

Universidad Nacional de Costa Rica
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Secretariado Profesional

Proyecto de graduación para optar por el grado de
Licenciatura en Educación Comercial

Guía Didáctica para el aprendizaje de la Unidad Quality Customer Service, instrumental English de la subárea Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente especialidad Ejecutivo comercial y de servicio al cliente, undécimo nivel, del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas.

Postulantes:

Alexander Meza García

Anel Obando Sibaja

Campus Omar Dengo

Agosto, 2023

Tabla de Contenidos

Lista de Tablas	v
Lista de Figuras	v
Hoja de Aprobación	v
Dedicatoria	viii
Resumen ejecutivo	ix
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
Presentación del proyecto	2
Planteamiento del problema	4
Pregunta de investigación.....	6
Objetivos	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Justificación	7
Antecedentes.....	11
Antecedentes Históricos	11
Antecedentes Teóricos	13
Antecedentes Metodológicos	15
CAPÍTULO II	19
MARCO TEÓRICO	19
Estrategias didácticas en el proceso de enseñanza-aprendizaje.....	21
Estrategias cognitivas	23
Estrategias lúdicas.....	25
Estrategias tecnológicas.....	27
Aprendizaje autónomo.....	29
Desarrollo de las Competencias Comunicativas en inglés en el contexto educativo	30
Estrategias didácticas para la adquisición de una segunda lengua	33
Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente.....	35
Competencia Comunicativa en la Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente.....	36
Unidad de estudio Quality Customer Service	37

Guía didáctica.....	37
CAPÍTULO III	39
MARCO METODOLÓGICO	39
Marco Metodológico (Procedimientos metodológicos)	40
Paradigma de la Investigación	40
Enfoque Metodológico	41
Tipo de Investigación	42
Sujetos y Fuentes de información	43
Técnicas e Instrumentos para recopilar información.....	55
Proceso de validación de los instrumentos.....	56
Recolección de la información	56
CAPÍTULO IV	57
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	57
Análisis de datos	58
Cuestionario	63
CAPÍTULO V	78
PROPUESTA GUÍA DIDÁCTICA.....	78
Presentación Guía Didáctica para la Unidad de Estudio Quality Customer Service.....	79
Validación Guía Didáctica para la Unidad de Estudio Quality Customer Service.....	94
Cuestionario	94
Entrevista	99
CAPÍTULO VI	105
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	105
Conclusiones.....	106
Recomendaciones.....	108
A la Escuela de Secretariado Profesional	108
Al Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas.....	109
Al Ministerio de Educación Pública.....	109
Referencias bibliográficas.....	110
ANEXOS	115
Anexo 1.....	116

Carta de Aprobación de Tutora Carolina Hernández Chaves.....	116
Anexo 2.....	117
Carta de aprobación de lector Álvaro Cortés González.....	117
Anexo 3.....	118
Carta de Aprobación de Lectora Yorleny Montero Fernández.....	118
Anexo 4.....	119
Carta de viabilidad.....	119
Anexo 5.....	120
Instrumentos de Indagación.....	120
Entrevista.....	120
Anexo 6.....	124
Cuestionario.....	124
Anexo 7.....	129
Instrumentos de Validación de la Guía Didáctica.....	129
Cuestionario.....	129
Anexo 8.....	131
Entrevista.....	131
Anexo 9.....	132
Guía didáctica.....	132

Lista de Tablas

Tabla 1. Sistema de variables o categorías de estudio.....	44
Tabla 2. Plan Práctica Pedagógica.....	80

Lista de Figuras

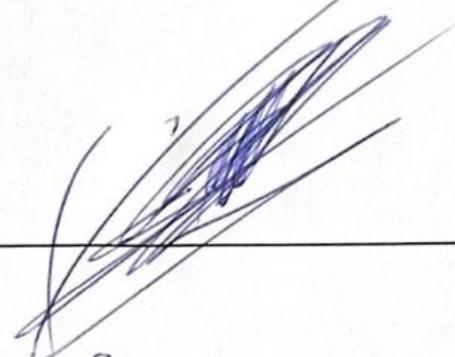
Figura 1. <i>Género</i>	63
Figura 2. <i>Sección</i>	64
Figura 3. <i>Cantidad de estudiantes que han recibido clases inglés a lo largo de su proceso en Educación Media y Diversificada</i>	65
Figura 4. <i>Seguridad para mantener una conversación casual en el idioma inglés</i>	66
Figura 5. <i>Tipos de estrategias o técnicas</i>	67
Figura 6. <i>Grado de satisfacción sobre las clases recibidas en la unidad de estudio Quality Customer Service</i>	70
Figura 7. <i>Se Permiten espacios para la construcción de conocimiento colectivo</i>	72
Figura 8. <i>Estrategias que podrían beneficiar a un mejor aprendizaje del idioma inglés</i>	74
Figura 9. <i>Conocimiento sobre la funcionalidad de las Guías Didácticas</i>	76
Figura 10. <i>Principales debilidades en el aprendizaje del idioma inglés</i>	77
Figura 11. <i>Uso de la Guía Didáctica</i>	90
Figura 12. <i>Código QR, Guía Didáctica</i>	91
Figura 13. <i>The Service Mentality Key Points, Telephone Doctor</i>	92
Figura 14. <i>Actividades para Desarrollar. The Service Mentality, Key Points</i>	93
Figura 15. <i>Edad Grupo Estudiantil</i>	94
Figura 16. <i>Género Grupo Estudiantil</i>	95
Figura 17. <i>Escala de Relevancia Guía Didáctica</i>	95
Figura 18. <i>Actividades que más le llamaron la atención</i>	96
Figura 19. <i>Actividades que cambiaría</i>	97
Figura 20. <i>Perspectiva sobre la propuesta utilizada en clase</i>	99
Figura 21. <i>Relevancia con respecto a la utilización de los recursos implementados en la guía</i> ..	100
Figura 22. <i>Actividades más atractivas</i>	101
Figura 23. <i>Actividades que cambiaría</i>	102
Figura 24. <i>Carta de Aprobación de Tutora Carolina Hernández Chaves</i>	116
Figura 25. <i>Carta de aprobación de lector Álvaro Cortés González</i>	117
Figura 26. <i>Carta de Aprobación de Lectora Yorleny Montero Fernández</i>	118
Figura 27. <i>Carta de viabilidad del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas</i>	115

Hoja de Aprobación

Proyecto de Graduación presentado el 01 de marzo de 2023, 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

MBA. Gustavo Vallejo Esquivel
Representante del Decano
Facultad de Ciencias Sociales



M.Ed. María Eugenia Ugalde Villalobos
Directora
Escuela de Secretariado Profesional

Ma Eugenia Ugalde V

M.Sc. Carolina Hernández Chaves
Tutora
Escuela de Secretariado Profesional



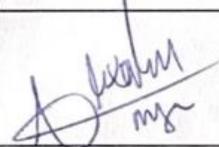
M.Sc. Álvaro Cortés González
Lector
Escuela de Secretariado Profesional
CTP Jesús Ocaña Rojas



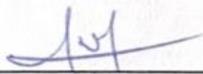
M.Sc. Yorleny Montero Fernández
Lectora
CTP Uladislao Gámez Solano



Bach. Alexander Meza García
Estudiante defensor



Bach. Anel Obando Sibaja
Estudiante defensora



Agradecimientos

Agradezco al cuerpo docente de la carrera de Educación Comercial, quienes han sido una guía a lo largo de mi proceso de formación, a la tutora Carolina Hernández que nos aportó significativamente para la realización de este proyecto, a los lectores Álvaro Cortés y Yorleny Montero por su apoyo y realimentación. A mi compañera Anel por dar todo de sí para lograr alcanzar nuestro objetivo. Finalmente, al personal y al estudiantado del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas, por su disponibilidad y apertura en el proceso de investigación.

- Alexander Meza

A Dios, por la salud y por habernos permitido llegar hasta esta etapa de nuestra vida profesional, además, por guiarnos y cuidarnos en cada lugar al que hemos asistido. Asimismo, por las personas que ha puesto en nuestro camino que han sido ejemplo, motivación, inspiración, entre otros aspectos.

A mi familia, la cual ha sido un apoyo incondicional. Además, por estar en los momentos difíciles y buenos que se han presentado a lo largo de la carrera de Educación Comercial. A Alexander, por ser un excelente compañero, preocupándose siempre por el avance de la investigación.

Finalmente, a todos nuestros profesores, los cuales nos han acompañado a lo largo de los años de formación profesional y han sido compañeros y guías necesarios para concluir esta etapa universitaria con éxito.

- Anel Obando

Dedicatoria

Este proyecto de investigación va dedicado a mi mamá, a mi tía y a mi novia por el apoyo incondicional durante mis años de formación universitaria, quienes han sido un pilar fundamental para mi motivación y resiliencia ante los momentos difíciles.

- Alexander Meza García

A mi familia, que siempre ha estado pendiente de mis estudios, ayudándome en lo que necesito y motivándome a realizar las cosas con excelencia y responsabilidad.

- Anel Obando Sibaja

Resumen ejecutivo

El propósito de este proyecto de investigación es la elaboración de una guía didáctica para el aprendizaje de la unidad Quality Customer Service, instrumental English de la subárea Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente de la especialidad Ejecutivo comercial y del servicio al cliente del undécimo nivel del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas. Esta Indagación pretende explicar y analizar los beneficios que tiene el uso de guías didácticas como material de apoyo en el aprendizaje del estudiantado de esta unidad de estudio. Así como, proveer de herramientas didácticas al profesorado de esta área para que desarrollen sus clases de una forma lúdica, auténtica y contextualizada.

Por otro lado, entre los temas que se desarrollarán para validar la propuesta de investigación, se consideran como referentes el aprendizaje significativo, las estrategias didácticas, metodológicas y evaluativas para el aprendizaje de un segundo idioma y sus beneficios en el ámbito educativo. También, otros tópicos que permitan comprender y explicar la importancia del uso de las guías didácticas en entornos educativos tanto para el profesorado como el estudiantado.

En esta investigación se utiliza el enfoque cualitativo, por lo que, las técnicas que se utilizarán para su desarrollo son la elaboración de entrevistas y cuestionarios con el objetivo de obtener datos de las características metodológicas y didácticas utilizadas por el profesorado de esta subárea de estudio. Además, se desea conocer las perspectivas que tiene el estudiantado acerca de las metodologías empleadas en el salón de clases y la incidencia en su proceso de formación académica.

Como producto de este proyecto de investigación, se construyó una guía didáctica que pretende brindar una serie de oportunidades al profesorado para que desarrolle la unidad de estudio con sus respectivos resultados de aprendizaje, mediante estrategias didácticas y tecnológicas, que fomenten la motivación, el interés y el desarrollo de aprendizajes significativos en el estudiantado.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

Presentación del proyecto

El uso de guías didácticas aporta grandes beneficios al colectivo docente porque son recursos significativos para desarrollar el proceso enseñanza-aprendizaje, donde docente y estudiantes cumplen roles interdependientes. Además, permite organizar los contenidos curriculares de manera secuencial, creativa e innovadora. Asimismo, posibilita desarrollar en el estudiantado la autonomía, la reflexión, la empatía y la criticidad.

En el contexto educativo actual, la población estudiantil requiere cada vez más una serie de habilidades y competencias que se adapten a un entorno global y así, poder comprender la importancia de los temas y saberes esenciales que se desarrollan en las aulas y convertirse en profesionales preparados para las demandas sociales y laborales de un mundo globalizado.

Aunado a ello, si bien es cierto, las herramientas tecnológicas aportan significativamente al sistema educativo, en ocasiones se convierten en un obstáculo para el profesorado que no sale de su zona de confort o porque carece de los conocimientos y los requerimientos técnicos mínimos para su correcta implementación.

Por lo anterior, es importante la capacitación constante del cuerpo docente en temas como estrategias didácticas, metodológicas y evaluativas, las Tecnologías de la Información y Comunicación, entre otras, que aportan beneficios en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Además, es necesario que los saberes esenciales o competencias a desarrollar sean significativas y contextualizadas, para que el estudiantado logre comprender lo que aprende en el salón de clases.

Por otro lado, de acuerdo con el informe Resultados Pruebas de Dominio Lingüístico (2021) en el idioma inglés para egresarse de la educación secundaria, hubo una mejoría del 7% en comparación con los resultados de las pruebas realizadas en el año 2019. Sin embargo; el reto país es disminuir la población estudiantil ubicada en la banda A1 y A2 (nivel usuario básico) en los niveles pre-intermedio, intermedio y avanzado (B1, B2 y C1) según las bandas establecidas por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL).

Respecto a la unidad Quality Customer Service, instrumental English el Ministerio de Educación Pública provee al profesorado de la especialidad Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente de los colegios técnicos, el material audiovisual "Telephone Doctor, Customer Service Training". Este material en inglés lo adquieren los colegios técnicos que imparten la especialidad con fondos provenientes del presupuesto de la Ley para el financiamiento y desarrollo de la Educación Técnica Profesional (7372).

Sin embargo, la versión que se presenta el MEP data de hace más de dos décadas, por lo que está desactualizada y descontextualizada, por tanto, a lo largo de este proyecto de investigación se buscará brindar una serie de estrategias didácticas, metodológicas y evaluativas enfocadas al aprendizaje del inglés con propósitos específicos (ESP) por sus siglas en inglés, tal como lo estipula el Programa de estudio, Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente.

Con base en lo anterior, se plantea el siguiente objetivo general: Diseñar una guía didáctica para el aprendizaje de la unidad Quality Customer Service, instrumental English de la subárea de Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente del undécimo nivel, de la especialidad Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas.

El desarrollo de este proyecto de investigación se basa en un enfoque metodológico cualitativo, ya que se pretende conocer las diferentes perspectivas y los aportes que puedan brindar los sujetos de estudio que se utilizarán como muestra. Asimismo, el tipo de investigación es descriptiva.

Por tanto, el análisis de cada una de las opiniones que nos brinde la población estudiantil y las personas docentes a cargo de impartir la unidad de estudio, servirán de insumo para dar respuesta al siguiente problema de investigación.

Planteamiento del problema

La enseñanza del idioma inglés en los centros educativos del país en los niveles de preescolar, primaria y secundaria ha aportado significativamente en el proceso de formación académica del estudiantado.

El gobierno costarricense ha realizado varias iniciativas en el país para mejorar el aprendizaje del inglés, entre ellas se pueden citar lo siguiente: Costa Rica Multilingüe, lanzada en el 2008 con el propósito de promover el conocimiento y el dominio de lenguas extranjeras en la población costarricense, Alianza por el Bilingüismo, lanzada en el 2018 para fortalecer las competencias lingüísticas para la empleabilidad y la Política Educativa Promoción de Idiomas del 2021, que promueve la adquisición de habilidades y aprendizajes necesarios para comunicarse en un segundo idioma.

Además, el profesorado de inglés y de otras especialidades bilingües han mejorado su formación profesional, por medio del Proyecto Mejoramiento Lingüístico para Docentes de Inglés, que inició en el 2011 y se realizó mediante un convenio entre el Ministerio de Educación Pública (MEP) y el Consejo Nacional de Rectores (CONARE). También, a partir del 2016 se ha dado paulatinamente la implementación de nuevos programas de inglés y otras especialidades en los diferentes niveles y modalidades del Sistema Educativo Costarricense.

Estas iniciativas han sido de gran beneficio para la economía del país, al respecto, en la investigación titulada *“Los beneficios del bilingüismo en el mercado laboral: El caso de Costa Rica”* se señala que:

una persona que habla inglés, gana en promedio ₡185 000 más al mes que una persona que no lo habla. Similarmente, gana ₡1 069 más por hora y trabaja una hora menos a la semana. Por si esto fuera poco, tiene mayores probabilidades de tener vacaciones, seguro de salud y aguinaldo. Estos resultados se mantienen sin importar el sexo, si la persona vive en una zona urbana o rural, y el nivel educativo de las personas. (Abarca y Ramírez, 2018, p. 4)

Asimismo, le asegura al estudiantado una educación de calidad y al profesorado lo capacita en las últimas tendencias para la enseñanza del inglés. Sin embargo; aún queda mucho por hacer, principalmente por la carencia de recursos didácticos innovadores y contextualizados.

En Educación Técnica, la unidad Quality Customer Service, Instrumental English de la subárea Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente, incluye los resultados de aprendizaje, los saberes esenciales y los indicadores de logro para desarrollar las habilidades lingüísticas del idioma inglés en el ámbito secretarial.

Entre los saberes esenciales que se desarrollan en esta unidad de estudio, se puede mencionar: "Practicar el servicio al cliente dirigido a la resolución de problemas, según el tipo de persona y sus necesidades", entre otros. (Unidad Quality Customer Service, Undécimo nivel, 2021, p.71).

Estos saberes tienen relación con el área de servicio al cliente y secretariado, por lo cual, se pretende desarrollar en el estudiantado ciertas habilidades y competencias enfocadas en esas áreas de estudio. Sin embargo, esta unidad es impartida por docentes que en ocasiones no poseen recursos o materiales didácticos innovadores que permitan un aprendizaje significativo para el grupo estudiantil y así poder desarrollar un mayor dominio del idioma inglés. Por tanto, se busca proveer de estrategias adecuadas para el desarrollo de los resultados de aprendizaje con el objetivo de facilitar el proceso de mediación pedagógica en las clases.

Por eso, se considera necesario analizar los beneficios que puede aportar la implementación de una guía didáctica para la unidad Quality Customer Service, instrumental English en la subárea Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente, especialidad Ejecutivo comercial y de servicio al cliente de undécimo nivel en el Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas.

Esta guía permitirá al profesorado que imparte esta unidad de estudio se beneficie y pueda brindar los saberes esenciales que se requieren en la malla curricular, con actividades y metodologías activas.

En la formulación de la siguiente pregunta de investigación se considera la formación, la percepción y las vivencias de las personas investigadoras, así como la complejidad y la diversidad de criterios respecto al tema. A propósito, Hernández et al. (2018) señalan que:

Un planteamiento cualitativo es como ingresar a un laberinto. Sabemos dónde comenzamos, pero no dónde habremos de terminar. Entramos con convicción, pero sin un mapa detallado, preciso. Y de algo tenemos certeza: deberemos mantener la mente abierta y estar preparados para adaptarnos al cambio. (p. 423)

Pregunta de investigación

¿Qué estrategias didácticas son oportunas para desarrollar una guía didáctica basada en la atención de llamadas telefónicas en la unidad Quality Customer Service Instrumental English, de la subárea Gestión Comercial y Comunicación para el Servicio al Cliente, de la especialidad Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas?

Objetivos

Objetivo General

Diseñar una guía didáctica para el aprendizaje de la unidad Quality Customer Service, Instrumental English de la subárea Gestión Comercial y Comunicación para el Servicio al Cliente del undécimo nivel, de la especialidad Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar las estrategias didácticas que utiliza el personal docente en los procesos de mediación pedagógica.
2. Identificar las estrategias didácticas que utiliza el personal docente en los procesos de mediación pedagógica.
3. Crear una guía didáctica orientada a la atención de llamadas telefónicas para el desarrollo de las competencias comunicativas.
4. Validar la guía didáctica orientada a la atención de llamadas telefónicas para el desarrollo de las competencias comunicativas.

Justificación

Se considera que la realización de la guía didáctica para la unidad Quality Customer Service es conveniente tanto para el personal docente a cargo de impartir esta unidad de estudio como para la población estudiantil, ya que posibilita una mejor organización y planeación de las lecciones, así como la inclusión de estrategias didácticas, lo que permite que las clases sean más dinámicas y significativas. Al respecto, Torrens & Arbolaez señalan que:

La guía es un recurso didáctico dado que permite orientar y facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, logrando la interacción dialéctica de los componentes personales (profesores-facilitadores y estudiantes-participantes) y los personalizados (objetivos, contenidos, estrategias metodológicas, recursos didácticos, formas de organización de la docencia y la evaluación). (2020, p.375)

Además, la guía didáctica permite desarrollar las habilidades e interés del grupo estudiantil en el aprendizaje de una segunda lengua, por medio de actividades relacionadas con el contexto social. Esta beneficiaría el proceso de enseñanza y aprendizaje del estudiantado, ya que se podrían formar profesionales más capacitados, con más conocimiento y con las competencias para algunos puestos de trabajo, que requieren el dominio de un segundo idioma, tal como lo señala el Sexto Informe Estado de la Educación.

En la medida que los estudiantes logren adquirir esta habilidad (lengua extranjera) podrán no solo aportar a incrementar la productividad y competitividad del país sino, sobre todo, fortalecer los logros nacionales en materia de desarrollo humano y poder individualmente vivir la vida que cada uno desea y aprovechar mejor las oportunidades. (2017, p. 374)

Además, es importante tener en cuenta que, actualmente, las competencias lingüísticas y ofimáticas son cada vez más necesarias y demandadas en el campo laboral (nacional o transnacional). Según los resultados de la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo (ENAPE) del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC) recalcan que:

Para 2021, esta Encuesta indica que muchos de los puestos de trabajo vacantes requerían como mínimo secundaria completa, manejo de paquetes básicos de cómputo, certificaciones o reconocimientos relacionados con el puesto, manejo de licencias informáticas especializadas y/o un segundo idioma, principalmente inglés. (I2022, p. 76)

Por tanto, es vital fomentar en el estudiantado convertirse en profesionales capaces de dominar y conocer estas habilidades.

La realización del proyecto de investigación posee valor teórico debido a que permitirá comprender y analizar las diversas metodologías que se pueden utilizar en el idioma inglés en el área de secretariado de la unidad de Quality Customer Service.

Por ende, es importante que el personal docente cuente con material actualizado y basado en experiencias cotidianas que puedan llegar a experimentar sus estudiantes en el futuro, que sean significativas, innovadoras y que aporten conocimiento sustancial en sus clases.

De igual forma, que sean de apoyo para el profesorado en la planeación de sus lecciones. Además, con esta indagación, se pretende visualizar la necesidad de recursos didácticos en inglés enfocados en la subárea Gestión Comercial y Comunicación para el Servicio al Cliente para futuras investigaciones.

Se considera de interés para el equipo investigador y para la sociedad, la realización de esta investigación, ya que al tener conocimiento del idioma y haber llevado cursos propios del área secretarial en la carrera de Educación Comercial, permite brindar un apoyo a la metodología de las clases por medio de diversas estrategias didácticas aprendidas a lo largo del proceso de aprendizaje. Aunado a esto, se busca brindar herramientas para que el estudiantado pueda comprender mejor la lengua extranjera y que sea útil en su formación profesional.

Por lo anterior, la construcción de esta guía didáctica busca generar algunos beneficios, mayormente para el cuerpo docente que imparte la unidad de Quality Customer Service, Instrumental English en la cual, podrán encontrar actividades innovadoras que permitan incentivar la motivación y aprendizajes significativos. De igual forma, una propuesta de estrategias didácticas es una buena forma de incluir habilidades que le permitan al estudiante escenarios y contextos más profundos para fomentar el pensamiento crítico, la resolución de problemas, el aprendizaje autónomo y el trabajo en equipo, entre otras habilidades propias de la adquisición de un segundo idioma. Al respecto, Díaz (2017) indica que:

Para lograr esto se debe transformar la educación y apuntar por lograr aprendizajes significativos, ya que los estudiantes, no estudiamos para estar permanentes en una institución, es verdad; estudiamos para usar los conocimientos adquiridos fuera de la escuela. Entonces sería un grave error centrar todos los esfuerzos solo en lo que sucede dentro de la escuela, sino también en el exterior. Hay que desentrañar la vida de la

sociedad en general, para saber qué elementos se deben atender o priorizar para el cambio o transformación del individuo. (p. 202)

La viabilidad del proyecto se basa en que, el equipo investigador, como estudiantes egresados de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional, tienen el conocimiento y las bases para poder realizar el proyecto de la elaboración de una guía didáctica para la unidad de estudio de Quality Customer Service. Esta se construirá mediante estrategias y metodologías adquiridas tanto en los diferentes cursos de inglés como en los cursos de educación, didáctica e investigación propios de la carrera Educación Comercial.

Además, de las diversas prácticas llevadas a cabo en colegios, comunidades y poblaciones específicas realizadas a lo largo del proceso educativo, así como, el conocimiento del idioma inglés mediante la malla curricular que se brindó durante toda la carrera hasta el 2022, porque a partir del 2023 se implementaron nuevos planes de estudio. A continuación, se desglosan los cursos llevados por el equipo investigador:

- Inglés Comercial Integrado I
- Inglés Comercial Integrado II
- Inglés Comercial Integrado III
- Inglés Comercial Integrado IV
- Inglés Comercial y Administrativo I
- Inglés Comercial y Administrativo II
- Inglés Comercial y Administrativo III
- Inglés Comercial y Administrativo IV (ESP, 2013. Plan de estudio

EducaciónComercial).

También los certificados que reciben el estudiantado de parte de la Escuela de Secretariado Profesional, como es el de Inglés Intermedio al terminar el Bachillerato en Educación Comercial o en Administración de Oficinas.

Por tanto, se conoce el área de estudio y modalidad educativa en la que se desarrollará el proyecto, así como la población con la que se pretende trabajar y el ambiente en que se desarrollará el trabajo de indagación.

Asimismo, es importante mencionar que se cuenta con el apoyo de una docente que imparte el programa Ejecutivo para Centros de Servicio y un docente del área de inglés, los cuales laboran en el Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas. Además, aportarán información que se requiere para el desarrollo del proyecto y guiarán al estudiantado para lograr llevarlo a cabo en el tiempo establecido. Con respecto a la viabilidad de recursos, algunas

personas docentes del área de Quality Customer Service del colegio, cuentan con una serie de guías o materiales que utilizan para brindar los contenidos de la unidad, los cuales serán de apoyo para la elaboración de la guía.

De igual manera, se cuenta con material que se ha recopilado a lo largo de los años de formación académica, tanto en el idioma inglés como a nivel de didáctica y metodología que brindan los cursos propios de educación, lo cual, será de gran apoyo al momento de elaborar la propuesta.

Antecedentes

Antecedentes Históricos

Historia del Secretariado en Costa Rica. El personal secretarial ha estado presente en la historia desde hace muchos años. Al igual que gran cantidad de puestos de trabajo, ha ido evolucionando con el paso del tiempo, convirtiéndose en una pieza muy importante para cualquier empresa o institución donde se encuentre.

El concepto de secretaria o secretario nació luego de que Liliam Sholes, la hija de Christopher Latham Sholes, el que patentó la máquina de escribir en 1868, aparece registrada el 23 de junio de 1873 como la primera secretaria de la historia. (Manual de Puestos Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica, 2015, p.4)

De acuerdo con la Historia del Colegio de Profesionales en Secretariado (s.f.), a nivel país, la corriente de desarrollo que caracterizó a Latinoamérica en las décadas de los cincuenta y sesenta, tuvo gran influencia en el Secretariado y es así como en 1966 se funda la Asociación Nacional de secretarías ejecutivas de Costa Rica (ANSE), con el objetivo de mejorar el nivel cultural, profesional y social del personal secretarial costarricense. Debido a estos acontecimientos, según el (Manual de Puestos Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica, 2015, p.5) Costa Rica fue el primer país de América Latina en fundar un Colegio de Secretariado Profesional.

Por otro lado, el Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica indica una serie de características y perfil profesional que debe cumplir un profesional en secretariado, entre algunas competencias se puede mencionar toma de decisiones, planificación y organización, orientación al servicio, dominio del idioma inglés, manejo de herramientas ofimáticas, entre otras. (Manual de Puestos Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica, 2015, p.27)

Además, se mencionan puestos como el de Secretariado Ejecutivo, Secretariado Bilingüe, Secretariado Ejecutivo Bilingüe, entre otros, así como algunas habilidades, tareas a desempeñar y áreas de dominio que debe conocer y manejar un profesional en secretariado.

Educación Técnica en Costa Rica. La Educación Técnica es una modalidad de enseñanza que se imparte en Costa Rica a nivel de secundaria, con el objetivo de brindar una inserción de los estudiantes al mercado laboral de una forma más rápida, por medio del desarrollo de competencias y habilidades específicas en diversas especialidades. La Educación Técnica se remonta al año 1951, cuando se desarrolló en el país por la cooperación técnica de la UNESCO. (Rodríguez, 2004, p.49)

Gracias a esto, se pudo dar soluciones a las demandas que presentaba la transformación de la sociedad de la época, al requerir jóvenes con necesidades de capacitarse, pero sin la posibilidad de optar por la educación superior. La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura define esta modalidad como;

Un sub-sistema del Sistema Educativo formal. Se ofrece a quienes deseen obtener formación en carreras profesionales de grado medio, según lo establece la Ley Fundamental de la Educación, vigente desde 1958. Es parte de la educación general que se imparte en los Colegios Técnicos Profesionales del país. (1997, p.4 cap. 9)

Uno de los grandes impulsores de la educación técnica en Costa Rica fue Monseñor Víctor Manuel Sanabria, quien en 1953 logró establecer una Escuela de Artes y Oficios en Desamparados, la cual evolucionó en el Colegio Técnico Profesional que lleva su nombre. (Rodríguez, 2004, p. 49)

Entre las modalidades que se brindan en los colegios técnicos del país, se encuentra Comercial y de Servicios. Dentro de esta modalidad, se imparten las especialidades de Secretariado Ejecutivo y Ejecutivo para Centros de Servicios, las cuales buscan desarrollar profesionales competentes en el área secretarial.

