embargo, ambas discrepan en los otros aspectos relevantes dentro del área de la administración de documentos, ya que los jefes encuestados enfatizan como prioridad el conocimiento técnico secretarial del resguardo correcto de documentos en el archivo, mientras que, para las personas estudiantes practicantes, este conocimiento es considerado como el menos importante junto con la organización del archivo.

Aunado a la posición de los jefes, según el Instituto Nacional de Cancerología (2017), la administración de documentos son el “conjunto de métodos y prácticas destinadas a planear, dirigir y controlar la producción, circulación, organización, conservación, uso, selección y destino final de los documentos de archivo” (p. 9). Por ende, al utilizar un método correcto en la administración de documentos, la persona que realiza funciones secretariales las podrá ejecutar de tal forma que minimizará la duplicación o extravió de los documentos, lo cual le permitirá realizar sus funciones de manera eficiente y eficaz.

Asimismo, la profesora que impartió la Práctica Profesional Supervisada del 2018, así como la profesora encargada y la participante del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente de la carrera de Educación Comercial del 2018 comentan que se debe tener conocimientos básicos en:

**Tabla 6.**

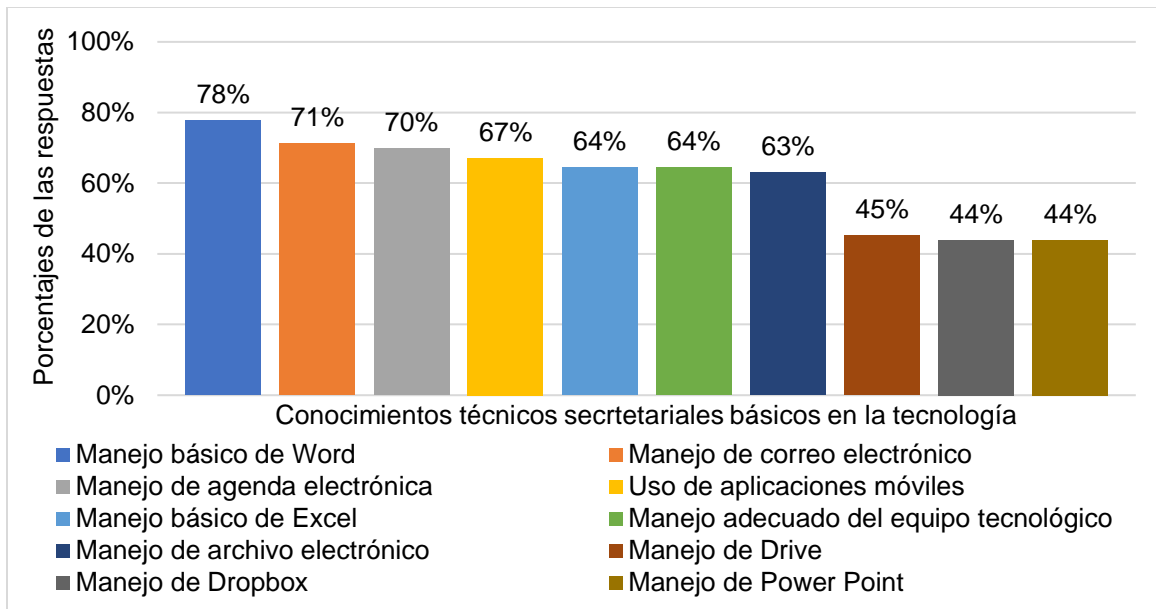
*Criterios emitidos por las docentes en respuesta a la pregunta 13 de la entrevista.*

<b>Participante</b>	<b>Criterio</b>
PD1	“la importancia de los documentos como documentos legales y su valor ... la creación de expedientes, el tratamiento de la administración de documentos [...] lo puede hacer por asuntos o alfabéticamente y la importancia de manejo de documentación de que este bien rotulado, facturas”
PD2	“la ordenación numérica, porque tal vez les asignan un número a las personas ...o hacen un mix de alfabeto y número”.
PD3	“las etapas de la gestión documental y conocer sobre la terminología, recepción de documentos, llenado de instrumentos descriptivos de recibido y de enviado, también [...], conocer los materiales que se necesitan para guardar los documentos, la calidad del papel y de la tinta que se utiliza [...] los métodos de ordenamiento... el ciclo de vida de los documentos, el resguardo del documento”.

Nota: Elaboración propia, con datos de las entrevistas aplicadas a las docentes (2020).

Según lo expresado por las poblaciones que componen esta investigación, se puede diferir que el resguardo correcto de la documentación, el recibido y entrega de la correspondencia y su seguimiento y los métodos de ordenación alfabético, por asunto o numérico son muy importantes para mantener una adecuada administración de los documentos en la oficina.

Con respecto al área de la tecnología, se les consultó a los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia sobre los conocimientos técnicos secretariales básicos en tecnología con los que debe contar la persona que ocupa el puesto de recepción. Dichos criterios se muestran en la figura 9.



**Figura 9.**

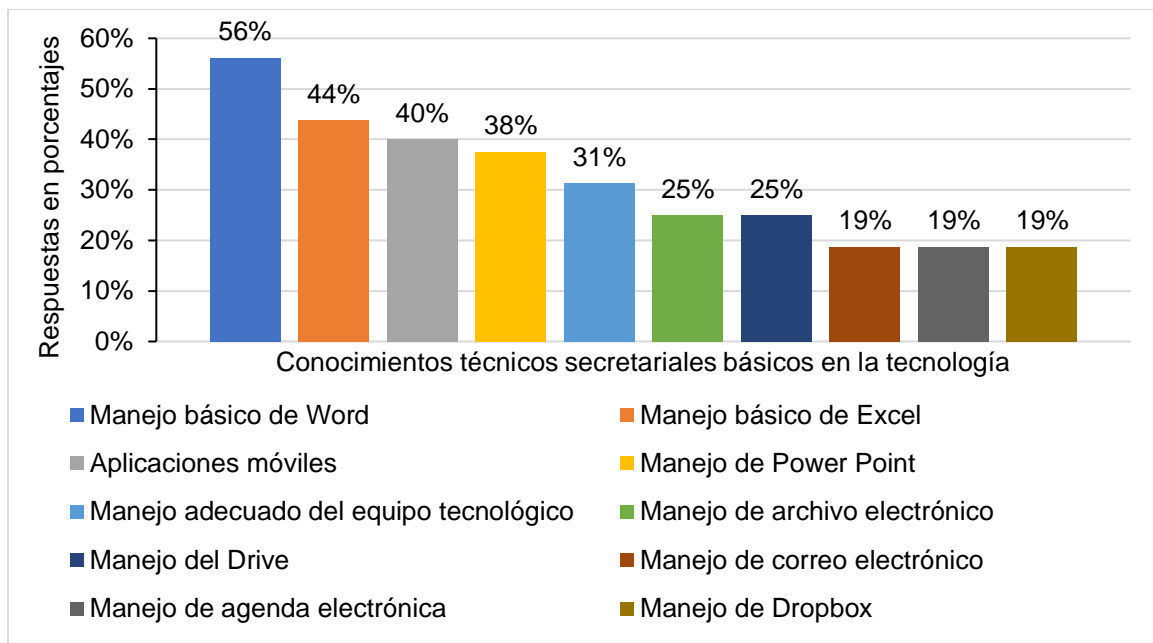
*Nivel importancia de los conocimientos técnicos secretariales básicos en tecnología según los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia.*

Nota: Elaborado por Chacón y Gamboa (2021).

Según la figura 9, los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas indican que, en el área tecnológica, el más relevante es manejo básico de Word, seguido de manejo de correo electrónico, manejo de agenda electrónica y uso de aplicaciones móviles.

Asimismo, se les consultó a las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercial que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018 sobre los conocimientos técnicos secretariales básicos que debe tener la persona que ocupa el puesto de recepción en el área de la tecnología. En la figura 10, se reflejan los criterios emitidos por esta población.





**Figura 10.**

*Nivel de importancia de los conocimientos técnicos secretariales básicos en la tecnología según las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercial que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018.*

Nota: Elaborado por Chacón y Gamboa (2021).

De acuerdo con la figura 10, en el área tecnológica, las personas estudiantes consideran que la categoría de mayor relevancia es manejo básico de Word, seguido de manejo básico de Excel y las aplicaciones móviles. Por lo que, tomando en cuenta lo que indican los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas y las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercial, se infiere que hay una coincidencia con lo expuesto por el autor Bottos (2019), el cual manifiesta que la tecnología se usa en todos los ámbitos, ya sea laboral o personal, de tal forma, las herramientas tecnológicas como WhatsApp, Facebook, redes sociales, internet, computadoras y los teléfonos inteligentes agilizan las actividades laborales en la oficina, como las transacciones comerciales, las cuales se pueden ejecutar de manera presencial o virtual.

La profesora que impartió la Práctica Profesional Supervisada del 2018, la profesora encargada y la participante del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente de la carrera de Educación Comercial del 2018 indican que la

persona que ocupe el puesto de recepción en la oficina debe tener conocimientos tecnológicos en saber lo siguiente:

**Tabla 7.**

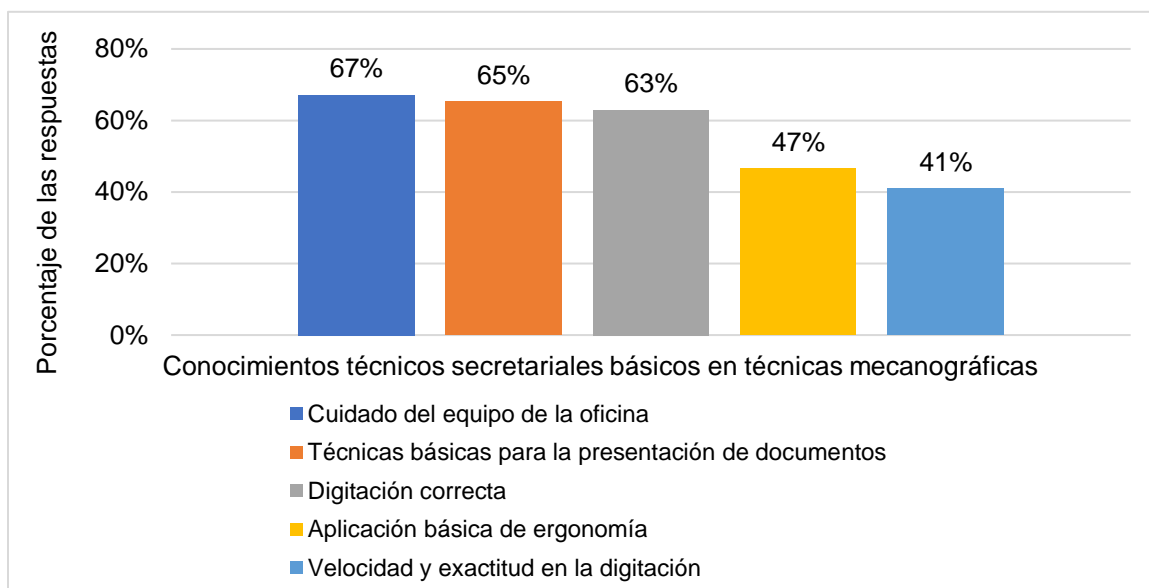
*Criterios emitidos por las docentes en respuesta a la pregunta 14 de la entrevista.*

<b>Participante</b>	<b>Criterio</b>
PD1	“manejo de archivo, organización de carpetas en computadora tipo archivo digital, una organización adecuada de las carpetas en la computadora”
PD2	“el uso de Word..., pero precisamente enfocado en la producción de documentos pequeños..., el uso igual básico[...] de Excel, [...]enfocada en[...] registrar facturas[...]”
PD3	“manejar el teléfono inteligente, WhatsApp, redes sociales Facebook Instagram, computadora, agenda electrónica, internet, uso del correo electrónico y Drive.”

Nota: Elaboración propia, con datos de las entrevistas aplicadas a las docentes (2020).

Como se muestra en la tabla 7, las observaciones brindadas por las docentes concuerdan con los criterios emitidos por los jefes encuestados y las personas estudiantes practicantes, con respecto a la importancia del uso de paquetes computacionales como Word y Excel y el uso de aplicaciones móviles. Mientras que, para las docentes y los jefes encuestados, es de gran relevancia el uso de la agenda y el correo electrónico; para las personas estudiantes practicantes, estos conocimientos no son de gran importancia para la ejecución de las funciones en el puesto de recepción

En cuanto al área de las técnicas mecanográficas, se les consultó a los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia sobre los conocimientos técnicos secretariales básicos con los que debe contar la persona que ocupa el puesto de recepción, en la figura 11, se reflejan los criterios emitidos por los jefes.



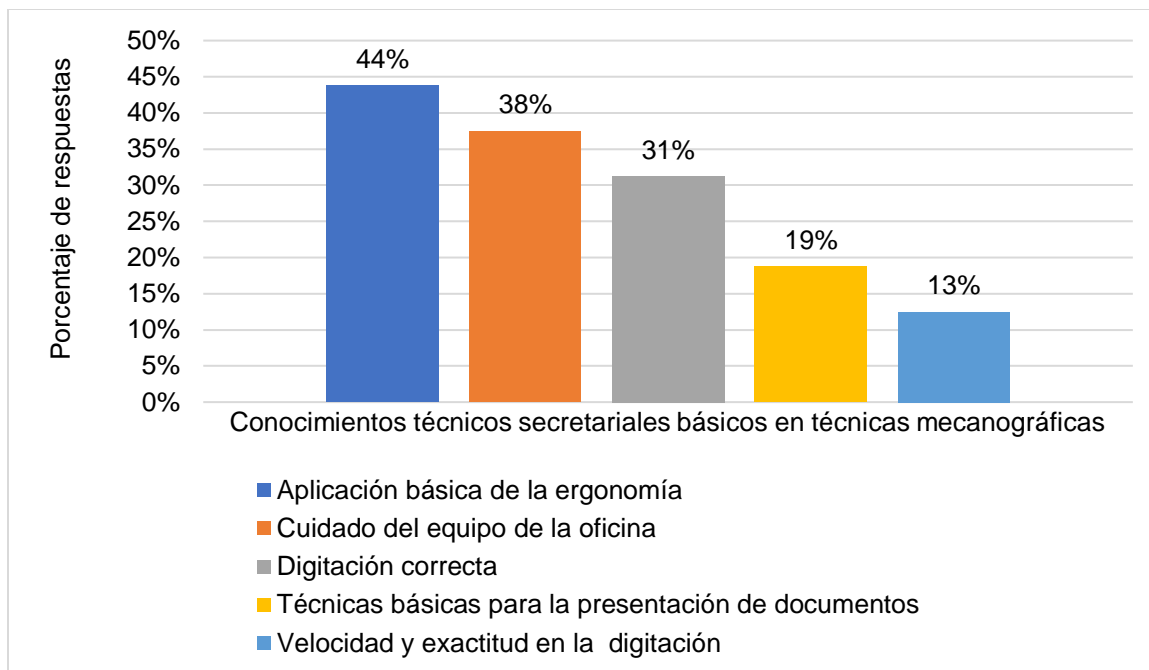
**Figura 11.**

*Nivel importancia de los conocimientos técnicos secretariales básicos en técnicas mecanográficas según los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia.*

Nota: Elaborado por Chacón y Gamboa (2021).

Con respecto a la figura 11, los jefes indican que, en el área de las técnicas mecanográficas, el más importante es el cuidado del equipo de oficina, seguido de técnicas básicas para la presentación de documentos y la digitación correcta.

Igualmente, se les preguntó a las personas estudiantes que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018 sobre los conocimientos técnicos secretariales básicos que debe tener la persona que ocupa el puesto de recepción en una oficina. En la figura 12, se observan los criterios de los estudiantes.



**Figura 12.**

*Nivel de importancia de los conocimientos técnicos secretariales básicos en las técnicas mecanográficas según las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercial que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018.*

Nota: Elaborado por Chacón y Gamboa (2021).

Según lo reflejado en la figura 12, las personas estudiantes manifiestan que, en el área de las técnicas mecanográficas, la más relevante es la aplicación básica de la ergonomía, seguida del cuidado del equipo de la oficina y la digitación correcta.

Asimismo, la profesora que impartió la Práctica Profesional Supervisada del 2018, como a la profesora encargada y la participante del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente de la carrera de Educación Comercial del 2018 indican que parte de los conocimientos técnicos secretariales básicos en las técnicas mecanográficas que debe tener la persona que ocupe el puesto de recepción son:

**Tabla 8.**

*Criterios emitidos por las docentes en respuesta a la pregunta 15 de la entrevista.*

<b>Participantes</b>	<b>Respuestas</b>
PD1	“la elaboración de comunicaciones escritas sencillas desde el formato mecanográfico”
PD2	“el dominio de los alcances y la digitación correcta, con los dedos correctos”
PD3	“velocidad en la digitación con un máximo de veinticinco (25) a treinta (30) palabras por minuto para el desempeño eficiente y eficaz de las funciones del puesto”.

Nota: Elaboración propia, con datos de las entrevistas aplicadas a las docentes (2020).

En la tabla 8, se denota que, tanto para los jefes consultados como para las personas estudiantes practicantes, los conocimientos en el cuidado del equipo de oficina y la digitación correcta son elementos de mayor importancia a la hora de realizar las funciones del puesto de recepción. En ambos casos, consideran de menor relevancia los conocimientos relacionados con la velocidad y exactitud en la digitación. Lo anterior coincide, con lo expuesto por las docentes entrevistadas en donde resaltan la importancia de digitar correctamente, ya que esto se traduce en agilidad y rapidez al elaborar documentos.

En esta misma línea, los autores Fonseca-Hernández y Herrera-Morales (2019) manifiestan que las “Técnicas mecanográficas por computadora [...] se orienta hacia la adquisición de los conocimientos, las destrezas, las habilidades y las actitudes para producir documentos que se requieren en las oficinas” (pp. 13-14). Es decir, que los conocimientos técnicos secretariales básicos en las técnicas mecanográficas como la correcta digitación, la elaboración de documentos sencillos son importantes, debido a que permite desarrollar eficiente y eficazmente las labores secretariales.

Por otro lado, con el objetivo de identificar otra área de conocimientos técnicos secretariales a considerar, además de las cinco áreas mencionadas anteriormente, se procedió a consultarle a la docente que impartió la Práctica Profesional Supervisada del 2018 y a la docente encargada y la participante del

Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente de la carrera de Educación Comercial del 2018, su opinión al respecto. Ante lo cual, manifestaron que un área a incluir sería la siguiente:

**Tabla 9.**

*Criterios emitidos por las docentes en respuesta a la pregunta 16 de la entrevista.*

<b>Participantes</b>	<b>Respuestas</b>
PD2	“el área de comunicación, la cual se puede incluir no necesariamente como un módulo, sino como ejes transversales que permitan una formación más integral”.
PD3	“área de gestión de oficinas, e incluir en esta área el tema del servicio al cliente, la administración del tiempo”

Nota: Elaboración propia, con datos de las entrevistas aplicadas a las docentes (2020).

Es decir, según los criterios de las docentes antes mencionadas, el área de comunicación, así como la gestión de oficinas son las que se deben incluir en la capacitación.

Además, se le preguntó a la docente que impartió el curso de la Práctica Profesional Supervisada del 2018, a la docente encargada y a la participante del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente en la carrera de Educación Comercial del 2018 cuáles áreas de conocimientos técnicos secretariales básicos nuevos considerarían incorporar en los módulos Manejo Básico de Oficinas a lo que indicaron que se podría incluir en los módulos un área que abarque los siguientes tópicos:

**Tabla 10.**

*Criterios emitidos por las docentes en respuesta a la pregunta 17 de la entrevista.*

<b>Participantes</b>	<b>Respuestas</b>
PD1	“comunicación oral, correo electrónico, internet, uso adecuado de las carpetas en la computadora, redacción de cartas cortas, formato de cartas, o de algunos otros documentos, uso adecuado de documentos como facturas, páginas de Facebook como publicidad, apps como WhatsApp”

PD2	“las habilidades para la vida, por medio de ejes transversales que permitan que en todos los módulos el trabajo se enfoque hacia la persona”
PD3	“comunicación”

Nota: Elaboración propia, con datos de las entrevistas aplicadas a las docentes (2020).

