

**EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL Y LABORAL DEL  
PROYECTO DE EXTENSIÓN COMUNITARIA "MANEJO  
BÁSICO DE OFICINAS" DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CON  
ADOLESCENTES DEL ÁREA METROPOLITANA EXCLUIDOS  
DEL SISTEMA EDUCATIVO FORMAL, EN EL AÑO 2002**

**TESIS DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE  
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN COMERCIAL**

**POSTULANTE  
BACH. MARÍA EUGENIA CALVO GAMBOA**

**CAMPUS OMAR DENGO  
2006**



**ESTE TRABAJO DE GRADUACIÓN FUE ACEPTADO POR EL  
TRIBUNAL RESPECTIVO DE LA ESCUELA DE SECRETARIADO  
PROFESIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL COMO  
REQUISITO PARA OPTAR POR EL GRADO DE  
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN COMERCIAL**

MBA Luis Diego Salas Ocampo  
Representante del Decano

---

M.Sc. Margarita Vargas Calvo  
Directora Escuela Secretariado Profesional

---

Licda. Herminia Ramírez Alfaro  
Directora de Tesis

---

M.Sc. Jorge Lisímaco Guevara Leiva  
Lector

---

Licda. Digna Hernández Jiménez  
Lectora

---

Br. María Eugenia Calvo Gamboa  
Postulante

---



## **DEDICATORIA**

En memoria de mi padre Rafael, físicamente ausente pero siempre presente en mi mente.

Con mucho cariño a mi madre Amelia, por su apoyo, paciencia y comprensión.

Con amor a mi hija Patricia y a mi nieta María Paula.



## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios Todopoderoso que siempre me da fortaleza en todo lo que emprendo y a Quien continuamente tuve presente desde el inicio hasta la finalización de este trabajo.

A mi Directora de Tesis, Licda. Herminia Ramírez Alfaro por su apoyo, y colaboración. Gracias profesora por la confianza y seguridad depositada en mi persona para la elaboración de esta tesis.

A mis lectores, M.Sc. Jorge Lisímaco Guevara Leiva y a la Licda. Digna Hernández Jiménez, por su ayuda y colaboración desinteresadas en las diferentes etapas de este trabajo.

A Mainor González Calvo, profesor de Filología de la Universidad de Costa Rica, por su dedicación en la revisión de estilo.

A Vicky, abogada y hermana y a su esposo, Jorge Leiva, economista y profesor de la Universidad de Costa Rica; ambos por su ayuda fraterna en la revisión del trabajo.

A Pablo Andrés por su colaboración.

**QUE DIOS LES BENDIGA**



## TABLA DE CONTENIDOS

	<b>No. Página</b>
<b>HOJA DE APROBACIÓN</b> .....	i
<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
 <b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA</b>	
1. El problema y su importancia .....	6
2. Objetivos	
2.1. Objetivo General .....	8
2.2. Objetivos específicos .....	8
 <b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
1. Reseña histórica de la Universidad Nacional .....	10
2. Reseña Histórica de la Escuela de Secretariado Profesional .....	14
3. ¿Qué es un proyecto de extensión comunitaria? .....	16
4. Origen del Proyecto Manejo Básico de Oficinas .....	17
5. ¿Qué se entiende por manejo básico de oficinas? .....	19
6. Programa del Proyecto de Extensión Comunitaria Manejo Básico de Oficinas .....	20
7. Antecedentes y características de los jóvenes y adolescentes excluidos del sistema educativo formal, que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas en el año 2002 .....	26



8. ¿Qué se entiende por jóvenes y adolescentes? .....	32
8.1. Sistema educativo .....	34
8.1.1. Sistema educativo formal .....	34
8.1.2. Sistema educativo no formal .....	34
9. Descripción de impacto social y laboral .....	34
10. Evaluación de proyectos .....	36
10.1. Concepto de Evaluación .....	37
10.2. ¿En qué consiste la evaluación de proyectos? .....	38
10.3. Objetivos de la evaluación .....	38

### **CAPÍTULO III: PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO**

1. Tipo de investigación .....	41
2. Tipo de evaluación de impacto social .....	41
3. Fuentes de información .....	42
3.1 Fuentes bibliográficas .....	42
3.2 Informantes claves .....	43
4. Participación en la evaluación del proyecto .....	43
4.1. Evaluación externa .....	43
4.2. Evaluación interna .....	43
4.3. Evaluación mixta .....	43
4.4. Autoevaluación .....	43
4.5. Evaluación participante .....	43