Al 2017, esta modalidad se impartía en 222 colegios, la mayoría son colegios técnicos profesionales y se complementan con las secciones nocturnas. Las modalidades y especialidades que se ofrecen en estos servicios reflejan la dinámica de la producción nacional, de tal forma en el 99% de estos servicios se brinda la modalidad de Comercial y de servicios, en un 63% se dan especialidades de la modalidad Industrial, y en solo un 21% se ofrece la modalidad Agropecuaria. (MEP, 2017)

Antecedentes Teóricos

Secretariado Ejecutivo en Colegios Técnicos del País. El Secretariado Ejecutivo es una especialidad que busca promover el conocimiento y las herramientas en el campo administrativo y secretarial de acuerdo con las necesidades y competencias de las empresas e instituciones del siglo XXI.

De acuerdo con Corrales y Hernández (2020),

La enseñanza del secretariado en la Educación y Formación Técnica Profesional inicia cuando el Consejo Superior de Educación aprueba en 1968 el Acta 107-68, el Plan de Estudios para el Segundo Ciclo, Sección Profesional, Modalidad Secretariado, para cuarto, quinto y sexto año. (p. 93)

Programa de estudios Ejecutivo comercial y de servicio al cliente. El programa de estudio Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente fue aprobado por el Consejo Superior de Educación, en la sesión 15-2021, acuerdo 03-15-2021 del 18 de marzo del 2021. Este programa:

Favorece el desarrollo de procesos educativos con una estructura programática con resultados de aprendizaje, de manera que el docente, como mediador pedagógico, pueda guiar en forma ordenada el proceso de construcción de conocimientos en el aula y el entorno, y desarrolle competencias específicas, genéricas y para el desarrollo humano, que le permitan a la persona estudiante insertarse exitosamente en el mundo laboral de la carrera técnica seleccionada o desarrollar su propio emprendimiento para el cual se ha educado. (MEP, 2021, p.13)

Este programa se orienta al desarrollo de competencias específicas y competencias para el desarrollo humano, las cuales se fundamentan en los pilares filosóficos de la política educativa: La persona: centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad aprobada en el 2016 por el Consejo Superior de Educación. Estos fundamentos son el paradigma de la complejidad que plantea que el ser humano es un ser autoorganizado y autorreferente, el humanismo que orienta hacia el crecimiento personal y, por tanto, aprecia la experiencia de la persona estudiante, incluyendo sus aspectos emocionales, el constructivismo social que propone el desarrollo máximo y multifacético de las capacidades e intereses de las personas estudiantes y el racionalismo que se sustenta en la razón y en las verdades objetivas como principios para el desarrollo del conocimiento válido. (MEP, 2021, p.13)

Este programa presenta una estructura curricular conformada por las siguientes subáreas:

1. Gestión Comercial y Comunicación para el Servicio al Cliente
2. Destrezas Digitales para Gestionar la Información y el Comercio Electrónico
3. Emprendimiento e Innovación Aplicada al Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente.

La subárea Gestión Comercial y Comunicación para el Servicio al Cliente tiene las siguientes unidades (MEP, 2021, p 71-72):

4. Contabilidad para Empresas de servicios
5. Técnicas de Comunicación Oral y Redacción de Documentos Comerciales Complejos
6. Buenas Prácticas Inclusivas de Servicio al Cliente
7. Quality Customer Service, Instrumental English

Asimismo, esta unidad tiene cinco resultados de aprendizaje:

1. Utilizar expresiones y vocabulario orientado al servicio al cliente en inglés básico instrumental, según videos y recomendaciones de la biblioteca digital (Quality Customer Service).
2. Identify skills to improve the effectiveness as a listener, and different techniques for listening and taking notes.
3. Describe the techniques that maximize the effectiveness in receiving, handling, and routing calls, according to the procedure.
4. Practice telephone skills and techniques to provide basic service and comments to customers by telephone or in person following the protocol.
5. Practicar el servicio al cliente dirigido a la resolución de problemas, según el tipo de persona y sus necesidades. (MEP, 2021, p. 71-72)

Antecedentes Metodológicos

A continuación, se evidenciará, por medio del apoyo de libros, investigaciones y artículos desarrollados en diversas áreas, la importancia del tema propuesto, así como se buscará mostrar la viabilidad, la importancia y la utilidad que tendrá el proyecto que se plantea. Estas áreas son el idioma inglés, estrategias didácticas como apoyo metodológico para las personas docentes del área de Quality Customer Service, historia de la educación técnica en Costa Rica, la especialidad Ejecutivo para Centros de Servicios, entre otros temas.

Antecedentes internacionales

En la literatura internacional, se encontraron referentes importantes para la investigación. Uno de ellos es la población a la cual se desea beneficiar con el proyecto resultante de la indagación, el cual es una guía didáctica. Esta población es el profesorado que imparte clases a personas jóvenes o jóvenes adultas, por lo cual, el proyecto de investigación “La Enseñanza del Inglés en la Educación Básica de Personas Jóvenes y Adultas”, realizado en el año 2016 en la Universidad de Vigo, en España, permite evaluar y tomar en consideración algunas propuestas y metodologías para aplicar. La finalidad central de esta investigación fue detectar las dinámicas que rodean el proceso de enseñanza y aprendizaje del inglés como lengua extranjera en la educación básica de jóvenes y adultos.

Además, en esta investigación se realizó un análisis de las metodologías tradicionales utilizadas en la enseñanza del inglés, las cuales no permiten obtener un aprendizaje significativo en el conocimiento de la lengua extranjera. También, se plantean diversas propuestas y estrategias para desarrollar habilidades en el dominio del idioma, tanto de los jóvenes como de personas adultas.

Adicionalmente, se menciona la importancia de la educación continua, tanto para el estudiantado como para el profesorado, la cual, debe ser vital para el desarrollo de estrategias didácticas y métodos revolucionarios e innovadores que permitan la estimulación del hemisferio izquierdo, encargado del desarrollo cognitivo de una segunda lengua.

Otro aspecto importante, son las estrategias metodológicas, debido a que son primordiales para lograr un aprendizaje significativo en los estudiantes. El libro “Estrategia Metodológica Utilizando Técnicas para Desarrollar la Comprensión Lectora en inglés en los Estudiantes del Nivel Superior”, de la Universidad Estatal del Sur de Manatí, Ecuador, hace hincapié en que la adecuada implementación de dichas estrategias brindará grandes avances en la adquisición y el dominio de un segundo idioma por parte de los estudiantes.

Esta investigación se basa en el desarrollo de estrategias metodológicas para incentivar la comprensión lectora en el idioma inglés en el grupo estudiantil. Se mencionan aspectos como el incentivar al estudiantado a comprender lo que leen en otro idioma, así como interiorizar y relacionar con aprendizajes previos el contexto de las lecturas para lograr un desarrollo de la habilidad lectora, además, de obtener un mejor vocabulario y fluidez en la lengua.

De igual forma, la motivación extrínseca e intrínseca en los procesos de aprendizaje son de vital importancia porque se pueden obtener resultados positivos tanto para el estudiantado como para el cuerpo docente. Se debe permitir que ellos mismos (estudiantes) escojan los textos que desean leer, ya que la motivación será más alta si se usa material de interés personal para ellos.

Otra investigación que se considera relevante es la competencia comunicativa intercultural. Este es un tema del cual cada vez se le ha dado mayor relevancia, por lo cual, es importante el estudio y análisis de los diversos libros e investigaciones que hablan de este tópico. “La Competencia Comunicativa Intercultural (CCI) en los Contextos de Enseñanza del Inglés como Lengua Extranjera”, es un artículo realizado en el año 2018 por Carlos Troncoso, docente de la Universidad Javeriana de Colombia.

En el artículo, se mencionan algunas estrategias para lograr desarrollar en el colectivo estudiantil la adquisición de una segunda lengua, basadas en las herramientas ofimáticas, la implementación de las Tecnologías de la Comunicación (TICs), la constante práctica y lectura, el feedback y la importancia de mostrar el error como un proceso de cambio positivo y de mejora continua.

Con base en el tema de estrategias didácticas para la adquisición de un segundo idioma, la tesis “Estrategia Didáctica para Desarrollar la Competencia Comunicativa en Estudiantes de Inglés de la Escuela de Traducción e Interpretación de una Universidad Privada”, en Lima, Perú. Esta tesis de maestría nace por la necesidad de investigar el desempeño de la competencia comunicativa demostrado por un grupo de estudiantes, así como por la práctica pedagógica del profesorado en el desarrollo de esta competencia.

El objetivo principal de esta tesis es comprender todas las categorías que interactúan e influyen en el proceso de enseñanza y aprendizaje, para así, diseñar una propuesta didáctica que permita dar solución al problema encontrado. (2019, p. 19)

Antecedentes Nacionales

Una de las investigaciones que se consideró relevante para el desarrollo del proyecto es la realizada en el año 2017 por estudiantes de la Universidad de Costa Rica. Dicho artículo se tituló “Fortalezas y Debilidades de la Enseñanza de la Literatura Inglesa en los Liceos Experimentales Bilingües (LEB) de la Región Educativa del Occidente de Costa Rica: un estudio desde la Perspectiva Docente”. El objetivo es abordar las fortalezas y debilidades en el área de la formación docente del profesorado de inglés.

Un argumento que se consideró interesante e importante es que las autoridades gubernamentales consideran que el buen dominio del inglés presupone la capacidad y el conocimiento para enseñar literatura inglesa; algo que fue desmentido por el profesorado, afirmando que la propuesta no se enfoca en la enseñanza y aprendizaje del idioma, sino en la enseñanza de la literatura. En consecuencia, el grupo docente consideró que había un vacío importante entre la formación profesional recibida y lo que el Ministerio de Educación Pública espera que ellos hagan.

De igual forma, es importante mencionar que en ocasiones los profesores de inglés se especializan tanto en el dominio de la lengua extranjera que dejan a un lado la experiencia docente, cómo se menciona en dicho estudio.

Lo anterior ocasiona una dificultad en la transmisión de conocimiento y falta de estrategias de enseñanza para que el estudiantado adquiriera las competencias necesarias para el desarrollo del idioma.

Dentro de los documentos encontrados producidos en la Universidad de Costa Rica, se encontró el artículo “Desarrollo de Guías Didácticas con Herramientas Colaborativas para Cursos de Bibliotecología y Ciencias de la Información”, en el que se comenta el procedimiento para construir una guía didáctica. Menciona aspectos como el diseño y la selección de contenidos para su presentación.

Gracias a este artículo, se ha conocido la estructura con la que se debe construir la guía, de acuerdo con autores como Aguilar y Sanmartí.

Además, se menciona la inclusión de actividades como estrategias de aprendizaje y pruebas de evaluación y autoevaluación. También se comenta acerca de la importancia de las herramientas colaborativas como forma de socialización y de transmisión de conocimiento a través de espacios de reflexión, diálogo y la búsqueda de un objetivo común.

Otro aspecto importante por considerar es la competencia intercultural en una segunda lengua. Una ponencia que habla de ello es la realizada por el personal docente de la Escuela de Secretariado Profesional Carolina Hernández y Álvaro Cortés en el año 2019, cuyo título es “Desarrollo de la Competencia Intercultural en los Cursos de Inglés con Propósitos Específicos de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional”.

El objetivo de dicho estudio era evidenciar los diversos retos, específicamente en el desarrollo de competencias lingüísticas e interculturales, que les permitan a los estudiantes comunicarse en los ámbitos personal, profesional, educativo y público de manera efectiva en el idioma inglés.

En dicha investigación, se busca promover el desarrollo de la competencia intercultural por medio del enfoque de las destrezas sociales y/o el enfoque holístico durante el proceso de mediación pedagógica.

Entre las conclusiones que mencionan los autores de la ponencia fueron que la cultura y la comunicación son inseparables porque la cultura no solamente dicta quién habla con quién, sobre qué y cómo procede la comunicación, sino que también ayuda a determinar cómo las personas codifican los mensajes, los significados que tienen para los mensajes y las condiciones y circunstancias bajo las cuales varios mensajes pueden o no ser enviados.

Por otro lado, el aprendizaje de un segundo idioma ha permitido el desarrollo cognitivo de habilidades y destrezas comunicativas en las personas que se dedican al estudio y a la perfección de una segunda lengua, por lo cual, ha significado una serie de oportunidades personales que permiten el desenvolvimiento del individuo en un contexto idiomático distinto al suyo. Asimismo, en el mundo globalizado en el que vivimos, permite optar por un crecimiento a nivel laboral, personal y educativo.

El desarrollo de la competencia comunicativa en un segundo idioma, las estrategias de enseñanza y aprendizaje que propicien un aprendizaje significativo en el estudiantado, por medio de metodologías relacionadas con el contexto social del siglo XXI, son temas de gran importancia para comprender y analizar los factores que influyen en la adquisición de una segunda lengua, los cuales se abordarán a continuación.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se describe la revisión de literatura que permitirá extraer “antecedentes, datos e información conveniente para contextualizar teóricamente la investigación” (Hernández y Mendoza, 2018, p.68).

Respecto al contexto de la investigación se realizará en el Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas, localizado en la Dirección Regional de Alajuela.

El surgimiento del Colegio Vocacional Jesús Ocaña Rojas se remonta al siglo XIX, cuando Don Rosario Carrillo López y su esposa expresaron en un testamento su deseo de destinar un terreno para la construcción de una casa de enseñanza.

Con el paso del tiempo, el deseo de don Rosario Carrillo se hizo realidad cuando, a finales de 1959, se logró establecer un colegio vocacional en respuesta a la solicitud de los habitantes de Alajuela. El diputado liberacionista Alfonso Garro Zúñiga presentó el proyecto de creación ante la Asamblea Legislativa, que fue finalmente aprobado y firmado por el presidente Mario Echandi Jiménez.

El 14 de marzo de 1960, dio inicio al primer año lectivo con una matrícula inicial de 131 estudiantes y un destacado cuerpo docente. El 9 de diciembre de 1975 se llevó a cabo la inauguración oficial de las nuevas instalaciones en Canoas de Alajuela. En sus inicios, el colegio ofrecía cursos en áreas como Mecánica Automotriz, Ebanistería, Mecánica de Precisión, Electricidad, Soldadura, Forja y Educación para el Hogar, además de las materias de enseñanza Media.

A continuación, se indica la misión, visión y valor público del Colegio:

MISIÓN

El Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas es el representante del ente rector, que garantiza a los habitantes de la comunidad educativa el derecho fundamental a una educación de calidad, con acceso equitativo e inclusivo, con aprendizajes pertinentes y relevantes, para la formación plena e integral de las personas y la convivencia.

VISIÓN

Ser una institución reconocida a nivel comunitario, como la representante del ente rector del sistema educativo mediante el mejoramiento continuo de la gestión, con estándares modernos de eficacia, eficiencia y transparencia; orientada a la construcción de una sociedad inclusiva e integrada.

VALOR PÚBLICO

Contribuir a la formación plena e integral de personas, mediante la educación accesible, inclusiva, orientada al desarrollo de habilidades para la vida, que genere confianza en la comunidad institucional, para el logro de sus aspiraciones de bienestar.

Actualmente, el “Voca” como se le conoce, imparte la siguiente oferta educativa:

- Reparación de sistemas de vehículos livianos
- Informática empresarial
- Ejecutivo comercial y de servicio al cliente
- Instalación y mantenimiento de sistemas eléctricos industriales
- Mecánica de precisión
- Configuración y soporte de redes de comunicación y sistemas operativos
- Dibujo técnico
- Secretariado Ejecutivo
- Contabilidad y control interno
- Contabilidad y costos
- Contabilidad y finanzas

La institución tiene como lema "Voca, impulsando una educación técnica de calidad". A continuación, se presenta la literatura consultada que sustenta el objeto de estudio de esta investigación.

Estrategias didácticas en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las estrategias didácticas ofrecen una gama de opciones y posibilidades para el proceso de enseñanza y aprendizaje, así como para la adquisición, la comprensión y la elaboración de conocimientos. Tobón (2010), menciona que las estrategias didácticas son “un conjunto de acciones que se proyectan y se ponen en marcha de forma ordenada para alcanzar un determinado propósito”. Por ello, en el campo pedagógico, se trata de un “plan de acción que pone en marcha el docente para lograr los aprendizajes” (p.108).

Otro aspecto importante, por considerar, son los principios de la didáctica, (Puiggrós, 2001) los clasifica de la siguiente manera: “comunicación, actividad, individualización, socialización, globalización, creatividad, intuición y apertura” (p. 465).

Para efectos de esta investigación, lo relevante es centrarse en estos principios para desarrollar una propuesta didáctica oportuna.

Por lo anterior, se infiere que las estrategias didácticas se pueden utilizar tanto para enseñar como para aprender debido al papel activo que juegan tanto el cuerpo docente como el estudiantado en el aula. Flores, Ávila, Rojas, Sáenz, Acosta y Díaz (2017), las describen de la siguiente manera,

las estrategias orientadas a cumplir con los objetivos de enseñanza fomenta las instancias de aprendizaje, promoviendo la participación de los estudiantes, mientras que las estrategias orientadas a cumplir los objetivos de aprendizaje, los estudiantes las utilizan para organizar y comprender contenidos o ideas clave. (pág. 14)

Asimismo, las estrategias didácticas conllevan una serie de procedimientos, tareas o actividades que la persona docente promueve para que puedan ser significativas en el estudiantado. Para Tobón, las estrategias didácticas para formar por competencias, las clasifica en competencias docentes para favorecer la sensibilización (relatos de experiencias de vida), atención (preguntas intercaladas), adquisición de información (organizadores previos, mapas mentales y cartografías conceptuales), recuperación de la información (redes semánticas y lluvia de ideas), favorecer la cooperación (aprendizaje en equipo, investigación en equipo), desempeño (simulación de actividades profesionales, estudios de caso y aprendizaje basado en problemas). (2010, p.111)

Por otro lado, diversos autores añaden a la clasificación brindada por Tobón otras características tales como la motivación, vincular los aprendizajes previos con los nuevos, establecer objetivos o expectativas adecuadas, exploración y seguimiento, espacios para la autoevaluación y coevaluación, así como espacios para debatir e intercambiar opiniones y perspectivas entre el grupo estudiantil con el propósito de fomentar la participación y el protagonismo del estudiantado.

Además, se menciona que las estrategias de aprendizaje deben responder a factores afectivos, no solamente al cumplimiento de objetivos por parte del profesorado o el sistema educativo. Robles y Jiménez (2016), mencionan que “la estrategia didáctica es una ordenación de elementos personales, interpersonales, de contenido, que al ponerlos en práctica desencadenan una actividad en los estudiantes” (p.112).

Es importante que el estudiantado sea partícipe activo y crítico en la planificación y la ejecución de las estrategias didácticas; ya que, al tomar la iniciativa, construirá su propio conocimiento basado en experiencias previas y será más significativo y de mayor interés para su proceso de adquisición de conocimientos.

Aunado a ello, otros autores hacen hincapié en la importancia de una buena selección de estrategias dentro del salón de clases. Sovero (2015), afirma que “la didáctica utilizada por un docente es una parte esencial y fundamental que puede modificar el ambiente y actitud de los estudiantes en un salón de clases” (p.5). Por lo cual, para efectos de esta investigación se considera de vital importancia la selección de estrategias didácticas que propicien el desarrollo de las cuatro habilidades del lenguaje (escuchar, hablar, leer y escribir). Así como la participación y reflexión crítica por parte del estudiantado para así generar conocimiento significativo y de interés.

Algunas estrategias tomadas en cuenta para esta investigación fueron las estrategias metacognitivas, las cuales buscan que la persona estudiante utilice su pensamiento crítico y capacidad de análisis al realizar una actividad, además, de promover su interés por seguir aprendiendo e investigando. Por otro lado, se encuentran las estrategias socio afectivas, las cuales se centran en el ambiente del aula. Aquí, el personal docente debe procurar crear un ambiente cómodo para que el estudiantado pueda expresar con libertad lo que piensa o demuestre lo que sabe, con la certeza de que se encuentra en un espacio de aprendizaje que los invita a mejorar y generar nuevos conocimientos junto con sus compañeros.

Sin embargo, concretamente para el desarrollo de esta propuesta, se trabajará con estrategias cognitivas, estrategias lúdicas y estrategias tecnológicas, las cuales se desarrollan a continuación.

Estrategias cognitivas

Este tipo de estrategias buscan desarrollar la toma de decisiones para resolver una tarea determinada, lo cual se logra, a través de un proceso de asimilación y comprensión de los escenarios en que se encuentra la persona. Por lo que, para poder tomar las mejores elecciones, debe discernir entre lo que desea y lo que no para obtener el mejor resultado. Como lo expresa Álzate (2015): “Estas estrategias se han vuelto en un recurso debido a que el razonamiento es obtenido, establecido o usado con el propósito de solucionar las circunstancias que suceden en el diario vivir” (p. 29).

De acuerdo con diversos autores, dentro de las estrategias cognitivas se encuentran las siguientes: estrategias atencionales, estrategias de comprensión o adquisición, estrategias de elaboración, codificación, transformación y organización del contenido y estrategias creativas o de individualización.

Por otro lado, la capacidad de pensamiento y análisis son otras competencias que se buscan desarrollar al utilizar esta estrategia de aprendizaje. Robles y Jiménez (2016), mencionan que las estrategias cognitivas se diseñan para que el estudiante aprenda a pensar, se auto enriquezca en su interioridad, con estructuras, esquemas y operaciones mentales internas que le permitan resolver y decidir situaciones académicas y vivenciales. (p.109).

Por lo cual, posibilita el desarrollo de habilidades blandas como el pensamiento crítico, innovación y la toma de decisiones, las cuales en la actualidad son indispensables dentro del currículo académico y profesional de cada persona.

Asimismo, es importante mencionar la funcionalidad que posee la utilización de las estrategias cognitivas dentro de los salones de clase. Telcán, A y Telcán, H, (2018) indican que las estrategias cognitivas “Optimizan el desenvolvimiento de acciones como la atención, la memoria o la motivación de los estudiantes, optimizando el mejoramiento intelectual de los mismos”. Además, estos autores indican algunos ejemplos de estrategias cognitivas que fomentan un mejor y mayor aprendizaje en los estudiantes.

Por otro lado, desarrollar estrategias cognitivas que fomenten la atención, se pueden realizar actividades dinámicas que impulsen el interés del estudiantado.

Por otra parte, al desarrollar estrategias cognitivas motivadoras, se fomenta un mayor reconocimiento de las habilidades y las destrezas que poseen cada uno de los miembros del aula, impulsándolas a ponerlas en práctica como un medio para fortalecer su desempeño integral. (Telcán A & Telcán H, 2018, p. 57)

Para efectos de esta investigación, se definen las estrategias cognitivas como aquellas que impulsan las habilidades y las destrezas intelectuales del estudiantado para la resolución y análisis de problemas en entornos reales, cuyo propósito es promover el desarrollo de habilidades blandas en la adquisición de un segundo idioma, así como en la atención de llamadas en la unidad de estudio Quality Customer Service. Por otro lado, Franzely (2015) aporta un concepto que se considera oportuno para los objetivos de esta investigación: “Las estrategias didácticas cognitivas están alrededor de definiciones de las diversas destrezas intelectuales para razonar” (p.9). La capacidad de razonamiento es indispensable para este tipo de estrategias. Asimismo, el aprendizaje significativo es otro aspecto importante al momento de desarrollar esta estrategia, ya que, al utilizar la estructura cognitiva previa del estudiantado y relacionarla con los nuevos conocimientos, pretende disminuir el uso del aprendizaje por medio de la habilidad memorística y evita que solo repitan los contenidos sin analizarlos. Para esto, diversos especialistas proponen primero el desarrollo de las habilidades del cuerpo docente para permitir

al estudiante escenarios y contextos más profundos para fomentar el pensamiento crítico, la resolución de problemas, entre otras habilidades.

Los elementos que componen las estrategias cognitivas son primeramente la existencia de procesos cognitivos, los cuales constituyen métodos, mecanismos o protocolos internos, estos los utiliza una persona para asimilar, almacenar y recuperar conocimientos.

Segundo, cuanto más el estudiante haya desarrollado estos procesos internos, ya sea intencionalmente o no, mayor será su destreza mental.

Esta destreza mental es aplicada a una tarea, la cual es mediada por la persona docente, el material didáctico y el interés que posea el estudiante en un tema en particular para que funcione como una estrategia. (Winn, 1990, p.20). Por ello, es importante comprender estos elementos que componen esta estrategia para lograr un impacto positivo en la motivación e interés del estudiantado con un tema en particular.

Finalmente, entre las técnicas que se puede llevar a cabo para desarrollar esta estrategia, están la elaboración de mapas mentales o conceptuales, análisis y comprensión de casos o lecturas, elaboración de preguntas sobre el tema que se está estudiando, por medio de la exploración o investigación, elaboración de actividades que generen un pensamiento crítico y reflexivo, entre otras. La importancia de la utilización de estas técnicas se refleja en la siguiente cita de Piaget, “la inteligencia se desenvuelve mediante etapas fundamentales durante el desarrollo del individuo y en la construcción de sus estructuras lógicas”. Por ello, al implementar las técnicas basadas en esta estrategia, la persona docente debe efectuar un proceso gradual, en donde se parte de un conocimiento previo para poder enlazar los nuevos conocimientos adquiridos y así generar un aprendizaje oportuno y significativo.

Estrategias lúdicas

Las estrategias lúdicas buscan generar el aprendizaje por medio de juegos recreativos o didácticos, los cuales propician un ambiente de confianza donde el estudiantado estimula su capacidad emocional y sensorial y un aprendizaje con propósitos lingüísticos.

Chapa y Santana (2018), definen las estrategias lúdicas: “Facilitan el aprendizaje mediante la interacción agradable, emocional, y la aplicación del juego” (p.16). Por lo que, esta estrategia pedagógica busca que el aprendizaje sea significativo; es decir, que se realice a una mejor orientación de las necesidades y contextos de la actualidad.

Por otro lado, se busca que el profesorado parta de los conocimientos y experiencias que tienen las personas participantes; por lo cual, se afirma que no es un proceso que inicie de cero y no se reduce a la memorización mecánica carente de sentido, perjudicando las habilidades resolutivas del estudiantado.

Además, incentiva al profesorado a motivar por medio de una comunicación efectiva y permite espacios de esparcimiento mientras se aprende un nuevo contenido, lo cual promueve el interés del estudiantado.

Asimismo, otros autores hacen hincapié en la importancia de la utilización de estas estrategias en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Sánchez (2015) indica que: “el uso de las diferentes metodologías de juego para “trabajos serios” van haciéndose más común entre el profesorado y discentes porque son efectivas para aumentar la concentración, la motivación, el logro de competencias, entre muchas otras” (p.67). Por ello, cada vez se hace más importante la inclusión de mecánicas de juego en entornos que no son de juego.

En cuanto al elemento principal de las estrategias lúdicas, Gutiérrez y López (2015) mencionan que “es el juego, ya que es un recurso educativo que se ha aprovechado muy bien en todos los niveles de la educación y que enriquece el proceso de enseñanza-aprendizaje” (p. 42).

Además, Yturralde (2015) menciona que:

el juego como estrategia lúdico-pedagógica se puede incluir en procesos de aprendizaje, ya que es indudable su valor educativo y los resultados positivos en la experiencia pedagógica, en la medida que sus contenidos se estructuran de tal manera, que sean una forma de reconstruir en el contexto social. (párr. 76)

Por eso, se debe realizar un análisis previo de las diferentes técnicas que se pueden utilizar para efectuar esta estrategia.

Entre algunos ejemplos de técnicas que pueden ser de gran provecho para desarrollar las estrategias lúdicas se pueden mencionar las siguientes:

- **Técnicas de conducción grupal:** Permite modificar la actitud ante la vida del estudiantado, tratando además de mejorar su bienestar subjetivo, se considera el ajedrez, fútbol, gimnasia, béisbol, basquetbol.
- **Técnicas de rompehielo:** Ayuda a facilitar el camino del aprendizaje haciendo el conocimiento claro y que el estudiantado se sienta más cómodo y estimulado para poder evidenciar un aprendizaje significativo. Para ello, se ha considerado el árbol de palabras.

- **Técnicas de rompehielo:** Ayuda a facilitar el camino del aprendizaje haciendo el conocimiento claro y que el estudiantado se sienta más cómodo y estimulado para poder evidenciar un aprendizaje significativo. Para ello, se ha considerado el árbol de palabras.
- **Técnicas de concentración:** Proporcionan la relajación necesaria para agilizar la memoria y aumentar las capacidades de observación y organización. Considerada como parte fundamental de los estímulos sensoriales del cerebro enfocado para activar los procesos mentales en el desarrollo de habilidades.
- **Técnica de representación:** Es un conjunto de herramientas, acciones, signos e imágenes que muestran los objetos y conocimientos con los que los estudiantes actúan en el proceso educativo considerado como potencial para facilitar al proceso de enseñanza aprendizaje en todo el contexto educativo. (Villón 2015, pp.18-19)

Estrategias tecnológicas

Debido al uso de la tecnología, los procesos de enseñanza y aprendizaje se han automatizado. Además, permite desarrollar estrategias mucho más dinámicas y fáciles de acoplar a los objetivos que se desean lograr.

En la actualidad, en todo proceso de aprendizaje, el dominio y aplicación de la tecnología, hacen competente a cualquier tipo de estudiante. Para Chapa y Santana (2018), “las estrategias tecnológicas son sistemas de acciones que se apoyan en las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) para hacer más eficientes y competitivos los procesos de aprendizaje y enseñanza” (p. 43). Por lo tanto, se puede afirmar que las herramientas tecnológicas forman parte importante de las estrategias que utilizan las personas docentes para el desarrollo de los contenidos de cada tema. Además, facilita la elaboración de materiales didácticos por medio de aplicaciones o recursos que se pueden encontrar en la red.

Sin embargo; es importante recalcar que la tecnología por sí sola no es de gran provecho porque, por más que existan grandes recursos o materiales en el internet, si el cuerpo docente no evalúa a la población estudiantil con la cual desarrollará estas estrategias, serán poco provechosas debido a que existen factores que pueden influir, tales como los estilos de aprendizaje, el interés, el tema a impartir, las edades, el contexto social, entre otras situaciones que deben considerarse al momento de utilizar algún recurso tecnológico.