Además, recomiendan la incorporación de un área en donde se desarrollen “las habilidades para la vida, por medio de ejes transversales que permitan que en todos los módulos el trabajo se enfoque hacia la persona PD2”.

Del mismo modo, se consultó a la docente que impartió la Práctica Profesional Supervisada del 2018, a la encargada y a la participante del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente en la carrera de Educación Comercial del 2018 sobre cuáles conocimientos técnicos secretariales básicos conformarían esa área, ante lo que manifestaron lo siguiente:

**Tabla 11.**

*Criterios emitidos por las docentes en respuesta a la pregunta 18 de la entrevista.*

<b>Participantes</b>	<b>Respuestas</b>
PD2	“un área más integral buscando una capacitación más allá de lo técnico, incorporando programas con ejes transversales que permitan realizar estrategias didácticas que se enfoquen a promover este tipo de formación, pero no tanto en los aspectos técnicos”
PD3	“comunicación oral y escrita, en comunicación escrita sería ortografía y redacción, y la comunicación oral sería verbal y no verbal”

Nota: Elaboración propia, con datos de las entrevistas aplicadas a las docentes, 2020

En resumen, a partir de los hallazgos obtenidos de esta investigación, se determina que los conocimientos técnicos secretariales básicos de mayor relevancia para optar por un puesto de recepción en un consultorio médico u oficina de empresa pequeña son los siguientes:

**Tabla 12.***Conocimientos técnicos secretariales básicos más relevantes.*

<b>Áreas</b>	<b>Conocimientos técnicos secretariales básicos más relevantes</b>
Comunicación oral y escrita	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación positiva.</li> <li>• La buena ortografía.</li> <li>• Redacción de diferentes tipos de documentos</li> <li>• Vocabulario adecuado.</li> </ul>
Manejo de Documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibido y entrega de correspondencia.</li> <li>• Gestión documental.</li> </ul>
Actividades de Oficina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al cliente.</li> <li>• Atención telefónica.</li> </ul>
Área de la Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de paquetes de Office (Word, Excel).</li> <li>• Uso de aplicaciones móviles.</li> </ul>
Área de mecanografía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitación correcta.</li> <li>• Cuidado del equipo.</li> <li>• Ergonomía.</li> <li>• Elaboración de comunicaciones escritas sencillas desde el formato mecanográfico</li> </ul>

Nota: Elaboración propia, con datos obtenidos en la investigación, 2020.

En la tabla 12, se muestran los conocimientos técnicos secretariales básicos más importantes, según los criterios emitidos por las poblaciones que participaron en esta investigación.

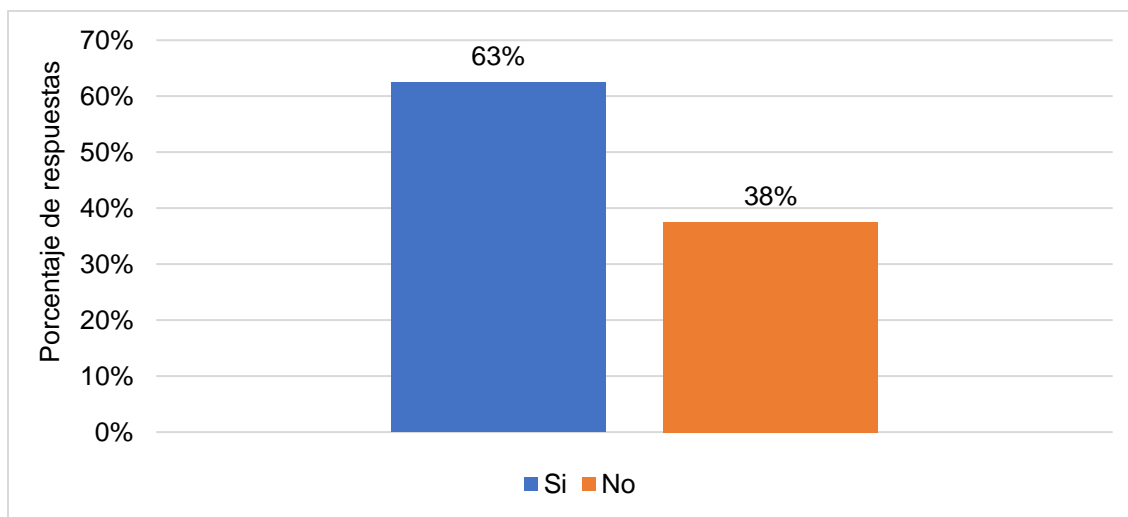
A continuación, se presenta el apartado donde se desarrollará el segundo objetivo de esta investigación, con el fin de mostrar la información recopilada de los estudiantes que realizaron la Práctica Profesional Supervisada, la docente encargada y la participante del proyecto Actividad Permanente Procesos Prácticos para la Formación Docente en Educación Comercial y la profesora que



impartió el curso de Práctica Profesional Supervisada de Educación Comercial en el 2018.

#### 4.2. Relacionar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas con la formación que ofrecen los módulos de Manejo Básico de Oficinas.

Para el análisis del segundo objetivo específico, se evidencia la relación entre los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puesto de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas con la formación que se ofrecen en los módulos de Manejo Básico de Oficinas. Por lo que se les consultó a las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercial que realizaron la Práctica Profesional Supervisada en el 2018, con respecto a si la preparación que se le ofrece a las personas participantes en los módulos Manejo Básico de Oficinas los prepara para desempeñarse en un puesto de recepción.



**Figura 13.**

*Los módulos Manejo Básico de Oficinas los preparan para desempeñarse en un puesto de recepción según las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercial que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018.*

Nota: Elaborado por Chacón y Gamboa (2021).

Según lo reflejado en la figura 13, un 63 % las personas estudiantes manifiestan que los módulos de Manejo Básico de Oficinas sí preparan a las personas participantes para ocupar un puesto de recepción, ya que consideran que en los módulos se desarrollan conocimientos básicos como la digitación, el manejo de documentos y las actividades en la oficina, los cuales son habilidades necesarias para desempeñar un puesto de recepción, por ende, estos módulos permiten a las personas participantes tener un acercamiento básico al entorno y al quehacer del puesto.

Por otra parte, en las entrevistas aplicadas a la docente encargada, a la participante del proyecto Actividad Permanente Procesos Prácticos para la Formación Docente en Educación Comercial y a la profesora que impartió el curso de Práctica Profesional Supervisada de Educación Comercial en el 2018, se les consultó sobre en qué aspectos la capacitación ofrecida en los módulos de Manejo Básico de Oficinas se relaciona con las actividades que tiene que desarrollar la persona recepcionista en una pequeña empresa; a lo que las participantes respondieron lo siguiente:

**Tabla 13.**

*Criterios emitidos por las docentes en respuesta a la pregunta 6 de la entrevista.*

<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>
PD1	“Hay aspectos de formación ... que siempre se va a dar en la recepción, [...] usted nunca va a dejar de dar un servicio al cliente, dar una atención telefónica, de una administración de los documentos, un ordenamiento de los documentos eso siempre se va a mantener, el de llevar la agenda, de tener cierto seguimiento de citas que digamos en los consultorios esos son elementos que se mantienen”
PD2	“Bueno es que la capacitación busca brindar precisamente conocimientos básicos en diferentes elementos que se consideran pues fundamentales para el desempeño en el área... hay que tener claridad, pero también, precisamente los módulos

---

persiguen abordar conocimientos que son realmente fundamentales [...] yo creo que busca precisamente brindar este conocimiento, que son fundamentales para desempeñar un puesto en una oficina pequeña”

---

PD3

“El módulo de actividades de oficinas que está orientado a la gestión administrativa y a la formación de lo que es el perfil profesional, este de momento se ha desarrollado muy acorde... porque se abarcan temas por ejemplo de presentación personal, de comportamiento, de habilidades blandas, [...] también se ve el tema de servicio al cliente, administración del tiempo, eso es necesario que una persona que va a trabajar en un puesto de recepción en una oficina pequeña, consultorio médico, ... módulo que es la gestión documental a un nivel muy básico se conserva porque está regido por la legislación costarricense [...], la parte de destrezas mecanográficas, [...] aquí hay prácticas que son muy rescatables y muy necesarias más de acuerdo con el contexto, por ejemplo, la ergonomía [...] Otra cosa importante es tema de la destreza de la digitación [...] necesario que las personas desarrollen esa competencia en la digitación”

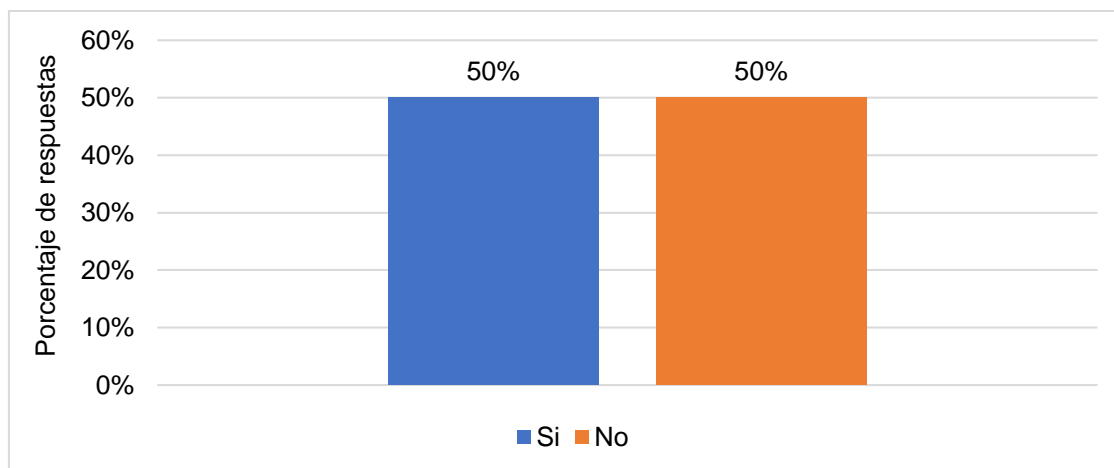
---

Nota: Elaboración propia, con datos de la entrevista aplicada a docentes (2020).

Las docentes manifiestan que la preparación ofrecida en los módulos Manejo Básico de Oficinas sí se relaciona con las funciones que debe realizar una persona en el puesto de recepción, debido a que hay aspectos fundamentales que se mantienen al pasar del tiempo.

Los resultados obtenidos en el cuestionario y las entrevistas realizadas concuerdan con lo que establece el Poder Judicial de la República de Costa Rica (2015), ya que la persona que ocupa el puesto de recepción debe gestionar documentos, como la entrega y recibo de documentos, así como su clasificación, atender al público de forma presencial y mediante llamada telefónica, el uso correcto del equipo de cómputo y otras gestiones administrativas propias de la oficina.

Por otro lado, se les consultó a las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercial que realizaron la Práctica Profesional Supervisada en el 2018, con respecto a si los conocimientos adquiridos por las personas participantes en los módulos Manejo Básico de Oficinas responden a las demandas del sector empleador para optar por un puesto de recepción.



**Figura 14.**

*Los módulos Manejo Básico de Oficinas responden a las demandas del sector empleador según las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercial que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018.*

Nota: Elaborado por Chacón y Gamboa (2021).

De acuerdo con lo manifestado por las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercial que participaron en el cuestionario, se identifica que sus criterios se encuentran muy divididos, ya que el 50 % de las personas participantes indican que los módulos de Manejo Básico de Oficina sí responden al sector empleador, mientras que el otro 50 % considera que no.

Además, se le consultó a la docente encargada, a la participante del proyecto Actividad Permanente Procesos Prácticos para la Formación Docente en Educación Comercial y a la profesora que impartió el curso de Práctica Profesional Supervisada de Educación Comercial en el 2018 si los conocimientos técnicos secretariales básicos que se imparten en los módulos de Manejo Básico de Oficinas responden a las demandas del sector empleador para ocupar un puesto de recepción.

**Tabla 14.**

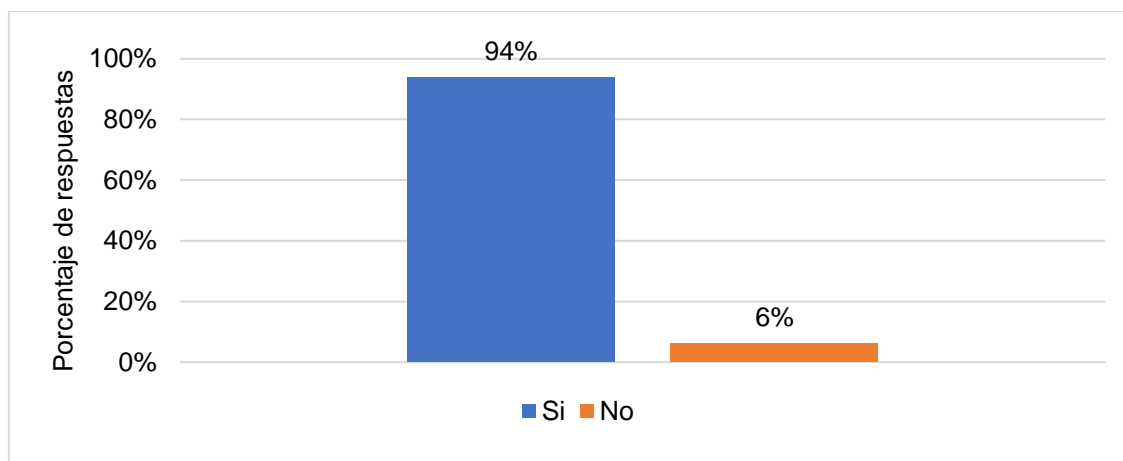
*Los conocimientos técnicos secretariales básicos que se imparten en los módulos responden a las demandas del sector empleador.*

<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>
PD1	“Si claro [...] y creo que los tiempos han cambiado[...]nuevas demandas que aplican tener que hacer una revisión de los contenidos de estos módulos habrá algunos que se mantienen como la atención al cliente, la administración del tiempo”
PD2	“Si claro[...] de alguna manera la posibilidad de capacitarse les dé también oportunidades en el ámbito laboral y que consecuentemente eso les implique también superación a nivel personal y en alguna medida movilidad social”
PD3	“Si[...] El objetivo específico de esta capacitación es formar a personas vulnerabilizadas o en riesgo social, para que con esta ayuda que se les brinda mediante la extensión universitaria ellos puedan insertarse en el mercado laboral”

Nota: Elaboración propia, con datos de la entrevista aplicada a docentes (2020).

En la tabla anterior, se evidencia la importancia de que los módulos Manejo de Básico de Oficinas respondan a las demandas del sector empleador, debido a que las necesidades laborales cambian constantemente y es necesario que los conocimientos técnicos secretariales que se imparten en los módulos estén acordes con las exigencias laborales actuales, de tal forma que los jóvenes vulnerables que participan en esta capacitación tengan mayores oportunidades en el ámbito laboral.

También, se les preguntó a las personas estudiantes de Educación Comercial, de acuerdo con su experiencia en la Práctica Profesional Supervisada en 2018, si consideran que los contenidos que se desarrollan en los módulos de Manejo Básico de Oficinas requieren actualización.



**Figura 15.**

*Los módulos de Manejo Básico de Oficinas requieren actualización según las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercial que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018.*

Nota: Elaborado por Chacón y Gamboa (2021).

De acuerdo con la figura anterior, del 100 % de las personas participantes, un 94 % respondieron que los contenidos sí requieren de actualización. A continuación, se presenta la justificación de las personas estudiantes.

**Tabla 15.**

*Justificación pregunta 8 del cuestionario aplicado a estudiantes.*

Participante	Respuesta
PE1	“El módulo de tomas de notas y el de manejo de documentos ya que ahora muchas actividades se realizan virtualmente y con documentos digitales”
PE2	“Si hay que buscar como mejorar el servicio al cliente, LESCO, inglés”
PE5	“Algunos contenidos obsoletos”
PE6	“Contenidos como comunicación y redacción, junto con inglés”
PE7	“Debería existir un módulo de Excel y de inglés”
PE8	“Se debe reforzar temas como el manejo básico del paquete Office”
PE9	“Más acorde a la realidad nacional”

---

PE12	“El mercado ha desarrollado muchas herramientas tecnológicas que hay que desarrollar”
PE13	“Las empresas responden a las necesidades sociales y es ahí donde la escuela debería valorar mejor si estos módulos responden a dichas necesidades”

---

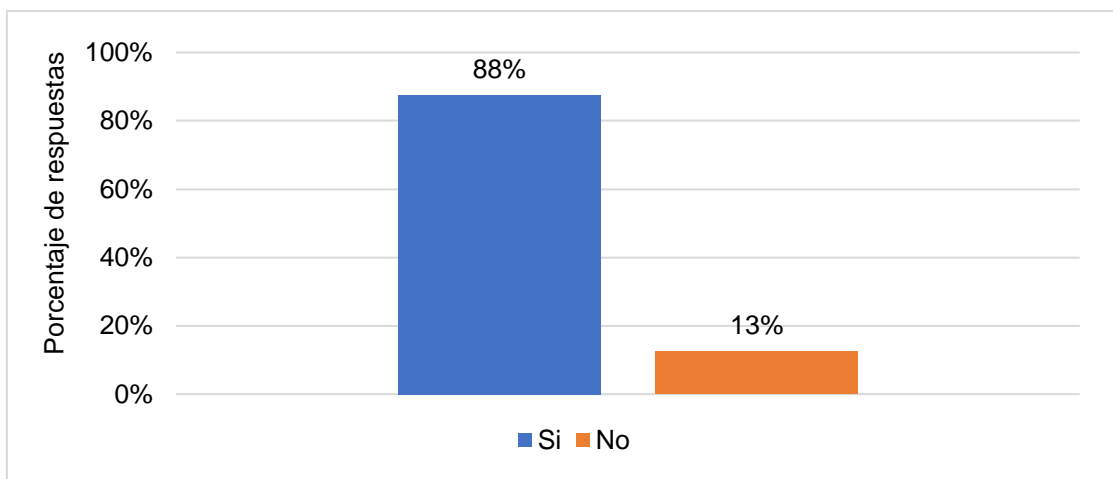
Nota: Elaboración propia, con datos del cuestionario aplicado a estudiantes (2020).

La mayoría de las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercial que participaron en el cuestionario consideran que los contenidos de los módulos Manejo Básico de Oficinas deben ser actualizados, debido a que creen que están desactualizados y consideran que deben estar más enfocados al puesto de recepción; además, sugieren la inclusión de contenidos como recursos digitales, Excel, paquete office y plataformas de servicio.

Asimismo, a la docente encargada, a la participante del proyecto Actividad Permanente Procesos Prácticos para la Formación Docente en Educación Comercial y a la profesora que impartió el curso de Práctica Profesional Supervisada de Educación Comercial en 2018, se les consultó, de acuerdo con su experiencia, si los temas que se desarrollan en los módulos de Manejo Básico de Oficinas requieren actualización, a lo que todas respondieron que sí requieren actualización y una revisión constante de los contenidos que conforman los módulos Manejo Básico de Oficinas. Para, de esta forma, brindarles a las personas participantes una formación más integral y actualizada, debido a que las necesidades laborales cambian constantemente por diferentes factores, por lo que la actualización oportuna de los temas que conforman los módulos responda a las demandas del sector empleador para puestos de recepción.

Los resultados obtenidos por medio de los cuestionarios y entrevistas aplicadas a estudiantes y docentes concuerdan con lo expresa por Delgado (2019), quien indica la importancia de estar a la vanguardia y tener acceso a la información al área de estudio para suplir las necesidades labores actuales, por lo que se debe hacer una actualización constante de los contenidos, con el objetivo de que las personas capacitadas se encuentren preparadas para desempeñar el puesto de recepción actual.

Por otra parte, se les consultó a las personas estudiantes practicantes encuestados si ellas consideran que la actualización de los módulos Manejo Básico de Oficinas podría ampliar las oportunidades laborales de las personas que reciben esta capacitación. En la figura 16 se presentan los resultados obtenidos.



**Figura 16.**

*La actualización de los módulos de Manejo Básico de Oficinas podría ampliar las oportunidades laborales.*

Nota: Elaborado por Chacón y Gamboa (2021).

Como se muestra anteriormente, un 88 % de los discentes consideran que, al actualizar los módulos Manejo Básico de Oficinas, las personas que participan en esta capacitación tendrán la oportunidad de ampliar sus oportunidades laborales en consultorios médico u oficinas de empresa pequeña. A continuación, se presenta la justificación de las personas participantes.