Se puede afirmar, con base en la cita de Camacho y Caratón que:

la formación y el aprendizaje de cada alumno es muy importante y es considerado como uno de los procesos más complejos en la sociedad y el ser humano, la tecnología debe tener un uso controlado y utilizarse de forma adecuada para que pueda contribuir al desarrollo integral de los individuos (2012, p.43).

Por lo anterior, es de vital importancia comprender el impacto que puede generar la utilización de recursos tecnológicos como estrategias en el ambiente educativo, ya que pueden ser beneficiosos o poco atractivos para el estudiantado dependiendo del contexto y la metodología empleada para su aplicación.

Además, el profesorado debe evitar que las herramientas tecnológicas se conviertan en el único recurso utilizado para impartir las clases porque, puede demostrar falta de creatividad, compromiso y hasta desconocimiento del tema que está brindando. Por lo que, se recomienda el uso de diversas estrategias o las clases magistrales que permitan generar un equilibrio y así evitar la falta de interés y motivación del grupo estudiantil.

Por otro lado, se considera que las estrategias tecnológicas se utilizan en el campo educativo con diversos propósitos. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), señala que “la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se centra fundamentalmente en el proceso educativo; en este caso, en la Educación Virtual, Educación Flexible y Entornos Virtuales de Aprendizaje” (Vargas, 2020, p.72).

Asimismo, entre algunas aplicaciones que permiten desarrollar diversas estrategias tecnológicas están MindMeister, para la elaboración de mapas mentales, SurveyMonkey y Google Forms para elaborar preguntas intercaladas, Microsoft Sway y SharePoint para la elaboración y presentación de información de una forma dinámica e interactiva, CMap Tools, para la creación de mapas conceptuales, EducaPlay para la implementación de analogías, Powtoon para la creación de videos creativos e innovadores, Canva y Prezi para la construcción de presentaciones dinámicas, entre otras.

La utilización de estrategias tecnológicas dentro de los salones de clase es cada vez más necesaria e imprescindible en la educación actual. Por lo que, según Cotán (2020), “el uso de recursos tecnológicos aporta al proceso, sobre todo si se establecen actividades colaborativas para desarrollar el debate y la interacción entre estudiantes” (p. 260). Esto es ideal bajo entornos de educación semipresencial o virtual, ya que en estas modalidades la utilización de las herramientas ofimáticas o Tecnologías de la Comunicación son de vital importancia.

Por tanto, para efectos de esta investigación, consideramos que las estrategias tecnológicas son aquellas que posibilitan la utilización de recursos tecnológicos y herramientas ofimáticas para desarrollar las diversas metodologías educativas ya existentes. Esto se puede desarrollar de manera presencial, semipresencial o virtual. Alves & Lima (2018), indican que “en educación la implementación de tecnología ha logrado mejorar los escenarios de enseñanza aprendizaje, logrando que docentes y discentes mantengan una interacción directa” (p.260). Por lo cual, se considera relevante la indagación en diferentes aplicaciones y estrategias didácticas que puedan aportar contenido significativo para el producto final de la investigación planteada.

Aprendizaje autónomo

El uso de una guía didáctica puede propiciar el aprendizaje autónomo, de acuerdo con Feria-Marrugo, I. y Zúñiga-López, K.,

la palabra autonomía, es la capacidad de ser consciente, independiente, recursivo en la gestión del propio aprendizaje. Una persona autónoma está en la capacidad de dirigir, controlar, regular y evaluar su forma de aprender, esto requiere ser consciente de su estilo de aprendizaje para aprender más y mejor. (2016, p. 67)

Por tanto, se puede inferir que recae mayor responsabilidad en la persona estudiante.

El personal docente puede mostrar poco a poco diferentes estilos de aprendizaje, para que, de esta forma, la persona estudiante descubra cuál le funciona mejor para su proceso de aprendizaje y tome mayor control sobre él. De esta manera, además de fomentar el aprendizaje autónomo, también se ve reflejado el aprendizaje significativo debido a la motivación que se puede generar en el estudiantado.

Por otro lado, también es de suma importancia que el personal docente recuerde que el entorno y las vivencias que rodean a las personas estudiantes, pueden aportar habilidades o formas de pensar que aportan mayor riqueza al proceso de aprendizaje autónomo. Romero (2019), comenta que este tipo de aprendizaje puede contribuir a “asegurar la formación de personas pensantes, que critican con argumentos fundamentados, que se preocupan por exponer evidencias de aquello que refutan o defienden” (p. 164). Por lo anterior, es importante la generación de espacios de diálogo en la clase que permitan el planteamiento de preguntas tanto para los demás compañeros como para sí mismos.

Además, tal como lo mencionan Maldonado, Aguinaga, Nieto, Fonseca, Shardin y Cadenillas (2019), citando a Hans Aebli (2004), existen tres pilares para el aprendizaje autónomo que son el saber, el saber hacer y el querer:

- El saber involucra conocer el aprendizaje propio y es necesaria la autoobservación. Se trata sobre la metacognición, es el saber sobre el saber. No se trata de un saber teórico, sino de un saber relativo a nosotros; saber acerca de mi proceso ideal y real de aprendizaje.
- El saber hacer implica procedimientos de aprendizaje. El objetivo de aprendizaje es la autoorientación. El estudiante conoce el proceso y tiene la capacidad de ejecutarlo, mediante la autoinstrucción.
- El componente querer refiere a que el estudiante tiene el convencimiento de la utilidad del proceso de aprendizaje y debe querer aplicarlo sin que nadie se lo pida y cuando nadie lo controla. (p. 6)

Finalmente, con guías didácticas como la de esta investigación, se espera que sean herramientas para que el estudiantado pueda tomar sus propias decisiones en torno a su aprendizaje y encuentren estrategias que lo ayude a tener una mayor conciencia de los saberes esenciales de la unidad de estudio.

Desarrollo de las Competencias Comunicativas en inglés en el contexto educativo

Las competencias comunicativas en un segundo idioma son las capacidades que posee el aprendiz de una segunda lengua para estructurar formas gramaticales, vocabulario, fluidez al hablar, capacidad de comprensión y análisis de textos y conversaciones, así como una pronunciación adecuada para comunicarse con personas nativas o no nativas del idioma inglés. Al respecto, el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas, (2002) señala, “se puede considerar que la competencia comunicativa comprende varios componentes: el lingüístico, el sociolingüístico y el pragmático” (p.13). El Marco Común Europeo de Referencia (MCER) es un marco de referencia de reconocimiento internacional para describir el dominio del idioma.

Berenguer, Roca y Torres (2016) plantean que la “competencia comunicativa se ha de entender como un conjunto de habilidades y conocimientos que permiten que los hablantes de una comunidad lingüística puedan entenderse” (p.27).

Para demostrar el dominio de estas habilidades, existen pruebas estandarizadas basadas en el desarrollo de las competencias necesarias para el desenvolvimiento del aprendiz en una segunda lengua. Algunas de las pruebas que utilizan los niveles del MCER son el TOEIC, la cual es la prueba más utilizada en el MEP para medir el dominio del idioma inglés, y el TOEFL, es utilizada como requisitos de ingreso a instituciones educativas de programas de inglés.

Por otro lado, para desarrollar esta competencia intervienen factores de tipo social, emocional y educativo. Además, las metodologías de enseñanza y el profesorado juegan un rol muy importante para el desarrollo de las competencias necesarias en el manejo de la lengua.

Berenguer, Roca y Torres (2016) mencionan que “las necesidades cognitivas y socioculturales de los alumnos, la influencia del contexto en la comunicación, tanto en su forma como en su contenido, la incidencia de factores extralingüísticos (comportamentales y emotivos) pueden ayudar u obstaculizar la comunicación” (p.28). Por lo cual, es de vital importancia que el aprendiz de una lengua comprenda e interactúe con la cultura por medio de relaciones sociales, las normas de cortesía, las expresiones de la sabiduría popular, las diferencias de registro, el dialecto y el acento.

Asimismo, es importante la comprensión del contexto en el que se utiliza la lengua, es decir, la diversidad de interpretaciones que se le puede dar a una frase o palabra. Por ello, como parte de la competencia sociolingüística y cultural, diversos autores sugieren la lectura de distintos textos, sobre todo novelas, para fomentar esta comprensión y así evitar malentendidos con los hablantes nativos.

La competencia comunicativa en un segundo idioma permite desarrollar las habilidades, requerimientos, capacidad para aprender, competencia pragmática, competencia sociolingüística, entre otras. Las lenguas son parte de la cultura y como tal deben ser estudiadas y analizadas para su comprensión y entendimiento. Las competencias comunicativas se componen de las competencias lingüísticas, sociolingüísticas y pragmáticas.

Los sistemas educativos buscan establecer estándares para conocer y certificar a sus alumnos bajo el dominio lingüístico de una segunda lengua. Por lo cual, el Marco Común Europeo de Referencias para Lenguas (MCER), ha identificado 6 niveles de competencias lingüísticas “Usuario básico (A1, A2), usuario independiente (B1, B2), y usuario competente” (C1, C2) (Tobón y Escobedo 2020, p. 106).

En Costa Rica, el gobierno, junto con el Ministerio de Educación Pública y otras instituciones gubernamentales o no gubernamentales, han hecho un gran esfuerzo para desarrollar la competencia lingüística en un segundo idioma en el estudiantado, así como la participación en programas como la Pruebas PISA o la inclusión de colegios con oferta de Bachillerato Internacional.

Sin embargo, en el Informe Estado Educación (2017), se menciona lo siguiente: “Son escasas las oportunidades de creación conjunta del conocimiento entre alumnos y profesores. Se observaron pocas actividades de discusión y, sobre todo, poca retroalimentación de los docentes hacia sus estudiantes cuando estos no lo solicitaban” (p.72).

También, se puede mencionar la situación de España, en donde las metodologías tradicionales para la enseñanza de una segunda lengua no cambian mucho con respecto a Costa Rica.

Tobón y Escobedo (2019), citando a Segura (2013), comentan que,

En el caso de España, para la educación secundaria y bachillerato, las lecciones de inglés se convierten en clases magistrales donde los estudiantes escuchan al maestro y repiten las construcciones gramaticales o practican actividades de un libro de texto o de trabajo. En la mayoría de los casos, no se utiliza el inglés durante la clase, sino que la lección se conduce en español. (p.110)

Lo anterior muestra el gran trabajo que debe realizar el cuerpo docente por medio de técnicas o estrategias didácticas que permitan transmitir un aprendizaje significativo al estudiantado. Debido a que, el aprendizaje de una segunda lengua, al pertenecer a una cultura, debe ser estudiada y analizada en todos los aspectos socioculturales e interculturales que la componen.

La importancia que posee la adquisición de una segunda lengua, no solo se ve reflejado a nivel de crecimiento profesional, educativo o personal, sino también, permite el aumento de la memoria y la concentración, motiva al aprendiz a seguir practicando y perfeccionando el idioma, así como aprender un tercer idioma, a la toma de decisiones, resolución de problemas y creatividad.

En el siglo XXI, las Tecnologías de la Comunicación (TIC) pueden resultar innovadoras para la adquisición del conocimiento y dominio de la lengua, pero deben ser previamente estudiadas y analizadas por el personal docente.

Por otro lado, al estudiante le permite relacionarse y tener, quizás, su primer contacto con una cultura diferente a la suya, lo cual le permite interpretar y analizar las diferencias ideológicas e idiomáticas del país al que pertenece la lengua.

Estrategias didácticas para la adquisición de una segunda lengua

Las estrategias didácticas son de vital importancia para que el profesorado logre transmitir o construir conocimiento de una forma conjunta, dinámica e innovadora. Por lo que, para motivar al estudiantado, se debe conocer a la población y tipos de metodologías a implementar para lograr aprendizajes significativos basados en contextos reales y actuales.

Peralta (2016) manifiesta las estrategias de aprendizaje de una lengua como “acciones específicas, comportamientos, pasos o técnicas que los estudiantes (con frecuencia de manera intencional), utilizan para mejorar su progreso en el desarrollo de sus habilidades en la lengua extranjera” (párr. 25).

Por tanto, se entiende que el proceso es continuo y es necesario utilizar estrategias de aprendizaje atractivas para facilitar este proceso.

Dividiendo las estrategias didácticas por tipos, se puede mencionar a García, Bernal y Abreus (2016), los cuales señalan a O'Malley y Chamot (1996), quienes proponen estrategias cognitivas en su investigación y reconocen la necesidad del estudio sobre cómo se pueden enseñar las estrategias a los estudiantes (p.4), las cuales buscan centrarse en el estudiantado para que se involucren de manera más activa y crítica en su proceso de aprendizaje.

Además, otros autores, como Chapa y Santana (2018) y Sanches (2015), comentan acerca de las estrategias lúdicas, mediante las cuales se busca generar aprendizaje por medio de juegos recreativos o didácticos, que propician un ambiente de confianza donde la persona estudiante estimula su capacidad emocional y sensorial.

Asimismo, se mencionan las estrategias tecnológicas. Estas estrategias, cada día más vigentes debido al uso de la tecnología, han contribuido a automatizar los procesos de enseñanza-aprendizaje. Además, permiten llevar a cabo clases mucho más dinámicas y fáciles de acoplar a los objetivos que se desean lograr.

En la actualidad, en todo proceso de aprendizaje, el dominio y aplicación de la tecnología, hacen competente a cualquier tipo de estudiante.

Otro aspecto importante por desarrollar es la comprensión de método, técnica y estrategia. La primera se refiere al procedimiento o serie de pasos definidos con anticipación que establece pautas y se emplea para alcanzar un propósito educativo.

La técnica es un procedimiento lógico y con fundamento psicológico destinado a orientar el aprendizaje, lo puntual de la técnica es que esta incide en un sector específico o en una fase del curso o tema que se estudia y una estrategia se refiere a las acciones planificadas por el docente con el objetivo de que el estudiante logre la construcción del aprendizaje y se alcancen los objetivos planteados (UNED, 2013, p.2). Por ello, en el momento de establecer una propuesta de estrategia didáctica se deben tomar en cuenta las características que se delimitan en cada concepto para una correcta comprensión y desarrollo de la investigación.

Otro tema importante para destacar es el desarrollo de métodos de aprendizaje significativo en las aulas. En este proceso, influyen diversos factores y condiciones para lograrlo y que los conocimientos nuevos permanezcan en la estructura cognitiva de los estudiantes. Existen dos condiciones para generar un aprendizaje significativo, las cuales son el material de aprendizaje debe ser potencialmente significativo y el aprendiz debe presentar una predisposición para aprender. (Moreira 2012, p.7)

Con respecto a la primera condición, es necesario que el material de aprendizaje tenga un significado lógico, es decir, que los materiales didácticos tengan una estructura cognitiva apropiada. Por otro lado, para la segunda condición, es necesario que el estudiantado tenga en su estructura cognitiva los conocimientos previos para poder relacionarlos con conocimientos nuevos. Quiere decir, que el grupo estudiantil aprende a partir de lo que ya sabe.

Por ello, la importancia del aprendizaje significativo en el estudiantado, ya que les permite comprender lo que están aprendiendo para analizar los temas que sean significativos. Además, la relación que el personal docente haga entre los saberes previos de cada estudiante con los nuevos, son esenciales para formar fuerza laboral y ciudadanía con criterio, creatividad y capacidad de innovar.

Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente

Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente es una subárea del programa de estudios de Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente del Ministerio de Educación Pública, el cual fue aprobado en marzo de 2021. Según este programa de estudio,

Con el abordaje pedagógico de esta subárea, las personas estudiantes serán capaces de aplicar los conocimientos acerca de la calidad en el ámbito empresarial, gestionar procesos estadísticos de medición y control de la calidad, funciones ejecutivas, y buenas prácticas ambientales, etiqueta y protocolo, recursos humanos, comunicación oral y escrita. (MEP, 2021, p. 82)

Esta subárea está conformada por cuatro unidades de estudio: Contabilidad para Empresas de Servicios, Técnicas de Comunicación Oral y Redacción de Documentos Comerciales Complejos, Buenas Prácticas Inclusivas de Servicio al Cliente y Quality Customer Service.

De acuerdo con el programa de estudio de Ejecutivo Comercial y de Servicio al cliente (2021), las unidades de estudio se desarrollan de la siguiente manera

Contabilidad para Empresas de Servicios. En esta unidad de estudio se desarrollan competencias relacionadas con los procedimientos básicos para la elaboración de estados financieros de empresas de servicios, además de identificar las leyes relacionadas con el pago de impuestos.

Técnicas de Comunicación Oral y Redacción de Documentos Comerciales. Complejos: Con el abordaje de esta unidad de estudio, las personas estudiantes adquieren capacidades para la identificación de leyes que amparan a las personas en condición de discapacidad y los adultos mayores, así como también, las características de ciertas condiciones de discapacidad para, luego, desarrollar actitudes y habilidades en la atención inclusiva al cliente. El estudiante aprenderá a crear, interpretar y descifrar mensajes orientados a una población con discapacidad; es decir, aplicará buenas prácticas en la atención a todo tipo de cliente de forma telefónica y presencial.

También practicará expresiones básicas en un lenguaje de señas con el fin de lograr un servicio al cliente inclusivo y de calidad a la diversidad humana. Se continúa con la redacción de documentos administrativos, sociales y comerciales con un mayor grado de complejidad para producir documentos de calidad en la gestión de oficinas.

Buenas Prácticas Inclusivas de Servicio al Cliente. Las personas estudiantes pondrán en práctica técnicas de comunicación oral aplicadas al ámbito laboral corporativo, además de favorecer el desarrollo de la comunicación oral asertiva y el saber escuchar. Continuará con su aprendizaje de redacción en esta oportunidad de documentos personales, legales e informes, utilizando las técnicas de redacción, normas ortográficas de estilo y puntuación de acuerdo con las características de cada uno y según normativa vigente.

Quality Customer Service. En esta unidad de estudio el estudiante identifica técnicas básicas orientadas al servicio al cliente en un segundo idioma, según el inglés básico instrumental y el tipo de cliente, atendiendo las recomendaciones de los videos de la biblioteca digital (Quality Customer Service), la cual tiene guía para el docente y el estudiante. (p.83)

Competencia Comunicativa en la Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente

Al hablar de competencia comunicativa, se toman en cuenta habilidades lingüísticas básicas como la comprensión, análisis y construcción de un texto; sin embargo, también es importante mencionar la habilidad de habla y escucha para una buena comunicación.

Además, Bermúdez & González (2011), mencionan que:

el éxito de toda organización comprende de su gente, de sus capacidades, de sus competencias y de sus actitudes, la efectividad de la comunicación que en ella se genera está fundamentada en la participación de sus integrantes en el proceso y de sus habilidades para entender, procesar, ponderar y valorar la interacción necesaria en las relaciones laborales. (p. 96)

Por lo anterior, es fundamental que el personal secretarial cuente con esta competencia, debido a que de esta forma puede relacionarse con la clientela, es de gran ventaja para las organizaciones y ayuda a mejorar el clima organizacional.

Unidad de estudio Quality Customer Service

De acuerdo con el Ministerio de Educación Pública, en el programa Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente (2021): “Dicha unidad busca aplicar diferentes técnicas para la atención al cliente en inglés. Esta unidad se imparte en 40 horas divididas en 10 semanas” (p.83). Para el nivel de undécimo nivel, algunos de los saberes esenciales que se desarrollan en esta unidad de estudio son los siguientes:

- Protocolos de servicio al cliente en nivel de inglés básico instrumental.
- Expresiones de bienvenida, saludo, despedida.
- Técnicas de servicio al cliente
- Tipos de clientes
- Atención telefónica y presencial
- Entrevista laboral en español y en inglés básico instrumental.
- Biblioteca digital Quality Customer Service.

Guía didáctica

Trabajar con una guía didáctica es de gran ayuda para los procesos de enseñanza aprendizaje, ya que facilitan y ejemplifican, maneras apropiadas de transmitir algún o algunos contenidos en clase. Es fundamental que sean construidas con base en el programa de estudios con el que se va a trabajar, de esta forma, se planean actividades acordes con cada saber esencial. De igual manera, se puede partir de experiencias previas y eliminar o añadir actividades que mejor se adecúen al tema.

Las actividades y los recursos que se utilizarán en el salón de clases deben ser analizados previamente por el profesorado con el objetivo de alinear los saberes esenciales, mencionados en el programa de estudios. Según Aguilar, (2004), una guía didáctica es “el material educativo que deja de ser auxiliar, para convertirse en herramienta valiosa de motivación y apoyo; pieza clave para el desarrollo del proceso de enseñanza, porque promueve el aprendizaje autónomo al aproximar el material de estudio al alumno” (p. 183).

También, es bueno contar con alguna forma de evaluar si estos se cumplieron, sea sumativa o formativa. Incluso, se podrían realizar evaluaciones antes de empezar las clases de tipo diagnóstica, para adecuar los contenidos al nivel del grupo de estudiantes. De igual manera, podrían ser útiles las autoevaluaciones o las coevaluaciones.

Asimismo, esta estrategia facilita la respuesta a los estilos de aprendizaje que posee el grupo de estudiantes sobre un tema o contenido. Por lo que, Díaz y Campusano (2018), mencionan que “es fundamental que una estrategia sea utilizada como eje didáctico central, pero que pueda ser integrada con el uso de técnicas que fortalezcan o potencien el aprendizaje” (p.1). Además, se debe analizar las diferentes posibilidades o escenarios para brindar una propuesta didáctica que sea significativa, creativa e innovadora para el grupo estudiantil.

Por otro lado, esta propuesta favorece el desarrollo de habilidades y actitudes tales como: pensamiento crítico y creativo, responsabilidad ante el aprendizaje, búsqueda, organización, creación y aplicación de información, promoción del aprendizaje colaborativo y autorreflexión sobre el propio aprendizaje. (Díaz y Campusano, 2018, p.1)

Todas estas características son indispensables en un estudiante y profesional en la sociedad actual, por lo que, cada vez, se vuelve indispensable la investigación y análisis de diversas estrategias que sean de gran utilidad y significativas en un futuro profesional.

Para efectos de esta investigación, se busca desarrollar una Guía Didáctica de la unidad Quality Customer Service, instrumental English, basada en la atención de llamadas telefónicas por parte del grupo estudiantil. Por lo que, el objetivo de este proyecto es que esta propuesta permita al profesorado y al estudiantado, solucionar dificultades futuras, a través del ajuste y la implementación de las diversas estrategias sugeridas para el logro de los aprendizajes esperados.

Además, la coherencia, es sumamente importante al momento de desarrollar una Guía Didáctica, esta situación se debe dar entre la concepción pedagógica o la metodología de enseñanza y aprendizaje y los contenidos o saberes esenciales de la malla curricular de un curso o para efectos de una investigación de una subárea.

Finalmente, esta Guía Didáctica permitiría que el profesorado que imparten la unidad de estudio Quality Customer Service Instrumental English, se beneficie y pueda brindar los saberes esenciales que se encuentran en la malla curricular de esta unidad, de una mejor manera, con actividades y estrategias propias del área secretarial y de servicio al cliente.

Una guía didáctica va de la mano de los conceptos y elementos que se tiene de una estrategia didáctica. Por lo que, es importante tomar en cuentas los siguientes aspectos para elaborar un producto que sea significativo y acorde con las necesidades de la educación actual: una planificación del proceso de enseñanza aprendizaje y una gama de decisiones que el profesorado debe tomar, de manera consciente y reflexiva, en relación con las técnicas y actividades que puede utilizar para alcanzar los objetivos de aprendizaje.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Marco Metodológico (Procedimientos metodológicos)

Paradigma de la Investigación

Para efectos de esta investigación, se utilizará el paradigma de investigación naturalista, con el propósito de conocer la interrelación que posee la población y el objeto de estudio. Asimismo, se pretende desarrollar una interacción entre los sujetos de estudio y el producto que se desea elaborar como evidencia de la indagación a efectuar. Este enfoque tiene su origen a finales del XIX y comienzos del XX, Rodríguez (2014), menciona que “el naturalismo busca privilegiar como objeto de estudio al mundo subjetivo y considerar al proceso del conocimiento como un proceso comprensivo y holístico” (p.28). Siendo así, es importante conocer el espacio, tiempo, población y otros aspectos relevantes, para poder dar una respuesta oportuna a las variables presentadas a través de este paradigma.

Entre sus principales exponentes destacan Dilthey y Weber. Dichos expertos en este enfoque se caracterizan por su singular propuesta en la que mencionan la relación que existe entre sujeto, objeto y las ciencias sociales. Rodríguez (2014), destaca que, “para Weber, la comprensión consiste en entender las acciones humanas mediante la aprehensión subjetiva, para Dilthey los objetos de las ciencias sociales no son externos ni ajenos al hombre, sino el medio en el que este se inserta” (p.27), lo cual permite al sujeto comprender la importancia histórica y social en el contexto en el que se desenvuelve.

Por otro lado, el naturalismo busca privilegiar la subjetividad y la comprensión de los procesos de estudio o indagación que realiza la persona investigadora en un campo determinado.

La subjetividad es un aspecto que juega un rol primordial para la persona investigadora que propone una indagación basada en un enfoque naturalista. Rodríguez, (2014) menciona que, “el investigador naturalista, elige la subjetividad porque es justamente allí donde se pueden descubrir las construcciones de los sujetos” (p.28). Eso permite una mejor obtención de resultados y la comprensión entre el objeto de estudio y el sujeto.

Finalmente, la investigación naturalista no es lineal, sino que busca una interacción entre los sujetos y objetos de estudio. Para efectos de esta propuesta de indagación, se considera acorde la utilización de este paradigma, ya que se busca lograr demostrar, por medio de un estudio descriptivo, qué tan útiles o no pueden llegar a ser las guías didácticas para estudiantes y docentes. Esto por medio de una recopilación de datos, muestreo y elaboración de teorías que puedan ser de gran utilidad para la elaboración del producto final.

Enfoque Metodológico

El enfoque que se utilizará como guía para el desarrollo de la investigación es el cualitativo. Por lo cual, se busca conocer las diferentes perspectivas, opiniones, contextos sociales y educativos que pueden influir en la propuesta de indagación presentada. Sampieri, (2014, p.358) citando a (Punch, 2014; Lichtman, 2013; Morse, 2012; Encyclopedia of Educational Psychology, 2008; Lahman y Geist, 2008; Carey, 2007, y DeLyser, 2006) menciona que “El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados”.

Por otro lado, la investigación cualitativa busca la comprensión de los fenómenos por medio del punto de vista de las personas participantes, su ambiente y la relación entre ambos factores. Guerrero (2016, p.2) citando a Bernal (2010), define que “los investigadores que utilizan el método Cualitativo buscan entender una situación social como un todo, teniendo en cuenta sus propiedades y su dinámica”. Debido a ello, los investigadores deben tener un amplio conocimiento del tema, así como del problema planteado para su posible solución.

Por lo cual, para este proyecto de investigación, se seleccionó este enfoque, ya que uno de los objetivos propuestos es conocer la utilidad que posee la aplicación de las guías didácticas en el cuerpo docente del área secretarial que brindan las clases de la unidad Quality Customer Service.

Además, se desea indagar con respecto a las limitaciones que posee el grupo estudiantil para la adquisición de conocimiento en esta área.

Finalmente, el objetivo principal por lo que se desea utilizar este enfoque en el proyecto de investigación es debido a la cantidad de información, perspectivas y contexto que nos permite conocer de los sujetos de estudio, al utilizar el enfoque cualitativo, lo cual será provechoso en el momento de elaborar la guía didáctica como producto final de la indagación.

Tipo de Investigación

Descriptiva. La investigación descriptiva opera cuando se requiere delinear las características específicas descubiertas por las exploratorias. Se considera como investigación descriptiva aquella en que, como afirma Salkind (1998), “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio” (p. 11). Por lo que, las investigaciones descriptivas, en última instancia, se interesan en medir con la mayor precisión posible.

Para este proyecto, se seleccionó este tipo de investigación debido a que, como lo menciona Nicomedes, 2018, “la investigación descriptiva, comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio” (p.2). Debido a ello, en este proyecto se busca mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje del idioma inglés para la unidad Quality Customer Service, es imprescindible conocer las estrategias didácticas utilizadas actualmente por las personas docentes de esta unidad, para así idear procesos de mejora mediante la construcción de hipótesis o proyección de posibles escenarios educativos.

Además, debido a la experiencia de las personas investigadoras como estudiantes en los cursos de inglés como segunda lengua y, por otro lado, el profesorado de Educación Comercial, se conoce la importancia de prestar atención a algunos detalles de la enseñanza dentro del aula. Según Nicomedes, 2018, los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, contexto o situación. (p.2)

Dentro de los detalles para tener en cuenta, se pueden mencionar la cantidad de estudiantes por grupo, la modalidad y duración de las clases, los conocimientos previos y las estrategias de enseñanza y aprendizaje utilizadas por el cuerpo docente.

Sujetos y Fuentes de información

Muestra. La muestra es un aspecto muy importante para el desarrollo de una investigación. Por ello, se deben considerar elementos que pueden influir en el proceso de indagación, siendo necesario un estudio y análisis previo de dichos factores por parte de las personas investigadoras. De acuerdo con Hernández Sampieri et al., (2014), la muestra se define como el “grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia”. (p.384).

Asimismo, la muestra no probabilística, característica en el enfoque cualitativo, se puede ajustar en cualquier momento de la investigación, ya que no busca generar resultados, más bien requiere muestras más flexibles. Por consiguiente, para efectos de este proyecto de indagación se contempla trabajar bajo el tipo de muestra no probabilística.