**Tabla 16.**

*Justificación de si la actualización de los módulos ampliaría las oportunidades laborales de las personas participantes.*

<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>
PE1	“Estarían de acuerdo a los requerimientos de las nuevas tecnologías”
PE8	“Porque todo se actualiza por lo cual nuestro trabajo también”
PE9	“Las empresas buscan personal bilingüe y con conocimientos en el paquete Office”
PE10	“Con una mejor preparación se abren mayores oportunidades de trabajo”
PE12	“Se brinda una preparación para el puesto”
PE14	“Entre más actualizado más oportunidades”
PE15	“La actualización y capacitación óptima abre puertas sin lugar a duda”
PE16	“Si incluyen un poco de contabilidad”
PE8	“Porque los estudiantes estarían más capacitados y obtendrían conocimientos más actualizados”

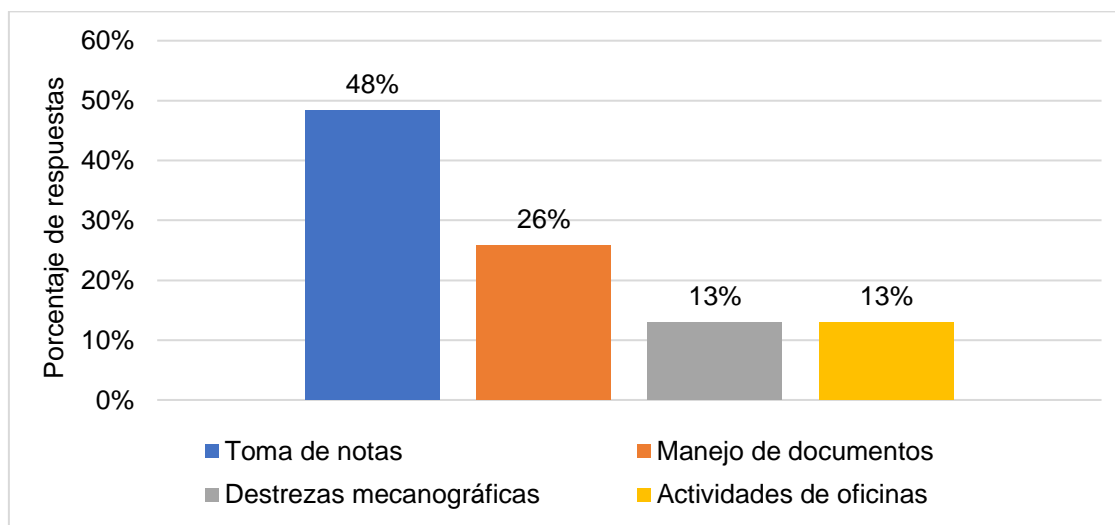
Nota: Elaboración propia, con datos del cuestionario aplicado a estudiantes (2020).

Según lo indicado por las personas estudiantes encuestados con respecto a si la actualización de los módulos Manejo Básico de Oficinas podrían ampliar las oportunidades laborales de las personas que participan en esta capacitación, se puede observar que los discentes practicantes consideran que, al actualizarlos, se estaría cumpliendo con los requerimientos de las nuevas tecnologías, además, conocimientos en el uso de los paquetes computacionales.

Esto permitirá que las personas participantes de la capacitación cuenten con una preparación más actualizada, por lo cual estarán más capacitados y tendrán más oportunidades en el ámbito laboral. Además, al actualizar los módulos Manejo Básico de Oficinas, las personas estudiantes practicantes tendrán la oportunidad de adquirir y facilitar conocimientos actuales, según los requerimientos de los empleadores. Es decir, que la actualización en el área del

conocimiento permite realizar cambios sustanciales en el proceso de enseñanza y aprendizaje, lo que le facilita al estudiantado conocimientos actualizados sobre el quehacer en el puesto de recepción.

Por otro lado, se les preguntó a las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercial que realizaron la Práctica Profesional Supervisada en 2018 si ellos consideran necesario modificar o actualizar algún módulo de Manejo Básico de Oficinas.



**Figura 17.**

*Modificación o actualización de algún módulo de Manejo Básico de Oficinas.*

Nota: Elaborado por Chacón y Gamboa (2021).

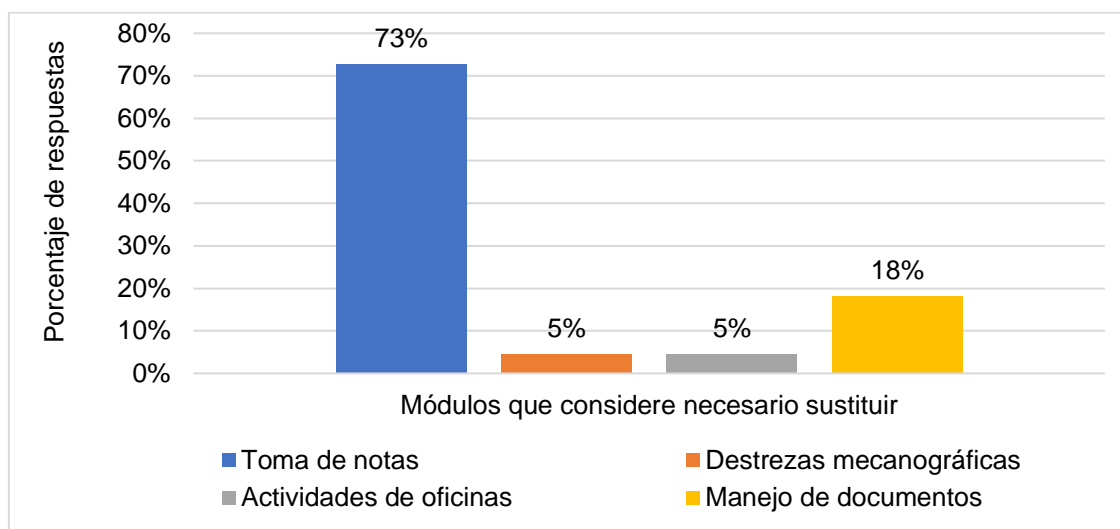
Como se muestra en el gráfico anterior, un 48 % de las personas estudiantes entrevistadas indicaron que es necesario modificar el módulo de Toma de Notas y un 26 % Manejo de Documentos, debido a que las personas participantes indicaron que “Toma de notas está obsoleto” (PE3) y “Manejo de documentos debe tener más material de informes, planillas, invitaciones” (PE7).

Además, de acuerdo con la necesidad de modificar algún módulo de Manejo Básico de Oficinas, la profesora encargada, la participante de la Actividad Permanente Procesos Prácticos para la Formación Docente en la carrera de Educación Comercial en 2018 y la docente encargada de impartir el curso de Práctica Profesional Supervisada en el 2018 manifiestan que todos los módulos

deben de tener modificaciones de tal forma que responda a las necesidades actuales.

Los resultados obtenidos por medio de los cuestionarios aplicados a las personas estudiantes y las entrevistas aplicadas a las profesoras concuerdan con Delgado-Coronado (2019) con que “la actualización se considera como la actividad de ponerse al día, estar a la vanguardia, acceder a la nueva información en el campo de la educación” (p. 35). Es decir, que es importante mantener actualizados los contenidos de la educación en concordancia con las exigencias actuales en el ámbito laboral.

A su vez, se les consultó a los estudiantes practicantes que realizaron la Práctica Profesional Supervisada del 2018 de la carrera de Educación Comercial sobre cuáles módulos consideran necesario sustituir, a lo que los estudiantes practicantes indicaron los siguiente:



**Figura 18.**

*Módulos que considera sustituir.*

Nota: Elaborado por Chacón y Gamboa (2021).

De acuerdo con el gráfico anterior, se evidenció la necesidad de sustituir el módulo de Toma de Notas, ya que un 73 % de las personas estudiantes indicaron que este módulo se debe sustituir y, en el caso del módulo Manejo de Documentos, un 18 % de las personas participantes indicaron que se debe sustituir este módulo.

También, se le preguntó a la docente encargada de la Práctica Profesional Supervisada del 2018, a la docente encargada y a la participante del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación de Docentes de la carrera de Educación Comercial del 2018, con respecto a cuál modulo Manejo Básico de Oficinas consideran ellas que sea necesario sustituir algún módulo de Manejo Básico de Oficinas. Las entrevistadas indicaron lo siguiente:

**Tabla 17.**

*Sustitución de módulos según las docentes.*

<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>
PD1	“Yo eliminaría escritura rápida”
PD2	“Sustituir ese módulo de toma de notas”
PD3	“El de toma de notas principalmente”

Nota: Elaboración propia, con datos de la entrevista aplicada a docentes (2020).

Como se muestra en la tabla anterior, la totalidad de las entrevistadas indicaron directamente que considerarían sustituir el módulo de Toma de notas. Por ende, se refleja que tanto las personas estudiantes practicantes como la docente encargada de la Práctica Profesional Supervisada del 2018, la docente encargada y la participante del Proyecto Procesos Prácticos para la Formación Docente de la carrera de Educación Comercial concuerdan con que el módulo que se debe sustituir es el módulo de Toma de Notas. Por lo tanto, se debe considerar lo expresado por los autores Ruiz et al. (2017), quienes indican que los “cambios que han permitido que la educación en el aula se conecte con la realidad y la resolución de problemas para una mejor toma de decisiones” (p. 116).

Es importante no estancarse en los procesos educativos, sino que se deben buscar momentos para reflexionar, revisar los planeamientos y realizar reajustes adecuados en las prácticas, debido a que esto permitirá realizar cambios en la educación, logrando ofrecer a los discentes un proceso de enseñanza-aprendizaje más significativo, acorde con las exigencias actuales.

Por otra parte, se le consultó a la docente que impartió la Práctica Profesional Supervisada en el 2018, así como a la profesora encargada y a la participante de la Actividad Permanente Procesos Prácticos para la Formación

Docente de la carrera de Educación Comercial, con respecto a cuáles módulos proponen para ser incorporados en la capacitación Manejo Básico de Oficinas, a lo que indicaron lo siguiente:

**Tabla 18.**

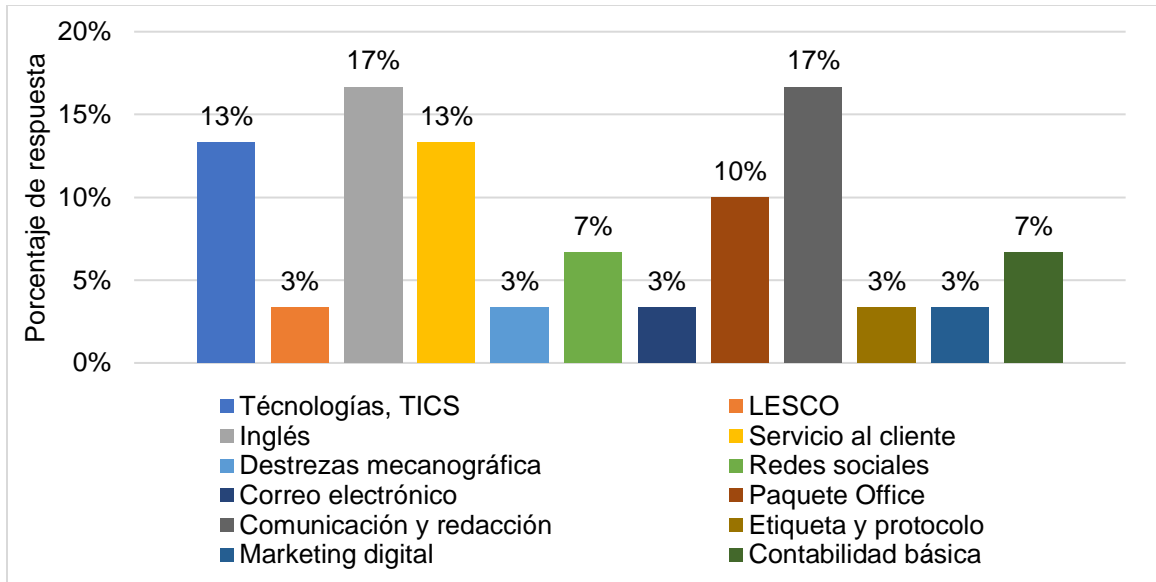
*Propuesta de módulos de las docentes entrevistadas.*

<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>
PD2	“Comunicación escrita, un módulo de Word, tal vez Excel sería una opción, pero igual pensando en un Excel básico, las fórmulas básicas”
PD3	“Un módulo de comunicación que incluya tanto comunicación escrita como comunicación oral”

Nota: Elaboración propia, con datos de la entrevista aplicada a docentes (2020).

Como se presenta anteriormente, las docentes sugieren módulos de Comunicación Oral y Escrita, que abarquen aspectos de redacción y ortografía; así como un módulo de Word donde apliquen aspectos de creación de documentos como cartas y se practique la digitación y, finalmente, un módulo de Excel desde una perspectiva muy básica, en el cual se pueden elaborar tablas, registros y fórmulas de uso básico. De esta forma, las personas participantes de la capacitación obtendrán conocimientos básicos y necesarios para desempeñar un puesto de recepción, de acuerdo con el mercado laboral actual.

Además, se les consultó a las personas estudiantes practicantes del 2018 sobre qué propuestas consideran que podrían incorporarse en los módulos de Manejo Básico de Oficinas, a lo que indicaron lo siguiente.



**Figura 19.**

*Propuesta de módulos.*

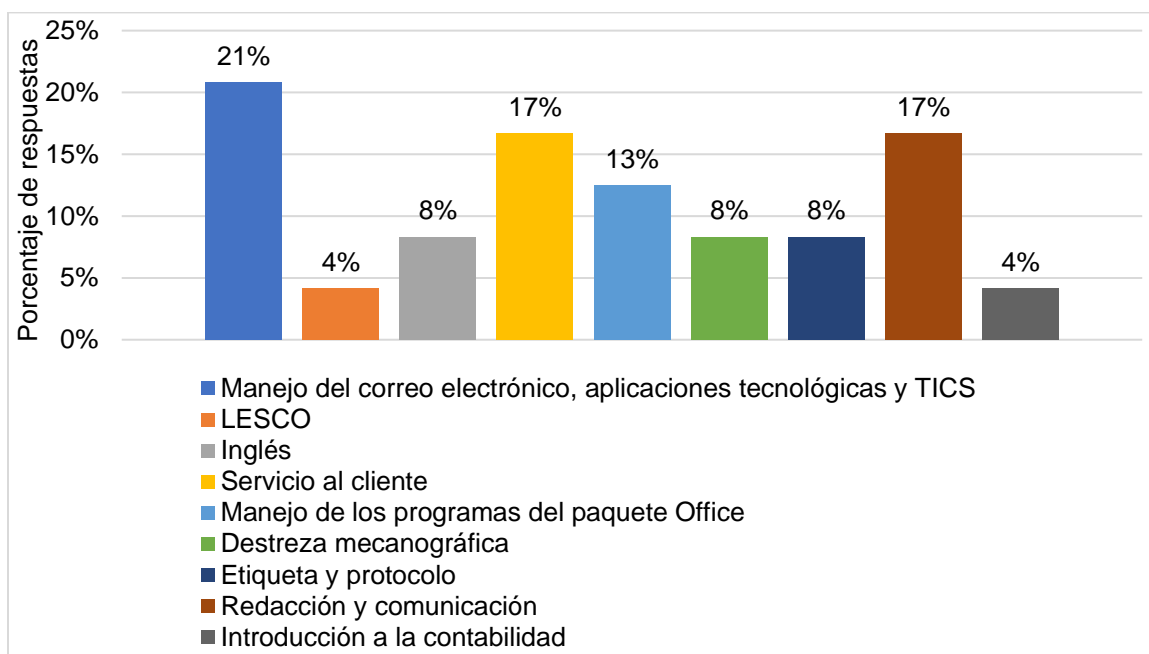
Nota: Elaborado por Chacón y Gamboa (2021).

Como se muestra en la figura anterior, un 17 % de las personas estudiantes propusieron un módulo de comunicación y redacción, también un 17 % propuso un módulo de inglés y un 13 % un módulo de tecnologías y Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Tanto las personas estudiantes que participaron en el cuestionario como las docentes entrevistadas coinciden con la incorporación de un módulo de comunicación oral y escrita, así como un módulo del paquete de Microsoft Office, donde se abarque las herramientas de Word y Excel.

La comunicación oral, según la autora Plúa (2018), es un rol importante en las labores secretariales de una empresa, debido a que, al existir una buena comunicación oral, la empresa funcionará de forma correcta en pro de sus objetivos. Asimismo, Patrón y Ramírez (2015) manifiestan que tener una buena comunicación escrita es esencial para las empresas, ya que estas buscan personas que tengan la capacidad que estructurar ideas correctamente, tenga buena comprensión y ortografía en la escritura para las comunicaciones.

Además, se les consultó a las personas estudiantes practicantes que contestaron el instrumento sobre los conocimientos técnicos secretariales básicos

que se deberían incluir en los de módulos que propusieron anteriormente para la capacitación Manejo Básico de Oficinas. Estas indicaron lo siguiente:



**Figura 20.**

*Propuesta de módulos estudiantes.*

Nota: Elaborado por Chacón y Gamboa (2021).

Como muestra la figura anterior, el 21 % de las personas estudiantes indicaron que el manejo de correo electrónico, uso aplicaciones tecnológicas y TIC, además, un 17 % eligió que la redacción y comunicación, asimismo, un 17 % indicó el servicio al cliente, de tal forma que, al incorporar estos conocimientos, los jóvenes en riesgo social que participan en la capacitación de Manejo Básico de Oficinas se preparen mejor para desempeñarse eficientemente en el puesto de recepción.

Para ocupar un puesto de recepción, de acuerdo con las necesidades actuales, según Rodríguez y Wasbrum (2015), se deben dominar las diferentes herramientas tecnológicas utilizadas en la actualidad para realizar, de forma satisfactoria, las distintas tareas del puesto. Tomando en cuenta la realidad actual que enfrenta el mundo con la pandemia de COVID-19, la utilización de la tecnología se ha convertido en una necesidad, ya que, al no poder salir de casa, todas las labores se han digitalizado.

A continuación, se presenta los conocimientos técnicos secretariales básicos que se imparten en los módulos de Manejo Básico de Oficinas, los que se requieren para ocupar un puesto de recepción según la información obtenida en los instrumentos aplicados a las diferentes poblaciones de esta investigación, además de los conocimientos técnicos secretariales básicos que no están en los módulos y deberían ser incorporados, los cuales se presentan en las siguientes tablas por áreas.

**Tabla 19.**

*Área de Comunicación Oral.*

<b>Área de Comunicación Oral</b>		
<p>Conocimientos técnicos secretariales básicos que se imparten en los módulos</p>	<p>Conocimientos técnicos secretariales básicos requeridos para un puesto de recepción según datos obtenido en los instrumentos aplicados a las poblaciones de esta investigación</p>	<p>Conocimientos técnicos secretariales básicos que no están en los módulos y deberían ser incorporados</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Servicio al cliente</li> <li>• Atención telefónica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al cliente.</li> <li>• Buena comunicación oral con el cliente.</li> <li>• Atención telefónica.</li> <li>• Relaciones interpersonales.</li> <li>• Dominio del espacio.</li> <li>• Administración del tiempo al hablar en público.</li> <li>• Dicción, vocalización.</li> <li>• La entonación.</li> <li>• Gesticulación.</li> <li>• Deben saber cómo expresarse.</li> <li>• Comunicación asertiva.</li> <li>• Comunicación positiva (clara y concisa).</li> <li>• Buen uso del idioma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena comunicación oral.</li> <li>• Dominio del espacio.</li> <li>• Administración del tiempo al hablar en público.</li> <li>• Dicción, vocalización.</li> <li>• La entonación.</li> <li>• Gesticulación.</li> <li>• Deben saber cómo expresarse.</li> <li>• Comunicación asertiva.</li> <li>• Comunicación positiva (clara y concisa).</li> <li>• Buen uso del idioma.</li> <li>• Vocabulario adecuado.</li> <li>• Pronunciación clara.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vocabulario adecuado.</li> <li>• Pronunciación clara.</li> </ul>	
--	---	--

Nota: Elaboración de las autoras, basada en la entrevista aplicada a docentes, cuestionarios aplicados estudiantes, jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas y los programas de los módulos de Manejo Básico de Oficinas (2020).

En la tabla 19, se hace la relación entre los conocimientos técnicos secretariales básicos en el área de comunicación oral que se ofrecen en los módulos de Manejo Básico de Oficinas y los conocimientos que se requieren en esta área para ocupar un puesto de recepción, de acuerdo con los resultados obtenidos de las poblaciones consultadas para esta investigación, por lo que, en la tercera columna, se presentan los conocimientos que no se abarcan en los módulos, pero que son considerados relevantes para dichas poblaciones; por ejemplo, la comunicación positiva (clara y concisa), la comunicación asertiva, el vocabulario adecuado y la pronunciación clara. Por ende, se considera que deben ser incluidos en los módulos, con el propósito de que estos se acoplen a las necesidades actuales para el puesto de recepción.

A continuación, se presenta la relación de los conocimientos técnicos secretariales básicos que se ofrecen en los módulos de Manejo Básico de Oficinas y lo expresado por las poblaciones consultadas en el área de la comunicación escrita.

**Tabla 20.**

*Área de Comunicación Escrita.*

<b>Área de Comunicación Escrita</b>		
Conocimientos técnicos secretariales básicos que se imparten en los módulos	Conocimientos técnicos secretariales básicos requeridos para un puesto de recepción según datos obtenido en los instrumentos aplicados a las poblaciones de esta investigación	Conocimientos técnicos secretariales básicos que no están y deben ser incorporados en los módulos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de documentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglas ortográficas básicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglas ortográficas básicas.</li> </ul>

<p>comerciales más utilizados: diferentes estilos de cartas y memorandos, con sus partes básicas, además del sobre para el envío del documento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglas para la escritura: puntuación, división de palabras, errores mecanográficos.</li> <li>• Práctica para completar formularios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redacción.</li> <li>• Formato de una carta.</li> <li>• Gramática.</li> <li>• Manejar el alfabeto.</li> <li>• Ordenamiento alfabético del material que tengo registrar, guardar y archivar.</li> <li>• Construcción de un párrafo, idea principal apoyada de 2-3 ideas secundarias.</li> <li>• Redacción de los diferentes tipos documentales.</li> <li>• Vocabulario adecuado para cada tipo documental.</li> <li>• Conocimientos básicos en la estructura correcta en los tipos documentales.</li> <li>• Toma escrita de mensajes telefónicos.</li> <li>• Control escrito de la agenda.</li> <li>• Llenado de factura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redacción.</li> <li>• Formato de una carta.</li> <li>• Gramática.</li> <li>• Manejar el alfabeto.</li> <li>• Ordenamiento alfabético del material que tengo registrar, guardar y archivar.</li> <li>• Construcción de un párrafo, idea principal apoyada de 2-3 ideas secundarias.</li> <li>• Vocabulario adecuado para cada tipo documental.</li> <li>• Conocimientos básicos en la estructura correcta en los tipos documentales.</li> <li>• Toma escrita de mensajes telefónicos.</li> <li>• Control escrito de la agenda.</li> <li>• Llenado de factura.</li> </ul>
---	---	--

Nota: Elaboración de las autoras, basada en la entrevista aplicada a docentes, cuestionarios aplicados estudiantes, jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas y los programas de los módulos de Manejo Básico de Oficinas (2020).

Según lo reflejado anteriormente, se hace la relación entre los conocimientos técnicos secretariales básicos en el área de comunicación escrita que se ofrecen en los módulos de Manejo Básico de Oficinas y los conocimientos que se requieren en esta área para ocupar un puesto de recepción, de acuerdo con los resultados obtenidos de las poblaciones consultadas para esta investigación, por lo que, en la tercera columna, se presentan los conocimientos que no se abarcan en los módulos, pero que son considerados relevantes para dichas poblaciones, por ejemplo, redacción, ortografía, gramática y conocimientos básicos en la estructura correcta de cada tipo documental. Por lo tanto, se

considera que deben ser incluidos en los módulos, con el fin de que estos respondan a las necesidades actuales para el puesto de recepción.

En la tabla 21, se presenta la relación de los conocimientos técnicos secretariales básicos que se ofrecen en los módulos de Manejo Básico de Oficinas y lo expresado por las poblaciones consultadas en el área de la Manejo de los documentos.

**Tabla 21.**

*Área de Manejo de Documentos.*

<b>Área de Manejo de Documentos</b>		
<p>Conocimientos técnicos secretariales básicos que se imparten en los módulos</p>	<p>Conocimientos técnicos secretariales básicos requeridos para un puesto de recepción según datos obtenido en los instrumentos aplicados a las poblaciones de esta investigación</p>	<p>Conocimientos técnicos secretariales básicos que no están y deben ser incorporados en los módulos</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos básicos para el manejo de documentos: documento, archivo, información, dato, manejo de documentos.</li> <li>• Aspectos generales sobre la legislación costarricense en el proceso de la administración de documentos.</li> <li>• Clases de archivo y su importancia.</li> <li>• Documentos y su importancia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etapas de la gestión documental.</li> <li>• Llenado de instrumentos descriptivos de recibido y de enviado.</li> <li>• Resguardo de los documentos.</li> <li>• Archivo de los documentos.</li> <li>• Conocer los materiales que se necesitan para guardar los documentos.</li> <li>• Métodos de ordenamiento.</li> <li>• Ciclo de vida de los documentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llenado de instrumentos descriptivos de recibido y de enviado.</li> <li>• Rotulación de documentos, facturas y demás.</li> <li>• Archivador de tarjetas.</li> <li>• Clasificación de los tipos documentales (cartas, oficios, facturas y otros).</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etapas de los documentos y tipo de archivo.</li> <li>• Preservación de los documentos.</li> <li>• Materiales y mobiliario para el manejo de documentos.</li> <li>• Ordenación, reglas de ordenamiento.</li> <li>• Envío y recepción de documentos en la oficina.</li> <li>• Métodos de ordenación.</li> <li>• Preparación del espacio físico y archivo vertical.</li> <li>• Expedientes.</li> <li>• Organización de archivo de la empresa pequeña o consultorio médico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de los documentos.</li> <li>• Documento legal y su valor.</li> <li>• Creación de expedientes.</li> <li>• Rotulación de documentos, facturas y demás.</li> <li>• Manejo de documentos.</li> <li>• Archivador de tarjetas.</li> <li>• Recibo y entrega de correspondencia.</li> <li>• Seguimiento de la correspondencia.</li> <li>• Clasificación de los tipos documentales (cartas, oficios, facturas y otros).</li> </ul>	
---	--	--

Nota: Elaboración de las autoras, basada en la entrevista aplicada a docentes, cuestionarios aplicados estudiantes, jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas y los programas de los módulos de Manejo Básico de Oficinas (2020).

En esta área, se puede observar que la mayoría de los conocimientos técnicos secretariales básicos que se requieren para un puesto de recepción están acorde con los que se imparten en el módulo de Manejo de Documentos de la capacitación Manejo Básico de Oficinas.

En la siguiente tabla, se presenta la relación de los conocimientos técnicos secretariales básicos que se ofrecen en los módulos de Manejo Básico de Oficinas y lo indicado por las poblaciones consultadas en el área de la tecnología.

**Tabla 22.**

*Área de Tecnología.*

<b>Área de Tecnología</b>		
<p>Conocimientos técnicos secretariales básicos que se imparten en los módulos</p>	<p>Conocimientos técnicos secretariales básicos requeridos para un puesto de recepción según datos obtenido en los instrumentos aplicados a las poblaciones de esta investigación</p>	<p>Conocimientos técnicos secretariales básicos que no están y deben ser incorporados en los módulos</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postura correcta frente al computador.</li> <li>• Ejercicios de calentamiento</li> <li>• Digitación del teclado alfanumérico con todos los dedos desarrollando solo exactitud</li> <li>• Creación de documentos comerciales más utilizados: diferentes estilos de cartas y memorandos, con sus partes básicas, además del sobre para el envío del documento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómputo</li> <li>• Paquete Office</li> <li>• Datáfono</li> <li>• Conocimientos básicos en redes sociales (Facebook, Instagram)</li> <li>• Correo (Outlook).</li> <li>• Paquete Office (Word, Excel).</li> <li>• Manejo de aplicaciones tecnológicas.</li> <li>• Las TIC.</li> <li>• Manejo de herramientas computacionales.</li> <li>• Manejar teléfono inteligente.</li> <li>• WhatsApp.</li> <li>• Agenda electrónica.</li> <li>• Internet.</li> <li>• Drive.</li> <li>• Manejo de archivo electrónico.</li> <li>• Organización de carpetas en computadora.</li> <li>• Archivo digital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómputo</li> <li>• Paquete Office (Word, Excel).</li> <li>• Correo electrónico (Outlook).</li> <li>• Conocimientos básicos en redes sociales (Facebook, Instagram).</li> <li>• Datáfono</li> <li>• Manejo de aplicaciones tecnológicas.</li> <li>• Las TIC.</li> <li>• Manejo de herramientas computacionales.</li> <li>• Manejar teléfono inteligente.</li> <li>• WhatsApp.</li> <li>• Agenda electrónica.</li> <li>• Internet.</li> <li>• Drive.</li> <li>• Manejo de archivo electrónico.</li> <li>• Organización de carpetas en computadora.</li> <li>• Archivo digital.</li> </ul>

	• Marketing digital.	• Marketing digital.
--	----------------------	----------------------

Nota: Elaboración de las autoras, basada en la entrevista aplicada a docentes, cuestionarios aplicados estudiantes, jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas y los programas de los módulos de Manejo Básico de Oficinas (2020).

En la tercera columna de la tabla 22, se reflejan los conocimientos técnicos secretariales básicos que no se abarcan en el área de la tecnología de los módulos Manejo Básico de Oficinas, pero que son relevantes para las poblaciones de este estudio, por ejemplo, paquete Microsoft Office (Word, Excel), conocimientos en redes sociales (Facebook, Instagram), archivo digital y correo electrónico (Outlook). De acuerdo con lo anterior, se considera que deben ser incorporados en los módulos, con el objetivo de que estos estén acordes con las exigencias actuales en los puestos de recepción.

A continuación, en la tabla 23, se presenta la relación de los conocimientos técnicos secretariales básicos que se ofrecen en los módulos de Manejo Básico de Oficinas y lo indicado por las poblaciones consultadas en el área de la mecanografía.

**Tabla 23.**

*Área de Mecanografía.*

<b>Área de Mecanografía</b>		
Conocimientos técnicos secretariales básicos que se imparten en los módulos	Conocimientos técnicos secretariales básicos requeridos para un puesto de recepción según datos obtenido en los instrumentos aplicados a las poblaciones de esta investigación	Conocimientos técnicos secretariales básicos que no están y deben ser incorporados en los módulos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción a la mecanografía y máquina de escribir, sus partes y utilidades.</li> <li>• Medidas de orden, seguridad e higiene.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidado del equipo de oficina.</li> <li>• Técnicas básicas para la presentación de documentos.</li> <li>• Digitación correcta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidado del equipo de oficina.</li> <li>• Técnicas básicas para la presentación de documentos.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postura correcta frente al computador.</li> <li>• Ejercicios de calentamiento.</li> <li>• Inserción del papel en la máquina de escribir y establecimiento de márgenes de escritura.</li> <li>• Digitación del teclado alfanumérico con todos los dedos desarrollando solo exactitud.</li> <li>• Creación de documentos comerciales más utilizados: diferentes estilos de cartas y memorandos, con sus partes básicas, además del sobre para el envío del documento.</li> <li>• Reglas para la escritura: puntuación, división de palabras, errores mecanográficos.</li> <li>• Símbolos especiales.</li> <li>• Práctica para completar formularios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación básica de ergonomía.</li> <li>• Digitación con un máximo de 25 a 30 palabras por minuto.</li> <li>• Alcances de una forma correcta.</li> <li>• Elaboración de comunicaciones escritas sencillas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación básica de ergonomía.</li> <li>• Digitación con un máximo de 25 a 30 palabras por minuto.</li> </ul>
--	---	---

Nota: Elaboración de las autoras, basada en la entrevista aplicada a docentes, cuestionarios aplicados estudiantes, jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas y los programas de los módulos de Manejo Básico de Oficinas (2020).

En la tercera columna de la tabla 23, se presentan los conocimientos técnicos secretariales básicos que no se abarcan en el área de la mecanografía de los módulos Manejo Básico de Oficinas, pero que son considerados relevantes por las poblaciones objeto de estudio. Por ejemplo, las técnicas para la presentación de documentos, digitación con un máximo de 25 a 30 palabras por minuto y la aplicación básica de ergonomía. Por lo tanto, se considera que deben ser incluidos en los módulos con el propósito de que estos se acoplen a las necesidades actuales para el puesto de recepción. Sin embargo, en esta área, se puede observar que la mayoría de los conocimientos técnicos secretariales básicos que se requieren para un puesto de recepción están acorde con los que

se imparten en el módulo de Destrezas Mecanografía de la capacitación Manejo Básico de Oficinas.

A continuación, en la tabla 24 se presenta la relación de los conocimientos técnicos secretariales básicos que se ofrecen en los módulos de Manejo Básico de Oficina y lo expresado por las poblaciones consultadas en el área de Actividades de Oficinas.

**Tabla 24.**

*Área de Actividades de Oficina.*

<b>Área de Actividades de Oficina</b>		
<p>Conocimientos técnicos secretariales básicos que se imparten en los módulos</p>	<p>Conocimientos técnicos secretariales básicos requeridos para un puesto de recepción según datos obtenido en los instrumentos aplicados a las poblaciones de esta investigación</p>	<p>Conocimientos técnicos secretariales básicos que no están y deben ser incorporados en los módulos</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil secretarial moderno: preparación, cualidades y valores.</li> <li>• Servicio al cliente.</li> <li>• Control del tiempo y manejo de prioridades.</li> <li>• Imagen personal y profesional.</li> <li>• Etiqueta.</li> <li>• Ética.</li> <li>• Organización de reuniones.</li> <li>• Relaciones interpersonales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Amabilidad.</li> <li>• Proactiva.</li> <li>• Puntualidad.</li> <li>• Lealtad.</li> <li>• Presentación personal.</li> <li>• Honestidad.</li> <li>• Experiencia.</li> <li>• Valores y principios.</li> <li>• Orden.</li> <li>• Resolución de problemas.</li> <li>• Empatía.</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Conocimientos en reportes y ventas.</li> <li>• Conocimiento básico en odontología.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos básicos en inglés.</li> <li>• Conocimiento básico en odontología.</li> <li>• Conocimientos en reportes y ventas.</li> <li>• Trabajar bajo presión.</li> <li>• Disponibilidad de tiempo.</li> <li>• Resolución de problemas.</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Metódica.</li> <li>• Dinámica.</li> <li>• Enérgica.</li> <li>• Proactiva.</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de la oficina.</li> <li>• Equipos de oficina.</li> <li>• Manejo del dinero (administración financiera).</li> <li>• Como conseguir empleo, currículum, entrevista de trabajo y desempeño laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metódica.</li> <li>• Dinámica.</li> <li>• Enérgica.</li> <li>• Conocimientos básicos en inglés.</li> <li>• Disponibilidad de tiempo.</li> <li>• Trabajar bajo presión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía.</li> </ul>
---	--	--

Nota: Elaboración de las autoras, basada en la entrevista aplicada a docentes, cuestionarios aplicados estudiantes, jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas y los programas de los módulos de Manejo Básico de Oficinas (2020).

En esta área, en la tercera columna, se presentan los conocimientos técnicos secretariales básicos que no se abarcan en los módulos Manejo Básico de Oficinas, pero que son considerados relevantes para poblaciones consultadas, por ejemplo, conocimientos básicos en odontología, conocimientos en reportes y ventas, trabajo bajo presión y conocimientos básicos en inglés. Por ende, se considera que deben ser incorporados en los módulos, con el objetivo de que estén acorde con los requerimientos actuales para ocupar el puesto de recepción.

Al realizar el análisis de la información obtenida por las poblaciones consultadas en esta investigación y al hacer la relación con la formación ofrecida en los módulos Manejo Básico de Oficinas, se puede observar que entre los conocimientos técnicos secretariales básicos que se imparten en esta capacitación y los conocimientos técnicos secretariales básicos que se requieren para ocupar un puesto de recepción, se muestran coincidencias con las diferentes áreas de conocimientos, sin embargo, se obtuvo información importante y relevante que, actualmente, no se contemplan en los módulos y que sirve de insumo para su actualización o sustitución.

#### **4.3. Establecer los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas como insumo para los módulos de Manejo Básico de Oficinas.**

Con base en los resultados obtenidos en esta investigación, se establecen los conocimientos técnicos secretariales básicos que requiere una persona para desempeñar las funciones del puesto de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas, los cuales servirán como insumo para una eventual actualización o sustitución de los módulos Manejo Básico de Oficinas. Por lo que, después de realizar el análisis la información obtenida, se establece la necesidad de actualizar o modificar el módulo de Manejo de Documentos, en el caso del módulo de Actividades de Oficina se propone el cambio de nombre por el de Gestión de Oficinas; asimismo, para el módulo de Destrezas Mecanográficas, se propone el cambio de nombre por Destrezas Computacionales, con el objetivo de incorporar en este módulo contenidos del área de la tecnología.

Además, con base en los resultados obtenidos y la coincidencia de todas las poblaciones participantes de esta investigación, el módulo Toma de Notas debe ser sustituido, por lo cual se propone que sea remplazado por el módulo de Comunicación oral y escrita, debido a que los resultados evidencian la necesidad de cubrir conocimientos técnicos secretariales básicos en esta área.

Según los resultados obtenidos de las poblaciones participantes, en el caso del módulo de Manejo de Documentos, se propone realizar una actualización de los contenidos debido a que ellos indican algunos conocimientos secretariales básicos que no se imparten en este módulo.

A continuación, se presenta una tabla donde se evidencian los conocimientos que se imparten en el módulo de Manejo de Documentos y los que, según las personas encuestadas y entrevistadas, se deben incorporar.

**Tabla 25.***Módulo de Manejo de Documentos.*

<b>Módulo de Manejo de Documentos</b>	
<b>Conocimientos técnicos secretariales básicos que se deben impartir</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos básicos para el manejo de documentos: documento, archivo, información, dato, manejo de documentos.</li> <li>• Aspectos generales sobre la legislación costarricense en el proceso de la administración de documentos.</li> <li>• Clases de archivo y su importancia.</li> <li>• Documentos y su importancia.</li> <li>• Etapas de los documentos y tipo de archivo.</li> <li>• Preservación de los documentos.</li> <li>• Materiales y mobiliario para el manejo de documentos.</li> <li>• Ordenación, reglas de ordenamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llenado de instrumentos descriptivos de recibido y de enviado.</li> <li>• Rotulación de documentos, facturas y demás.</li> <li>• Archivar de tarjetas.</li> <li>• Clasificación de los tipos documentales (cartas, oficios, facturas y otros).</li> <li>• Envío y recepción de documentos en la oficina.</li> <li>• Métodos de ordenación.</li> <li>• Preparación del espacio físico y archivo vertical.</li> <li>• Expedientes.</li> <li>• Organización de archivo de la empresa pequeña o consultorio médico.</li> </ul>

Nota: Elaboración de las autoras, basada en la entrevista aplicada a docentes, cuestionarios aplicados estudiantes, jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas y los programas de módulos de Manejo Básico de Oficinas (2020).

De acuerdo con lo reflejado en la tabla anterior, en la segunda columna, se muestran los conocimientos técnicos secretariales básicos que se deben incorporar al módulo de Manejo de Documentos, por lo que, como parte de los anexos, se adjunta una propuesta del programa del módulo actualizada, con base en los resultados de la investigación.

Además, en el caso del módulo de Actividades de Oficina, con base en los resultados, se propone realizar una modificación en el nombre de este módulo, por lo que se recomienda sustituirlo por Gestión de Oficinas. También, según los resultados obtenidos, se sugiere una actualización de los contenidos, debido a que la población participante de esta investigación expresa algunos de los conocimientos técnicos secretariales básicos que no se imparten en este módulo.

En la siguiente tabla, se muestra los conocimientos que se imparten en el módulo de Actividades de Oficina y los que, según las personas encuestadas y entrevistadas, se deben incorporar.