Este tipo de muestra, también conocida como dirigida, busca la selección de los sujetos de estudio dependiendo de ciertas características y criterios que las personas investigadoras consideran modificar o mantener en el momento apropiado. Para definir el concepto de muestra no probabilística, Johnson, 2014, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Bartaglia, 2008b, mencionan que “en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador”. (p.176). Esto permite la flexibilidad con los elementos que pueden variar el objeto de estudio y así modificar la metodología, recursos u otros aspectos necesarios para poder desarrollar de una forma óptima la investigación.

Una ventaja que posee la utilización de las muestras no probabilísticas para el enfoque cualitativo es que, al no ser tan relevantes, los cálculos matemáticos o estadísticos, posibilita las perspectivas de expertos o personas con conocimiento del fenómeno que se desea estudiar.

Para efectos de esta investigación, se utilizará una muestra entre 60 estudiantes. Además, se hará una segmentación por sexo. Por lo cual, se busca obtener una muestra de 30 hombres y 30 mujeres del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas, ubicado en la provincia de Alajuela. Asimismo, se contempla el apoyo de docentes que imparten la unidad de estudio Quality Customer Service.

Población. La población debe ser analizada según las necesidades de las personas investigadoras y el fenómeno de estudio que se desea desarrollar. Para (Monje, 2011) “La población o universo es el conjunto de objetos, sujetos o unidades que comparten la característica que se estudia y a la que se pueden generalizar los hallazgos encontrados en la muestra para ser sometidos a la observación” (p.26). Por ende, el grupo que se desee seleccionar debe ser funcional para poder aplicar los resultados de estudio que surgen en el transcurso de la investigación.

Asimismo, es importante delimitar las características de la población con el objetivo de evitar errores que puedan afectar la investigación, tales como datos erróneos, obsoletos, variables en el número de objetos de estudio que no se había analizado anteriormente, entre otros. (Ventura, 2017) menciona que “La población es un conjunto de elementos que contienen ciertas características que se pretenden estudiar” (p.648). Además, se menciona que la población debe ser accesible a las personas investigadoras por medio de un criterio de delimitación en la que quienes investigan realicen una inclusión y exclusión que garanticen las conclusiones del fenómeno de estudio.

Para efectos de este proyecto de investigación, se parte con una población estudiantil de aproximadamente 60 estudiantes de undécimo año del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas, es decir, dos grupos.

Por otro lado, se considera necesario la participación de una persona docente facilitadora que imparta la unidad de estudio, Quality Customer Service para comprender las metodologías y los recursos que se utilizan para impartir los saberes esenciales en las clases. Así como otros docentes de la especialidad de Ejecutivo para Centros de Servicio que proporcionen información o datos importantes para la realización del proyecto.

Este centro educativo, dirección 3, fue creado en 1960 y se encuentra ubicado en la provincia de Alajuela y tiene como visión: “El Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas, en el siglo XXI, proyectará una cultura de calidad con alta tecnología que le garantiza estar a la vanguardia de la Educación técnica nacional” (MEP, 1960, p.3).

El centro educativo imparte las siguientes especialidades: Informática en Redes, Electrotecnia, Secretariado Ejecutivo, Ejecutivo para centro de servicio, Mecánica de precisión Automotriz, Contabilidad y Dibujo técnico.

A continuación, en la tabla 1, se presenta el sistema de variables o categorías de estudio

Tabla 1.

Sistema de variables o categorías de estudio.

Matriz Metodológica				
Objetivos específicos	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Instrumentos
1. Diagnosticar las estrategias didácticas que utiliza el personal docente en los procesos de mediación pedagógica.	Estrategias didácticas	De acuerdo con Orellana, C. (2016), mencionando a (Mansilla y Beltrán, 2013, p. 29) la definen de la siguiente manera: “La estrategia didáctica se concibe como la estructura de actividad en la que se hacen reales los objetivos y contenidos”. (párr. 13) Es la independencia del estudiante o individuo en	Entrevista al docente facilitador y al profesorado que imparte la unidad <i>Quality Customer Service</i> para conocer las estrategias didácticas que mejor funcionarían para la guía didáctica.	Entrevista (Docentes) Responde al objetivo 1 (Diagnosticar las estrategias didácticas que utiliza el personal docente)

	<p>(Subvariable) Aprendizaje autónomo</p>	<p>crear un aprendizaje que empieza desde la motivación intrínseca a lo experimental. (Medina y Naagmine, 2019)</p>	<p>Cuestionario a estudiantes de dos grupos de la especialidad Ejecutivo para Centros de Servicio, donde se les consulta acerca de las estrategias didácticas que más les funcionen en el aprendizaje de los contenidos de la unidad Quality Customer Service para incluirlos en la guía didáctica.</p>	<p>Cuestionario (Estudiantes) Responde al objetivo 1 (Diagnosticar las estrategias didácticas que son significativas para el estudiantado)</p>
--	--	---	---	--

(Dimensión) Diagnóstica				Cuestionario (Estudiantes) Responde al objetivo 1 (Diagnosticar las estrategias didácticas que son significativas para el estudiantado)
2. Identificar las estrategias didácticas que utiliza el personal docente en los procesos de mediación pedagógica	(Subvariable) Mediación pedagógica	“La mediación pedagógica, en primer lugar, es considerada como la intervención realizada por la persona docente, teniendo en cuenta los diferentes enfoques educativos,	Entrevista al docente para conocer las diversas estrategias didácticas que utiliza en sus clases para fomentar una adecuada mediación pedagógico	Entrevista (Docentes) Responde al objetivo 2 (identificar las estrategias didácticas que utiliza el personal docente)

		para facilitar el proceso de aprendizaje del estudiante; en segundo lugar, hace referencia a la utilización de diferentes medios de comunicación y tecnología que son la base de los objetivos de formación del estudiante” (Calle, Saavedra & Velázquez 2016, p. 42).		
(Dimensión) Diagnóstica				
3. Crear una guía didáctica orientada a la atención de llamadas telefónicas para el desarrollo de las competencias comunicativas.	Guía didáctica	Según Aguilar (2004), “una guía didáctica es el material educativo que deja de ser auxiliar, para convertirse en herramienta valiosa de motivación y apoyo; pieza	Analizar las sugerencias de elementos de la guía didáctica aportados por el profesorado en la entrevista.	Entrevista (Docentes)

		clave para el desarrollo del proceso de enseñanza, porque promueve el aprendizaje autónomo al aproximar el material de estudio al alumno” (p. 183).		Responde al objetivo 2 (Tomar en cuenta las sugerencias aportadas por el profesorado para la construcción de la propuesta de estrategias didácticas)
--	--	---	--	--

<p>4. Validar la guía didáctica orientada a la atención de llamadas telefónicas para el desarrollo de las competencias comunicativas.</p>	<p>Competencia comunicativa</p>	<p>Se puede considerar que la competencia comunicativa 'comprende varios componentes: el lingüístico, el sociolingüístico y el pragmático. Se asume que cada uno de estos componentes comprende, en concreto, conocimientos, destrezas y habilidades" (MCER, 2002, p.13,).</p>		
---	--	--	--	--

	<p>(Subvariable) Elementos de la guía didáctica</p>	<p>(Calvo, 2015, citando a Aguilar, 2004) “En una guía didáctica se debe tomar en consideración la estructura interna y externa. La primera se refiere a la selección de los contenidos y la segunda, a los datos informativos, índice, introducción, objetivos generales, contenidos, bibliografía, orientaciones específicas para el desarrollo de cada sección, unidad/número y título, objetivos específicos, sumario (temas de la unidad), breve introducción, estrategias de</p>	<p>Conocer la estructura que conlleva la elaboración de una guía didáctica que sea significativa para los estudiantes de la unidad.</p>	<p>Entrevista (Docentes)</p> <p>Responde al objetivo 2 (Tomar en cuenta las sugerencias aportadas por el profesorado para la propuesta de estrategias didácticas)</p>
--	---	--	---	---

		<p>aprendizaje para conducir a la comprensión de los contenidos de la asignatura, autoevaluación, soluciones a los ejercicios de autoevaluación, glosario y anexos” (p. 185)</p>		
--	--	--	--	--

	<p>Variable competencia comunicativa (Subvariables)Percepciones del docente</p>	<p>(Gómez, L., Muriel, L. Londoño, D., 2019) “El rol del docente no debe ser solamente proporcionar información y controlar la disciplina, sino ser un mediador entre el estudiante y el ambiente, siendo el guía o acompañante del estudiante, mostrándole que él es una gran fuente de conocimiento” (párr. 12).</p> <p>. (Rizo, M., 2020) “Rol del estudiante debe ser también un sujeto activo de su propio aprendizaje, debe tomar</p>	<p>Comprender el rol que desempeña el docente en el proceso de enseñanza-aprendizaje.</p>	<p>Entrevista (Docentes)</p> <p>Responde al objetivo 4 (validar la percepción del docente rol que desempeña el docente cuando utiliza las estrategias didácticas en el proceso de enseñanza-aprendizaje)</p> <p>Cuestionario (Estudiantes)</p> <p>Responde al objetivo 4</p> <p>(validar el rol que desempeña el estudiantado al momento de utilizar las estrategias didácticas en el proceso de enseñanza-aprendizaje)</p>
--	---	---	---	---

	<p>Percepciones del estudiante</p>	<p>en cuenta los roles representados en la autodisciplina, autoaprendizaje, en saber analizar, reflexionar y en participar en el trabajo colaborativo, ya esto les permite que su proceso de aprendizaje sea de provecho y calidad” (párr. 56).</p>	<p>Comprender el rol que desempeña el estudiantado en el proceso de enseñanza-aprendizaje.</p>	
--	---	---	--	--

Nota: En la tabla se presentan las variables y subvariables presentes en los objetivos a desarrollar en la propuesta presentada.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Técnicas e Instrumentos para recopilar información

Según Hernández y Mendoza, (2018):

La adecuada recolección de datos sucede en un ambiente habitual y acostumbrado a los participantes, los investigadores son los que, mediante diversos métodos o técnicas como la entrevista, la observación, sesiones grupales o revisión de documentos, no solo analizan, sino que son el medio para la obtención de información. (p.443)

Las técnicas que se utilizarán para la recolección de información son las siguientes:

- Entrevista
- Cuestionario

El uso de la entrevista permite interpretar y comprender la intersubjetividad como formas de obtener la verdad de esa realidad, la interpretación de la forma de pensar del sujeto quién es quién da la información y actúa como ser pensante y participativo en su realidad (Lázaro, 2021).

La entrevista se realizará al profesorado de la unidad de estudio por medio de la elaboración de una serie de preguntas relacionadas con la planeación y la aplicación de estrategias didácticas y metodológicas para desarrollar los saberes esenciales, mientras que la encuesta se aplicará al estudiantado de undécimo nivel de dicha unidad por medio de Google Forms, se aplicarán una serie de preguntas relacionadas con sus conocimientos, interés en la unidad y factores que influyen en su aprendizaje.

El lugar de aplicación de estos instrumentos será el Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas, ubicado en la provincia de Alajuela.

Para León y Montero, citado por Abarca et al, el cuestionario es la "...forma de preguntar a los sujetos por los datos que nos interesan que tienen todas las preguntas fijadas y la mayoría tienen respuestas previamente establecidas para que las personas elijan la que deseen..." (Abarca et al., 2013, p. 128).

Este se aplicará a estudiantes de dos grupos de la especialidad Ejecutivo para Centros de Servicio, donde se les consulta acerca de las estrategias didácticas que más les funcionen en el aprendizaje de los contenidos de la unidad Quality Customer Service.

Proceso de validación de los instrumentos

El proceso de validación de instrumentos se hizo por medio del soporte del profesorado de diferentes ámbitos educativos (universitario y secundaria) entre ellos se pueden mencionar a lectores, tutora, docentes de cursos universitarios y profesorado de colegios técnicos.

Se elaboró un documento, el cual consta de una escala con indicadores que permiten evaluar las preguntas formuladas en cada instrumento. Esto ayudará para poder aplicar con validez y veracidad dichas estrategias a las poblaciones indicadas.

Asimismo, se solicitó el apoyo del grupo de profesores para que brindaran recomendaciones y sugerencias ante la aplicación de estas técnicas. (ver tabla 2).

Recolección de la información

Como primer paso, se creará un cuestionario para el estudiantado, el cual consta de doce preguntas, de las cuales, cinco son respuestas cerradas, tres son de opción múltiple y cuatro de respuesta abierta.

Además, para el profesorado, se realizará una entrevista que consta de trece preguntas relacionadas con el uso que se les da a las guías didácticas en sus clases, las metodologías de aprendizaje implementadas y algunas dificultades presentes en el estudiantado para el dominio del idioma, así como las fortalezas presentes la unidad de Quality Customer Service.

Para recolectar las respuestas del estudiantado, se utilizará un formulario de Google, el cual será enviado por medio de la aplicación WhatsApp o al correo electrónico. Asimismo, para realizar las entrevistas se seleccionarán a dos docentes de la especialidad que imparta los contenidos de la unidad Quality Customer Service en el Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas, dichas entrevistas, se enviarán por medio del correo electrónico o de forma presencial en el salón de clases.

A la hora de analizar los resultados de los cuestionarios, se utilizarán los gráficos que brinda Google Forms con base en las respuestas de las preguntas cerradas y de opción múltiple. Con respecto a las preguntas abiertas, se observará cada una de las respuestas, además, se sintetizarán para conocer los aspectos y las opiniones más relevantes acerca de la investigación. Asimismo, las respuestas brindadas por el profesorado con base en las entrevistas facilitadas se tratan de la misma forma que las preguntas abiertas del cuestionario. Sin embargo; al ser preguntas abiertas, se realizará un análisis más detallado de cada una de ellas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Análisis de datos

En este capítulo se presentan y analizan los principales hallazgos de esta investigación como resultado de las entrevistas aplicadas al profesorado que imparte la unidad de estudio Quality Customer Service, en el undécimo nivel del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas.

La información se organiza desde el marco de referencia de la investigación, de los objetivos, las preguntas y las categorías de estudio.

Borda et al. (2017) señalan que los procesos de categorización y codificación se basan, en primera instancia, en el planteamiento de los objetivos de investigación. Por tanto, la presentación de los resultados se realizará de acuerdo con los objetivos propuestos:

1. Diagnosticar las estrategias didácticas que utiliza el personal docente en los procesos de mediación pedagógica.
2. Identificar las estrategias didácticas que utiliza el personal docente en los procesos de mediación pedagógica.
3. Crear una guía didáctica orientada a la atención de llamadas telefónicas para el desarrollo de las competencias comunicativas.
4. Validar la guía didáctica orientada a la atención de llamadas telefónicas para el desarrollo de las competencias comunicativas.

En la entrevista realizada a las dos docentes que imparten la unidad de estudio Quality Customer Service se consulta acerca de los materiales, los recursos y las metodologías que se implementan como parte de las estrategias didácticas, así como los beneficios y las desventajas que tiene el uso de las guías didácticas en las clases. Además, de indagar acerca de las dificultades y las fortalezas que tiene el estudiantado en el idioma inglés, para comprender la unidad de estudio Quality Customer Service.

Respecto a las características que tiene la unidad de estudio, la docente número uno, no ahondó en las características. Esto sugiere desconocimiento de la unidad lo que puede perjudicar el logro de los objetivos de aprendizaje, el contenido relevante y las estrategias pedagógicas que mejor se adapten a las necesidades de los estudiantes. Alinearse con las características de la unidad contribuye a la creación de un entorno de aprendizaje significativo. Esto implica seleccionar estrategias y recursos que involucren a los estudiantes y promuevan una comprensión profunda y duradera del contenido. Sin embargo; la docente número dos, indica que esta unidad se enfoca en la atención al cliente y las dimensiones del proceso mismo. Por lo que, se determina que al menos el

50% del profesorado que imparte esta unidad, señala como principales características las dimensiones que enmarcan el servicio al cliente, fin último de esta unidad.

En cuanto a las limitaciones de la unidad, la docente número uno, indica que no es necesario implementar soluciones para la mejora de las limitaciones de esta unidad. Sin embargo; la docente número dos, señala la necesidad de capacitarse en esta unidad. La capacitación puede aumentar la confianza de los docentes al abordar la unidad de estudio. El objetivo principal de la capacitación continua es “generar cambios en las personas que la conforman, al incrementar sus conocimientos, desarrollar sus habilidades y adecuar sus actitudes, lo que conduce a un mejor desempeño individual y, por ende, a una elevación de los índices de productividad organizacional” (Díaz Rojas, 2012, p.1).

Además, la capacitación docente, según el capítulo III del Estatuto de Servicio Civil (2014) estipula la necesidad del personal de “Ampliar su cultura y acrecentar su capacidad pedagógica por medio de los cursos y actividades de mejoramiento profesional que promueva el Ministerio de Educación Pública” (p. 31).

A medida que los educadores adquieren conocimientos adicionales y perfeccionan sus habilidades, es más probable que se sientan seguros en su capacidad para facilitar un aprendizaje efectivo. Por tanto, es necesario que el 100% del profesorado tenga acompañamiento, conocimientos, herramientas y habilidades para impartir esta unidad.

De esta manera se estaría cumpliendo con lo establecido en la Política Educativa La persona: centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad, la cual señala que: “Los procesos de formación permanente fomentarán un papel activo e innovador de la persona docente, como agente de cambio en la comunidad educativa”. (MEP, 2017, p. 21)

En relación con el uso del idioma inglés para brindar los saberes esenciales al estudiantado de la unidad, la docente número uno indica que tiene dificultades en el idioma inglés. Esta aseveración es preocupante porque se requiere que los profesores tengan las habilidades, las destrezas y la preparación académica para el desempeño de su labor educativa. Por el contrario, la docente número dos, señala que no ha tenido dificultad en el uso del idioma durante las lecciones.

Dado que la unidad se imparte en inglés, el manejo del idioma por parte del cuerpo docente es esencial para proporcionar una instrucción precisa y comprensible al grupo de estudiantes. A través de una competencia lingüística acorde con los requisitos del puesto, el profesorado puede transmitir conceptos de manera clara y precisa, lo que facilita la comprensión y el aprendizaje por parte del estudiantado porque es un modelo lingüístico confiable para los estudiantes. Esto ayuda al grupo a desarrollar habilidades lingüísticas más auténticas y fluidas, así como resolver dudas de manera efectiva y proporcionar retroalimentación precisa de la gramática, el vocabulario y la pronunciación.

Adicionalmente, también influye en la calidad de los materiales didácticos y recursos utilizados en clase porque el profesorado puede seleccionar y utilizar materiales auténticos y relevantes que enriquezcan la experiencia de aprendizaje del grupo estudiantil.

Otro aspecto por considerar es que el Manual de Puestos Docentes del Servicio Civil (1984) estipula para la clase de puesto Profesor de Enseñanza Técnico Profesional (III y IV ciclos, Enseñanza Especial, Escuela Laboratorio) (G. de. E.) las siguientes tareas que debe cumplir a cabalidad.

- Planea, prepara e imparte las lecciones correspondientes a los programas de instrucción teórica y práctica del área técnico profesional, en la especialidad y niveles respectivos.
- Prepara los materiales didácticos necesarios para ilustrar las diferentes lecciones que imparte.
- Confecciona, aplica y califica pruebas teóricas y prácticas para evaluar el aprovechamiento de los alumnos Vela por el cumplimiento de los objetivos de los programas de enseñanza a su cargo, de acuerdo con los planes establecidos. (pp. 238-239)

Por tanto, en cierto modo la profesora estaría incumpliendo lo establecido en este manual porque no tiene la competencia lingüística requerida para cumplir con los objetivos del programa de estudio. En consecuencia, nuevamente el papel de la capacitación juega un papel muy importante para subsanar este tipo de problemas en el uso del idioma inglés.

En cuanto a los recursos que utilizan las docentes para impartir los saberes esenciales de la unidad de estudio, y si estos fomentan un aprendizaje significativo en el estudiantado, así como la mediación pedagógica empleada durante las lecciones, las docentes entrevistadas indican que utilizan como recursos principales los siguientes: antologías, recopilación de materiales, recursos audiovisuales, tecnologías de la comunicación, programa Telephone Doctor.

Este programa es una recopilación de recursos audiovisuales que incluye el Ministerio de Educación Pública a los colegios técnicos como parte del acuerdo CSE 06-37- 2016 del Consejo Superior de Educación (CSE), en el cual se aprobaron una serie de disposiciones, normativas y políticas trascendentales para orientar la educación costarricense. Este material proporciona diferentes ejercicios para el estudiantado y es un apoyo para el personal docente.

El uso de estos recursos potencia el aprendizaje del estudiante, ya que según indica Chapa y Santana “Las estrategias tecnológicas son sistemas de acciones que se apoyan en las nuevas tecnologías de información y comunicación TIC para hacer más eficientes y competitivos los procesos de aprendizaje y enseñanza” (2018, p. 9).

Es importante señalar que la totalidad de las docentes entrevistadas indican que utilizan diversas estrategias metodológicas para motivar al estudiantado, asimismo, promueven la interacción y utilizan técnicas de servicio al cliente para generar un aprendizaje significativo en el grupo estudiantil. Además, señalan que estas estrategias facilitan la mediación pedagógica.

Siendo este aspecto de gran importancia, ya que la motivación como eje central para el desarrollo de los saberes esenciales facilita la obtención de aprendizajes significativos en el estudiantado. Tal y como lo indica, Moreira (2012) “Existen dos condiciones para generar un aprendizaje significativo, las cuales son, el material de aprendizaje debe ser potencialmente significativo y el aprendiz debe presentar una predisposición para aprender.” (p. 7). Por lo que, se considera necesario la planificación de las lecciones del profesorado bajo estos parámetros.

Como medios de apoyo a la mediación pedagógica, ambas docentes indican que utilizan las Tics para impartir los saberes esenciales de la unidad. Sin embargo; no profundizaron en cuáles utilizan y el por qué las utilizan.

Esta aseveración por parte de las docentes evidencia lo estipulado en la Política Educativa “La persona: centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad que señala la importancia de propiciar ambientes de aprendizaje novedosos, en los cuales la tecnología potencie la creatividad y el conocimiento” (MEP, 2017).

La utilización de las TIC es de gran importancia en la actualidad, dentro de los salones de clase, tal y como lo indican, Alves & Lima (2018), “En educación la implementación de tecnología ha logrado mejorar los escenarios de enseñanza aprendizaje, logrando que docentes y discentes mantengan una interacción directa” (p.260).

Por último, respecto a la opinión de las docentes acerca las estrategias metodológicas o recursos didácticos fundamentales en una guía didáctica, indican que consideran necesario incluir en una guía didáctica para la enseñanza de la unidad de estudio los siguientes aspectos: internet, videos, folletos y las estrategias orientadas a promover la interacción con el cliente.

Además, es importante mencionar que, la guía didáctica favorece el desarrollo de habilidades y actitudes tales como pensamiento crítico y creativo, responsabilidad ante el aprendizaje, búsqueda, organización, creación y aplicación de información, promoción del aprendizaje colaborativo y autorreflexión sobre el propio aprendizaje. (Díaz y Campusano, 2018, p.1).

Con respecto a las dificultades y fortalezas que posee el estudiantado a la hora de aprender un segundo idioma, las docentes indican que las principales fortalezas que posee el grupo estudiantil al aprender un segundo idioma son el compromiso, responsabilidad y el uso de la tecnología, así como el uso del inglés.

Este hallazgo evidencia una actitud proactiva del grupo estudiantil y un sentido de responsabilidad por su propio progreso. Esta disposición activa sugiere una mayor probabilidad de éxito en el dominio del segundo idioma, ya que el estudiantado está dispuestos a dedicar tiempo y esfuerzo para aprender el idioma, por un lado, para cumplir con los objetivos de la asignatura que están cursando y por el otro, se recalca la importancia que tiene la globalización para la adquisición de un segundo idioma.

Al respecto, Berenguer, Roca y Torres (2016) mencionan que “Las necesidades cognitivas y socioculturales de los alumnos, la influencia del contexto en la comunicación, tanto en su forma como en su contenido, la incidencia de factores extralingüísticos (comportamentales y emotivos) pueden ayudar u obstaculizar la comunicación” (p.28).

Por otra parte, respecto a las dificultades que presenta el estudiantado en la unidad Quality Customer Service de la subárea Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente, las docentes entrevistadas indican que las dificultades tienen relación con el escaso aprendizaje aprendido en la escuela, así como la carencia de materiales y tecnología.

En esta respuesta se evidencia una contradicción porque si bien es cierto existe la posibilidad de que el estudiantado no obtuviera las competencias lingüísticas durante su formación en la asignatura de inglés en I y II ciclos, los colegios técnicos tienen como característica que reciben más clases de inglés que los colegios académicos. En total reciben 3 lecciones en décimo y 4 en undécimo y duodécimo correspondientes a inglés académico, además reciben 4 horas semanales (160 horas en total) de English Oriented to Executive Secretary, impartido por un profesor de inglés, más la unidad Quality Customer Service, instrumental English, que representa 80 horas de inglés. Por tanto, el estudiantado de esta especialidad tiene más oportunidades de aprender el idioma inglés que el estudiantado de colegios académicos.

Cuestionario

Dirigido al estudiantado de la Unidad Quality Customer Service

El objetivo de este instrumento es conocer las estrategias didácticas utilizadas en los procesos de mediación pedagógica en la unidad Quality Customer Service, de la subárea Gestión Comercial y Comunicación para el Servicio al Cliente, así como la importancia que esta unidad de estudio tiene para formar profesionales bilingües en el país.

En esta sección se presentan datos generales de las personas entrevistadas con el género y se les consulta acerca de la familiaridad que tienen con el idioma inglés.

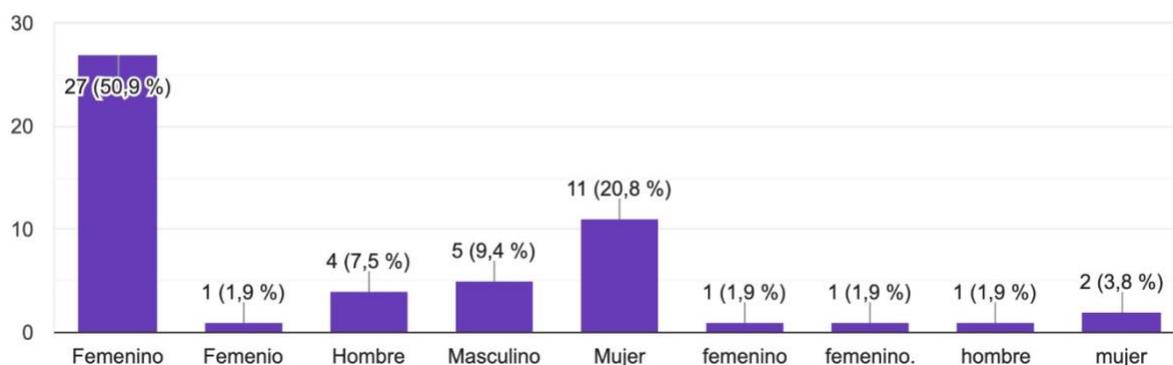
El total de estudiantes entrevistados fue 53, los cuales se dividen en tres secciones de undécimo nivel (11-2, 11-3, 11-4 y 11-9).

FIGURA 1.

Género

Género

53 respuestas



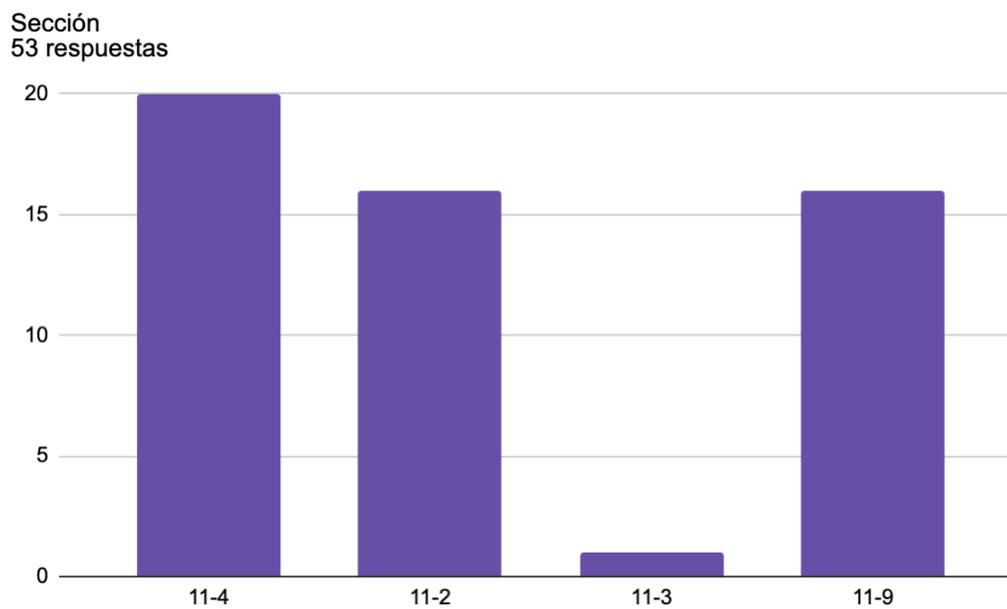
Fuente: Instrumento aplicado a los estudiantes del C.T.P. Jesús Ocaña Rojas.

Con respecto al género, se puede encontrar que la mayoría del estudiantado entrevistado pertenece al género femenino, representado poco más del 50% y el género masculino un 18.8%.

Cabe mencionar que esta tendencia también se observa en la cantidad de estudiantes que cursa las carreras de Educación Comercial y administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional. Por tanto, se puede afirmar que históricamente las mujeres son las que prefieren estudiar la rama del secretariado.

FIGURA 2.