**Tabla 26.**

*Módulo Actividades de Oficina.*

<b>Módulo de Gestión de Oficinas</b>	
<b>Conocimientos técnicos secretariales básicos que se deben impartir</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil secretarial moderno: preparación, cualidades y valores.</li> <li>• Servicio al cliente.</li> <li>• Control del tiempo y manejo de prioridades.</li> <li>• Imagen personal y profesional.</li> <li>• Atención telefónica</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Organización de reuniones.</li> <li>• Relaciones interpersonales.</li> <li>• Ambiente de la oficina.</li> <li>• Equipos de oficina.</li> <li>• Manejo del dinero (administración financiera).</li> <li>• Como conseguir empleo, currículum, entrevista de trabajo y desempeño laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos básicos en inglés.</li> <li>• Conocimiento básico en odontología.</li> <li>• Conocimientos en reportes y ventas.</li> <li>• Trabajar bajo presión.</li> <li>• Disponibilidad de tiempo.</li> <li>• Resolución de problemas.</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Metódica.</li> <li>• Dinámica.</li> <li>• Enérgica.</li> <li>• Proactiva.</li> <li>• Empatía.</li> <li>• Etiqueta.</li> <li>• Ética.</li> </ul>

Nota: Elaboración de las autoras, basada en la entrevista aplicada a docentes, cuestionarios aplicados estudiantes, jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas y los programas de módulos de Manejo Básico de Oficinas (2020).

En la tabla 26, se muestra en la segunda columna los conocimientos técnicos secretariales básicos que se deben incorporar en el módulo de Actividades de Oficina, por lo que, como parte de los anexos, se adjunta una propuesta del programa del módulo actualizada, con base en los resultados de la investigación, el cual se aplica la recomendación del cambio del nombre Actividades de Oficina por el nombre de Gestión de Oficina.

A continuación se presenta la tabla 27, en la cual se reflejan los conocimientos que se imparten en el módulo de Destrezas Mecanográficas y los que, según las personas encuestadas y entrevistadas, se deben incorporar.

**Tabla 27.***Módulo Destrezas Mecanográficas.*

<b>Destrezas Computacionales</b>	
<b>Conocimientos técnicos secretariales básicos que se deben impartir</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción a la mecanografía y máquina de escribir, sus partes y utilidades.</li> <li>• Medidas de orden, seguridad e higiene.</li> <li>• Postura correcta frente al computador.</li> <li>• Ejercicios de calentamiento.</li> <li>• Inserción del papel en la máquina de escribir y establecimiento de márgenes de escritura.</li> <li>• Digitación del teclado alfanumérico con todos los dedos desarrollando solo exactitud.</li> <li>• Creación de documentos comerciales más utilizados: diferentes estilos de cartas y memorandos, con sus partes básicas, además del sobre para el envío del documento.</li> <li>• Reglas para la escritura: puntuación, división de palabras, errores mecanográficos.</li> <li>• Símbolos especiales.</li> <li>• Práctica para completar formularios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidado del equipo de oficina.</li> <li>• Técnicas básicas para la presentación de documentos.</li> <li>• Aplicación básica de ergonomía.</li> <li>• Digitación con un máximo de 25 a 30 palabras por minuto.</li> <li>• Cómputo</li> <li>• Paquete Office (Word, Excel).</li> <li>• Correo electrónico (Outlook).</li> <li>• Conocimientos básicos en redes sociales (Facebook, Instagram).</li> <li>• Datáfono</li> <li>• Manejo de aplicaciones tecnológicas.</li> <li>• Las TIC.</li> <li>• Manejo de herramientas computacionales.</li> <li>• Manejar teléfono inteligente.</li> <li>• WhatsApp.</li> <li>• Agenda electrónica.</li> <li>• Internet.</li> <li>• Drive.</li> <li>• Manejo de archivo electrónico.</li> <li>• Organización de carpetas en computadora.</li> <li>• Archivo digital.</li> <li>• Marketing digital.</li> </ul>

Nota: Elaboración de las autoras, basada en la entrevista aplicada a docentes, cuestionarios aplicados estudiantes, jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas y los programas de módulos de Manejo Básico de Oficinas (2020).

En la tabla 27, en la segunda columna se muestran los conocimientos técnicos secretariales básicos que se deben incorporar en el módulo de Destrezas Mecanográficas, por lo que, como parte de los anexos, se adjunta una propuesta del programa del módulo actualizada con base en los resultados de la

investigación. Para ello, se aplica la recomendación del cambio del nombre de Técnicas Mecanográficas por el nombre de Destrezas Computacionales, con el propósito de incorporar conocimientos del área de la tecnología.

En este caso, con base en los resultados obtenidos en este estudio, se propone la incorporación del nuevo módulo llamado Comunicación Oral y Escrita, con el propósito de ampliar los conocimientos técnicos secretariales básicos de los estudiantes que se benefician de la capacitación Manejo Básico de Oficinas para contar con los requisitos actuales del puesto de recepción.

A continuación, se presenta la tabla 28, con la propuesta del módulo de Comunicación Oral y Escrita, así como los conocimientos que se deben impartir en el mismo.

**Tabla 28.**

*Módulo de Comunicación Oral y Escrita.*

<b>Módulo de Comunicación Oral y Escrita</b>	
<b>Conocimientos técnicos secretariales básicos que se deben impartir</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al cliente.</li> <li>• Buena comunicación oral con el cliente.</li> <li>• Atención telefónica.</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Dominio del espacio.</li> <li>• Administración del tiempo al hablar en público.</li> <li>• Dicción, vocalización.</li> <li>• La entonación.</li> <li>• Gesticulación.</li> <li>• Deben saber cómo expresarse.</li> <li>• Comunicación asertiva.</li> <li>• Comunicación positiva (clara y concisa).</li> <li>• Buen uso del idioma.</li> <li>• Vocabulario adecuado.</li> <li>• Pronunciación clara.</li> <li>• Reglas ortográficas básicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redacción de los diferentes tipos documentales.</li> <li>• Formato de una carta.</li> <li>• Gramática.</li> <li>• Manejar el alfabeto.</li> <li>• Ordenamiento alfabético del material que tengo registrar, guardar y archivar.</li> <li>• Construcción de un párrafo, idea principal apoyada de 2-3 ideas secundarias.</li> <li>• Vocabulario adecuado para cada tipo documental.</li> <li>• Conocimientos básicos en la estructura correcta en los tipos documentales.</li> <li>• Toma escrita de mensajes telefónicos.</li> <li>• Control escrito de la agenda.</li> <li>• Llenado de factura.</li> </ul>

Nota: Elaboración de las autoras, basada en la entrevista aplicada a docentes, cuestionarios aplicados estudiantes, jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas y los módulos de Manejo Básico de Oficinas (2020).

---

Además, en la tabla anterior, se presentan conocimientos técnicos secretariales básicos que se deben incorporar en el módulo de Comunicación Oral y Escrita, por lo que, como parte de los anexos, se adjunta la propuesta del programa de este módulo con base en los resultados obtenidos en esta investigación.

Por lo tanto, con base en los resultados obtenidos en esta investigación, se establecen los conocimientos técnicos secretariales básicos para ser utilizados como insumo para los módulos de Manejo Básico de Oficinas, esto con el fin de que esta capacitación responda a las demandas actuales de los requerimientos para optar por un puesto de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia.

## **Capítulo V**

### **Conclusiones y recomendaciones**



## Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

### 5.1. Conclusiones

En este apartado, se reflejan las conclusiones con respecto a los conocimientos técnicos secretariales básicos que se requieren en puestos de recepción y su relación con los módulos de Manejo Básico de Oficinas que se imparten a poblaciones vulnerables y en riesgo social, por lo que estas conclusiones serán desarrolladas de acuerdo con los objetivos de la investigación.

**Objetivo 1.** Identificar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia.

Con base en el proceso de investigación realizado, se puede afirmar que los conocimientos técnicos secretariales básicos más relevantes que se requieren para ocupar un puesto de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas son:

En el área de la Comunicación Oral y Escrita, los conocimientos más relevantes son la comunicación positiva, buena ortografía, redacción de diferentes tipos de documentos y el vocabulario adecuado. Además, en el caso de Actividades de Oficina, son el servicio al cliente y atención telefónica.

En Manejo de Documentos, los conocimientos más relevantes son el recibo y entrega de correspondencia, así como la gestión documental. También, en el área de mecanográfica, se identificó como más relevantes la digitación correcta, el cuidado del equipo, la ergonomía y la elaboración de comunicaciones escritas sencillas desde el formato mecanográfico.

Por su parte, en el área de la Tecnología, los conocimientos más relevantes para ocupar un puesto de recepción son: el manejo de paquete Office (Word y Excel), manejo de redes sociales y el uso de aplicaciones móviles.

Es importante recalcar que, en este apartado, se indican los conocimientos técnicos secretariales básicos más relevantes; es decir, los que obtuvieron los porcentajes más altos, según las personas participantes consultados; sin embargo, en el capítulo de análisis de resultados, se muestran todos los

conocimientos básicos requeridos, por lo que se evidencia que todos los módulos de capacitación en Manejo Básico de Oficinas requieren ser actualizados e, incluso, algunos sustituidos, por lo que el aporte de esta investigación permitirá fortalecer esta capacitación del proyecto Actividad Permanente Procesos Prácticos para la Formación Docente en la carrera de Educación Comercial y los aprendizajes que se brindan a las poblaciones vulnerables que participan en los módulos, de manera que puedan responder de forma más pertinente al mercado laboral y con ello tener opciones de superación personal.

**Objetivo 2.** Relacionar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas con la formación que ofrecen los módulos de Manejo Básico de Oficinas.

Al hacer la relación de los conocimientos técnicos secretariales básicos que se imparten en los módulos de Manejo Básico de Oficinas y los que solicitan los empleadores, se evidencia que la mayoría de los módulos responden a los requerimientos laborales, sin embargo, todos los módulos requieren ser actualizados. Además, se encontraron vacíos en la capacitación al determinar que es muy importante para los empleadores que las personas que ocupen un puesto de recepción demuestren conocimientos en comunicación oral y escrita, así como en la tecnología.

Otro resultado importante de la investigación fue el hecho de poder determinar que la escritura rápida no es relevante para las necesidades del mercado y la gran mayoría de las personas participantes coinciden con que consideran que debe ser sustituido.

Con base en lo anterior, se evidencia la importancia de sustituir el módulo Toma de Notas por el de Comunicación Oral y Escrita. Además del cambio del nombre del Módulo de Destrezas Mecanográficas por el de Destrezas Computacionales para incorporar los aspectos relacionados con el uso y aplicación de los recursos tecnológicos en las labores de recepción.

Asimismo, en el caso del módulo de Actividades de Oficina, se demostró la necesidad de cambiarle el nombre por el de Gestión de Oficinas, para que esté acorde con los contenidos que se imparten.

En relación con lo anterior, los cambios en los conocimientos técnicos secretariales básicos responden de forma efectiva a los requerimientos actuales del campo laboral para puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia.

**Objetivo 3.** Establecer los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas como insumo para los módulos de Manejo Básico de Oficinas.

En este sentido, con el análisis de la información se establecieron los conocimientos técnicos secretariales básicos que se necesitan para ocupar un puesto de recepción, los cuales deben ser incorporados en los diferentes módulos de la capacitación Manejo Básico de Oficinas, con el objetivo de que estén acorde con las exigencias actuales en el ámbito laboral.

En el módulo de Manejo de Documentos, se establecen los siguientes conocimientos: conceptos básicos para el manejo de documentos: documento, archivo, información, dato, manejo de documentos, aspectos generales sobre la legislación costarricense en el proceso de la administración de documentos, clases de archivo y su importancia, documentos y su importancia, etapas de los documentos y tipo de archivo, preservación de los documentos, materiales y mobiliario para el manejo de documentos, métodos de ordenación, reglas de ordenamiento, envío y recepción de documentos en la oficina, preparación del espacio físico y archivo vertical, expedientes, organización de archivo, rotulación de documentos, facturas y demás, archivador de tarjetas y la clasificación de los tipos documentales (cartas, oficios, facturas y otros).

En el módulo de Actividades de Oficinas, se propone cambiarle el nombre por el de Gestión de Oficinas y se establecen los siguientes conocimientos: perfil secretarial moderno: preparación, cualidades y valores, servicio al cliente, control del tiempo y manejo de prioridades, imagen personal y profesional, etiqueta, ética,

atención telefónica, relaciones interpersonales, organización de reuniones, ambiente de la oficina, equipos de oficina, manejo del dinero (administración financiera), cómo conseguir empleo, currículum, entrevista de trabajo y desempeño laboral, conocimientos básicos en inglés, conocimiento básico en odontología, conocimientos en reportes y ventas, trabajar bajo presión, disponibilidad de tiempo, así como resolución de problemas.

En el caso del módulo de Destrezas Mecanográficas, se propone el cambio de nombre por el de Destrezas Computacionales y se establecen los siguientes conocimientos: introducción a la mecanografía y máquina de escribir, sus partes y utilidades, medidas de orden, seguridad e higiene, postura correcta frente al computador, ejercicios de calentamiento, inserción del papel en la máquina de escribir y establecimiento de márgenes de escritura, digitación del teclado alfanumérico con todos los dedos desarrollando solo exactitud, creación de documentos comerciales más utilizados, diferentes estilos de cartas y memorandos, con sus partes básicas, además del sobre para el envío del documento, reglas para la escritura, que incluyen puntuación, división de palabras, errores mecanográficos, símbolos especiales, práctica para completar formularios, cuidado del equipo de oficina, técnicas básicas para la presentación de documentos, aplicación básica de ergonomía, así como digitación con un máximo de 25 a 30 palabras por minuto.

Además, para este módulo, se requiere incorporar conocimientos como: en cómputo, paquete office (Word, Excel), correo electrónico (Outlook), conocimientos básicos en redes sociales (Facebook, Instagram), datafono, manejo de aplicaciones tecnológicas, las TIC, manejo de herramientas computacionales, manejar teléfono inteligente, WhatsApp, agenda electrónica, internet, Drive, manejo de archivo electrónico, organización de carpetas en computadora, archivo digital y *marketing* digital.

También, se evidencia sustituir el módulo de Toma de Notas, y se incorpore el módulo de Comunicación Oral y Escrita, en el cual se establecen los siguientes conocimientos: servicio al cliente, buena comunicación oral con el cliente, atención telefónica, relaciones interpersonales, dominio del espacio, administración del

tiempo al hablar en público, dicción, vocalización, la entonación, gesticulación, deben saber cómo expresarse, comunicación asertiva, comunicación positiva (clara y concisa), buen uso del idioma, vocabulario adecuado y pronunciación clara. Además de conocimientos en reglas ortográficas básicas, redacción de los diferentes tipos documentales, formato de una carta, gramática, manejar el alfabeto, ordenamiento alfabético del material que tengo registrar, guardar y archivar, construcción de un párrafo, idea principal apoyada de 2-3 ideas secundarias, vocabulario adecuado para cada tipo documental, conocimientos básicos en la estructura correcta en los tipos documentales, toma escrita de mensajes telefónicos, control escrito de la agenda y el llenado de una factura.

La incorporación de estos conocimientos técnicos secretariales básicos a los módulos de la capacitación en Manejo Básico de Oficinas permitirá que las personas participantes que reciban los cursos adquieran conocimientos acordes con los requerimientos laborales para ocupar un puesto de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas.

Además, los resultados de esta investigación le permiten a la Escuela de Secretariado Profesional mantener actualizado el Proyecto en el que se brinda la capacitación en Manejo Básico de Oficinas, con el fin de seguir proyectando a la Unidad Académica en la comunidad de forma más pertinente y acorde con las necesidades actuales.

De esta forma, la actualización de los módulos de la capacitación en Manejo Básico de Oficinas seguirá favoreciendo espacios de aprendizaje más actualizados y acordes con la realidad laboral y, con esto, ofrecerles oportunidades a poblaciones vulnerables socialmente y que acuden a esta capacitación como una alternativa de superación personal, que les permita insertarse en el mundo laboral y, de alguna manera, lograr la movilidad social que requiere esta población.

## 5.2. Recomendaciones

Con base en esta investigación, se presentan las siguientes recomendaciones, con el fin de responder a la actualización de los programas que permiten desarrollar la capacitación de Manejo Básico de Oficinas, así como brindar oportunidades laborales pertinentes y actualizadas a la población vulnerable para que encuentren en esta capacitación una alternativa de superación personal.

Con base en los resultados de esta investigación, se recomienda realizar una revisión y actualización constante de los módulos de Manejo Básico de Oficinas, con el fin de que esta capacitación responda a las demandas labores y a las necesidades de las poblaciones que se atienden.

Para la actualización constante de los módulos de la capacitación, se recomienda favorecer la investigación constante por parte del estudiantado participante del Proyecto, y así promover la investigación por medio de la docencia y la extensión.

Además, se aconseja utilizar esta investigación como insumo para la actualización y modificación de los módulos de Manejo Básico de Oficinas. Para ello, se sugiere modificar el nombre de los siguientes módulos: Técnicas Mecanográficas por el de Destrezas Computacionales y Actividades de Oficinas por el de Gestión de Oficinas.

Se recomienda eliminar el módulo de Toma de Notas e incorporar un módulo de Comunicación Oral y Escrita, en el que se desarrollen cada uno de los conocimientos básicos requeridos y que se detallan en el análisis de los datos del objetivo 3.

Asimismo, se propone incluir el módulo de Destrezas Computacionales en el que se desarrollen cada uno de los conocimientos básicos requeridos y que se detallan en el análisis de los datos del objetivo 3.

También, se exhorta a desarrollar los módulos de Manejo Básico de Oficinas con una metodología que fomente la realización de ejercicios orientados a la ejecución de labores secretariales que, actualmente, se desarrollan en los puestos de recepción, con el propósito de que las poblaciones vulnerables que

---

participan en esta capacitación puedan ejecutar las actividades diarias de una oficina eficientemente.

Además, con el propósito de reforzar la capacitación de Manejo Básico de Oficinas se recomienda realizar estudios referentes a líneas de investigación relacionadas con la tecnología, la comunicación oral y escrita, así como estudios enfocados a las necesidades que requieren las poblaciones en condición de vulnerabilidad a la que se dirige esta capacitación con el fin de reducir la brecha digital y educacional.

Finalmente, se recomienda utilizar los programas propuestos por las investigadoras para el desarrollo de los módulos Manejo Básico de Oficinas, los cuales se encuentran en el anexo 1, como parte de futuras Prácticas Profesionales Supervisadas en la carrera de Educación Comercial.