Cantidad de estudiantes por sección que respondieron el instrumento



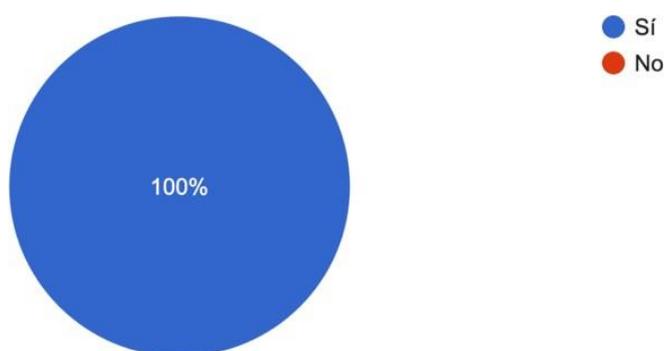
Fuente: Instrumento aplicado a los estudiantes del C.T.P. Jesús Ocaña Rojas.

Los grupos entrevistados son del undécimo nivel, tal y como se puede apreciar en el gráfico.

Respecto a la familiaridad y exposición al idioma que posee el grupo estudiantil, en la siguiente figura se detallan los resultados encontrados.

FIGURA 3.

Cantidad de estudiantes que han recibido clases de inglés a lo largo de su proceso en Educación Media y Diversificada



Fuente: Instrumento aplicado a los estudiantes del C.T.P. Jesús Ocaña Rojas.

Los 53 estudiantes entrevistados indican en un 100%, que han recibido clases de inglés a lo largo de sus procesos de enseñanza aprendizaje desde el Preescolar, pasando por la Educación Primaria hasta la Educación Media y Diversificada.

Esto ha sido un esfuerzo en el que el gobierno de Costa Rica ha venido trabajando durante las últimas décadas para ofrecer planes de estudio con un alto componente en el idioma inglés, tal como se indicó anteriormente.

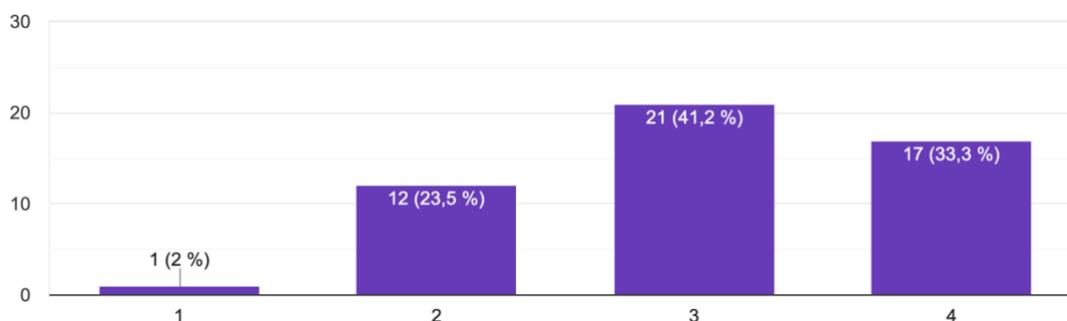
Al respecto, de acuerdo con el Informe Estado Educación (2017) de Costa Rica, el gobierno, junto con el Ministerio de Educación Pública y otras instituciones gubernamentales o no gubernamentales, han hecho un gran esfuerzo para desarrollar la competencia lingüística en un segundo idioma en el estudiantado y la inclusión de colegios con oferta de Bachillerato Internacional. Además, es importante resaltar los resultados de las pruebas de dominio lingüístico del año 2021, en la que se muestra una mejoría en el dominio del idioma, específicamente del 7% con respecto a otros años.

En un artículo publicado por el Ministerio de Educación Pública (MEP), se muestra la mejoría del dominio del idioma a nivel de educación pública. (Ministerio de Educación Pública) “El 81% de los estudiantes que egresan de los Liceos Experimentales Bilingües (LEBS) se encuentran en las bandas B1, B2 y C1. En el 2019, el 74% alcanzó estas bandas, por lo que se observa una mejora de 7 puntos porcentuales. En cuanto a los Colegios Técnicos Profesionales (CTP), 51,4% alcanza los niveles B1, B2 y C1. En el 2019, un 39% alcanzó estas bandas, por lo que la mejora en estos colegios es de 12 puntos porcentuales. Un aspecto importante de destacar es que se dio un repunte de 14 puntos porcentuales en las bandas B2 y C1” (2021).

En la siguiente figura el estudiantado indica en una escala del 1 al 4, donde 1 es nada seguro y 4 es muy seguro, la posibilidad que tienen de mantener una conversación casual en el idioma inglés por un tiempo prolongado.

FIGURA 4.

Seguridad para mantener una conversación casual en el idioma inglés



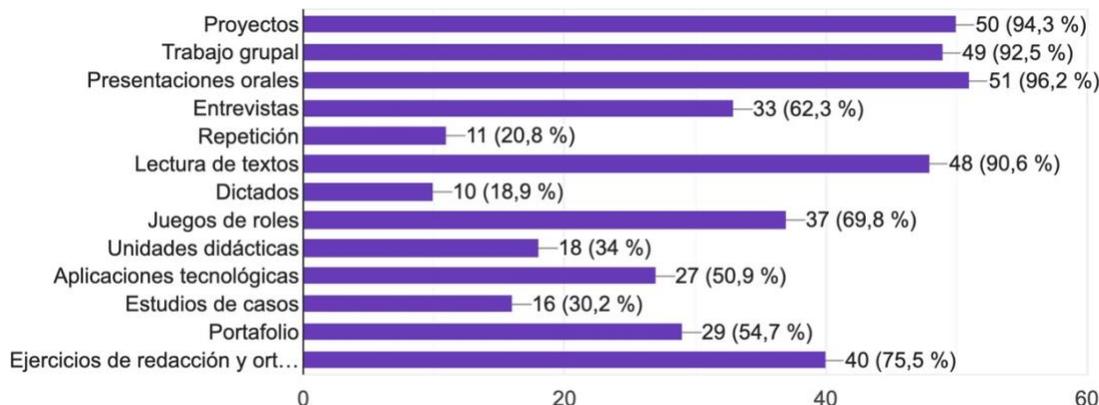
Fuente: Instrumento aplicado a los estudiantes del C.T.P. Jesús Ocaña Rojas.

El gráfico indica que, la gran mayoría del estudiantado considera que podría mantener una conversación casual en el idioma inglés por un tiempo prolongado siempre y cuando el interlocutor hable despacio, con claridad y de temas familiares. Encontrándose que un 33,3% está muy seguro de poder realizar este tipo de conversación y solo un 2% considera que no se siente nada seguro de realizar dicha acción.

Respecto a las metodologías a las que ha sido expuesto el estudiantado por el personal docente, durante su proceso de aprendizaje en la unidad de estudio Quality Customer Service, el estudiantado señala la siguiente información graficada en la figura 5.

FIGURA 5.

Tipos de estrategias o técnicas



Fuente: Instrumento aplicado a los estudiantes del C.T.P. Jesús Ocaña Rojas.

En la figura 5 se analizan los tipos de estrategias o técnicas que ha utilizado el profesor para la enseñanza de los saberes esenciales en la unidad Quality Customer Service.

Asimismo, en esta pregunta, se les presenta un concepto de estrategias y técnicas de enseñanza al estudiantado, con el objetivo de que comprendan la importancia que estas tienen en el proceso de mediación pedagógica y así puedan familiarizarse con las indicadas en el instrumento.

Se puede observar que las presentaciones orales, proyectos y aplicaciones tecnológicas, representan las 3 estrategias a las que, mayormente, ha sido expuesto el estudiantado de la

unidad de estudio. Asimismo, se puede observar que el dictado, es la técnica a la que menos han sido expuestos estos estudiantes.

Con base en la utilización de las aplicaciones tecnológicas en el proceso de enseñanza y aprendizaje, Alves & Lima (2018), indican que “en educación la implementación de tecnología ha logrado mejorar los escenarios de enseñanza aprendizaje, logrando que docentes y discentes mantengan una interacción directa” (p.260).

Respecto a estas técnicas, se concluye que las presentaciones orales responden a lograr la competencia lingüística de producción oral que la persona docente en la mediación pedagógica debe proponer estrategias y técnicas de aprendizaje, que promuevan el desarrollo de esta competencia en continuo y la interacción de las lenguas extranjeras en las personas estudiantes

Por otro lado, el Aprendizaje Basado en Proyectos en una técnica propuesta en los programas de estudio de Educación Técnica y en la Política Educativa (2017) que indica: “Los proyectos educativos curriculares y cocurriculares favorecerán la construcción de los principios éticos y democráticos, en entornos de equidad, probidad y sostenibilidad y el fortalecimiento de la participación estudiantil” (p. 15).

Respecto a la tecnología, la Política Educativa (2017) subraya que:

El sistema educativo continuará promoviendo la conectividad y el uso de las tecnologías de información y comunicación, con el propósito de cerrar la brecha digital, en todas las regiones del país. Además, propiciará la formación de una ciudadanía digital, que desarrolle el pensamiento crítico, innovador y creativo, capaz de aprovechar responsablemente las tecnologías con fines educativos, productivos y personales, así como para la autogestión e incorporación de recursos. (p. 14)

En relación con las estrategias o técnicas planteadas por la persona docente para desarrollar una adecuada habilidad lingüística del estudiantado en el idioma inglés, la gran mayoría indica que estas estrategias les han permitido desarrollar una adecuada habilidad lingüística en el idioma inglés.

Algunas de las respuestas obtenidas:

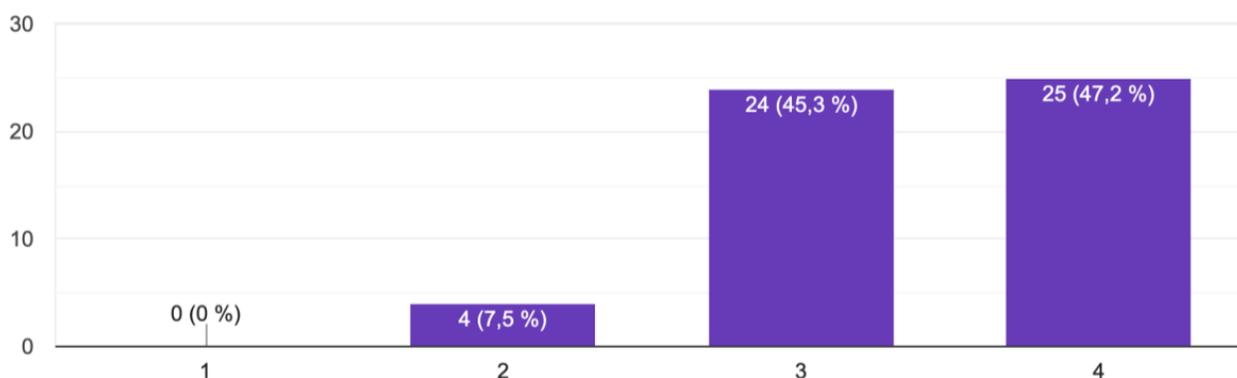
- Sí, me han sido útiles porque se basan en mucha práctica y participación.
- Sí, ciertas actividades que realizamos me permiten adquirir nuevos conocimientos
- Sí, me ha ayudado personalmente en como ordenar y crear oraciones más fácilmente
- Sí, practicar el inglés de forma dinámica con actividades en el aula fomentó mi nivel de inglés.
- Sí, me han ayudado a mejorar mis habilidades en inglés para comunicarme con otras personas y para brindar una atención adecuada a los clientes.
- Sí, porque con las técnicas que aplica el profesor, nos ayuda mucho a desenvolvemos y a tener más confianza en el idioma.

De acuerdo con las respuestas dadas por el estudiantado se infiere que las clases son dinámicas, participativas y se practica el inglés durante la clase. A pesar, de que el profesorado no tiene formación como profesor de inglés, pero si en la Educación Comercial, los principios rectores de los procesos de enseñanza aprendizaje fomentan ese tipo de estrategias durante las lecciones.

En la siguiente figura se presentan los resultados acerca del grado de satisfacción por parte del estudiantado con las clases recibidas en la unidad Quality Customer Service de la subárea Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente.

FIGURA 6.

Grado de satisfacción sobre las clases recibidas en la unidad de estudio Quality Customer Service



Fuente: Instrumento aplicado a los estudiantes del C.T.P. Jesús Ocaña Rojas.

El 47,2% de los estudiantes entrevistados indicaron que se sienten muy satisfechos con las clases recibidas en la unidad de estudio y solo un 7,5% indican que se sienten poco satisfechos.

Esto puede ir de la mano, con la siguiente cita indicada por Sovero (2015), en la que afirma que “la didáctica utilizada por un docente es una parte esencial y fundamental que puede modificar el ambiente y actitud de los estudiantes en un salón de clases”. (p.5).

En relación con los factores personales que el estudiantado considera que limitan el aprendizaje del idioma inglés, indican una serie de situaciones que han significado una limitante en su proceso para el aprendizaje del idioma inglés.

Estas limitantes se relacionan con factores como la falta o poca práctica, “miedo o vergüenza” para hablar en una lengua diferente a la suya y falta interés o motivación por el aprendizaje.

Por lo que, para el proceso de mediación pedagógica, se considera importante fomentar el interés y la motivación del estudiantado para la adquisición de conocimiento. Telcán, A y Telcán, H, (2018) indican que las estrategias cognitivas “Optimizan el desenvolvimiento de acciones como la atención, la memoria o la motivación de los estudiantes, optimizando el mejoramiento intelectual de los mismos” (p. 23).

En la siguiente figura se representa si se permiten espacios de discusión de los temas por abordar y la construcción de conocimientos colectivos (foros, trabajos grupales, debates, entre otros)

FIGURA 7.

Espacios para la construcción de conocimiento colectivo



Fuente: Instrumento aplicado a los estudiantes del C.T.P. Jesús Ocaña Rojas.

El 98.1% del estudiantado entrevistado, indica que el personal docente le ha permitido desarrollar espacios para abordar y construir conocimientos colectivos.

Es decir, se utiliza un enfoque orientado a la acción porque promueve la adquisición del lenguaje y reconoce la comunicación como una actividad social diseñada para realizar tareas específicas de la vida cotidiana.

En este enfoque, el rol de la persona estudiante es fundamental porque es:

- Participante activo en el proceso de aprendizaje.
- Agente de cambio social
- Autónomo
- Colaborador

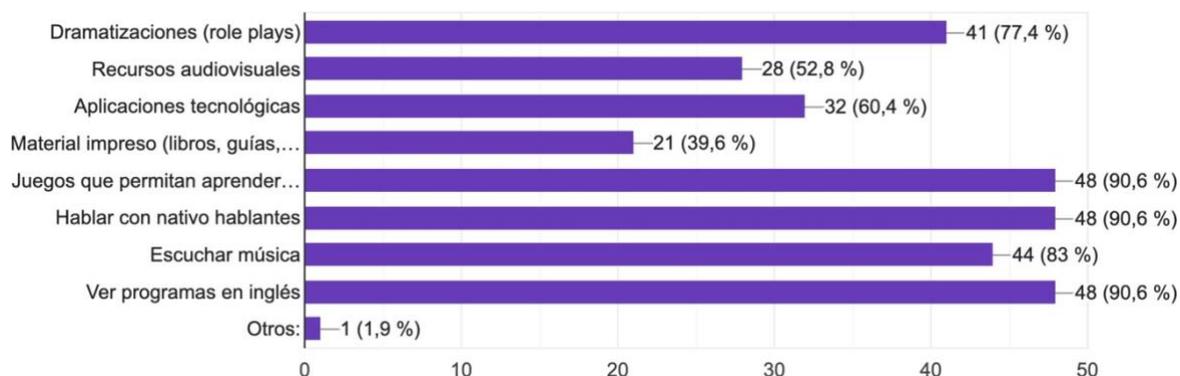
- Investigador
- Capaz de resolver tareas o problemas de la vida cotidiana
- Reflexivo
- Crítico

Esto es de gran importancia, ya que como lo indica Navarra (2009) “La clave del trabajo cooperativo es buscar el beneficio de todos los miembros del equipo: todos salen ganando, nadie pierde. El trabajo que potencia las habilidades de cada uno permite magnificar el resultado obtenido conjuntamente, muy superior al de una acción estrictamente individual. Se optimizan, por tanto, los esfuerzos” (p.27).

Respecto a las estrategias metodológicas que benefician el aprendizaje del idioma inglés, en la siguiente figura se enumeran las respuestas del estudiantado.

FIGURA 8.

Estrategias metodológicas que benefician el aprendizaje del idioma inglés



Fuente: Instrumento aplicado a los estudiantes del C.T.P. Jesús Ocaña Rojas.

Con respecto a esta pregunta, los juegos que permitan aprender vocabulario, mantener conversaciones con nativo hablantes y ver programas en inglés, son las estrategias que considera el estudiantado entrevistado, podrían beneficiar para un mejor aprendizaje del idioma inglés.

Por otro lado, el material impreso (libros, guías, manuales) consideran que no son tan beneficiosos para un mejor aprendizaje del idioma inglés.

En la actualidad, el uso de la tecnología y el juego ha sido cada vez más importante en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Tal y como lo indica Yturalde (2015) “el juego como estrategia lúdico-pedagógica se puede incluir en los procesos de aprendizaje, ya que es indudable su valor educativo y los resultados positivos en la experiencia pedagógica, en la medida que sus contenidos se estructuran de tal manera, que sean una forma de reconstruir en el contexto social”. (párr. 76).

Además, Cotán (2020) indica que “el uso de recursos tecnológicos aporta al proceso, sobre todo si se establecen actividades colaborativas para desarrollar el debate y la interacción entre estudiantes”. (p. 260). Siendo imprescindible la mediación pedagógica y análisis del contexto, por parte del profesorado.

Asimismo, el estudiantado indica que las actividades o estrategias didácticas innovadoras o no tradicionales, que le gustaría que fueran implementadas en las clases de inglés como segundo idioma son principalmente la utilización de juegos como estrategias para desarrollar los contenidos de la unidad de estudio. Asimismo, el uso de recursos tecnológicos también se considera importantes por parte de esta población.

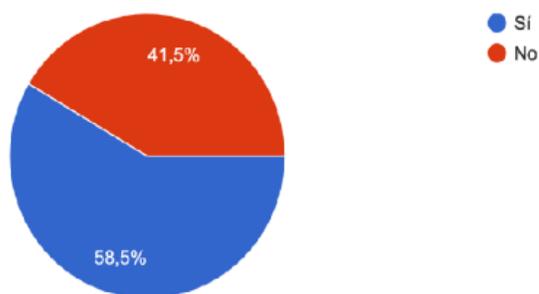
Por lo que, es importante la constante actualización del personal docente, tal y como lo indica Herrera (2016). "El docente debe avanzar más allá de los saberes específicos de las ciencias, debe orientar y colaborar en la inclusión progresiva del estudiante en la sociedad de la información y comunicación y en el desarrollo de la propia cultura". (p.88).

Para conocer la percepción del estudiantado acerca de la funcionalidad de las Guías Didácticas en el proceso de enseñanza y aprendizaje, se brindó un breve texto en el cual se explica la funcionalidad de las guías didácticas en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Con base en ello, el 58.5% del estudiantado respondió que sí conoce la funcionalidad de este recurso, mientras que el 41.5% no conoce la funcionalidad que poseen las guías didácticas.

En la siguiente figura se ejemplifica ese resultado.

FIGURA 9.

Conocimiento sobre la funcionalidad de las Guías Didácticas



Fuente: Instrumento aplicado a los estudiantes del C.T.P. Jesús Ocaña Rojas.

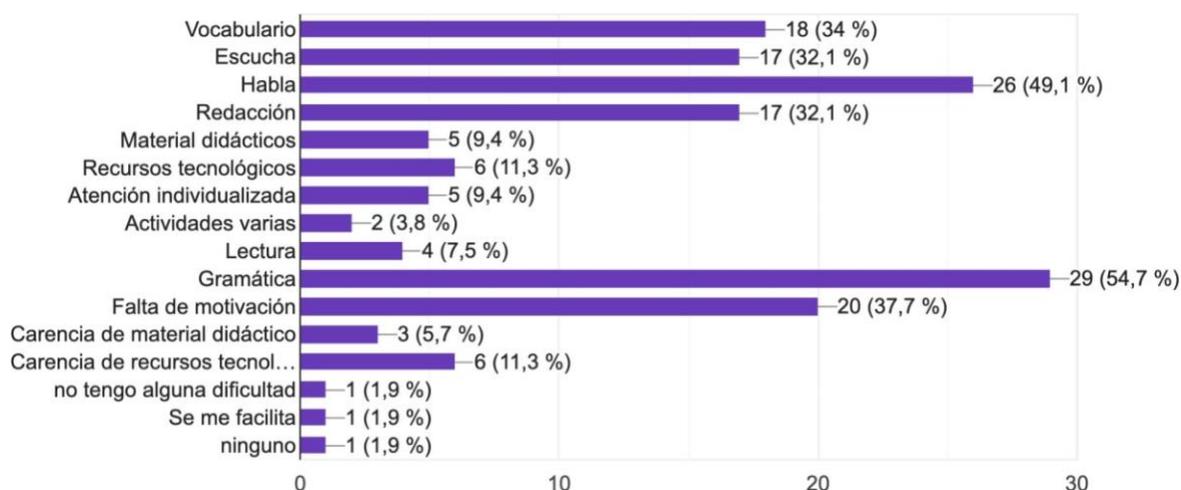
Asimismo, en su mayoría, el estudiantado entrevistado, respondió que el uso de guías didácticas ha sido de gran ayuda en su proceso de aprendizaje en esta unidad de estudio.

Por otro lado, dos estudiantes respondieron que en ocasiones se les hace un poco aburrida esta estrategia. De ahí la importancia del análisis previo de los recursos que utilizará la persona docente en sus lecciones, tal y como lo afirma Sovero (2015) “la didáctica utilizada por un docente es una parte esencial y fundamental que puede modificar el ambiente y actitud de los estudiantes en un salón de clases”. (p.5).

Por último, se consultó al estudiantado acerca de sus principales debilidades a la hora del aprendizaje del idioma inglés y señalaron las siguientes que se enumeran en la figura 10.

FIGURA 10.

Principales debilidades en el aprendizaje del idioma inglés



Fuente: Instrumento aplicado a los estudiantes del C.T.P. Jesús Ocaña Rojas.

El estudiantado entrevistado señala el habla, la gramática y la motivación como las principales debilidades, según sus criterios, al aprender el idioma inglés. Por otro lado, indican que la lectura, materiales didácticos y la atención individualizada, son los factores menos determinantes al momento de aprender el idioma inglés.

La información brindada por el cuerpo docente y el grupo estudiantil da respuesta a los objetivos planteados, así como a la propuesta de guía didáctica que se presenta a continuación.

CAPÍTULO V

PROPUESTA GUÍA DIDÁCTICA

Presentación Guía Didáctica para la Unidad de Estudio Quality Customer Service

El presente capítulo abordará aspectos generales y específicos con base en la propuesta desarrollada, tomando en consideración la base teórica y metodológica adquirida durante el proceso de investigación. Además, se presentarán los resultados obtenidos por medio de los instrumentos de recolección aplicados a la población seleccionada, para lograr evidenciar los objetivos de investigación planteados.

Para el desarrollo de la propuesta, se tomó como base la falta de apoyo de material didáctico para el desarrollo de los saberes esenciales de la unidad de estudio Quality Customer Service. Además, de la escasez de material contextualizado a las necesidades actuales de la población estudiantil.

Esta propuesta toma como base el desarrollo de habilidades blandas en el estudiantado por medio de la inclusión de actividades que buscan fomentar el trabajo en equipo, liderazgo, resolución de problemas, asertividad, innovación, creatividad, entre otras, por medio de estrategias didácticas en las que se utilizan recursos tecnológicos online y offline, así como recursos meramente lúdicos.

Por eso, se busca que esta propuesta, no solo sea implementada en centros educativos que cuenten con una infraestructura y tecnología adecuada, sino también en aquellos en los que el uso de estos recursos no sea de fácil acceso. Es importante recalcar que esta propuesta didáctica, toma como referencia los saberes esenciales desarrollados en el programa de estudio de Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente, implementado por el Ministerio de Educación Pública (MEP) en el año 2021, para los colegios técnicos profesionales del país. Por lo que, se busca desarrollar estos saberes de una forma innovadora, sin dejar de lado los temas y criterios propuestos por esta institución.

A continuación, se presenta la propuesta de investigación planteada. Cabe resaltar que, se tomó como base un Plan de Práctica Pedagógica o también llamado Plan Diario, en el que se desarrollaron los resultados de aprendizajes, saberes esenciales, estrategias para la mediación pedagógica, recursos, entre otros aspectos que conforman este plan.

Por otro lado, también se evidenciará el proceso de validación utilizado para lograr alcanzar el objetivo específico número 4. Partes del Plan de Práctica Pedagógica:

- Encabezado: En este apartado, se indica el nombre de la institución, los docentes que desarrollarán el plan, tiempo y demás puntos administrativos referentes al centro educativo y modalidad de estudio. Además, de las competencias para el desarrollo humano que se buscan implementar.
- Resultados de aprendizaje: En este apartado, se indica el resultado de aprendizaje propio de la unidad de estudio. Esto permite tener conocimiento del propósito que se busca desarrollar como estrategia de enseñanza y aprendizaje.
- Saberes esenciales: En este apartado, se desarrollan los temas que se abordarán en el plan de práctica pedagógica. Además, es fundamental para poder desarrollar las estrategias y metodologías de enseñanza y aprendizaje.
- Saberes actitudinales: En este apartado, se indica el propósito que se busca alcanzar en el estudiantado.
- Indicador de logro: Este apartado se redacta en infinitivo. Se indica el conocimiento que se pretende que adquiera el estudiantado por medio del desarrollo de esta unidad de estudio.
- Estrategias de Enseñanza- Aprendizaje: En este apartado, se indica el rol que tendrá el estudiantado y el profesorado. Además, se describen las actividades que se llevaran a cabo para desarrollar los saberes esenciales.
- Recursos: En este apartado, se indican los recursos que se utilizarán para desarrollar las estrategias de enseñanza y aprendizaje. Para efectos de esta propuesta, se agregaron códigos QR, con el objetivo de presentarlo de una manera más dinámica e innovadora.
- Tiempo: En este apartado, se indica el tiempo que conlleva desarrollar cada actividad.

Tabla 2.

Plan Práctica Pedagógica

Colegio: Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas		
Docentes: Anel Obando y Alexander Meza		
Modalidad Comercial y Servicios	Especialidad: Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente	
Sub-Área: Gestión y Comunicación para el Servicio al Cliente	Año: 2023	Nivel: XII
Unidad de Estudio: Quality Customer Service	Tiempo Estimado: 4 horas	
Competencias para el desarrollo humano: Utilizar expresiones y vocabulario orientado al servicio al cliente en inglés básico instrumental, según videos y recomendaciones de la biblioteca digital (Quality Customer Service).		

Resultados de Aprendizaje	Saberes Esenciales	Saberes actitudinales	Indicador de Logro	Estrategias de Enseñanza - Aprendizaje	Recursos	Tiempo
---------------------------	--------------------	-----------------------	--------------------	--	----------	--------

<p>1. Utilizar expresiones y vocabulario orientado al servicio al Cliente en inglés básico instrumental, según videos y recomendaciones de la biblioteca digital (Quality Customer Service).</p>	<p>1. Protocolos de servicio al cliente en nivel de inglés básico instrumental.</p> <p>2. Expresiones de bienvenida, saludo, despedida</p> <p>3. Técnicas de servicio al cliente</p> <p>4. Tipos de clientes Atención telefónica y presencial</p>	<p>Ejecución de su libre expresión de pensamiento</p>	<p>1. Reconoce expresiones y vocabulario orientado al servicio al cliente en inglés básico instrumental</p> <p>2. Distingue expresiones de cortesía, saludo, bienvenida y despedida orientados a la atención al cliente, en un inglés básico instrumental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Warm-up (actividad de repaso de normas de cortesía/saludos) • Good / Bad Customer Service <p>Docente:</p> <p>Muestra un video con diferentes escenarios del manejo del servicio al cliente para introducir el tema, "Protocolo de Servicio al Cliente".</p> <p>Estudiantes:</p> <p>Observan atentos y brindan una opinión del video presentado para generar un espacio de retroalimentación.</p>		<p>10 mins</p>
--	---	---	---	---	---	----------------

			<p>3. Aplica técnicas de atención al usuario interno y externo en inglés básico instrumental, según los principios fundamentales de servicio al cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● “Telephone Alphabet Info-GAP” (Adaptability) <p>Docente:</p> <p>Comparte un material impreso acerca del tema “Telephone Alphabet Info-GAP” (Adaptability) para fomentar la práctica del deletreo en el estudiantado.</p> <p>Estudiante:</p> <p>Realizan la práctica facilitada para fomentar la práctica del deletreo.</p>		25 mins
--	--	--	---	---	---	---------

				<ul style="list-style-type: none">• Tutor Mike, práctica Online <p>Docente:</p> <p>Por medio de la utilización del recurso online “Tutor Mike” fomenta la práctica de atención al cliente con el propósito de establecer escenarios que se pueden presentar en este tipo de ambientes.</p> <p>Estudiante:</p> <p>Por medio del link facilitado por el docente, practican la atención al cliente estableciendo escenarios con el fin de poner a prueba el conocimiento adquirido.</p>		20 mins
--	--	--	--	---	--	---------

				<ul style="list-style-type: none">• Actividad Flashcards <p>Docente:</p> <p>Facilita unas cartas con emoticones a los estudiantes con el fin de utilizarlas y reaccionar ante frases comúnmente utilizadas en Customer Service.</p> <p>Estudiantes:</p> <p>Por medio de las frases brindadas por el docente y los emoticones, realizarán una actividad integral, con el fin de reaccionar a distintos escenarios que se pueden presentar en Customer Service.</p>		20 mins
--	--	--	--	--	--	---------

- **Video Problem Solving**

Docente:

Por medio de este video, se presentará una situación “normal” en el día a día de un agente de servicio al cliente. Se pretende fomentar la resolución asertiva de los estudiantes.