---

## Referencias

- Agüero, N., Lattanzi, L., Cornejo, L., y Gigena, P. (2017). Salud bucal: curricularización de la extensión en los Espacios de Formación Integrados de la Universidad Nacional de Córdoba. +E: *Revista De Extensión Universitaria*, 6(6), 286-291. <https://doi.org/10.14409/extension.v1i6.6355>
- Alava, S. y Vichisela, H. (2015). *La gestión secretarial y su aporte al desarrollo empresarial del Gobierno Autónomo Descentralizado (Gad) Municipal del cantón Quevedo provincia de Los Ríos, año 2015*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/5107/1/T-UTEQ-0013.pdf>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. y Miranda, M. (abril-junio 2016). El protocolo de investigación III: la población del estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Asamblea de Representantes de la Universidad Nacional. (2016). *Plan de Mediano Plazo Institucional 2017-2021*. Recuperado de [https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/6208/ALCANCE5 ALAUNAGACETA102016. %20PLAN %20DE %20MEDIANO %20PLAZO %202017-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/6208/ALCANCE5%20ALAUNAGACETA102016.%20PLAN%20DE%20MEDIANO%20PLAZO%202017-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ávila, G. (2017). Los instrumentos y técnicas como cuestiones indisolubles en el corpus teórico-metodológico del accionar del Trabajador Social. *Revista margen*, (86), 1-10. Recuperado de <https://www.margen.org/suscri/numero86.html>
- Barrantes, R. (2013). *Investigación: Un camino al conocimiento. Un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto*. San José: Editorial UNED.
- Batista, D. Trujillo, Y. y Barbán, Y. (2017). Gestión del Proceso de Extensión Universitaria para la Formación de una Cultura de Salud. *Revista Aula*. Universidad de las Tunas. Cuba. Doi: <http://dx.doi.org/10.14201/aula201723279286>
- Becerra, A. Caro, J. y Florez, M. (2015). El mercado laboral del departamento de Boyacá. *Apuntes Del CENES*, 34(59), 125-154. Recuperado de



- <http://web.b.ebscohost.com.una.idm.oclc.org/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=d4e6cc2e-1ae1-4bec-bf76-0c995788d355%40sessionmgr102>
- Bottos, A. (2019). Ensayo sobre la tecnología y su incidencia en las relaciones laborales. El futuro del trabajo. *Revista Ideides*. Recuperado de <http://revista-ideides.com/ensayo-sobre-la-tecnologia-y-su-incidencia-en-las-relaciones-laborales-el-futuro-del-trabajo/>
- Briceño, P. Gamboa, G. Jiménez, L. Maldonado, T. Monge, C. Montero, F. [...] Vargas, V. (2015). *Extensión universitaria: Construcción conjunta para el bien común*. Universidad Nacional. Recuperado de [https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/8128/Extensi%C3%B3n%20Universitaria.%20Construcci%C3%B3n%20Conjunta%20para%20el%20bien%20com%C3%BA\\_n\\_Mario%20Oliva%20et%20al.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/8128/Extensi%C3%B3n%20Universitaria.%20Construcci%C3%B3n%20Conjunta%20para%20el%20bien%20com%C3%BA_n_Mario%20Oliva%20et%20al.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calle, M. Lazo, A. y Granados, M. (2018). *Gestión del sector alojamiento-hotel*. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14365/1/Cap.6-Departamento%20de%20recepci%C3%B3n%20%20%20%281%29.pdf>
- Calvo, M. (2006). *Evaluación del impacto social y laboral del Proyecto de Extensión Comunitaria "Manejo Básico de Oficinas" de la Universidad Nacional con adolescentes del Área Metropolitana excluidos del sistema educativo formal, en el año 2002*. (Tesis de Graduación). Universidad Nacional de Costa Rica: Heredia, Costa Rica.
- Cano, J. (2014). *La extensión universitaria en la transformación de la universidad latinoamericana del siglo XXI: disputas y desafíos*. Buenos Aires, Argentina. Editorial Cacso. Recuperado de [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/becas/20141202093928/ensayo\\_cano\\_premio\\_pedro\\_krotsch.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/becas/20141202093928/ensayo_cano_premio_pedro_krotsch.pdf)
- Carrillo, R. (2019). *Listado de patentes del cantón Central de Heredia*. [rcarrillo@heredia go.cr].

- Célleri, L. y Montalvo, M. (2016). *La aplicación de las destrezas y habilidades de la secretaria moderna y sus efectos en el desempeño profesional de la secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo durante el periodo 2008-2009*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11693>
- Cerrón, W. (2019). Investigación cualitativa en educación. *Revista Horizonte de la Ciencia*, 9(17). DOI: <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2019.17.510>
- Chavarría, N y Ugalde, S. (2017). *Estrategias didácticas para apoyar el proceso de enseñanza y aprendizaje digital del proyecto de extensión Manejo Básico de Oficinas, de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la Universidad Nacional, durante los períodos 2013-2014-2015*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.
- Dawn, S. (2017). *Deberes de una secretaria recepcionista*. Recuperado de [https://www.ehowenespanol.com/deberes-secretaria-recepcionista-lista\\_117893//](https://www.ehowenespanol.com/deberes-secretaria-recepcionista-lista_117893/)
- Delfino, A. Terrero, Y. y Suzeta, L. (2015). El Proyecto Educativo: retos y perspectivas desde un enfoque interdisciplinar. *EduSol*, 15(50),39-50. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4757/4757471910>
- Delgado, S. (enero-junio, 2019). Perspectivas en torno a la formación docente y la posibilidad de una capacitación y actualización constante: una mirada desde los actores en una universidad mexicana. *Revista Panorama*, 13(24), 33-41. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6888663>
- Delgado-Coronado, S. (2019). Perspectivas en torno a la formación docente y la posibilidad de una capacitación y actualización constante: una mirada desde los actores en una universidad mexicana. *Revista Panorama*, 13(24), 34-41. doi:<http://dx.doi.org/10.15765/pnrm.v13i24.1204>

- Díaz, C. y Pinto, M. (2017). Vulnerabilidad educativa: Un estudio desde el paradigma sociocrítico. *Praxis Educativa*. 21(1) DOI: <http://dx.doi.org/10.19137/praxiseducativa-2017-210105>
- Dirección de Investigación. (2013). *Folleto Investigación*. Universidad Nacional de Costa Rica. Recuperado de <https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/2334/Folleto-Investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dirección General de Servicio Civil. (23 de noviembre de 2018). *Manual Descriptivo de Especialidades. Labores Varias de Oficinas*. Recuperado de Dirección General de Servicio Civil: [http://www.dgsc.go.cr/ts\\_clases/Manuales/2 %20Manuales %20 %20de %20 %20Especialidades %20actualizado %20al %2027-05-2020/LABORES-VARIAS-DE-OFICINA.pdf](http://www.dgsc.go.cr/ts_clases/Manuales/2%20Manuales%20%20de%20%20Especialidades%20actualizado%20al%2027-05-2020/LABORES-VARIAS-DE-OFICINA.pdf)
- Donoso, N. (2014). *Los procesos secretariales y su influencia en la atención al cliente en la administración zona norte del municipio del distrito metropolitano de Quito* (Trabajo Final de Graduación). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7298/1/FCHE\\_LSE\\_60 .pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7298/1/FCHE_LSE_60.pdf)
- Escuela de Secretariado Profesional. (2005-2008). *Proyecto de extensión Manejo Básico de Oficinas*. Universidad Nacional, Costa Rica.
- Escuela de Secretariado Profesional. (2012-2019). *Planes de estudios carrera Educación Comercial*. Universidad Nacional, Costa Rica.
- Escuela de Secretariado Profesional. (2012-2019). *Planes de estudios carrera Educación Comercial*. Universidad Nacional, Costa Rica.
- Escuela de Secretariado Profesional. (2013-2015). *Proyecto de extensión Manejo Básico de Oficinas*. Universidad Nacional, Costa Rica.
- Escuela de Secretariado Profesional. (2016-2019). *Informe de avance del programa académico: Actividad Permanente Procesos Prácticos para la Formación Docente en la Carrera de Educación Comercial*. Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.

- Escuela de Secretariado Profesional. (2016-2020). *Formulación actividad permanente procesos prácticos para la formación docente en la carrera de Educación Comercial*. Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.
- Escuela de Secretariado Profesional. (2019). *Administración de Oficinas (Bachillerato y Licenciatura)*. Universidad Nacional de Costa Rica. Recuperado de <https://www.una.ac.cr/index.php/m-oferta-academica/administracion-de-oficinas-bachillerato-y-licenciatura>
- Escuela de secretarías (2020). *Secretaria ejecutiva: perfil, habilidades necesarias y funciones*. Recuperado de <https://secretarias.pe/category/publications/>
- Fernández, D. y Fernández, E. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Paraninfo.
- Ferro, J. (2020). *Curso Mecanográfico de recepcionista*. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=yid=7ozKDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA63&ydq=habilidades+secretariales+para+el+puesto+de+repcionyots=C4qCEu0r4u&sig=XgOrnPY9z7M1qY3FuKyXsCkJ-30#v=onepage&qyf=false>
- Flores, E., Meléndez, J. y Mendoza, R. (2019). Producción científica como medio para la transformación social desde las universidades. *Revista Científica*, 4(14), pp. 62-84. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662154004/html/>
- Fonseca-Hernández, R. y Herrera-Morales, M. (2019). Estudio cualitativo para la congruencia entre el plan de estudio de carreras universitarias y la aplicación en el aula: estudio de caso de la carrera de Educación Comercial de la Universidad Nacional. *Revista Internacional de Administración de Oficinas y Educación Comercial*, 4(1), pp. 1-21. Recuperado de <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/79868>
- Formichella, M., y London, S. (2013). Empleabilidad, educación y equidad social. *Revista de Estudios Sociales*, (47), 79-91. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81529190007>
- Foro Innovación Académica [FAI]. (2015). *Memoria del IV Foro de Innovación Académica. "Acercando la Docencia Universitaria a las Demandas de la*

- Educación del Siglo XXI*". Heredia, Costa Rica. Recuperado de <http://www.fai.una.ac.cr/images/Memoria.pdf>
- Gairín, J. Castro, D. y Mendrano, H. (2015). *La Gestión de la Investigación en Educación Superior en Iberoamérica*. Santiago, Chile. Recuperado de <https://ddd.uab.cat/pub/lilibres/2012/163056/RedAGE2016.pdf>
- Geeregat, O., Cifuentes, G., y Villarroel, M. (enero-abril 2016). Factores que inciden en las condiciones de empleabilidad de los egresados de pedagogía. *Actualidades de la investigación en Educación*, 16(1), 1-19. DOI: <http://dx.doi.org/10.15517/aie.v16i1.21935>
- González, B. (2015). Modulo y desarrollo de competencia: origen de una concepción diferente. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, Volumen 15(3), 1-14. DOI: <http://dx.doi.org/10.15517/aie.v15i3.21073>
- González, M. y Maranto, M. (2015). *Fuentes de Información*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- Grupo STT. (2022). Puesto de Recepcionista. LinkedIn. Recuperado de <https://cr.linkedin.com/jobs/recepcionista-de-hotel-empleos?currentJobId=2897383895&position=24&pageNum=0>
- Guillen, N. (2010). *Estudio para la definición de contenidos y estrategias metodológicas para el proyecto Manejo Básico de Oficinas*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Costa Rica. Heredia
- Guillén, N. (2015). Proyecto Manejo Básico de Oficinas: módulo destrezas mecanográficas. Escuela de Secretariado Profesional. Universidad Nacional. Heredia. Costa Rica.
- Guillén, N. (2015). *Proyecto Manejo Básico de Oficinas: módulo manejo de documentos*. Escuela de Secretariado Profesional. Universidad Nacional. Heredia. Costa Rica.
- Guillén, N. (2015). *Proyecto Manejo Básico de Oficinas: módulo procedimientos de oficinas*. Escuela de Secretariado Profesional. Universidad Nacional.

Heredia. Costa Rica.

Guillén, N. (2015). *Proyecto Manejo Básico de Oficinas: módulo toma de notas. Escuela de Secretariado Profesional*. Universidad Nacional. Heredia. Costa Rica.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Herrera, M. (2011). *Fórmula para cálculo de la muestra poblaciones finitas*. Recuperado de <https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>

Inenka Business School. (2019). *Recepcionista: todo lo que necesitas saber para trabajar en una clínica*. Recuperado de <https://escuelainenka.com/recepcionista-de-una-clinica/>

Inenka Business School. (2019). *La importancia de la gestión documental en una empresa*. Recuperado de <https://escuelainenka.com/gestion-documental/>

Instituto Nacional de Cancerología. (2017). *Criterios específicos para la Administración de Documentos organización, conservación y custodia de los archivos*. Recuperado de <http://incanmexico.org/incan/docs/normateca/agosto2016/CAI2017DEF.pdf>

La Gaceta. (2007). *Acuerdos Generales-Consejo Universitario*. Recuperado de <https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/1325/GACETA%2002-2007.217.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

La Gaceta. (2007). *Modelo Pedagógico de la Universidad Nacional*. Recuperado de <https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/1325/GACETA%2002-2007.217.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

La Gaceta. (2018). *Publicación periódica n°3 de normas y acuerdos generales*. Recuperado de <http://documentos.una.ac.cr/handle/unadocs/9107>

La Gaceta. (2018). *Título II –De las definiciones. Capítulo III -De la definición de los programas, proyectos y actividades académicas*. Recuperado de

Istream/handle/unadocs/9367/ALCANCE1ALAUNAGACETA82018\_firmado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

La Gaceta. (2020). *Publicación periódica n°13. Reglamento para la gestión de Programas, Proyectos y Actividades académicas*. Recuperado de <http://documentos.una.ac.cr/handle/unadocs/1233>

Ley N° 8262. *Diario oficial la Gaceta*. San José, Costa Rica. 17 de mayo de 2002. Recuperado de [http://www.pyme.go.cr/media/archivo/normativas/LEY8262\\_Fortalpymereformas.pdf](http://www.pyme.go.cr/media/archivo/normativas/LEY8262_Fortalpymereformas.pdf)

Lonardi, L. (2020). Curricularización de la Extensión Universitaria: reflexiones y aprendizajes desde la perspectiva de los/las estudiantes. *Revista Perspectivas de Ciencias Sociales*, 884-900. Recuperado de <https://perspectivasrcs.unr.edu.ar/index.php/PRCS/article/view/195/113>

Loor, S. y Cedeño, M. (2018). Las técnicas secretariales y su incidencia en el desempeño laboral de las secretarias ejecutivas del sector público de la ciudad de Portoviejo. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/secretarias-ejecutivas-ecuador.zip>

López, R. (junio, 2018). Enseñanza de idiomas mediante la acción social, Language Training Through University Extension. *Revista Universidad en diálogo. Universidad de Costa Rica*, 8(1). DOI: <http://dx.doi.org/10.15359/udre.8-1>. 1

Martínez, J. (2019). El proceso de elaboración y validación de un instrumento de medición documental. *Revista Acción Y Reflexión Educativa*, (44), pp. 50-63. Recuperado a partir de [https://www.revistas.up.ac.pa/index.php/accion\\_reflexion\\_educativa/article/view/673](https://www.revistas.up.ac.pa/index.php/accion_reflexion_educativa/article/view/673)

Mauro, J. (2018). *¿Qué estudiar para ser recepcionista?* Recuperado de <https://lasoposiciones.net/que-estudiar-para-ser-recepcionista.html>

Monge, V. (2015). La codificación en el método de investigación de la grounded theory o teoría fundamentada. *Revista Innovaciones Educativas*.

- Recuperado de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/innovaciones/article/view/1100/1035>
- Monge, Y. (2016). Centro rural de formación en alternancia: su contribución a la formación para el trabajo de jóvenes menos favorecidos. *REXE. Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 15(28). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2431/243146560009>
- Mora-Escalante, E. (2016). La interpretación y comprensión hermeneútica: base para transformar el cuidado de enfermería. *Revista electrónica Index de Enfermería*, 25(1-2). Recuperado de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962016000100001](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000100001)
- Morera, J. y Santos, Y. (2017). *Análisis del alcance laboral a partir de la experiencia educativa de las personas participantes, durante el período 2010-2013, en el Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Costa Rica. Heredia.
- Muñoz, G. (2018). *Evaluación financiera para una empresa de servicios médicos y venta de medicamentos genéricos intercambiables* (Tesis de maestría). Universidad Iberoamericana de Puebla, México. Recuperado de <https://repositorio.iberopuebla.mx/handle/20.500.11777/3426>
- Nicuesa, M. (2016). *Empresarios información básica para pymes y autónomos: cuatro tipos de empresas según su tamaño*. Recuperado de <https://empresariados.com/cuatro-tipos-de-empresa-segun-su-tamano/>
- Núñez, A. Álvarez, B. y Martínez, C. (setiembre, 2017). *La extensión universitaria y su relación con la formación inicial de las carreras pedagógicas en Cuba*. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*. Universidad de Costa Rica. Vol 17 (3). DOI: <https://doi.org/10.15517/aie.v17i3.30280>
- Núñez, B. (1974). *Hacia la universidad necesaria*. Recuperado de <http://www.documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/5972/hacia%20la%20Universidad%20Necesaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Otero-Ortega, A. (2018). *Enfoques de Investigación*. Universidad del Atlántico. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION)
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Recuperado de Scielo: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Páramo, P. (2017). *La investigación en ciencias sociales técnicas de recolección de información*. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia.
- Parra, H., Tobón, S. y López, J. (2015). Docencia socioformativa y desempeño académico en la educación superior. *Revista Paradigma*, 36(1), 44-55. Recuperado de <http://ve.scielo.org/pdf/pdg/v36n1/art04.pdf>
- Patrón, K. y Ramírez, G. (2015). *Comunicación oral y escrita para ciencias empresariales*. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6923>
- Peralta, M., y Romero, E. (2019). *Creación de una oficina de capacitación y asesoramiento en gestión secretarial en la ciudad de Machala*. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/14090>
- Pérez, A. (21 noviembre de 2015). *Proyectos educativos: enfoques y algunos ejemplos*. OBS Business School. Recuperado de [https://www.obsbusiness.school/blog/proyectos-educativos-enfoques-y-algunos-ejemplos#:~:text=Un %20proyecto %20educativo %20es %20aquel,aprendizaje %20en %20un %20contexto %20determinado.ytext=Sin %20embargo %2C %20la %20educaci %C3 %B3n %20es,y %20los %20programas %20de %20estudio](https://www.obsbusiness.school/blog/proyectos-educativos-enfoques-y-algunos-ejemplos#:~:text=Un%20proyecto%20educativo%20es%20aquel,aprendizaje%20en%20un%20contexto%20determinado.ytext=Sin%20embargo%2C%20la%20educaci%C3%B3n%20es,y%20los%20programas%20de%20estudio).
- Pérez, A. Méndez, C. Pérez, P. y García, J. (2017). *Los programas de estudio en la educación superior: Orientaciones para su elaboración*. *Revista electrónica Espectros*. Recuperado de <file:///C:/Users/YESEN~1.FAM/AppData/Local/Temp/Dialnet-LosProgramasDeEstudioEnLaEducacionSuperior-6349281.pdf>

- Pérez, M. (2017). En torno a la construcción de la categoría de adolescencias en investigación educativa. *XIV Congreso Nacional de Investigación Educativa*. Recuperado de <https://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/0852.pdf>
- Plúa, M. (2018). *La expresión oral y la función de la secretaria ejecutiva. Aplicada al personal administrativo del Departamento Financiero, Sección de Tesorería, de la Universidad de Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2018*. (Trabajo Final de Graduación). Universidad de Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/1846/1/ULEAM-SB-0035.pdf>
- Poder Judicial de la República de Costa Rica. (2015). *Manual descriptivo de clases de puestos*. Recuperado de <https://ghanalisispuestos.poder-judicial.go.cr/index.php/manual-descriptivo-de-clases-de-puestos>
- Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica [PROCOMER]. (2021). *Manual de perfiles de puestos*. Recuperado de [https://www.procomer.com/wp-content/uploads/MANUAL-DE-PERFILES-DE-PUESTOS-2021\\_1.pdf](https://www.procomer.com/wp-content/uploads/MANUAL-DE-PERFILES-DE-PUESTOS-2021_1.pdf)
- Ramírez, H. y Sánchez, I. (2008). La Educación no Formal como Factor de Desarrollo para Jóvenes Adolescentes en Riesgo Social o Excluidos del Sistema Educativo: Caso del Proyecto Manejo Básico de Oficinas. *Congreso Latinoamericano de Extensión Universitaria, Costa Rica*.
- Ramírez, H. y Sánchez, I. (2009). Educación Inclusiva para Grupos Desfavorecidos: Caso del Proyecto Manejo Básico de Oficinas. *Segundo Congreso Internacional de investigación en Educación, Pedagogía y Formación Docente*. Colombia.
- Ramírez, H. y Sánchez, I. (2009). Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas, una experiencia exitosa de educación no formal, inclusiva y de formación de formadores. *Revista Respaldo*. Heredia, Costa Rica.
- Ramírez, H. y Sánchez, I. (2011). Gestión de la Responsabilidad Social Universitaria: Dimensiones y Estudios de Caso. *Programa “Comercio, Tecnología e Innovación”, Escuela de Relaciones Internacionales y Escuela*

*de Secretariado Profesional, Universidad Nacional, Costa Rica, Universidad Carlos III de Madrid, España y AED.*

- Ramírez, H. y Sánchez, I. (2018). Experiencias prácticas: fortalecimiento de competencias pedagógicas y personales en la formación de docentes. *IV Congreso Iberoamericano de Pedagogía. CIDE. Universidad Nacional.*
- Ramírez, H. y Sánchez, I. (2018). Proyecto Manejo básico de oficinas: Una intervención educativa para la formación de docentes de Educación Comercial. Artículo. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 13(1), 181-199. DOI: <https://doi.org/10.15359/rep.13-1.8>
- Ramírez, H. y Sánchez, I. (2019). Procesos Prácticos para Educación Comercial, un proyecto exitoso que favorece la integralidad. Ponencia. *XV Congreso Latinoamericano y Caribeño de Extensión Universitaria. Paraguay.*
- Rivera, R. y Urbina, B. (2019). *Proceso de alfabetización tecnológica en los adultos y adultos mayores participantes del proyecto de extensión Manejo Básico de Oficinas de la carrera Educación Comercial, Universidad Nacional, período 2012-2016.* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.
- Rodríguez, R. y Wasbrum, W. (2015). Manejo de tic's y sus contenidos curriculares para el perfil del profesional en gestión secretarial. *Revista ciencias pedagógicas e innovación*. 3(3), 93-98. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Rosalba-Rodriguez-Reyes/publication/317999763\\_manejo\\_de\\_tic's\\_y\\_sus\\_contenidos\\_curriculares\\_para\\_el\\_perfil\\_del\\_profesional\\_en\\_gestion\\_secretarial\\_curriculum\\_improvement\\_of\\_secretary\\_management\\_career\\_by\\_using\\_information\\_technology//links/59888d590f7e9b6c8539ec0c/manejo-de-tics-y-sus-contenidos-curriculares-para-el-perfil-del-profesional-en-gestion-secretarial-curriculum-improvement-of-secretary-management-career-by-using-information-technology.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Rosalba-Rodriguez-Reyes/publication/317999763_manejo_de_tic's_y_sus_contenidos_curriculares_para_el_perfil_del_profesional_en_gestion_secretarial_curriculum_improvement_of_secretary_management_career_by_using_information_technology//links/59888d590f7e9b6c8539ec0c/manejo-de-tics-y-sus-contenidos-curriculares-para-el-perfil-del-profesional-en-gestion-secretarial-curriculum-improvement-of-secretary-management-career-by-using-information-technology.pdf)
- Ruiz, C., Pérez, L., Castro, R. y Miranda, R. (2017). Elementos internos y externos que permean en la actualización de planes de estudio. En Morales F. y

- Miranda, J. (Eds), *Modelos curriculares en la enseñanza de la contaduría y la administración* (pp. 95-171). Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Salguero, N. y Santamaría, G. (2018). El Rol de la secretaria ejecutiva como artífice de la gestión de la información gerencial en el contexto administrativo. *Revista Electrónica Didáctica y Educación*, IX(4), 2224-2643. Recuperado de [https://www.google.com/url?sa=tyrct=jyq=yesrc=sysource=webycd=ycad=rjauact=8yved=2ahUKEwjcn7fwrO\\_wAhVzQTABHduFDmkQFnoECBgQAAyurl=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6716274.pdfyusg=AOvVaw3TXSjq0dix-TTK10focoTH](https://www.google.com/url?sa=tyrct=jyq=yesrc=sysource=webycd=ycad=rjauact=8yved=2ahUKEwjcn7fwrO_wAhVzQTABHduFDmkQFnoECBgQAAyurl=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6716274.pdfyusg=AOvVaw3TXSjq0dix-TTK10focoTH)
- Sánchez, I. (2017) Propuesta de integración: extensión, docencia e investigación basada en el proyecto Procesos Prácticos para Educación Comercial, una experiencia exitosa. *III Congreso de Extensión Universitaria*. Vicerrectoría de Extensión, Universidad Nacional.
- Sánchez, I. (2017). *Evaluación de una intervención educativa en un modelo de formación de docentes: en el caso del Proyecto de extensión y docencia en el Bachillerato en Educación Comercial*. (Tesis de Doctoral, Université de Montréal, Canadá). Recuperado de [https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/21223/Sanchez\\_Alvarado\\_Ingrid\\_2017\\_these.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/21223/Sanchez_Alvarado_Ingrid_2017_these.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Sandoval, D. (2020). *Habilidades profesionales y su aporte en la gestión documental de las secretarías de la Hacienda la Julia*. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7876>
- Sistema de Información Académica. (2020). *Procesos de proyectos de actividades académicas*. Universidad Nacional. Costa Rica.
- Solorzano, A. (2015). Perfil profesional de las secretarías y su incidencia en la calidad del servicio en el Gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Mocache provincia de Los Ríos, año 2015. (Proyecto de investigación, Universidad Técnica Estatal de Quevedo). Recuperado de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/5118/1/T-UTEQ-0018.pdf>

- Torres, A. (2016). *La construcción de proyectos educativos*. Recuperado de <https://www.milenio.com/opinion/alfonso-torres-hernandez/apuntes-pedagogicos/la-construccion-de-proyectos-educativos>
- Uchubanda, A. (2019). *Las técnicas secretariales y su incidencia en el entorno Laboral de las secretarias en la empresa PRONACA de Santo Domingo de los Tsáchilas*. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/6297/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000041.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Universidad Nacional (2019). *Reglamento para la gestión de programas, proyectos y actividades académicas en la universidad nacional*. Diario Oficial la Gaceta.
- Universidad Nacional de Costa Rica. (2007). *Modelo Pedagógico*. Recuperado de <https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/9724/Modelo%20Pedagogico.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Universidad Nacional. (1993). *Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional de Costa Rica. Capítulo III de la extensión universitaria*. Recuperado de [https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/5981/estatuto\\_organico.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/5981/estatuto_organico.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Universidad Nacional. (1993). *Estatuto Orgánico*. Recuperado de <https://vlex.co.cr/vid/estatuto-orga-nico-484969738>
- Universidad Nacional. (2004-2011). *Plan Global Institucional*. Recuperado de <https://documentos.una.ac.cr/handle/unadocs/8103>
- Universidad Nacional. (2010). *Procedimientos, requisitos, criterios y productos para la gestión de programas, proyectos y actividades académicas de la Universidad Nacional*. Recuperado de <https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/1792/Procedimientos%20requisitos%20criterios%20y%20productos%20para%20la%20gestion%20de%20programas%20proyectos%20y%20actividades%20academicas.388.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Universidad Nacional. (2015). *Estatuto Orgánico Universidad Nacional de Costa*

- Rica. Recuperado de [https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/6693/ESTATUTO-ORG %c3 %81NICO-UNA-digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/6693/ESTATUTO-ORG-%c3%81NICO-UNA-digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Universidad Nacional. (2016). *Plan de Mediano Plazo Institucional 2017-2021*. Recuperado de [https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/6208/ALCANCE5A LAUNAGACETA102016. %20PLAN %20DE %20MEDIANO %20PLAZO %202017-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/6208/ALCANCE5A-LAUNAGACETA102016.%20PLAN%20DE%20MEDIANO%20PLAZO%202017-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valerio, C. (2017). *Características de un consultorio psicológico*. Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica. Recuperado de <https://psicologiacr.com/wp-content/uploads/2017/12/Caracteristicas-de-un-consultorio.pdf>
- Valle, Y. y Pérez, C, (2016). La Responsabilidad Social Universitaria: emprendimiento sostenible como impacto de intervención en comunidades vulnerables. *Revista EAN*, (81) DOI: <http://dx.doi.org/10.21158/01208160.n81.2016.1560>
- Zenteno, C. Ferrera, K. Méndez, E y Zacarías, K. (2017). *Importancia de la comunicación oral en las pequeñas empresas*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/importancia-la-comunicacion-oral-las-pequenas-empresas/>

## **Anexos**

## MANEJO BÁSICO DE OFICINAS

### PROGRAMA MÓDULO COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA

Área de conocimiento	Técnicas Secretariales
Naturaleza	Teórico – Práctico
Horas semanales	8
Horas presenciales	4
Horas de estudio independiente	4
Horario de clase	
Horas atención al estudiante	En coordinación estudiante- profesor.
Profesor practicante	

#### I. Descripción del curso

En este curso, las personas participantes podrán conocer las estrategias en la comunicación oral y escrita que se utilizan en las labores de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas, con el fin de que puedan desempeñarse en el puesto de recepción.

Los participantes, al terminar este curso, habrán adquirido conocimientos técnicos secretariales básicos en ortografía, en la redacción correcta de los diferentes tipos documentales, así como técnicas de expresión oral y para hablar en público.

Los módulos Manejo Básico de Oficinas se desarrollan en la Práctica Profesional Supervisada para la carrera Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, como requisito para la obtención del grado de Bachillerato.

#### II. Objetivo general

Ofrecer a las personas participantes de los módulos de Manejo Básico de Oficinas los conocimientos técnicos secretariales básicos en el área de la



**Anexo 1****Propuestas para los programas de los módulos Manejo Básico de Oficinas**

Comunicación oral y escrita, con el objetivo de que puedan elaborar los diferentes tipos documentales de forma adecuada y desarrollen una adecuada expresión oral para el desempeño de las actividades que se realizan en el puesto de recepción de un consultorio médico u oficina pequeña.

**III. Objetivos específicos**

- Reconocer las diferentes reglas ortográficas para una correcta escritura.
- Conocer las diferentes técnicas básicas para redactar documentos comerciales que se elaboran en la de oficina actual.
- Desarrollar una buena expresión oral y técnicas para hablar en público.

**IV. Áreas temáticas****Comunicación oral**

- Servicio al cliente.
- Buena comunicación oral con el cliente.
- Atención telefónica.
- Relaciones interpersonales
- Dominio del espacio.
- Administración del tiempo al hablar en público.
- Dicción, vocalización.
- La entonación.
- Gesticulación.
- Deben saber cómo expresarse.
- Comunicación asertiva.
- Comunicación positiva (clara y concisa).
- Buen uso del idioma.
- Vocabulario adecuado.
- Pronunciación clara.

**Comunicación escrita**

**Anexo 1****Propuestas para los programas de los módulos Manejo Básico de Oficinas**

- Reglas ortográficas.
- Gramática.
- Manejar el alfabeto.
- Ordenamiento alfabético del material que tengo registrar, guardar y archivar.
- Construcción de un párrafo, idea principal apoyada de 2-3 ideas secundarias.
- Redacción de los diferentes tipos documentales.
- Conocimientos básicos en la estructura correcta en los tipos documentales.
- Formato de una carta.
- Vocabulario adecuado para cada tipo documental.
- Toma escrita de mensajes telefónicos.
- Control escrito de la agenda.
- Llenado de factura.

**V. Estrategia metodológica**

El curso de Comunicación oral y escrita es teórico-práctico, por lo que la metodología se desarrolla mediante actividades dinámicas e interactivas que les permita a los discentes desarrollar habilidades de expresión oral y en la redacción de documentos que se utilizan en consultorios médicos y en las oficinas de empresas pequeñas.

Por lo tanto, se realiza un diagnóstico previo a los estudiantes, con el fin de conocer a la población participante y, de esta forma, aplicar estrategias metodológicas adecuadas para el desarrollo y el aprendizaje de los contenidos que se facilitan en este módulo.

**Anexo 1****Propuestas para los programas de los módulos Manejo Básico de Oficinas****VI. Evaluación**

Trabajo cotidiano	30 %
3 tareas 5 % c/u	15 %
1 prueba teórica	10 %
2 pruebas teóricas	10 %
3 exposiciones 5 % c/u	15 %
Proyecto final	20 %
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>

**Notas:**

La asistencia a este curso es de carácter **obligatoria**, por lo cual, si un estudiante se ausenta, tiene ocho días hábiles para presentar una justificación válida. En relación con esto, entiéndase por válida: comprobante del seguro social o de asistencia a un compromiso de carácter mayor. Además, se recomienda comunicar de ser posible previamente a la docente la razón o causa de la futura ausencia, de igual manera, se respetarán casos de enfermedad, ya sea del estudiante o algún familiar cercano.

En concordancia con lo anterior, dos ausencias serán equivalentes a la pérdida del curso, además de que tres llegadas tardías (presentarse 20 minutos tarde o salir 20 minutos antes de la hora de finalización de la clase) serán consideradas como una ausencia injustificada al curso.

En caso de presentarse plagio de cualquier tipo, este será causal de pérdida del curso.

**VII. Bibliografía**

- Loría, M. (2011). *Comunicación oral y escrita*. Costa Rica. Universidad Estatal a Distancia. Recuperado de <https://www.uned.ac.cr/ecsh/images/documentos/LitGramma/guiADIDActica-709-2012-3.pdf>.
- Marcos, S., y Garrán, M. (2016). La comunicación oral. Actividades para el desarrollo de la expresión oral. *ORGIGIA. Revista electrónica de estudios hispánicos*, 47-66. Recuperado de <http://revistas.uva.es/index.php/ogigia/article/view/3402/2782>
- Müller, M. (2013). *Curso básico de redacción: comunicación escrita*. San José, Costa Rica. Editorial Universidad de Costa Rica.
- Santos, D. (2012). *Comunicación Oral Y Escrita*. México: Red Tercer Milenio S.C. Recuperado de [Http://190.57.147.202:90/Xmlui/Bitstream/Handle/123456789/650/Comunicacion\\_Oral\\_Y\\_Escrita.Pdf?Sequence=1](Http://190.57.147.202:90/Xmlui/Bitstream/Handle/123456789/650/Comunicacion_Oral_Y_Escrita.Pdf?Sequence=1)

**Anexo 1****Propuestas para los programas de los módulos Manejo Básico de Oficinas**

## **MANEJO BÁSICO DE OFICINAS PROGRAMA MÓDULO GESTIÓN DE OFICINAS**

Área de conocimiento	Técnicas Secretariales
Naturaleza	Teórico – Práctico
Horas semanales	8
Horas presenciales	4
Horas de estudio independiente	4
Horario de clase	
Horas atención al estudiante	En coordinación estudiante- profesor.
Profesor practicante	

**I. Descripción del curso**

En este curso las personas participantes podrán conocer las gestiones que se realizan cotidianamente en la oficina de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas, con el fin de que puedan desempeñarse en un puesto de recepción.

Los participantes, al terminar este curso, habrán adquirido conocimientos técnicos secretariales básicos en: valores y principios, ética, presentación personal, servicio al cliente tanto presencial como vía telefónica, trabajo en equipo, resolución de conflictos y los conocimientos de los diferentes documentos financieros y servicios bancarios, manipulación del equipo de oficina y la elaboración del currículum vitae.

Los módulos Manejo Básico de Oficinas se desarrollan en la Práctica Profesional Supervisada para la carrera Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional como requisito para la obtención del grado de Bachillerato.

**II. Objetivo general**

Facilitar a las personas participantes de los módulos de Manejo Básico de Oficinas los conocimientos técnicos secretariales básicos en el área de la Gestión

**Anexo 1****Propuestas para los programas de los módulos Manejo Básico de Oficinas**

de Oficinas, con el fin de que puedan desempeñarse en un puesto de recepción de un consultorio médico u oficina pequeña.

**III. Objetivos específicos**

- Conocer las diferentes actividades que se realizan en la de oficina actual.
- Introducir a las personas participantes en las dinámicas que se realizan en la gestión de la oficina mediante la ejecución de prácticas.
- Aplicar los diferentes conocimientos técnicos secretariales básicos en las labores que se ejecutan en la oficina.
- Introducir al estudiante en un escenario real del mundo laboral.

**IV. Áreas temáticas**

Perfil secretarial moderno: preparación, cualidades y valores.

- Valores y principios.
- Ética
- Eficacia.
- Liderazgo.
- Enérgica.
- Proactiva.
- Empatía.
- Etiqueta.
- Dinámica.
- Ordenada y metódica.
- Trabajar bajo presión.
- Presentación personal.
- Control escrito de la agenda.
- Control del tiempo y manejo de prioridades.
- Disponibilidad de tiempo.
- Imagen personal y profesional.

**Anexo 1****Propuestas para los programas de los módulos Manejo Básico de Oficinas**

- Ambiente de la oficina.
- Organización de reuniones.
- Conocimientos básicos en inglés.
- Conocimiento básico en odontología.

## Servicio al cliente

- Tipos de clientes.
- Atención telefónica.
- Toma escrita de mensajes telefónicos.

## Relaciones interpersonales

- Trabajo en equipo.
- Resolución de conflictos

## Administración financiera

- Concepto de los diferentes servicios bancarios
- Llenado de facturas.
- Llenado de formularios.
- Manejo de datáfono.
- Conocimientos en reportes y ventas

## Equipo de la oficina

- Uso del equipo de oficina
- Cuidado del equipo de la oficina.

## Como conseguir empleo

- Currículum vitae.
- Elaboración del currículum vitae.
- Entrevista de trabajo.
- Desempeño laboral.

**Anexo 1****Propuestas para los programas de los módulos Manejo Básico de Oficinas****V. Estrategia metodológica**

El curso de Gestión de Oficinas es teórico-práctico, por lo que la metodología se desarrolla mediante actividades dinámicas e interactivas para los estudiantes obtengan un aprendizaje significativo.

Por lo tanto, se realiza un diagnóstico previo a los estudiantes, con el fin de conocer a la población participante y, de esta forma, aplicar estrategias metodológicas adecuadas para el desarrollo y el aprendizaje de los contenidos que se facilitan en este módulo.

**VI. Evaluación**

Trabajo cotidiano	30 %
3 tareas 5 % c/u	15 %
1 prueba	10 %
1 portafolio	15 %
1 proyecto final	30 %
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>

**Notas:**

La asistencia a este curso es de carácter obligatoria, por lo cual, si un estudiante se ausenta, tiene ocho días hábiles para presentar una justificación válida. En relación con esto, entiéndase por válida: comprobante del seguro social o de asistencia a un compromiso de carácter mayor. Además, se recomienda comunicar de ser posible previamente a la docente la razón o causa de la futura ausencia, de igual manera se respetarán casos de enfermedad, ya sea del estudiante o algún familiar cercano.

En concordancia con lo anterior, dos ausencias serán equivalentes a la pérdida del curso, además de que tres llegadas tardías (presentarse 20 minutos tarde o salir 20 minutos antes de la hora de finalización de la clase) serán consideradas como una ausencia injustificada al curso.

En caso de presentarse plagio de cualquier tipo, este será causal de pérdida del curso.



**Anexo 1****Propuestas para los programas de los módulos Manejo Básico de Oficinas****VII. Bibliografía**

- Araya, M. I., Ugalde, M., España, C., Varela, K. Fournier, A. y Canales, A. (2018). *Producción de documentos: competencias de gestión de oficinas*. Heredia, Costa Rica. Editorial Universidad Nacional.
- Arellano, H. (05 de agosto de 2017). La calidad de servicio como ventaja competitiva. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, (3), 72-83. DOI: 10.23857/dc.v3i3 mon.627
- Espinoza, F. (2011). *Administración de documentos en el archivo de gestión*. Heredia, Costa Rica. Editorial Universidad Nacional.
- Rosales, R. (2010). Componentes esenciales del trabajo en equipo y el servicio al (a la) cliente (a)(a) interno (a) y externo (a). *Revista Electrónica*, XXVIII(2). 1-38. Recuperado de <https://www.google.com/url?sa=tyrct=jyq=yesrc=sysource=webycd=ycad=rjayuact=8yved=2ahUKEwj0qPiTjMLuAhWI1FkKHUe7BLEQFjAAegQIAxA&cyurl=https%3A%2F%2Fwww.revistas.una.ac.cr%2Findex.php%2Fbibliotecas%2Farticle%2Fdownload%2F383%2F328%2Fyusg=AOvVaw3ZUhDk9kPzL3vQYy-lvsd->
- Ulate, M. (2015). *Manual para la elaboración de documentos de Oficina*. Madrid, España. Editorial Pearson España, S.A.

**Anexo 1****Propuestas para los programas de los módulos Manejo Básico de Oficinas**

**MANEJO BÁSICO DE OFICINAS**  
**PROGRAMA DEL MÓDULO DESTREZAS COMPUTACIONALES**

Área de conocimiento	Técnicas Secretariales
Naturaleza	Teórico – Práctico
Horas semanales	8
Horas presenciales	4
Horas de estudio independiente	4
Horario de clase	
Horas atención al estudiante	En coordinación estudiante- profesor.
Profesor practicante	

**I. Descripción del curso**

En este curso, las personas participantes podrán conocer las técnicas básicas de digitación, la elaboración de cartas y el uso de plataformas tecnológicas que se utilizan cotidianamente en la oficina de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas. con el fin de que puedan desarrollar las habilidades y destrezas que se requieren para desempeñarse en un puesto de recepción.

Los participantes, al terminar este curso, habrán adquirido conocimientos técnicos secretariales básicos en: el manejo del equipo de la oficina, en las técnicas de digitación, el uso de las diferentes plataformas tecnológicas y la elaboración adecuada de las cartas.

Los módulos Manejo Básico de Oficinas se desarrollan en la Práctica Profesional Supervisada para la carrera Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, como requisito para la obtención del grado de Bachillerato.