**Estudiantes:**

Prestan atención al video y comparten sus ideas y opiniones con sus pares, así como con el profesorado.

20 mins

				<ul style="list-style-type: none">• Quién Quiere ser Millonario <p>Docente:</p> <p>Por medio del recurso, agrupará en dos equipos a los estudiantes y les indicará las instrucciones de la actividad con el fin, de repasar el tema visto.</p> <p>Estudiantes:</p> <p>Se dividirán en dos grupos para realizar la actividad indicada por el o la docente.</p>		30 mins
--	--	--	--	--	---	---------

- **Herramienta Flip**

Docente:

Por medio de la aplicación Flip, el docente indica una serie de pasos para generar un video. Agrupa a los estudiantes en parejas con el fin de poner en práctica el conocimiento adquirido.

Estudiantes:

Se agruparán en parejas y crearán un video con base en los temas vistos sobre Customer Service, con el objetivo de crear un Role Play de este tema.



60 mins.

				<ul style="list-style-type: none"> • Kahoot <p>Docentes:</p> <p>Por medio de la plataforma Kahoot. El docente finalizará con el tema “Atención de llamadas en Servicio al Cliente”.</p> <p>Estudiantes:</p> <p>Se formarán en dos grupos para responder las preguntas que se presenten en el Kahoot con el fin de finalizar dudas y/o consultas del tema Customer Service.</p>		30 mins.
--	--	--	--	--	---	----------

Nota: Se presenta el plan de práctica pedagógica diario, propuesto para desarrollar la Guía Didáctica de la Unidad de Estudio Quality Customer Service.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

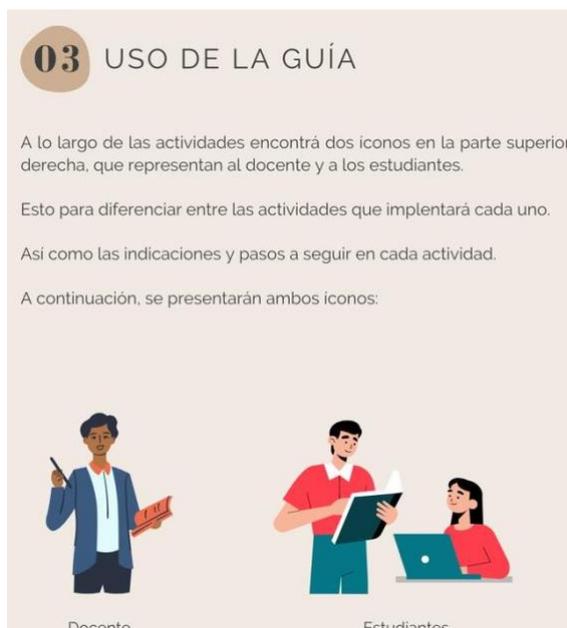
Para el desarrollo de la propuesta didáctica, se utilizó el programa de edición y elaboración de presentaciones interactivas y dinámicas Canva.

Esto fue de gran importancia para desarrollar el interés por las estrategias propuestas en la guía por parte del estudiantado, ya que como indican Chapa y Santana (2018), “Las estrategias tecnológicas son sistemas de acciones que se apoyan en las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) para hacer más eficientes y competitivos los procesos de aprendizaje y enseñanza”. Siendo así, un gran apoyo para proponer nuevas metodologías de enseñanza, con base en programas o software de aplicación que estén contextualizados a las necesidades de la sociedad actual.

Asimismo, se busca que esta propuesta sea de gran beneficio para el personal docente que imparte esta unidad de estudio ya que, en la guía se indica el procedimiento a seguir por parte del estudiantado y profesorado, para generar un vínculo que permita desarrollar un ambiente ameno y positivo dentro del salón de clase. A continuación, se presenta una imagen de las indicaciones que tiene la guía:

FIGURA 11.

Uso de la Guía Didáctica



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Por otro lado, con el uso de los códigos QR, se busca simplificar el acceso a los recursos desarrollados en la guía, además, que permite la utilización de herramientas cada vez más innovadoras y fáciles de utilizar para cualquier grupo poblacional.

FIGURA 12.

Código QR, Guía Didáctica.



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Es importante mencionar que, en esta propuesta didáctica, se tomó como referencia el programa Telephone Doctor, el cual es un recurso que brinda el MEP al grupo docente que imparte esta unidad de estudio. Este programa considera importantes los siete principios o pilares que también se presentan en la guía, para desarrollar la habilidad de atención de llamadas para el servicio al cliente.

FIGURA 13.**The Service Mentality Key Points, *TELEPHONE DOCTOR***

Fuente: Elaboración Propia 2023

Estas actividades se implementaron con el objetivo de fomentar el desarrollo de actitudes y aptitudes esenciales para el manejo adecuado de las emociones, mientras se brinda una atención de llamada telefónica de servicio al cliente. Por lo cual, se busca la práctica constante bajo la mediación del docente por medio las dinámicas propuestas.

FIGURA 14.

Actividades para Desarrollar. The Service Mentality, Key Points.



24 ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR



EMPATHY

- Actividad: Describa a su compañero.
- Objetivo: Generar un espacio en donde el estudiantado se conozca, así como para generar un ambiente positivo dentro del aula.
- Desarrollo de la dinámica: Agrupar la clase en parejas e indicarle al estudiantado que debe describir el carácter y mencionar algunas fortalezas y debilidades que considere que le puede ayudar a mejorar. Finalmente, el docente explicará el concepto de la empatía y su importancia.

RESPONSIBILITY

- Actividad: Dinámica de postes
- Objetivo: Generar el sentido de responsabilidad en los estudiantes al momento de tomar decisiones. (reflexionar sobre lo que puede o no suceder)
- Desarrollo: Formar un círculo con los estudiantes, tener una baraja de cartas y colocarlas en el piso o sobre una superficie que sea visible, realizar billetes ficticios para que pueden ser utilizados por los estudiantes (recomendación). Indicar las reglas según el video adjunto.

Video: <https://www.youtube.com/watch?v=m6zUqxF97tU>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Validación Guía Didáctica para la Unidad de Estudio Quality Customer Service

Cuestionario

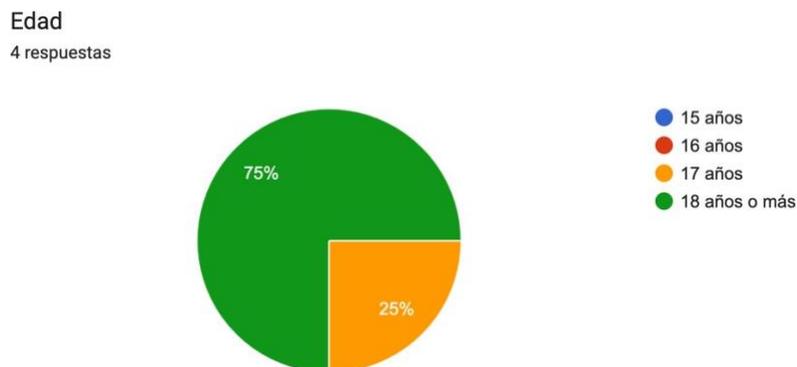
Para el proceso de validación de la guía didáctica, se elaboraron dos instrumentos. Una entrevista para el docente que utilizó la guía propuesta durante su clase y el cuestionario para un grupo de 4 estudiantes de undécimo nivel.

El propósito de esta validación es conocer el impacto que tuvo la utilización de esta propuesta, tanto para el docente como para el grupo focal utilizado y así poder dar respuesta al objetivo número 4 de esta propuesta de investigación.

A continuación, se presentan algunas preguntas elaboradas en el instrumento de validación, facilitado al grupo estudiantil:

FIGURA 15.

Edad Grupo Estudiantil.

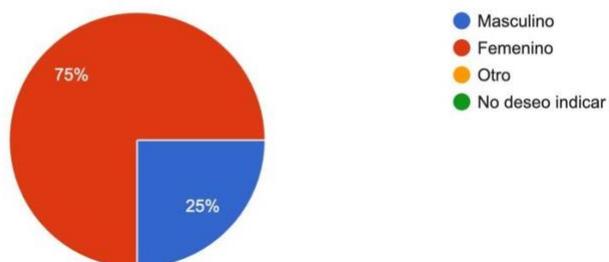


Fuente: Instrumento aplicado a los estudiantes del C.T.P. Jesús Ocaña Rojas.

El grupo estudiantil entrevistado, tiene en su mayoría 18 años o más, representando el 75%, es decir, un total de tres personas y solo un 25%, representado por una persona que tiene 17 años.

FIGURA 16.**Género Grupo Estudiantil**

Género
4 respuestas



Fuente: Instrumento aplicado a los estudiantes del C.T.P. Jesús Ocaña Rojas.

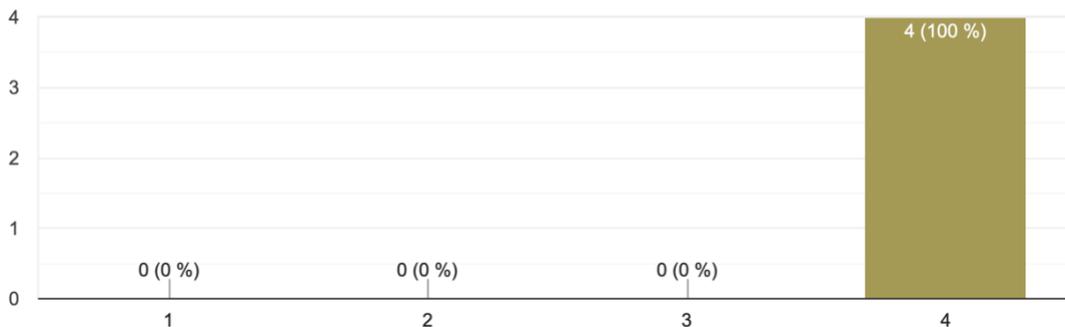
El género en su mayoría corresponde al femenino, representando el 75% del grupo estudiantil entrevistado y solo un 25% corresponden al género masculino.

En la siguiente figura se indica la relevancia que tiene para el estudiantado el uso de guías didácticas.

FIGURA 17.

Relevancia del uso de Guías Didácticas

4 respuestas



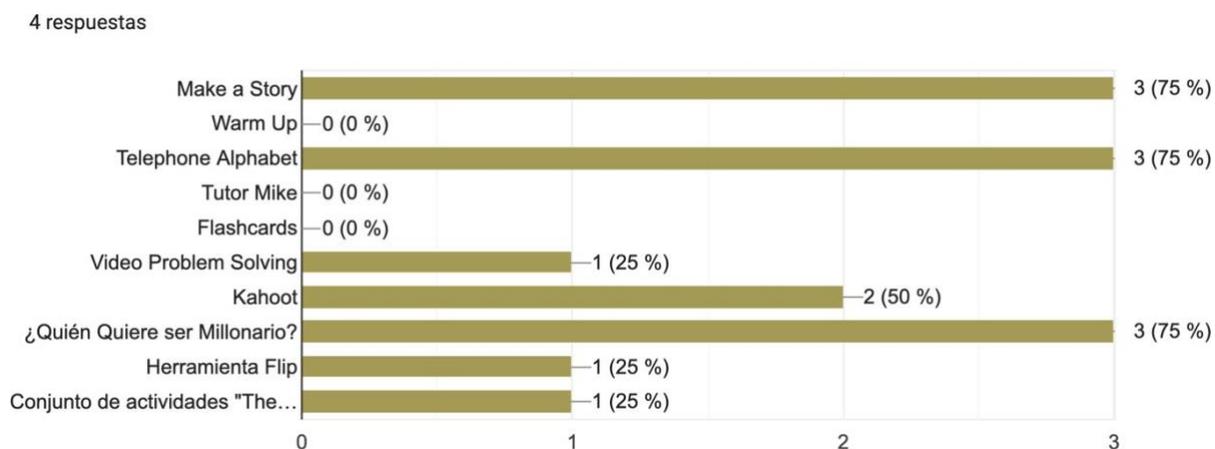
Fuente: Instrumento aplicado a los estudiantes del C.T.P. Jesús Ocaña Rojas

La totalidad del estudiantado entrevistado considera relevante, la utilización de este recurso para el desarrollo de la unidad de estudio. Siendo esto de gran beneficio para el personal docente, porque por medio de esta estrategia, podrá fomentar la motivación en el grupo estudiantil. Aunado a ello, Díaz y Campusano (2018), mencionan que “es fundamental que una estrategia sea utilizada como eje didáctico central, pero que pueda ser integrada con el uso de técnicas que fortalezcan o potencien el aprendizaje”. (p.1). Por lo que, el profesorado siempre debe estar en constante actualización para incluir nuevas actividades como parte de sus recursos didácticos.

Además, se consultó acerca de las actividades de la guía didáctica que más le llamaron la atención.

FIGURA 18.

Actividades que más le llamaron la atención.



Fuente: Instrumento aplicado a los estudiantes del C.T.P. Jesús Ocaña Rojas.

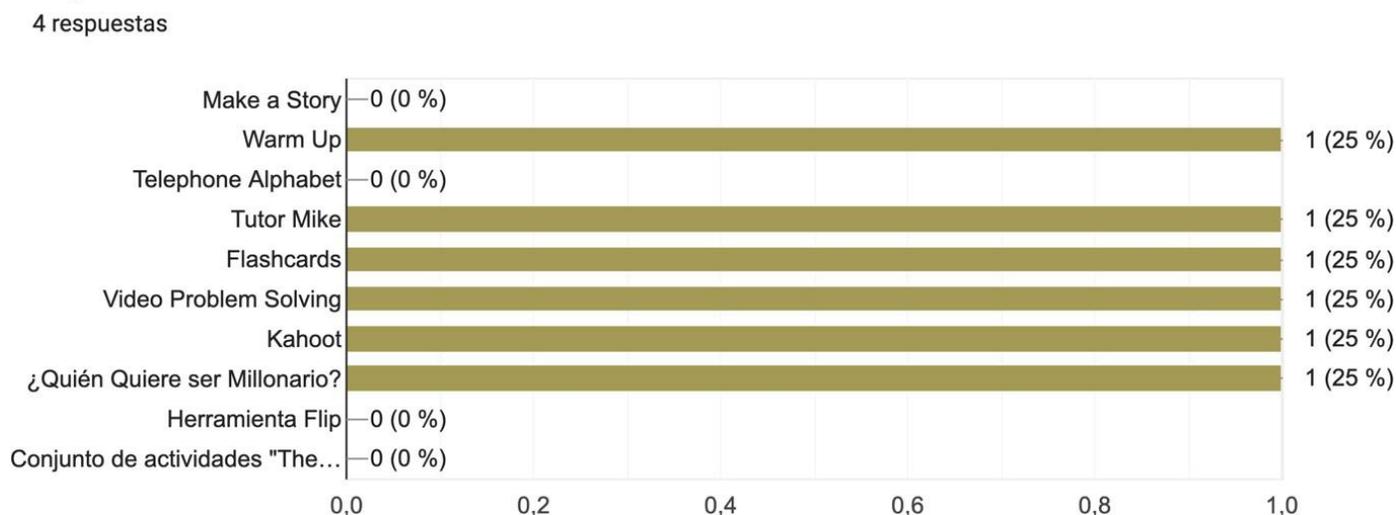
Las actividades Make a Story, Telephone Alphabet y ¿Quién Quiere ser Millonario?, fueron las que el grupo estudiantil consideró más llamativas.

Por otro lado, Tutor Mike, Warm Up y Flashcards fueron las menos llamativas para el grupo estudiantil entrevistado. Esto es relevante ya que, como indica Cotán (2020), “el uso de recursos tecnológicos aporta al proceso, sobre todo si se establecen actividades colaborativas para desarrollar el debate y la interacción entre estudiantes”. Por lo que, siempre se debe realizar una indagación previa sobre las necesidades e intereses del estudiantado para así poder utilizar recursos que sean del interés de la mayoría.

Respecto a las actividades que cambiarían señalaron lo siguiente que se representa en la figura 19.

FIGURA 19.

Actividades que cambiaría



Fuente: Instrumento aplicado a los estudiantes del C.T.P. Jesús Ocaña Rojas.

Entre las actividades que cambiarían el grupo estudiantil entrevistado, se encuentran Tutor Mike, Video Problem Solving, Kahoot, Flashcards, Warm Up y ¿Quién Quiere ser Millonario? Por otro lado, Las actividades que no cambiarían son Flip, El conjunto de actividades de The Service Mentality, Key Point, Make a Story y Telephone Alphabet.

La pregunta, indaga acerca de la razón del porqué cambiarían las actividades. Las respuestas brindadas fueron que pueden llegar a ser aburridas, por tema de participación de todo el grupo, pueden ser un poco repetitivas, el caso de asistentes virtuales (Tutor Mike) no fue del agrado para uno de los entrevistados, ya que considera que no confía en ellos y finalmente, mencionan un tipo de aprendizaje como falta de interés por uno de los recursos agregados a la Guía.

Esta pregunta, se considera muy importante para el desarrollo de esta propuesta, porque como lo indica Romero (2019), este tipo de aprendizaje puede contribuir a “asegurar la formación de personas pensantes, que critican con argumentos fundamentados, que se preocupan por exponer evidencias de aquello que refutan o defienden”. (pág. 164). Siendo así importante

escuchar la opinión del estudiantado, debido a que, este grupo es el eje principal en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Finalmente, se pregunta si consideran que las estrategias desarrolladas por el docente, presentes en la Guía, están contextualizadas a la realidad del Servicio al Cliente de la actualidad. Las respuestas brindadas por el grupo estudiantil mencionan un 100% que sí. Agregan que el vocabulario, el ser interactiva y generar un interés a los estudiantes, facilitando el proceso de aprendizaje, hacen que esta propuesta sea valiosa como recurso de apoyo para esta unidad de estudio.

Es importante poder permitir espacios para la reflexión dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje, en el que la autonomía y autocrítica sean los pilares para el grupo estudiantil, tal como lo mencionan Feria-Marrugo, I. y Zúñiga-López, K. (2016), la palabra autonomía, es la capacidad de ser consciente, independiente, recursivo en la gestión del propio aprendizaje. Una persona autónoma está en la capacidad de dirigir, controlar, regular y evaluar su forma de aprender, esto requiere ser consciente de su estilo de aprendizaje para aprender más y mejor. (pág. 67).

Por lo tanto, como se indicó anteriormente, el estudiante debe ser el actor principal dentro del sistema educativo, tal como lo promueve la Política Educativa.

Entrevista

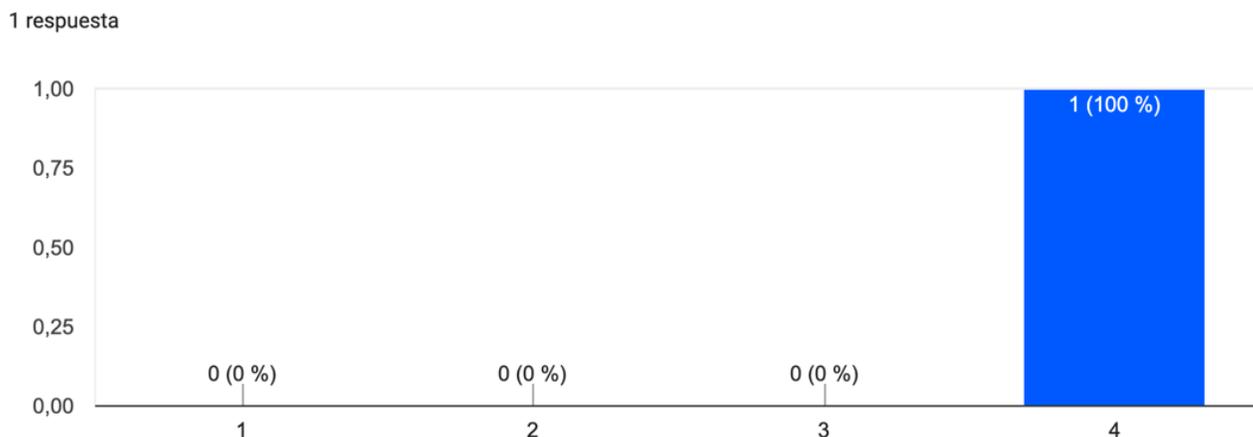
Este instrumento fue aplicado a un docente del área de secretariado del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas, con el propósito de conocer sus opiniones con respecto al uso de la guía didáctica para el desarrollo de sus clases.

El instrumento de validación consta de 7 preguntas sobre la implementación de las distintas estrategias didácticas presentes en la guía. A continuación, se presenta el análisis de esta entrevista:

En la siguiente figura se indica la perspectiva que tiene la persona docente acerca de propuesta utilizada para desarrollar la clase.

FIGURA 20.

Perspectiva sobre la propuesta utilizada en clase



Fuente: Instrumento aplicado al docente del C.T.P. Jesús Ocaña Rojas.

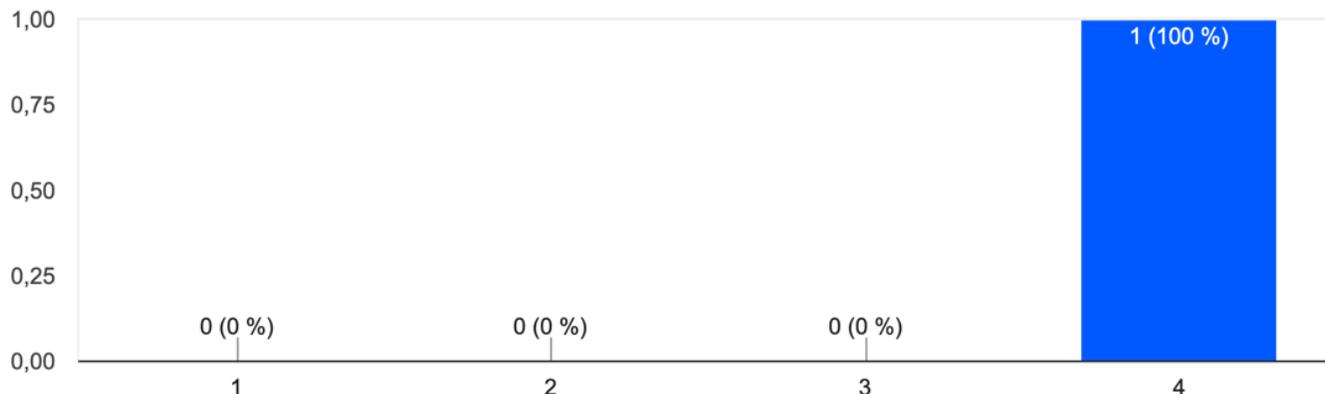
El docente entrevistado considera la propuesta como innovadora para poder desarrollarla en clase. Esta respuesta se considera relevante, ya que como lo indica Tobón (2010), Las estrategias didácticas son “un conjunto de acciones que se proyectan y se ponen en marcha de forma ordenada para alcanzar un determinado propósito”, por ello, en el campo pedagógico, se trata de un “plan de acción que pone en marcha el docente para lograr los aprendizajes” (p.108). Siendo así, un recurso de gran importancia para lograr motivar al grupo estudiantil.

Por otro lado, la profesora participante da su apreciación acerca de la relevancia del uso los recursos implementados para el desarrollo de las clases en esta unidad de estudio.

FIGURA 21.

Relevancia del uso de los recursos.

1 respuesta



Fuente: Instrumento aplicado al docente del C.T.P. Jesús Ocaña Rojas.

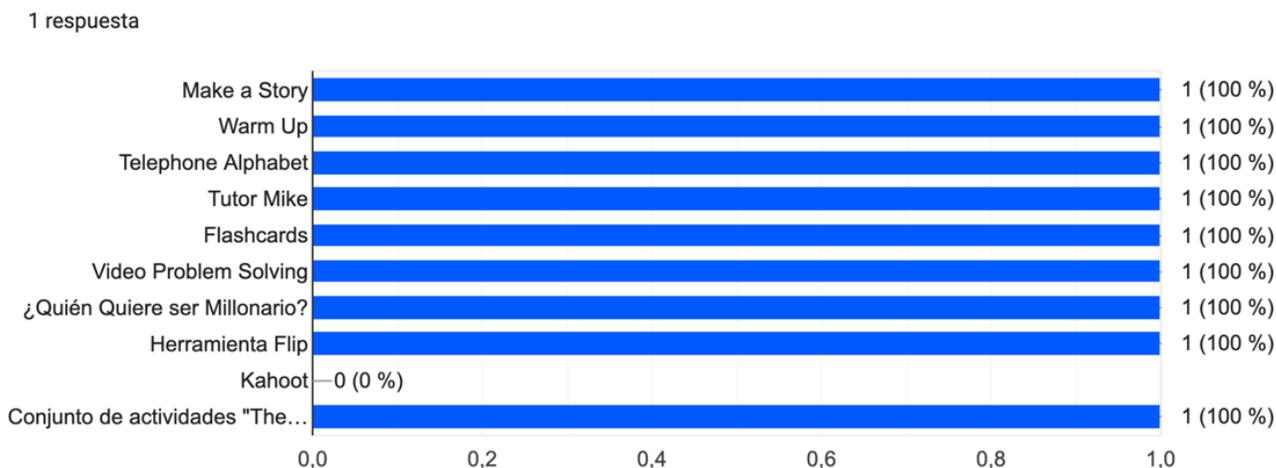
El docente entrevistado, considera que los recursos que se implementaron para desarrollar la guía didáctica fueron muy relevantes. Cabe resaltar que estos recursos, en su gran mayoría, están ligados al uso de tecnologías. Siendo atractivos para el grupo estudiantil, tal y como lo indican Alves & Lima (2018), “en educación la implementación de tecnología ha logrado mejorar los escenarios de enseñanza aprendizaje, logrando que docentes y discentes mantengan una interacción directa” (p.260). Por lo que, el uso de estos recursos genera un aumento en el interés del estudiantado, por los temas que se imparten en las clases.

En la siguiente pregunta, se indaga sobre la razón del porqué le llamaron la atención las actividades mencionadas. El docente indica que considera que son muy aplicables a una clase. En la actualidad cada vez es más importante la implementación de este tipo de estrategias ya que, como lo menciona Sovero (2015), “la didáctica utilizada por un docente es una parte esencial y fundamental que puede modificar el ambiente y actitud de los estudiantes en un salón de clases”. (p.5).

Asimismo, en la siguiente figura se enumeran las actividades que le llamaron más la atención

FIGURA 22.

Actividades más atractivas



Fuente: Instrumento aplicado al docente del C.T.P. Jesús Ocaña Rojas.

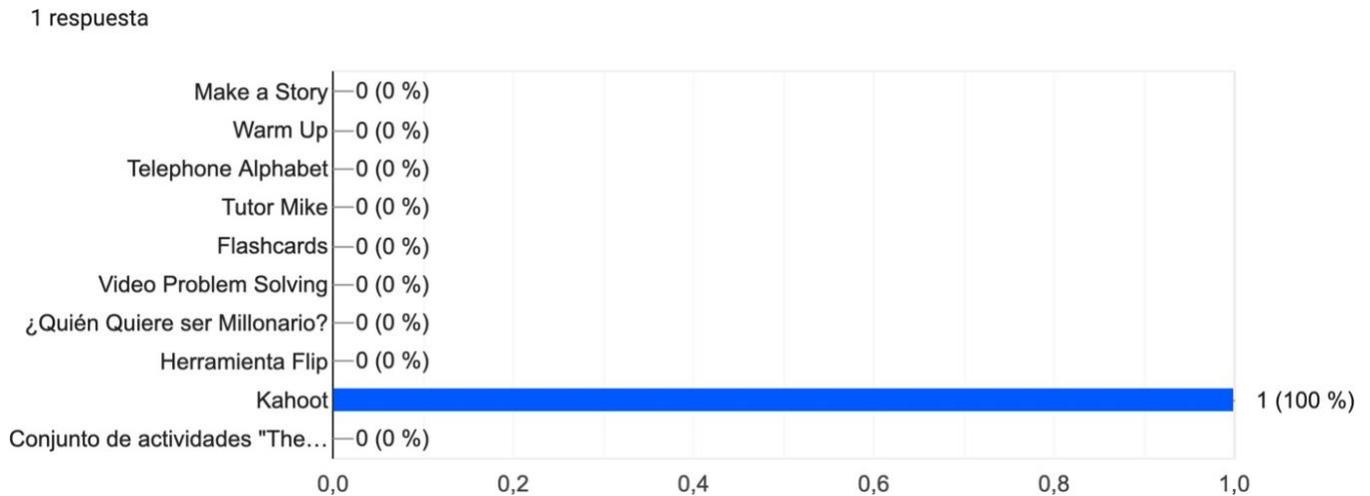
El docente entrevistado menciona todas las actividades desarrolladas en la guía como llamativas. Es importante recalcar que estas actividades fueron desarrolladas bajo los principios del constructivismo, aprendizaje autónomo y aprendizaje significativo. Por lo que, para efectos de esta investigación, es muy beneficioso que hayan sido consideradas agradables para el docente que utilizó la guía, así como para el grupo estudiantil.

Aunado a ello, existen dos condiciones para generar un aprendizaje significativo, las cuales son 1) el material de aprendizaje debe ser potencialmente significativo y 2) el aprendiz debe presentar una predisposición para aprender (Moreira 2012, p.7). Por lo que, es importante la adaptación de material didáctico a las necesidades actuales del sistema educativo.

En la figura 23 señala las actividades que cambiaría en la guía didáctica.

FIGURA 23.

Actividades que cambiaría



Fuente: Instrumento aplicado al docente del C.T.P. Jesús Ocaña Rojas.

En esta pregunta, se le consultó al docente sobre las actividades que cambiaría. Menciona que sustituiría el juego en línea "Kahoot".

Al respecto, se le consultó al docente sobre el porqué cambiaría esa actividad. Él indicó que cambiaría esta actividad debido a que, "Kahoot" es una herramienta muy utilizada en las clases y se puede tornar aburrida. Esto es muy importante de analizar, ya que en ocasiones el personal docente se apoya en los recursos tecnológicos de una forma excesiva, dejando a un lado la relación directa entre ellos y el estudiantado.

Camacho y Caratón (2012) mencionan que "la formación y aprendizaje de cada alumno es muy importante y es considerado como uno de los procesos más complejos en la sociedad y el ser humano, la tecnología debe tener un uso controlado y utilizarse de forma adecuada para que pueda contribuir al desarrollo integral de los individuos". (pág.43).

Por lo que, se debe tener en cuenta que la tecnología por sí sola, no es de gran provecho si no se le da un uso adecuado dentro de los salones de clases.

Finalmente, en la pregunta número 7, se indaga sobre si las estrategias desarrolladas en la Guía Didáctica están contextualizadas a la realidad del Servicio al Cliente de la actualidad. El docente entrevistado menciona que sí, son temas atinentes y resaltan el conocimiento, así como los valores y las habilidades blandas que puede desarrollar en el grupo estudiantil.

Telcán A & Telcán H, (2018) menciona que “Al desarrollar estrategias cognitivas que fomenten la atención, se pueden realizar actividades dinámicas que impulsen el interés de los estudiantes. Por otra parte, al desarrollar estrategias cognitivas motivadoras, se fomenta un mayor reconocimiento de las habilidades y destrezas que poseen cada uno de los miembros del aula impulsándolas a ponerlas en práctica como un medio para fortalecer su desempeño integral” (p.38). Es de suma importancia la generación de recursos que fomenten motivación e interés por el proceso de enseñanza y aprendizaje por parte del estudiantado.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En el presente capítulo, se desglosan las conclusiones y las recomendaciones obtenidas a partir del objetivo general y los objetivos específicos en el proceso de investigación realizado, así como los referentes a los resultados de análisis de los datos obtenidos en el proceso de elaboración y validación de la propuesta didáctica.

Con base en la recopilación de información de diferentes fuentes, se logró abordar cada uno de los objetivos específicos propuestos en la investigación, lográndose evidenciar la necesidad de que el personal docente que imparte la unidad Quality Customer Service cuente con guías didácticas como herramientas esenciales, que proporcionan una estructura organizada, objetivos claros y actividades variadas que optimizan el proceso de enseñanza y promueven un aprendizaje efectivo y significativo. Al brindar una estructura y un enfoque sistemático ayuda al profesorado a planificar, implementar y evaluar las actividades de enseñanza de manera efectiva. Como lo menciona Torrens y Arbolaez:

La guía es un recurso didáctico dado que permite orientar y facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, logrando la interacción dialéctica de los componentes personales (profesores-facilitadores y estudiantes-participantes) y los personalizados (objetivos, contenidos, estrategias metodológicas, recursos didácticos, formas de organización de la docencia y la evaluación) (2020, p.375).

Asimismo, la guía didáctica elaborada fomenta el uso de recursos interactivos actualizados, basados en las necesidades e intereses del estudiantado como el uso de tecnología, la gamificación, el trabajo colaborativo y el aprendizaje autónomo. Al respecto, García (2014): "(...) una Guía didáctica bien elaborada, y al servicio del estudiante, debería ser un elemento motivador de primer orden para despertar el interés por la materia o asignatura correspondiente." (p.2).

También se logró determinar la necesidad de contar con guías didácticas para desarrollar la unidad Quality Customer Service porque el único recurso disponible en los colegios técnicos del MEP es el material audiovisual en inglés Telephone Doctor Customer Service Training que data de los años ochenta, por lo que por su antigüedad está descontextualizado a la realidad actual. Además, es importante que se usen materiales contextualizados a la realidad del mercado laboral costarricense.

A partir de este punto, se realizó una investigación de diferentes estrategias, metodologías y recursos, en su gran mayoría basados en el constructivismo como método de enseñanza y aprendizaje, que permitiera al estudiantado de esta unidad de estudio, tener diferentes opciones, durante sus clases.

El haber considerado a la población estudiantil para que ofreciera sus percepciones acerca de las estrategias utilizadas por el cuerpo docente logró enriquecer este trabajo, y por ende la guía didáctica, así como confrontar las respuestas dadas por el personal docente.

Una postura constructivista permite advertir las dificultades que suele tener el estudiantado para aprender considerando sus intereses, habilidades para aprender y necesidades en el sentido más amplio. Al respecto, Tecú (2015) afirma que: “Con la utilización apropiada de recursos didácticos, se obtienen variedad de habilidades, aunado cuando el estudiante tiene claro lo que está aprendiendo, además considerando su manera de estimar, percibir y proceder” (p.67). Los instrumentos de investigación (cuestionario y entrevista) aplicado a docentes y estudiantes permitieron determinar la necesidad de contar con una guía didáctica para la unidad de estudio.

Tomando en cuenta lo anterior, se procedió a diseñar una guía didáctica basada en una metodología que incentivara el desarrollo de habilidades blandas como el trabajo en equipo, autonomía, resolución de problemas y demás, las cuales permitirán al grupo estudiantil, obtener una serie de habilidades que fomenten su progreso a nivel educativo y personal y en un futuro, serán la base para su desarrollo profesional.

Una vez realizada la guía didáctica, se procedió con la fase de validación. En esta etapa, un docente de esta unidad de estudio la validó de acuerdo con sus vivencias y perspectivas. Así mismo, se aplicó un instrumento de validación a 4 estudiantes del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas, para obtener sus perspectivas y opiniones con respecto a este recurso.

Se obtuvieron resultados positivos en relación con la utilización de esta propuesta, por parte del estudiantado, así como por el docente. Estos puntos fueron de gran beneficio, porque, a pesar de obtener una buena aceptación por parte del grupo evaluador, también se generaron observaciones, las cuales se tomarán en cuenta para futuras mejoras con respecto a esta propuesta.

Asimismo, es importante mencionar que esta investigación permitió dar respuesta a la pregunta de investigación planteada, la cual indagaba sobre el desarrollo de estrategias didácticas que fuesen oportunas para elaborar una guía didáctica basada en la atención de llamadas telefónicas para la unidad de estudio Quality Customer Service.

Por otro lado, se logró demostrar que existen una serie de estrategias y recursos que pueden ser de gran utilidad para las necesidades del sistema educativo costarricense actual, en el que, cada vez más, la población estudiantil requiere un mayor acercamiento al uso de tecnologías y planteamientos que permitan responder sus inquietudes y observaciones sobre diversos temas.

Recomendaciones

A continuación, se ofrecen algunas recomendaciones que se consideran oportunas para la implementación de estrategias para la atención de llamadas telefónicas en inglés de acuerdo con la unidad de estudio Quality Customer Service.

A la Escuela de Secretariado Profesional

- Promover el desarrollo de proyectos de investigación en las asignaturas que forman parte del Plan de Estudios de la carrera Educación Comercial que permitan fomentar la indagación de diferentes estrategias y metodologías de aprendizaje, así como recursos didácticos enfocados al servicio al cliente tanto en español como en inglés.
- Fomentar la interdisciplinariedad y transdisciplinariedad en todos los cursos porque en el proceso de elaboración de la guía si bien es cierto se pudo hacer transferencia de conocimientos de una asignatura a la otra, se logró gracias a la especialidad de la tutora y uno de los lectores que son profesores de inglés que trabajan en la Escuela de Secretariado Profesional y han tenido experiencia en el MEP también.
- Incluir en los programas de curso contenidos para la atención telefónica en inglés, así como estrategias para resolver problemas y enseñar aspectos culturales.
- Enseñar en los cursos técnicas y estrategias para el diseño de recursos didácticos físicos y digitales enfocados al servicio al cliente tanto en español como en inglés.
- Ofrecer a profesionales graduados o estudiantes de la carrera de Educación Comercial, capacitación y actualización en la elaboración de recursos didácticos enfocados al servicio al cliente en inglés.
- Facilitar al estudiantado de la carrera Educación Comercial, herramientas contextualizadas y actualizadas que fomenten el desarrollo de estrategias y técnicas innovadoras en las aulas.
- Incluir en todos los cursos del Plan de Estudios el uso de la tecnología.
- Validar los recursos didácticos con estudiantes del MEP que son quienes día a día los van a utilizar en un futuro cercano.

Al Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas

- Proveer al grupo docente de recursos didácticos que puedan ser utilizadas para desarrollar la unidad de estudio Quality Customer Service.
- Capacitar al personal docente que imparte la unidad de estudio, en la elaboración de recursos didácticos, tecnológicos y mediación pedagógica.
- Permitir el desarrollo de propuestas innovadoras que faciliten la obtención de recursos didácticos y metodológicos contextualizados que sean de apoyo para el personal docente.
- Gestionar procesos de investigación docente para la actualización constante de recursos didácticos, estrategias y metodologías para el desarrollo la unidad de estudio Quality Customer Service.

Al Ministerio de Educación Pública

- Promover en el profesorado que imparte la unidad de estudio, la búsqueda, el diseño y el uso de recursos digitales y físicos para complementar el programa Telephone Doctor.
- Dotar de herramientas innovadoras a los docentes de la unidad de estudio Quality Customer Service, para que las lecciones estén contextualizadas a las necesidades del mercado laboral.
- Gestionar procesos de investigación a nivel nacional para la actualización constante de recursos didácticos, estrategias y metodologías para el desarrollo de la unidad de estudio Quality Customer Service.
- Unificar el nombre de la unidad en el programa de estudios porque aparece en algunos casos como Quality Customer Service y en otros como Quality Customer Service, instrumental English, lo que genera confusión respecto al nombre oficial.
- Utilizar mecanismos de control para cerciorarse que el profesorado de la unidad esté realmente cumpliendo con los objetivos del programa, y así garantizar una educación de calidad.

Referencias bibliográficas

- Abarca, A., Alpízar, F., Sibaja, G. y Rojas, C. (2013). *Técnicas cualitativas de investigación*. San José, Costa Rica: UCR.
- Álzate, L. G. (2015). *El desarrollo de las estrategias didácticas en el entorno educativo*. Barranquilla: Universidad del Valle <http://www.inacap.cl/web/2018/documentos/Manual-de-Estrategias.pdf>
- Berenguer, I., Roca, M. y Torres, I. (2016). *La competencia comunicativa en la enseñanza de idioma*. Revista Científica Dominio de las Ciencias. Vol. 2, núm. 2. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5761589.pdf>
- Bermúdez, L., & González, L. (2011). *La competencia comunicativa: elemento clave en las organizaciones*. Universidad del Zulia, 8(15), 95-110.
<http://www.produccioncientificaluz.org/index.php/quorum/article/view/17567>
- Calle, M., Saavedra, L., Velázquez, B. (2016). *Mediaciones Pedagógicas para el Desarrollo de las Inteligencias Múltiples en Educación Superior*. Revista Pertinencia Académica, tomo 1. Ecuador. <http://revista-academica.utb.edu.ec/index.php/pertacade/article/view/4/pdf>
- Chapa, J. y Santana, R. (2018). *ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS EN EL DESARROLLO COGNITIVO DEL SUBNIVEL MEDIO. MANUAL DE ACTIVIDADES*. [Tesis] Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28942/1/BFILO-PD-LP1-19-069.pdf>
- Chrobak, R. (2017). *El aprendizaje significativo para fomentar el pensamiento crítico*. Archivos de Ciencias de la Educación, Vol. 11, N.º 12. <https://www.archivosdeciencias.fahce.unlp.edu.ar/article/view/Archivose031/9025>
- Díaz Rojas, Y. (2012). *La capacitación del personal docente y administrativo en El Ministerio de Educación Pública. MEP*. https://www.mep.go.cr/sites/default/files/capacitacion_mep.pdf
- Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras, DETCE (2020). Blog *Educación Técnica para Docentes, un Apoyo Educativo para los Docentes*, Costa Rica. <https://sway.office.com/jBfYiKV7Gzlot6Fj?ref=Link>

- Escalante, P. (2015). *Estado actual de la integración de tecnologías digitales en la enseñanza de idiomas en la Escuela de Lenguas Modernas de la Universidad de Costa Rica*. Revista de Lenguas Modernas. N°. 23. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/rIm/article/view/22356>
- Escobedo, J. y Tobón, S. (2019). *Desarrollo de Competencias Comunicativas del Inglés desde la Socioformación*. Hexágono Pedagógico. Vol. 10, N° 1. https://www.researchgate.net/publication/340720475_Desarrollo_de_Competencias_Comunicativas_del_Ingles_desde_la_Socioformacion
- Escuela de Secretariado Profesional. (s.f.). *Áreas disciplinarias*. <http://www.secretariado.una.ac.cr/index.php/oferta-academica/areas-disciplinarias>
- Feria-Marrugo, I. M., & Zúñiga López, K. S. (2016). *Objetos virtuales de aprendizaje y el desarrollo de aprendizaje autónomo en el área de inglés*. Praxis, 12(1), 63–77. <https://doi.org/10.21676/23897856.1848>
- García Aretio, L. (2014). La guía didáctica. Recuperado de: [http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:UNESCO contextos universitarios mediados-14_5/Documento.pdf](http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:UNESCO_contextos_universitarios_mediados-14_5/Documento.pdf)
- García, I., Bernal, P. y Abreus, A. (2016). *Las estrategias de aprendizaje de idiomas para desarrollar la expresión oral en estudiantes universitarios del nivel A1 de inglés*. Universidad de Cienfuegos.
- Gómez, L., Muriel, L. & Londoño, D. (2019). *El papel del docente para el logro de un aprendizaje significativo apoyado en las TIC*. Encuentros, vol. 17, núm. 02, pp. 118-131. Universidad Autónoma del Caribe.
- Gutiérrez, A. y López, K. (2015). *Recursos y estrategias didácticas lúdicas que implementan las educadoras para el desarrollo de la motora gruesa de los niños de Infantes B, del Centro Desarrollo Infantil "Mildred Abaunza", del Distrito No 6 de la ciudad de Managua en el I semestre del 2015*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/3315/1/15227.pdf>
- Hernández, C., Cortés, A. (2019). *Desarrollo de la Competencia Intercultural en los cursos de inglés con Propósitos Específicos de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional*. <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/17200>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Education.

- Díaz, B. (2017). La escuela tradicional y la escuela nueva: Análisis desde la pedagogía crítica (Tesis de Grado). Universidad Pedagógica Nacional, Mexico. <http://digitalacademico.ajusco.upn.mx:8080/jspui/handle/123456789/30091>
- Díaz, K. (2021). *Resultados de pruebas de dominio lingüístico 2021 muestran avances en estudiantes*. Ministerio de Educación Pública, Costa Rica. <https://www.mep.go.cr/noticias/resultados-pruebas-dominio-lingueistico-2021-muestran-avances-estudiantes>
- Dirección General del Servicio Civil. Manual Descriptivo de Clases de Puestos Docentes. <https://coprobi.co.cr/wp-content/uploads/2020/02/manual-de-clases-de-puestos-docente-actualizado-enero.pdf>
- INEC (2022). Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo en Comercio y Otros Sectores 2021. Resultados generales. Instituto Nacional de Estadística y Censos. https://admin.inec.cr/sites/default/files/media/resultados_enape_2021_2.pdf
- Lázaro, R. (2021). Entrevistas estructuradas, semiestructuradas y libres. Análisis de contenido.
- Maldonado-Sánchez, Milagros, Aguinaga-Villegas, Dante, Nieto-Gamboa, José, Fonseca-Arellano, Félix, Shardin-Flores, Linda, & Cadenillas-Albornoz, Violeta. (2019). *Estrategias de aprendizaje para el desarrollo de la autonomía de los estudiantes de secundaria. Propósitos y Representaciones*, 7(2), 415-439. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.290>
- Medina Coronado, D., & Nagamine Miyashiro, M. M. (2019). *Estrategias de aprendizaje autónomo en la comprensión lectora de estudiantes de secundaria. Propósitos y representaciones*, 7(2), 134-146. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/276>
- Méndez, A. (2021). *La UCR evaluará el Dominio del Inglés del Estudiantado que Concluye la Secundaria*. Universidad de Costa Rica. <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2021/01/28/la-ucr-evaluara-el-dominio-del-ingles-del-estudiantado-que-concluye-la-secundaria.html#:~:text=La%20Escuela%20de%20Lenguas%20Modernas,secundaria%20en%20todo%20el%20pa%C3%ADs>.
- Ministerio de Educación Pública. Política Educativa: La persona: centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad.
- Ministerio de Educación Pública. (2017). Informe 72-17 Cobertura del Inglés. MEP. https://www.mep.go.cr/sites/default/files/descargas_etica/inf-72-17-cobertura-ingles.pdf

- Ministerio de Educación Pública. (2008). *Programa de Estudio Ejecutivo para Centros de Servicio 11mo*. <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/programadeestudio/programas/ejecutivo-centro-servicios-11.pdf>
- Peralta, W. M. (2016). *Estrategias de enseñanza aprendizaje del inglés como lengua extranjera*. Revista Vinculando. <http://vinculando.org/educacion/estrategias-ensenanza-aprendizaje-del-ingles-lengua-extranjera.html>
- Pizano, G. (2014). *Estrategias Cognitivas y Metacognitivas*. Volumen 3 - Número 4. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8353>
- Programa Estado de la Nación. (2017). Sexto Informe Estado de la Educación / PEN. -- 1 ed. Gráficos, A. C.
- Rizo, M. (2020). *Rol del docente y estudiante en la educación virtual*. Revista Multi Ensayos. Vol. 6, núm. 12. <https://www.lamjol.info/index.php/multiensayos/article/download/10117/11796?inline=1>
- Rodríguez, A., Cañarte J., Pibaque, M., Acuña, M., Pionce, A., Caicedo, C. (2017). *Estrategia Metodológica Utilizando Técnicas para Desarrollar la Comprensión Lectora en Inglés en los Estudiantes del Nivel Superior*. 3 Ciencias. Didáctica e Innovación Educativa. Ecuador. Universidad del Sur de Manabí. <https://books.google.co.cr/books?id=z1LXDgAAQBAJ&pg=PA60&dq=aprendizaje+del+idioma+ingl%C3%A9s+tesis&hl>
- Rodríguez, C. (2015). *Competencias comunicativas en idioma inglés. La influencia de la gestión escolar y del nivel socioeconómico en el nivel de logro educativo en L2-inglés*. Perfiles Educativos. 37(149). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982015000300005
- Rodríguez, J. (2014). *Paradigmas, Enfoques y Métodos de la Investigación Educativa*. Revista del Instituto de Investigaciones Educativas. Universidad Mayor de San Marcos, Perú. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8177>
- Romero, A., Cueva, M., Castro, S. y Falconi, A. (2017). *Guía didáctica interactiva para la enseñanza-aprendizaje del idioma inglés*. Didasc@lia: Didáctica y Educación. Vol.8, N°2. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6632900>
- Romero, P. (2019). *¿Cómo liberarse de una educación equivocada?: propuestas pedagógicas para liberarse de una educación equivocada*. Bogotá: Editorial Magisterio.

- Tamayo, A. & Restrepo, J. (2016). *El juego como mediación pedagógica en la comunidad de una institución de protección, una experiencia llena de sentidos*. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos, 13(1), 105-128.
- Tecú, R. (2015) Los recursos didácticos y su incidencia en el aprendizaje significativo. Recuperado de; http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/29/29_0251.pdf
- Tecnológico de Monterrey. (s.f). *Aprendizaje colaborativo. Técnicas Didácticas*. Programa de Desarrollo de Habilidades Docentes. https://www.itesca.edu.mx/documentos/desarrollo_academico/metodo_aprendizaje_colaborativo.pdf
- Torrens Pino R. E., & Arbolaez Urías G. D. L. C. (2020). Guías didácticas en el proceso enseñanza-aprendizaje: ¿Nueva estrategia? Revista Scientific, 5(18), 371-392. http://www.indtec.com.ve/ojs/index.php/Revista_Scientific/articlo/view/476/1205
-
- Troncoso, C. (2018). *La competencia comunicativa intercultural (CCI) en los contextos de enseñanza del inglés como lengua extranjera*. Colombia

ANEXOS

Anexo 1.

Carta de Aprobación de Tutora Carolina Hernández Chaves.

Viernes 09 de abril de 2021

Señoras/es
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Escuela de Secretariado Profesional

Estimadas/os señores/as:

Les comunico mi anuencia para ser tutora del trabajo final de graduación titulado "Guía didáctica para el aprendizaje de la unidad Quality Customer Service, de la sub-área de Comunicación Empresarial, del Undécimo Nivel, de la modalidad Ejecutivo para Centros de Servicio del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas", de los estudiantes Alexander Meza García y Anel Obando Sibaja de la carrera Licenciatura en Educación Comercial.

Atentamente,

CAROLINA
HERNANDEZ
CHAVES (FIRMA)

Firmado digitalmente por
CAROLINA HERNANDEZ
CHAVES (FIRMA)
Fecha: 2021.04.09 09:10:20
-06'00'

Carolina Hernández Chaves
Académica
Escuela de Secretariado Profesional

Anexo 2.

Carta de aprobación de lector Álvaro Cortés González.

Viernes 09 de abril de 2021

Señoras/es
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Escuela de Secretariado Profesional

Estimadas/os señores/as:

Les comunico mi anuencia para ser lector del trabajo final de graduación titulado "Guía didáctica para el aprendizaje de la unidad Quality Customer Service, de la sub-área de Comunicación Empresarial, del Undécimo Nivel, de la modalidad Ejecutivo para Centros de Servicio del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas", de los estudiantes Alexander Meza García y Anel Obando Sibaja de la carrera Licenciatura en Educación Comercial.

Atentamente,

Alvaro Cortes Gonzalez
Docente
Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas

ALVARO ENRIQUE
CORTES GONZALEZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
ALVARO ENRIQUE CORTES
GONZALEZ (FIRMA)
Fecha: 2021.04.14 16:58:32
-06'00'

Anexo 3.

Carta de Aprobación de Lectora Yorlenny Montero Fernández

01 de abril de 2023

Comisión de Trabajos Finales de Graduación

Universidad Nacional

Les saludo,

Les comunico mi anuencia para ser lectora del trabajo final de graduación titulado "Guía Didáctica para el aprendizaje de la Unidad Quality Customer Service, instrumental English de la sub-área **Gestión Comercial y de Servicio al Cliente**, especialidad Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente, undécimo nivel, del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas." de los estudiantes Anel Obando Sibaja y Alexander Meza García de la Carrera de Licenciatura en Educación Comercial.

Quedo atenta a cualquier disposición que requieran.

Atentamente,

YORLENY MONTERO FERNANDEZ (FIRMA)	Firmado digitalmente por YORLENY MONTERO FERNANDEZ (FIRMA)
--	---

M. A. Ed. Yorlenny Montero Fernández
Asistente De Dirección
CTP Uladislao Gámez Solano
Curridabat

Cc: Carolina Hernández Chaves, tutora.

Anexo 4

Carta de viabilidad



**COLEGIO TÉCNICO PROFESIONAL JESÚS OCAÑA ROJAS
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE ALAJUELA
CIRCUITO 01
DIRECCIÓN**



Tel: 2443-9109 / 2443-8656

Email: ctp.jesusocanarojas@mep.go.cr

Al contestar, favor refiérase a este número de oficio

CTPJORDIR octubre01-10-2020

Alajuela, 08 de octubre de 2020

Bach. Alexander Meza

Bach. Anel Obando

Estudiantes UNA

Reciba un cordial saludo de parte del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas, Circuito 01, Dirección Regional de Educación de Alajuela.

El suscrito Lic. Sergio Corella Hidalgo, en calidad de Director del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas, les autoriza realizar en esta institución el trabajo final de graduación universitario mediante el proyecto titulado: Guía didáctica para el aprendizaje de la unidad Quality Customer Service, de la sub-área de Comunicación Empresarial, del Undécimo Nivel de la modalidad Ejecutivo para Centros de Servicio del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas.

Es importante indicar que, dicho tema posee viabilidad y sería un gran apoyo para el cuerpo docente que imparte esta unidad de estudio.

Cordialmente,

SERGIO CORELLA
HIDALGO
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por SERGIO CORELLA
HIDALGO (FIRMA)
Fecha: 2020.10.08
15:38:20 +12'00'

Lic. Sergio Corella Hidalgo
Director Institucional

C. archivo consecutivo institucional 2020

Dig. PCF

Voca, impulsando una educación técnica de calidad
"Educar para una nueva ciudadanía"

Anexo 5.

Instrumentos de Indagación

Entrevista

Estimado/a docente:

La siguiente entrevista se elaboró con el objetivo de conocer los materiales, recursos y metodologías que se implementan en la unidad Quality Customer Service, así como las ventajas y las desventajas que posee el uso de las guías didácticas en sus clases. Además, se desea comprender las dificultades y fortalezas de las personas estudiantes durante el desarrollo de la unidad de estudio Quality Customer Service.

La entrevista está dividida en cuatro secciones, cada una posee una temática diferente para abordar los objetivos planteados.

La información brindada será utilizada para fines investigativos y será manejada de forma confidencial.

Agradeceremos su ayuda.

Nombre:

Fecha:

I Sección: Información General sobre la unidad Quality Customer Service.

1. ¿Qué características, en su opinión, posee la unidad Quality Customer Service que facilitan el desarrollo de los saberes esenciales?
2. ¿Cuáles soluciones considera oportunas para la mejora de las limitaciones de la unidad?
3. ¿Ha tenido alguna dificultad a la hora de usar el idioma inglés (recursos, materiales, conocimiento) para brindar los saberes esenciales a los estudiantes de la unidad Quality Customer Service?

II Sección. Implementación de estrategias metodológicas para el desarrollo de la unidad Quality Customer Service.

4. ¿Qué recursos y materiales utiliza para impartir la unidad de estudio? Unidades de estudio
 Tecnologías de la comunicación
 Telephone Doctor
 Recursos audiovisuales
 Podcast
 Lecturas

Otras:

5. En su opinión, ¿qué tipo de estrategias metodológicas ayudan a generar un aprendizaje significativo en los estudiantes durante el desarrollo de la unidad Quality Customer Service?
6. ¿Con respecto a su respuesta anterior, las estrategias metodológicas indicadas facilitan la mediación pedagógica?
7. ¿Utiliza Tecnologías de la Comunicación (Tics) para impartir los saberes esenciales de la unidad? Si su respuesta es afirmativa, indique cuáles utiliza y porqué.
8. En una guía didáctica para la enseñanza de la unidad Quality Customer Service de la subárea Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente, ¿qué estrategia metodológica o recurso didáctico sería fundamental incluir?

III Sección: Dificultades y fortalezas que poseen los estudiantes para adquirir conocimientos de un segundo idioma en la unidad Quality Customer Service.

9. ¿Qué fortalezas considera que poseen los estudiantes a la hora de aprender un segundo idioma?
10. ¿Qué dificultades presentan específicamente los estudiantes en la unidad Quality Customer Service de la subárea Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente?

11. ¿De qué manera han influido esas dificultades en el aprendizaje del estudiante?

IV . Utilización de guías didácticas en la unidad Quality Customer Service.

12. Mencione algunas ventajas y desventajas de las guías didácticas.

13. ¿Ha utilizado guías didácticas para la enseñanza de la unidad Quality Customer Service de la subárea Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente?

¡Muchas gracias por su ayuda!

Anexo 6.

Cuestionario

Estimada/o estudiante:

El siguiente formulario se elaboró con el objetivo de conocer las estrategias didácticas utilizadas en los procesos de mediación pedagógica en la unidad Quality Customer Service, de la sub-área Gestión Comercial y Comunicación para el Servicio al Cliente. Así como la importancia que esta unidad de estudio tiene para formar profesionales bilingües en el país.

La información brindada será utilizada con fines investigativos y será manejada de forma confidencial.

Agradecemos su cooperación.

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que considere correcta.

Sección I. Datos Personales

Correo electrónico:

Género:

Sección:

Sección II. Dominio del Idioma

1. ¿Ha recibido clases de inglés a lo largo de su proceso en Educación Media y Diversificada?
Si su respuesta es negativa, pase a la pregunta 3.

Sí

No

2. En una escala del 1 al 4, donde 1 es nada seguro y 4 es muy seguro. ¿Considera que usted podría mantener una conversación casual en el idioma inglés por un tiempo prolongado?

Nada seguro 1 2 3 4 Muy seguro

Sección III. Metodologías de enseñanza

De acuerdo con Ferreiro (2009), “Las estrategias y técnicas de enseñanza aprendizaje se encargan de articular las actividades que el docente propone a sus estudiantes. Surge entonces la oportunidad para que el docente se convierta en un diseñador de escenarios y ambientes educativos experienciales, situados, enriquecidos y distribuidos, en los que intervengan diversas variables; entre ellas, el espacio físico o virtual, la duración de la actividad, el tipo y número de participantes, los recursos o materiales por emplear, los contenidos por revisar, las acciones por ejecutar, pero sobre todo, la competencia que se desea alcanzar mediante los resultados esperados” (pág. 42).

De acuerdo con lo anterior, por favor, responda las siguientes preguntas:

3. ¿Qué tipos de estrategias o técnicas ha utilizado su profesor para la enseñanza de la unidad Quality Customer Service de la sub-área Gestión Comercial y Comunicación para el Servicio al Cliente?