**II. Objetivo general**

Facilitar a las personas participantes de los módulos de Manejo Básico de Oficinas los conocimientos técnicos secretariales básicos en el área de las

**Anexo 1****Propuestas para los programas de los módulos Manejo Básico de Oficinas**

Técnicas de Digitación, con el propósito de que desarrollen las habilidades y destrezas que se requieren actualmente para desempeñarse en un puesto de recepción de un consultorio médico u oficina pequeña.

**III. Objetivos específicos**

- Identificar las partes de la computadora y equipo tecnológico de la oficina.
- Conocer las partes del teclado.
- Reconocer las diferentes técnicas para la elaboración de cartas, con el fin de que apliquen las técnicas correctas para digitar los documentos.
- Utilizar las plataformas tecnológicas que se utilizan actualmente en la oficina.
- Aplicar conocimientos técnicos secretariales básicos en el manejo de Word y Excel.

**IV. Áreas temáticas**

## Equipo tecnológico de la oficina

- Uso correcto del equipo de la oficina.
- Cuidado del equipo de la oficina.
- Manejo de la computadora (Ambiente Windows).
- Creación y organización de carpetas digitales.
- Medidas de orden, seguridad e higiene.

## Ergonomía

- Normas básicas de la ergonomía.
- Aplicación básica de ergonomía.
- Postura correcta frente al computador.

## Digitación

- Conocimiento del teclado.
- Ejercicios de calentamiento.
- Teclas guías.

**Anexo 1****Propuestas para los programas de los módulos Manejo Básico de Oficinas**

- Alcance correcto (A-Z)
- Alcance correcto de las teclas numéricas (1-0).
- Alcance correcto de las teclas especiales (ctrl, alt, shift, bloqmayús, supr, borrar...)
- Digitación correcta.
- Velocidad y exactitud en la digitación.
- Digitación con un máximo de 25 a 30 palabras por minuto.
- Reglas para la escritura: puntuación, división de palabras, errores mecanográficos

**Manejo básico de paquetes de Office**

- Manejo básico de Word.
- Manejo básico de Excel.
- Correo electrónico (Outlook).

**Creación de documentos comerciales**

- Partes de la carta.
- Estructura correcta de la carta (márgenes, espacios, orden de los párrafos...)
- Estilos de cartas (bloque, semibloque, bloque extremo).
- Creación de documentos comerciales más utilizados: diferentes estilos de cartas y memorandos, con sus partes básicas, además del sobre para el envío del documento.
- Práctica para completar formularios.
- Técnicas básicas para la presentación de documentos.

**Tecnología**

- Manejo de agenda electrónica.
- Internet.
- Uso de aplicaciones móviles (WhatsApp, Telegram).
- Conocimientos básicos en redes sociales (Facebook, Instagram).

**Anexo 1****Propuestas para los programas de los módulos Manejo Básico de Oficinas**

- Manejo de archivo electrónico.
- Nubes de almacenamiento (Drive, Dropbox)
- Netiqueta (normas de comportamiento en internet).
- Conocimiento en antivirus.
- TIC
- Datáfono
- Organización de carpetas en computadora.
- Marketing digital
- Manejar teléfono inteligente.
- Manejo de herramientas computacionales.

**V. Estrategia metodológica**

El curso de Técnicas de Digitación es teórico-práctico, por lo que la metodología se desarrolla mediante actividades dinámicas e interactivas para que los estudiantes obtengan un aprendizaje significativo y, de esta forma, puedan desarrollar las habilidades y destrezas en las técnicas de digitación, mediante el uso de Word o Excel y las diferentes herramientas tecnológicas.

Por lo tanto, se realiza un diagnóstico previo a los estudiantes, con el fin de conocer a la población participante y, de esta forma, aplicar estrategias metodológicas adecuadas para el desarrollo y el aprendizaje de los contenidos que se facilitan en este módulo.

**VI. Evaluación**

Trabajo cotidiano	30 %
3 tareas 5 % c/u	15 %
I prueba teórica	15 %
I prueba práctica	15 %
3 ejercicios de digitación 3 % c/u	9 %
Proyecto final	16 %

**Anexo 1**  
**Propuestas para los programas de los módulos Manejo Básico de Oficinas**

<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>
--------------	--------------

**Notas:**

La asistencia a este curso es de carácter obligatoria, por lo cual, si un estudiante se ausenta, tiene ocho días hábiles para presentar una justificación válida. En relación con esto, entiéndase por válida: comprobante del seguro social o de asistencia a un compromiso de carácter mayor. Además, se recomienda comunicar de ser posible previamente a la docente la razón o causa de la futura ausencia, de igual manera se respetarán casos de enfermedad, ya sea del estudiante o algún familiar cercano.

En concordancia con lo anterior, dos ausencias serán equivalentes a la pérdida del curso, además de que tres llegadas tardías (presentarse 20 minutos tarde o salir 20 minutos antes de la hora de finalización de la clase) serán consideradas como una ausencia injustificada al curso. En caso de presentarse plagio de cualquier tipo, este será causal de pérdida del curso.

**VII. Bibliografía**

- Álvarez, N. (2010). *Técnicas de comunicación escrita: la carta particular, la carta comercial y la circular*. Recuperado de file:///C:/Users/YESEN~1.FAM/AppData/Local/Temp/Dialnet-TecnicasDeComunicacionEscrita-3391514-1.pdf
- Arias, P. Arce, L. Cambroner, D. (2017). *Estrategias Didácticas para Destrezas Computacionales Adecuaciones no Significativas*. Recuperado de [https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/14149/UNIDAD%20DID %c3 %81CTICA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/14149/UNIDAD%20DID%c3%81CTICA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Camacho, L. Espinoza, F. y Murillo, A. (2012). *Elaboración de tipos documentales de uso frecuente*. Heredia, Costa Rica. Editorial Universidad Nacional.
- Ulate, M. (2012). *Prácticas para la digitación: ejercicios medidos para desarrollar las destrezas de velocidad y precisión en el teclado de la computadora*. Heredia, Costa Rica. Universidad Nacional.
- Ulate, M. (2015). *Manual para la elaboración de documentos de Oficina*. Madrid, España. Editorial Pearson España, S.A.

**Anexo 2**

**Guía de entrevista aplicada a la docente que impartió el curso de Práctica Profesional Supervisada de Educación Comercial, la docente encargada del proyecto y a la docente participante.**

**Entrevista a docentes encargadas de módulos Manejo Básicos Oficinas  
2018**

Estimable docente: Como parte del trabajo final de graduación, le agradecemos su colaboración con este cuestionario. El propósito de la investigación es realizar un Análisis de los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con los módulos de Manejo Básico de Oficinas. Este instrumento consta de 18 preguntas abiertas. La información que usted suministre será tratada en forma confidencial y su uso será con fines académicos. Bach. Yesenia Chacón Chaves. Bach. Katherine Gamboa Mora.

**I Parte. Datos generales**

1. ¿Hace cuántos años ejerce la labor docente?
2. ¿Cuál es su área de especialización en la Escuela de Secretariado Profesional?
3. ¿Cuántas veces ha estado a cargo de los estudiantes que desarrollan la capacitación de los módulos en Manejo Básico de Oficinas en la Práctica Profesional Supervisada de la carrera de Educación Comercial?

**II Parte. Desarrollo de los módulos de capacitación Manejo Básico de Oficinas**

4. ¿Considera importante que los conocimientos técnicos secretariales básicos que se imparten en los módulos Manejo Básico de Oficinas responden a las demandas del sector empleador para ocupar un puesto de recepción? Justifique su respuesta.
5. Según su experiencia como docente ¿los temas que se desarrollan en los módulos de Manejo Básico de Oficina requieren actualización? ¿Por qué?
6. ¿En qué aspectos considera que la capacitación ofrecida en los módulos de Manejo Básico de Oficinas se relaciona con las actividades que tiene que desarrollar la persona recepcionista en una pequeña empresa?
7. ¿Cada cuánto tiempo considera usted que se deberían revisar los contenidos de los módulos para su actualización?
8. ¿Cuál o cuáles módulos de la capacitación Manejo Básico de Oficinas consideraría necesario modificar?



**Anexo 2**

**Guía de entrevista aplicada a la docente que impartió el curso de Práctica Profesional Supervisada de Educación Comercial, la docente encargada del proyecto y a la docente participante.**

9. ¿Cuál o cuáles módulos (s) de la capacitación Manejo Básico de Oficinas consideraría necesario sustituir?
10. ¿Cuál o cuáles módulos propone usted que deben incorporarse a la capacitación de Manejo Básico de Oficinas? ¿Por qué?

**III. Parte Conocimientos técnicos secretariales básicos**

11. Según su criterio, ¿cuáles son los conocimientos técnicos secretariales básicos en comunicación oral que requiere una persona para desempeñarse en un puesto de recepción?
12. Según su criterio, ¿cuáles son los conocimientos técnicos secretariales básicos en la comunicación escrita que requiere una persona para desempeñarse en un puesto de recepción?
13. Según su criterio, ¿cuáles son los conocimientos técnicos secretariales básicos en la administración de documentos que requiere una persona para desempeñarse en un puesto de recepción?
14. Según su criterio, ¿cuáles son los conocimientos técnicos secretariales básicos en el área tecnológica que requiere una persona para desempeñarse en un puesto de recepción?
15. Según su criterio, ¿cuáles son los conocimientos técnicos secretariales básicos en el área de técnicas mecanográficas que requiere una persona para desempeñarse en un puesto de recepción?
16. ¿Qué otra área considera usted que se puede incorporar en los conocimientos técnicos secretariales básicos para laborar en un puesto de recepción?
17. ¿Cuál o cuáles áreas de conocimientos técnicos secretariales básicas consideraría incorporar en los módulos Manejo Básico de Oficinas?
18. Según su criterio ¿cuáles conocimientos técnicos secretariales básicos conformarían esa área?

**Anexo 3****Consentimiento informado para la población docente entrevistada****Información para la población docente entrevistada**

**Tema:** Análisis de los conocimientos técnicos secretariales en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con los módulos de Manejo Básico de Oficinas

**Objetivo general:** Analizar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con los módulos de Manejo Básico de Oficinas.

**Objetivos específicos:**

1. Identificar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia.
2. Relacionar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas con la formación que ofrecen los módulos de Manejo Básico de Oficinas.
3. Establecer los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas como insumo para los módulos de Manejo Básico de Oficinas.

**Participación en la investigación**

Consiste en participar en un encuentro con las investigadoras para efectuar una entrevista con una duración aproximada de cuarenta y cinco minutos a una hora. Se coordinará la hora de acuerdo con su conveniencia por medio de la plataforma tecnológica de Zoom. Durante la entrevista, las investigadoras plantearán preguntas relacionadas con la investigación.

La entrevista realizada por videoconferencia será grabada a fin de conservar la totalidad de su contenido. Además, esta entrevista será transcrita para dar lugar a un texto que servirá como material de análisis en el trabajo de investigación.

**Confidencialidad**

La información que usted proporcione será confidencial. La entrevista será transcrita y guardada en forma de audio y serán conservadas hasta la finalización de la investigación. La información suministrada será utilizada únicamente para fines académicos.

**Consentimiento informado****Declaración del participante**

- Estoy de acuerdo con mi participación en la entrevista realizada por las estudiantes Yesenia Chacón Chaves y Katherine Gamboa Mora de la

**Anexo 3****Consentimiento informado para la población docente entrevistada**

carrera de Educación Comercial para la investigación “Análisis de los conocimientos técnicos secretariales en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con los módulos de Manejo Básico de Oficinas”.

- El objetivo de la investigación se me ha explicado claramente y estoy consciente de que mis respuestas serán utilizadas únicamente con fines académicos.
- Acepto que las estudiantes graben la videoconferencia o el audio de la entrevista.

Nombre: \_\_\_\_\_

Apellidos: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Anexo 4****Cuestionario aplicado a estudiantes practicantes de la carrera de Educación Comercial 2018****Cuestionario aplicado a estudiantes practicantes**

A continuación, se adjunta el link del cuestionario elaborado para los jefes de consultorios médicos y oficinas de pequeñas empresas, el cual está diseñado con la herramienta de Google Forms.

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLfUHHQR5Y8xlsPwm\\_TcUtnRwJFC9NmIKM5cpejArhjtELWw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLfUHHQR5Y8xlsPwm_TcUtnRwJFC9NmIKM5cpejArhjtELWw/viewform)

**Anexo 5****Consentimiento informado de los estudiantes practicantes de la carrera de Educación Comercial 2018****Información para los estudiantes practicantes de la carrera de Educación Comercial del 2018**

**Tema:** Análisis de los conocimientos técnicos secretariales en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con los módulos de Manejo Básico de Oficinas

**Objetivo general:** Analizar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón central de Heredia y su relación con los módulos de Manejo Básico de Oficinas.

**Objetivos específicos:**

1. Identificar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón central de Heredia.
2. Relacionar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas con la formación que ofrecen los módulos de Manejo Básico de Oficinas.
3. Establecer los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas como insumo para los módulos de Manejo Básico de Oficinas.

**Participación en la investigación**

Consiste en participar con las investigadoras para completar un cuestionario, con una duración aproximada diez a quince minutos, el cual se aplicará de forma virtual, según la disposición de estudiantes practicantes de la carrera de Educación Comercial del 2018.

Además, la información facilitada en el cuestionario servirá como material de análisis en el trabajo de investigación.

**Anexo 5****Consentimiento informado de los estudiantes practicantes de la carrera de Educación Comercial 2018****Confidencialidad**

La información que usted proporcione será confidencial. El cuestionario será conservado hasta la finalización de la investigación. La información suministrada será utilizada únicamente para fines académicos.

**Consentimiento informado****Declaración del participante**

- Estoy de acuerdo con mi participación para completar el cuestionario realizado, por las estudiantes Yesenia Chacón Chaves, cédula: 108330070 y Katherine Gamboa Mora, cédula: 702440247, de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, para la investigación “Análisis de los conocimientos técnicos secretariales en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con los módulos de Manejo Básico de Oficinas”.
- El objetivo de la investigación se me ha explicado claramente y estoy consciente de que mis respuestas serán utilizadas únicamente con fines académicos.
- Acepto que las estudiantes utilicen la información del cuestionario para su investigación.

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Anexo 6****Cuestionario aplicado a jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas.****Cuestionario aplicado a jefes de consultorios médicos y oficinas de  
empresas pequeñas**

A continuación, se adjunta el link del cuestionario elaborado para los jefes de consultorios médicos y oficinas de pequeñas empresas, el cual está diseñado con la herramienta de Google Forms.

[https://docs.google.com/forms/d/1JAF8k\\_9dK6ubF\\_158DG4WvVMpHR4GI4RsEztXrW4Ktk/edit?usp=drive\\_web](https://docs.google.com/forms/d/1JAF8k_9dK6ubF_158DG4WvVMpHR4GI4RsEztXrW4Ktk/edit?usp=drive_web)

**Anexo 7**  
**Consentimiento informado para cuestionarios**

**Información para los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia**

**Tema:** Análisis de los conocimientos técnicos secretariales en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con los módulos de Manejo Básico de Oficinas

**Objetivo general:** Analizar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón central de Heredia y su relación con los módulos de Manejo Básico de Oficinas.

**Objetivos específicos:**

1. Identificar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón central de Heredia.
2. Relacionar los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas con la formación que ofrecen los módulos de Manejo Básico de Oficinas.
3. Establecer los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas como insumo para los módulos de Manejo Básico de Oficinas.

**Participación en la investigación**

Consiste en participar en un encuentro con las investigadoras para completar un cuestionario, con una duración aproximada diez a quince minutos, el cual se aplicará de forma presencial, según la disposición de los jefes de consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón central de Heredia.

Además, la información facilitada en el cuestionario servirá como material de análisis en el trabajo de investigación.



**Anexo 7**  
**Consentimiento informado para cuestionarios**

**Confidencialidad**

La información que usted proporcione será confidencial. El cuestionario será conservado hasta la finalización de la investigación. La información suministrada será utilizada únicamente para fines académicos.

**Consentimiento informado**

**Declaración del participante**

- Estoy de acuerdo con mi participación para completar el cuestionario realizado, por las estudiantes Yesenia Chacón Chaves, cédula: 108330070 y Katherine Gamboa Mora, cédula: 702440247, de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, para la investigación “Análisis de los conocimientos técnicos secretariales en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con los módulos de Manejo Básico de Oficinas”.
- El objetivo de la investigación se me ha explicado claramente y estoy consciente de que mis respuestas serán utilizadas únicamente con fines académicos.
- Acepto que las estudiantes utilicen la información del cuestionario para su investigación.

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

6 de diciembre de 2021

Doctora  
Isabel Araya Muñoz  
Directora  
Escuela de Secretariado Profesional

Estimada señora:

Me permito hacer de su conocimiento que las estudiantes Yesenia Chacón Chaves, cédula 108330070 y Katherine Gamboa Mora, cédula 702440247, cuentan con mi aval para hacer la entrega de la tesis titulada **“Análisis de los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con los módulos Manejo Básico de Oficinas”**.

Lo anterior, con el fin de solicitar su revisión y la programación de la presentación del trabajo final de graduación.

Agradezco de antemano su gestión.

Atentamente,

INGRID PATRICIA SANCHEZ  
ALVARADO (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
INGRID PATRICIA SANCHEZ  
ALVARADO (FIRMA)  
Fecha: 2021.12.07 19:38:26  
0000'

Dra. Ingrid Sánchez Alvarado  
Tutora

8 de diciembre de 2021

Comisión de Trabajos Finales de Graduación  
Escuela de Secretariado Profesional  
Universidad Nacional, Heredia

Estimadas señoras:

Les informo que las estudiantes Yesenia Chacón Chaves, cédula 108330070 y Katherine Gamboa Mora, cédula 702440247, cuentan con mi aval para hacer la entrega de la tesis titulada "Análisis de los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con los módulos Manejo Básico de Oficinas".

Agradeceré toda la colaboración que le puedan ofrecer a las estudiantes para la defensa de la tesis.

Atentamente,



M. Ed. Heminia Ramírez Alfaro  
Cédula: 401360816  
Lectora de Tesis  
Universidad Nacional

y ch

6 de diciembre de 2021

Comisión de Trabajos Finales de Graduación  
Escuela de Secretariado Profesional  
Universidad Nacional, Heredia

Estimados señores:

Les informo que las estudiantes Yesenia Chacón Chaves, cédula 108330070 y Katherine Gamboa Mora, cédula 702440247, cuentan con mi aval para hacer la entrega de la tesis titulada "Análisis de los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con los módulos Manejo Básico de Oficinas".

Agradeceré toda la colaboración que le puedan ofrecer a las estudiantes para la presentación pública de la tesis.

Atentamente,

YERLIN  
VIVIANA  
SANTOS  
PANCHE  
(FIRMA)



Firmado digitalmente por  
YERLIN VIVIANA  
SANTOS PANCHE  
(FIRMA)  
Fecha: 2021.12.06  
21:07:14 -06'00'

MSc. Yerlin Viviana Santos Panche  
Cédula: 800950571  
Lectora de Tesis/ académica  
Universidad Nacional

yeh

**Anexo 9**  
**Carta de la revisión filológica**

**Carta de revisión filológica**

San José, 18 de febrero de 2022

Señoras  
Comisión de Trabajos Finales de Graduación  
Escuela de Secretariado Profesional  
Facultad de Ciencias Sociales  
Universidad Nacional de Costa Rica

Estimadas señoras:

He revisado y corregido en todos los extremos filológicos: la redacción, la ortografía, la puntuación, la morfología, la sintaxis y los vicios del trabajo titulado "Análisis de los conocimientos técnicos secretariales que se requieren en puestos de recepción en consultorios médicos y oficinas de empresas pequeñas del cantón Central de Heredia y su relación con los módulos de Manejo Básico de Oficinas", presentado por las estudiantes Yesenia Chacón Chaves y Katherine Gamboa Mora.

Con las correcciones realizadas en este trabajo de investigación, este es un documento con valor filológico y cumple con los requisitos necesarios para ser presentado ante las autoridades universitarias correspondientes.

Atentamente,

MARGARITA  
SIRLENE CHAVES  
BONILLA (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
MARGARITA SIRLENE  
CHAVES BONILLA (FIRMA)  
Fecha: 2022.02.18 17:56:58  
-06'00'

Margarita Sirlene Chaves Bonilla

Filóloga

Cédula 2 0717 0620

Camé 83791 (COLYPRO)