- Proyectos
- Trabajo grupal
- Presentaciones orales
- Entrevistas
- Repetición
- Lectura de textos
- Dictados
- Juegos de roles
- Unidades didácticas
- Aplicaciones tecnológicas
- Estudios de casos
- Portafolio
- Ejercicios de redacción y ortografía
- Otros

4. ¿Le permitieron las estrategias o técnicas planteadas por su docente le permitieron desarrollar una adecuada habilidad lingüística en el idioma inglés para poder comunicarse? Sí o no, amplíe su respuesta.

5. En una escala del 1 al 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho. ¿Qué tan satisfecho o satisfecha se siente con las clases recibidas para Quality Customer Service de la sub-área Gestión Comercial y Comunicación para el Servicio al Cliente?

Nada satisfecha/o 1 2 3 4 5 Muy satisfecha/o

6. ¿Qué factores personales considera usted que limitan su aprendizaje del idioma inglés?

7. ¿El o la docente permite espacios de discusión de los temas por abordar y la construcción de conocimientos colectivos (foros, trabajos grupales, debates, etc.)?

Sí ()

No ()

Sección IV. Sugerencias de mejora para la mediación pedagógica

8. ¿Cuáles tipos de estrategias metodológicas considera que le podrían beneficiar para un mejor aprendizaje del idioma inglés?

() Dramatizaciones (role plays)

() Recursos audiovisuales

() Aplicaciones tecnológicas

() Material impreso (libros, guías, manuales)

() Juegos que permitan aprender vocabulario

() Hablar con nativo hablantes

() Escuchar música

() Ver programas en inglés

() Otros, amplíe

9 ¿Qué actividades o estrategias didácticas innovadoras o no tradicionales, le gustaría que fueran implementadas en las clases de inglés como segundo idioma?

Según Aguilar (2004), "Una guía didáctica es el material educativo que deja de ser auxiliar, para convertirse en herramienta valiosa de motivación y apoyo; pieza clave para el desarrollo del proceso de enseñanza, porque promueve el aprendizaje autónomo al aproximar el material de estudio al alumno" (p. 183).

10 Con base en el enunciado anterior, ¿Conoce la funcionalidad que poseen las Guías Didácticas en el proceso de enseñanza y aprendizaje? Si su respuesta es negativa pase a la pregunta 12.

Sí

No

11 De acuerdo con la respuesta de la pregunta 10, amplíe su respuesta: ¿Comente cómo ha sido su experiencia con estas guías, han sido de ayuda en su proceso de aprendizaje del idioma inglés?

12 ¿Cuáles considera que son sus principales debilidades a la hora del aprendizaje del idioma inglés? Puede seleccionar varias.

- Vocabulario
- Escucha
- Habla
- Redacción
- Material didácticos
- Recursos tecnológicos
- Atención individualizada
- Actividades varias
- Lectura
- Gramática
- Falta de motivación
- Carencia de material didáctica
- Carencia de recursos tecnológicas
- Otros

¡Muchas gracias por su tiempo!

Anexo 7.

Instrumentos de Validación de la Guía Didáctica
Cuestionario

Estimado/a estudiante:

El siguiente formulario se elaboró con el objetivo de conocer su opinión con respecto a las actividades desarrolladas en la Guía Didáctica.

La información brindada será utilizada con fines investigativos y será manejada de forma confidencial.
. Agradeceremos su cooperación.

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que considere correcta.

Sección I. Datos Personales

Correo electrónico:

Género:

Edad:

Sección:

Sección II.

1. En una escala del 1 al 4, donde 1 es nada relevante y 4 es muy relevante. ¿Qué tan relevante considera la utilización de este tipo de recursos para el desarrollo de las clases en esta unidad de estudio?

Muy relevante 1 2 3 4 Nada relevante

2. ¿Cuáles actividades le llamaron más la atención?

- a. Make a story!
- b. Warm Up
- c. Telephone Alphabet
- d. Tutor Mike
- e. Flashcards
- f. Video problem solving
- g. ¿Quién quiere ser millonario?
- h. Herramienta Flip
- i. Kahoot

j. Conjunto de actividades de The Service Mentality

3. ¿Qué hizo que la o las actividades seleccionadas llamaran su atención?

4. ¿Cuáles actividades cambiaría?

k. Make a story!

k. Warm Up

k. Telephone Alphabet

k. Tutor Mike

k. Flashcards

k. Video problem solving

k. ¿Quién quiere ser millonario?

k. Herramienta Flip

k. Kahoot

k. Conjunto de actividades de The Service Mentality

5. Indique la razón del por qué las cambiaría

6. ¿Considera que las estrategias desarrolladas por el docente están contextualizadas a la realidad del Servicio al cliente de la actualidad?

Anexo 8.

Entrevista

Estimado/a docente:

La siguiente entrevista se elaboró con el objetivo de conocer su perspectiva con respecto a los materiales, recursos y metodologías utilizadas en Guía Didáctica facilitada para el desarrollo de la unidad Quality Customer Service

La información brindada será utilizada para fines investigativos y será manejada de forma confidencial.

Agradeceremos su ayuda.

Sección I.

Nombre:

Fecha:

Sección II.

2. En una escala del 1 al 4, donde 1 es nada innovador y 4 es muy innovador. ¿Qué tan innovadora considera que fue la propuesta utilizada para desarrollar la clase?

Nada innovador 1 2 3 4 Muy innovador

3. En una escala del 1 al 4, donde 1 es nada relevante y 4 es muy relevante. ¿Qué tan relevante considera la utilización de este tipo de recursos para el desarrollo de las clases en esta unidad de estudio?

Muy relevante 1 2 3 4 Nada relevante

4. ¿Cuáles actividades le llamaron más la atención?
- a. Make a story!
 - b. Warm Up
 - c. Telephone Alphabet
 - d. Tutor Mike
 - e. Flashcards
 - f. Video problem solving
 - g. ¿Quién quiere ser millonario?
 - h. Herramienta Flip
 - i. Kahoot
 - j. Conjunto de actividades de The Service Mentality

5. Indique la razón del porqué le llamaron su atención

6. ¿Cuáles actividades cambiaría?
- k. Make a story!
 - k. Warm Up
 - k. Telephone Alphabet
 - k. Tutor Mike
 - k. Flashcards
 - k. Video problem solving
 - k. ¿Quién quiere ser millonario?
 - k. Herramienta Flip
 - k. Kahoot
 - k. Conjunto de actividades de The Service Mentality

7. ¿Por qué cambiaría esa o esas actividades ?

8. ¿Las estrategias desarrolladas, están contextualizadas a la realidad del Servicio al cliente de la actualidad? Explique

GUÍA DIDÁCTICA

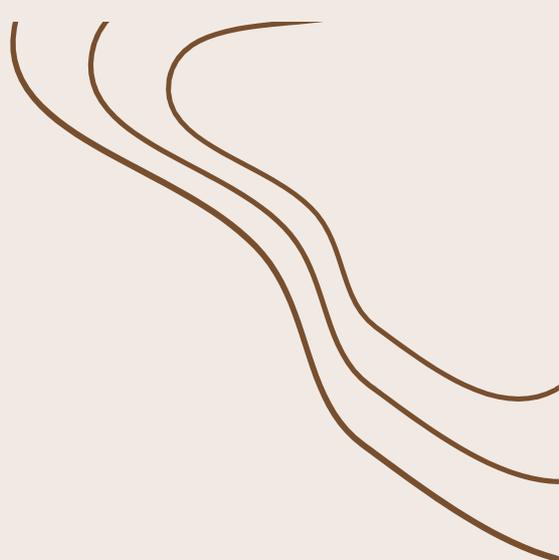
Guía Didáctica para el aprendizaje de la Unidad Quality Customer Service, instrumental English de la sub-área Gestión Comercial y Comunicación para el Servicio al Cliente, especialidad Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente, undécimo nivel, del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas.



ALEXANDER MEZA - ANEL OBANDO

2023

ÍNDICE



- 03** PRESENTACIÓN Y USO DE LA GUÍA
ACTIVIDAD DE INICIO: MAKE A STORY!
 - 05** PROFESOR / ESTUDIANTES
WARM UP
 - 07** PROFESOR / ESTUDIANTES
 - 09** TELEPHONE ALPHABET
PROFESOR / ESTUDIANTES
 - 11** TUTOR MIKE
PROFESOR / ESTUDIANTES
 - 13** ACTIVIDAD FLASHCARDS
PROFESOR / ESTUDIANTES
 - 15** VIDEO PROBLEM SOLVING
PROFESOR / ESTUDIANTES
 - 17** ¿QUIÉN QUIERE SER MILLONARIO?
PROFESOR / ESTUDIANTES
 - 19** HERRAMIENTA FLIP
PROFESOR/ESTUDIANTES
- 

21 KAHOOT
PROFESOR / ESTUDIANTES

23 THE SERVICE MENTALITY KEY POINTS
PROFESOR / ESTUDIANTES

24 ACTIVIDADES A DESARROLLAR
PROFESOR / ESTUDIANTES

29 BIBLIOGRAFÍA

PRESENTACIÓN

La presente guía es el resultado del proyecto de investigación titulado "Guía Didáctica para el aprendizaje de la Unidad Quality Customer Service, instrumental English de la sub-área Gestión Comercial y Comunicación para el Servicio al Cliente, especialidad Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente, undécimo nivel, del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas".



Las estrategias propuestas fueron señaladas por el personal estudiantil como interesantes e innovadoras, en los instrumentos de validación realizados durante el proceso de investigación.

Por lo que, se consideró este tipo de actividades relacionadas con la gamificación como un conjunto de estrategias significativas para su proceso de aprendizaje.

Finalmente, el propósito de esta Guía Didáctica, es proporcionar un recurso que sea innovador y contextualizado a las necesidades del Servicio al Cliente en la actualidad.

En esta guía podrá encontrar estrategias didácticas, las cuales incluyen recursos lúdicos, online y tecnológicos offline, que permitan un espacio para el desarrollo de habilidades blandas como el trabajo en equipo, iniciativa, innovación, resolución de problemas, participación activa, entre otras.



03

USO DE LA GUÍA

A lo largo de las actividades encontrarás dos íconos en la parte superior derecha, que representan al docente y a los estudiantes.

Esto para diferenciar entre las actividades que implementará cada uno. Así como las indicaciones y pasos a seguir en cada actividad.

A continuación, se presentarán ambos íconos:



Docente



Estudiantes



ACTIVIDAD DE INICIO: MAKE A STORY!



PASO 1

Compartir con el estudiantado un lugar o una situación para que construyan una historia en conjunto con base en la información que les diste. Si es en inglés, ¡es mejor!

EJEMPLO

Llamada de un cliente que está haciendo una reservación en un hotel por teléfono.

ESTUDIANTE 1

Hello! I want to...

Continúa el estudiante 2 añadiéndole detalles a la historia.

ESTUDIANTE 2

Make a reservation for...

Continúa el estudiante 3 y así sucesivamente hasta que todos añadan algún detalle a la historia.



MAKE A STORY!

Escuchar el contexto que va a indicar tu profesor. Junto con tus compañeros cree una historia en conjunto.



Ejemplo



Tu profesor te dice:
The context is a client calling to a hotel.



Uno de tus compañeros empieza:
Hello! I want to...



Estudiante 2:
Make a reservation...



Estudiante 3:
For 3 people...



WARM-UP

07

GOOD / BAD CUSTOMER SERVICE

El video que vas a compartir, tiene la finalidad de mostrar dos diferentes escenarios de Servicio al Cliente.

El primero es un mal Servicio al Cliente en una recepción y el segundo un buen ejemplo de Servicio al Cliente, para que tus estudiantes puedan diferenciar de una forma más sencilla las estrategias adecuadas a la hora de atender a un cliente, además del vocabulario en inglés.

Pasos a seguir:

Paso 1: Mostrar el video con diferentes escenarios del manejo del Servicio al Cliente para introducir el tema, “Protocolo de Servicio al Cliente”.

Paso 2: Permitir un espacio a tus estudiantes para que comenten el video.



Accede al video con este Código QR o acceda por medio del siguiente [link](#)



GOOD / BAD CUSTOMER SERVICE

Accede al video Poor vrs Great Customer Service mediante este Código QR o medio del siguiente link



Paso 1

Observar el video que va a presentar tu profesor.



Paso 2

Comentar el video con tus compañeros y profesor.



Paso 3

Brindar opiniones y comentarios sobre lo que te pareció.



“TELEPHONE ALPHABET INFO-GAP” (ADAPTABILITY)

La finalidad de este recurso es fomentar las habilidades de deletreo en inglés en el estudiantado, por medio de las siguientes estrategias:

Telephone Alphabet

	English	NATO	International	Symbol	Name
A	Alfred	Alfa	Amsterdam	:	Colon
B	Benjamin	Bravo	Baltimore	;	Semicolon
C	Charles	Charlie	Casablanca	,	Comma
D	David	Delta	Denmark	#	Pound sign
E	Edward	Echo	Edison	/	Slash
F	Frederick	Foxtrot	Florida	\	Backslash
G	George	Golf	Gallipoli	*	Asterisk or star
H	Harry	Hotel	Havana	^	Carat
I	Isaac	India	Italy	.	Period or dot
J	Jack	Juliet	Japan	@	AT sign
K	King	Kilo	Kilogram	&	Ampersand
L	London	Lima	London	~	Tilde
M	Mary	Mike	Madagascar	!	Exclamation mark
N	Nelly	November	New York	?	Question mark
O	Oliver	Oscar	Oslo	-	Dash or minus sign
P	Peter	Papa	Paris	+	Plus sign
Q	Queen	Quebec	Queen	=	Equal sign
R	Robert	Romeo	Rome	>	Greater than
S	Samuel	Sierra	Santiago	<	Less than
T	Thomas	Tango	Tripoli	[]	Brackets
U	Uncle	Uniform	Uppsala	()	Parenthesis
V	Victor	Victor	Valencia	{ }	Squiggly brackets
W	William	Whisky	Washington	"	Double quote
X	X-ray	X-ray	X-ray	'	Single quote
Y	Yellow	Yankee	Yokohama	_	Underscore
Z	Zebra	Zulu	Zurich	-	Hyphen

Compartir el material “Telephone Alphabet Info-GAP” (Adaptability) o Word List (Customer Service) para fomentar la práctica del deletreo en el estudiantado.

Accede al "Telephone Alphabet Info-Gap" mediante el Código QR o por medio del siguiente link





“TELEPHONE ALPHABET INFO-GAP”

Si te preguntan tu correo en inglés,
¿sabés deletrearlo?

Accedé al material por medio del
código QR o por medio del siguiente
link



**Con el material que te dio tu profesor, hacé lo
siguiente:**



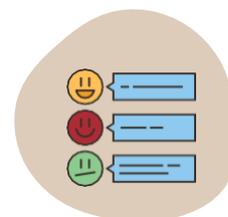
Realizar la práctica que te indicó tu
profesor.



Intercambiar respuestas con tus
compañeros y compañeras.



Practicar tu correo electrónico y
nombre completo con el alfabeto
que te dieron



Brindar una opinión de qué
te pareció este recurso.

TUTOR MIKE, PRÁCTICA ONLINE



Tutor Mike es un asistente virtual que te permite entablar una conversación sobre el tema que vos querrás.

Paso 1: Compartir el link del recurso online “Tutor Mike” con tus estudiantes.

Paso 2: Fomentar la práctica y simulación de un caso de atención al cliente por medio del recurso.

Paso 3: Permitir un espacio para los comentarios y retroalimentación de la actividad.



Accede a Tutor Mike desde este Código QR o por medio del siguiente [link](#)



TUTOR MIKE

Tutor Mike es un asistente virtual que te permite entablar una conversación sobre el tema que vos querrás.



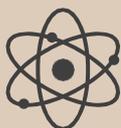
Paso 1

Ingresar al link que te compartió tu profesor mediante el Código QR de arriba o por medio del siguiente link



Paso 2

Crear una conversación con el asistente virtual sobre el tema "Customer Service". Inicia un chat realizando una reservación de hotel.



Paso 3

Actuar (role play) la conversación con un compañero.



ACTIVIDAD FLASHCARDS

El propósito de esta actividad, es facilitar unas cartas con emoticones a los estudiantes, con el fin de utilizarlos y reaccionar ante frases comúnmente utilizadas en Servicio al Cliente. Esto para desarrollar la empatía ante situaciones que se pueden presentar en este tipo de ambientes.

Seguí los siguientes pasos:

Paso 1: Facilitar las tarjetas a los estudiantes. Indica que deben buscar una pareja.

Paso 2: Utilizar frases comunes que se pueden presentar en una atención al cliente

Paso 3: Permitir un espacio para los comentarios y retroalimentación de la actividad.

Accedé a las flashcards mediante este código QR o por medio del siguiente [link](#)





FLASHCARDS

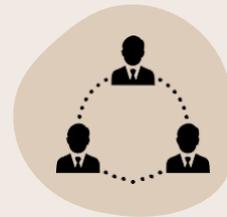
Reacciona a cada frase que se presente por medio de las flashcards.



Accede a las flashcards mediante el Código QR o por medio del siguiente link



Buscar un compañero o una compañera para realizar la actividad.



Cambiar los roles y lee o reacciona a las frases por medio de los emoticones.



Seleccionar a una pareja para que lea o reaccione a las frases por medio de los emoticones brindados.



Compartir tus opiniones con tus compañeros y profesor.



VIDEO PROBLEM SOLVING

En este video, se presentan tips para la resolución asertiva de problemas o situaciones en Servicio al Cliente, con el propósito de crear posibles escenarios.

Paso 1: Presentar el video "Problem Solving" a tus estudiantes.

Paso 2: Permitir un espacio para los comentarios y retroalimentación de la actividad.



Accede al video mediante el Código QR o por medio del siguiente [link](#)



VIDEO PROBLEM SOLVING

Accede al video mediante el Código QR o por medio del siguiente link



Paso 1

Prestar atención al video que se presentará.



Paso 2

Compartir tus ideas y opiniones con tus compañeros y profesor.



Paso 3

Brindar una retroalimentación de la actividad.



¿QUIÉN QUIERE SER MILLONARIO?

Por medio de la utilización de Power Point, se creó el ambiente del juego “Quién Quiere ser Millonario”. busca generar un espacio en el que los estudiantes respondan preguntas relacionadas con un buen Servicio al Cliente. Además, de fomentar el trabajo en equipo, liderazgo y resolución de problemas.

Accede al video mediante el Código QR o por medio del siguiente [link](#)



Seguí los siguientes pasos:

Paso 1: Agrupar a los estudiantes en dos equipos.

Paso 2: Mencionar las instrucciones del juego (Según se muestra en el recurso).

Paso 3: Permitir un espacio para los comentarios y retroalimentación de la actividad.



¿QUIÉN QUIERE SER MILLONARIO?

¿Alguna vez te has imaginado en la silla caliente de ¿Quién Quiere Ser Millonario??

¡Juguemos!



Accede al juego mediante el Código QR o por medio del siguiente link



Seguir las indicaciones dadas por tu profesor.



Participar activamente en la dinámica por medio de opiniones y sugerencias.



Compartir una retroalimentación con los compañeros y profesor con respecto a esta actividad.



HERRAMIENTA FLIP

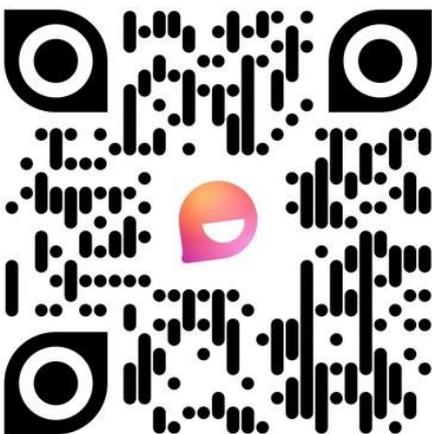
Esta herramienta sirve para crear videos de manera interactiva. El objetivo de la actividad es crear un role play, en el que los estudiantes generen un caso sobre una llamada o atención al cliente. Esto con base en los temas vistos anteriormente.

Seguí los siguientes pasos:

Paso 1: Compartir el link de la herramienta con los estudiantes.

Paso 2: Mostrar cómo funciona la herramienta y mencionar las instrucciones para grabar un video por medio de un Role Play en el que se presente un escenario de atención al cliente.

Paso 3: Brindar un espacio para los comentarios y retroalimentación de la actividad.

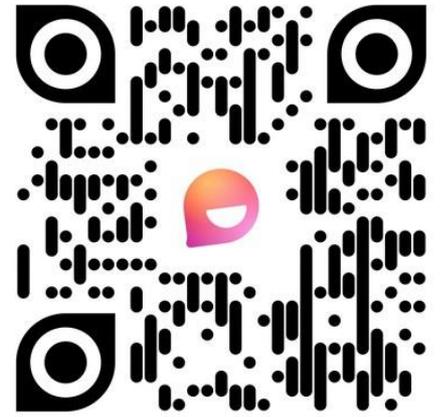


Accede a la herramienta mediante el Código QR o por medio del siguiente [link](#)



FLIP

Accede a la herramienta mediante este Código QR o por medio del siguiente [link](#)



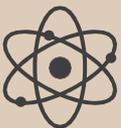
Paso 1

Buscar un compañero o compañera para formar una pareja de trabajo.



Paso 2

Establecer una idea para crear un Role Play y graba el video.



Paso 3

Observar el video de tus compañeros y brinda realimentación.



KAHOOT

Kahoot, es una herramienta online que permite la realización de dinámicas tipo encuestas de una forma interactiva. Permite realizar actividades de forma individual y grupal sobre un tema en común.

Para fines de esta propuesta, se tiene como propósito, fomentar la práctica del tema Servicio al Cliente. Se presentará una serie de frases en las que el estudiantado responderá de acuerdo a los temas vistos.

Accede a Kahoot mediante este Código QR o por medio del siguiente [link](#)



Seguí los siguientes pasos:

Paso 1: Brindar a tus estudiantes las indicaciones a seguir para esta dinámica.

Paso 2: Mediar durante el desarrollo de esta actividad.

Paso 3: Permitir un espacio para los comentarios y retroalimentación de la actividad.



KAHOOT

Accede a Kahoot mediante este
Código QR o por medio del siguiente [link](#)



Pon en práctica el conocimiento
adquirido hasta el momento, mientras
te divertís con esta herramienta.



Seguí las indicaciones dadas
por tu profesor.



Forma parte activamente de la
dinámica al responder las
preguntas y compartir tus
ideas y opiniones.



Brinda tu retroalimentación con respecto a la
herramienta utilizada.



THE SERVICE MENTALITY KEY POINTS

El recurso didáctico "Telephone Doctor", hace hincapié en 7 pilares fundamentales para el desarrollo de las habilidades y actitudes a la hora de brindar un eficaz servicio al cliente.



EMPATHY



ENTHUSIASM



OWNERSHIP



RESPONSIBILITY



ADAPTABILITY



RESILIENCY



BALANCE



ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR

24

EMPATHY

- Actividad: Describa a su compañero.
- Objetivo: Generar un espacio en donde el estudiantado se conozca, así como para generar un ambiente positivo dentro del aula.
- Desarrollo de la dinámica: Agrupar la clase en parejas e indicarle al estudiantado que debe describir el carácter y mencionar algunas fortalezas y debilidades que considere que le puede ayudar a mejorar. Finalmente, el docente explicará el concepto de la empatía y su importancia.

•

RESPONSIBILITY

Actividad: Dinámica de postes

- Objetivo: Generar el sentido de responsabilidad en los estudiantes al momento de tomar decisiones. (reflexionar sobre lo que puede o no suceder)

Desarrollo: Formar un círculo con los estudiantes, tener una baraja de cartas y colocarlas en el piso o sobre una superficie que sea visible, realizar billetes ficticios para que puedan ser utilizados por los estudiantes (recomendación). Indicar las reglas según el video adjunto.

Video: <https://www.youtube.com/watch?v=m6zUqxF97tU>



ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR

ENTHUSIASM

- Actividad: Juego de puntería.
- Objetivo: Comprender el sentimiento de entusiasmo por medio de un juego.
- Desarrollo: La persona docente lleva una canasta y bolas pequeñas de plástico para encestar en la canasta. Cada estudiante, tendrá 5 intentos para encestar la mayor cantidad de bolas posible. La idea es que comprendan la diferencia entre cómo se sienten al encestar y al no lograrlo. Ya que, usualmente el entusiasmo está presente cuando se logran los objetivos propuestos y disminuye si no se logran.

ADAPTABILITY

- Actividad: Laberinto a ciegas
- Objetivo: Fomentar la capacidad adaptativa del estudiantado, invitándoles a salir de su zona de confort. Desarrollo de la actividad:
- Escoger un espacio amplio y con obstáculos. (esto para complicar el paso)
- Vendar los ojos de todos los estudiantes.
- Formar una línea con todos los estudiantes.

Seguidamente, seleccionar 2 guías. Los guías deberán indicar el paso a seguir. Uno irá al frente y otro atrás de la línea.

El propósito es observar cómo con la limitación de sentidos, los estudiantes logran llegar a la meta con trabajo en equipo y adaptabilidad a los obstáculos presentes. Finalmente, el docente explicará el porqué de esta actividad y brindará la definición de adaptabilidad y su importancia.



ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR

OWNERSHIP

- Actividad: Video de Problem Solving.
- Objetivo: Entender la importancia de tomar acción en la resolución de problemas presentados por los clientes mediante un video.
- Desarrollo: Reproducir el video Disappointed Customers—Problem Solving y luego comentar la importancia de las acciones que se pueden realizar desde el Departamento de Servicio al cliente para la mejora continua.

RESILIENCY

- Actividad: Fortaleciendo emociones
- Objetivo: Fortalecer la resiliencia en el estudiantado, el manejo de emociones.
- Desarrollo: El personal docente dividirá a los estudiantes en parejas. Uno será el cliente y el otro el agente de servicio. Se le indicará al cliente que debe mostrarse muy molesto y hasta cierto punto poco empático. El agente de servicio al cliente debe mostrarse ecuánime y dispuesto a brindar un buen trato con el cliente. Una vez finalizado el primer roleplay, se pueden intercambiar papeles. El objetivo de esta actividad es mostrar la importancia de ser resiliente ante este tipo de situaciones, así como el manejo de emociones ante malos tratos de los clientes.



ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR

BALANCE

- Actividad: Equilibrio dinámico.
- Objetivo: Interpretar, por medio de un juego colaborativo, la importancia del balance a la hora de trabajar con clientes.
- Desarrollo: Los jugadores se ubican en círculo. A cada jugador se le asignará un número: 1 o 2, de manera intercalada.

Se les solicita a los jugadores que se tomen de las manos. Los jugadores número 1 deberán inclinar todo su cuerpo hacia delante, los jugadores número 2 deberán evitar que sus compañeros caigan, por lo tanto, deben inclinarse hacia atrás, buscando la forma de generar el equilibrio.

Se debe corregir que la posición de los jugadores sea la correcta, es decir los pies juntos y el cuerpo rígido como una tabla. Quien dirige el juego indica el momento en el cual todos los números 1 deberán inclinarse.

Cuando el grupo ya logra alcanzar el equilibrio, se les pide a los jugadores que lo hagan a la inversa, es decir los números 1 hacia atrás y los números 2 hacia adelante.

Esta actividad se repite varias veces hasta lograr tener el equilibrio el grupo completo.

Video de referencia: [Equilibrio dinámico](#)

REFERENCIAS

APRENDIZAJE COLABORATIVO

Tecnológico de Monterrey. (s.f). Aprendizaje colaborativo. Técnicas Didácticas. Programa de Desarrollo de Habilidades Docentes. https://www.itesca.edu.mx/documentos/desarrollo_academico/metodo_aprendizaje_colaborativo.pdf

DISAPPOINTED CUSTOMER. PROBLEM SOLUTION

Canity. (2016) Disappointed Customers - Problem Solving. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=y-4LBeLduvA>

DISAPPOINTED CUSTOMER. PROBLEM SOLUTION

EL JUEGO COMO MEDIACIÓN PEDAGÓGICA

Tamayo, A. & Restrepo, J. (2016). El juego como mediación pedagógica en la comunidad de una institución de protección, una experiencia llena de sentidos. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos, 13(1), 105-128.

EL JUEGO DE LOS POSTES

Dinámica: Juego Postes (Toma de Decisiones). Grupo RE, Youtube (2016).

<https://www.youtube.com/watch?v=m6zUqx97tU>

REFERENCIAS

EQUILIBRIO DINÁMICO

Crea y Juega. (2016) Equilibrio Dinámico. YouTube.
youtube.com/watch?v=Sq8k_n9kPvk

FLIP

Microsoft. (2023) Flip. <https://info.flip.com/es-us.html>

FLIP

Microsoft. (2023) Flip. <https://info.flip.com/es-us.html>

GUÍA DIDÁCTICA INTERACTIVA PARA LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DEL IDIOMA INGLÉS

Romero, A., Cueva, M., Castro, S. y Falconi, A. (2017). Guía didáctica interactiva para la enseñanza-aprendizaje del idioma inglés. Didasc@lia Didáctica y Educación. Vol. 8. N° 2.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6632900>

KAHOOT

Alexander Meza. (2023) (Customer Service) Kahoot.
<https://create.kahoot.it/share/customer-service/7b9cdb03-7396-42a3-a0b8-76d59ae9feda>

REFERENCIAS

TUTOR MIKE

Rong-Chang ESL, Inc. (2023) Talk to "Tutor Mike".

https://www.rong-chang.com/tutor_mike.htm

VOICEMAKER

Voicemaker Technologies Pvt. (2023) Voicemaker.

<https://voicemaker.in/>

GUÍA DIDÁCTICA

Universidad Nacional

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Secretariado Profesional

Trabajo Final de Graduación

ANEL OBANDO - ALEXANDER MEZA