5. Momento de la evaluación .....	44
5.1. Evaluación ex-ante .....	45
5.2. Evaluación concurrente .....	45
5.3. Evaluación ex-post .....	45
6. Procedimiento para recopilar la información .....	45
6.1. Entrevista telefónica .....	46
6.2. Entrevista .....	46
7. Variables: su definición e instrumentación .....	46
7.1. Calidad de vida .....	47
7.2. Grado de utilidad de los módulos .....	49
7.3. Cantidad de jóvenes que trabajan y su ocupación laboral .....	52
7.4. Expectativas de la población en estudio .....	52
8. Procedimiento para las entrevistas a informantes claves .....	53
9. Trabajo de Campo .....	55
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>57</b>
<b>CAPÍTULO V: ALCANCES DEL ESTUDIO</b> .....	<b>127</b>
1. Proyecciones .....	128
2. Limitaciones .....	129
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>131</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>135</b>



<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	139
1. Bibliografía citada .....	140
2. Bibliografía consultada .....	141
3. Entrevistas .....	142

## **ANEXOS**

### **ANEXO #1**

Cuadros y gráficos respecto del tiempo asignado a los módulos del Proyecto .....	143
--	-----

### **ANEXO #2**

Instrumento #1: Cuestionario aplicado a jóvenes en estudio .....	148
--	-----

### **ANEXO #3**

Instrumento #2: Cuestionario aplicado a profesoras practicantes .....	149
---	-----

### **ANEXO #4**

Instrumento #3: Cuestionario aplicado a jefes de los jóvenes .....	150
--	-----

## **ÍNDICE DE CUADROS**

<b>CUADRO #1: DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO DE LOS JÓVENES QUE RECIBIERON EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2002</b>	58
<b>CUADRO #2: EDAD DE LOS ENCUESTADOS QUE REALIZARON EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	60
<b>CUADRO #3: NIVEL EDUCATIVO EN SECUNDARIA DE LOS JÓVENES QUE REALIZARON EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2002-2004</b>	62
<b>CUADRO #4: DEPENDENCIA ECONÓMICA DE LOS ENCUESTADOS PARA SUS GASTOS PERSONALES ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2002-2004</b>	64
<b>CUADRO #5: OCUPACIÓN LABORAL DE LOS ENCUESTADOS ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2002-2004</b>	66



<b>CUADRO #6:</b>	<b>TIPO DE EMPRESA DONDE TRABAJABAN LOS ENCUESTADOS ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2002-2004</b>	68
<b>CUADRO #7:</b>	<b>TIPO DE TRABAJO DONDE LABORABAN LOS ENCUESTADOS ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2002-2004</b>	70
<b>CUADRO #8:</b>	<b>SALARIO DEVENGADO POR MES DE LOS ENCUESTADOS ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2002-2004</b>	72
<b>CUADRO #9:</b>	<b>GRADO DE SEGURIDAD DE LOS ENCUESTADOS EN SU VIDA ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2002-2004</b>	74
<b>CUADRO #10:</b>	<b>CANTIDAD DE ENCUESTADOS QUE TRABAJAN EN LABORES PARA LAS CUALES FUERON PREPARADOS EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	76
<b>CUADRO #11:</b>	<b>RAZONES QUE PRESENTAN LOS ENCUESTADOS QUE NO TRABAJAN EN LABORES PARA LAS CUALES FUERON PREPARADOS EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	78
<b>CUADRO #12:</b>	<b>FUNCIONES QUE DESEMPEÑAN LOS ENCUESTADOS QUE TRABAJAN EN LABORES PARA LAS CUALES FUERON PREPARADOS EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	80
<b>CUADRO #13-A:</b>	<b>GRADO DE UTILIDAD EN EL TRABAJO DEL MÓDULO ACTIVIDADES DE OFICINA RECIBIDO EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	82
<b>CUADRO #13-B:</b>	<b>GRADO DE UTILIDAD EN EL TRABAJO DEL MÓDULO ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS RECIBIDO EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	84
<b>CUADRO #13-C:</b>	<b>GRADO DE UTILIDAD EN EL TRABAJO DEL MÓDULO DESTREZA MECANOGRÁFICA RECIBIDO EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	86
<b>CUADRO #13-D:</b>	<b>GRADO DE UTILIDAD EN EL TRABAJO DEL MÓDULO TOMA DE NOTAS RECIBIDO EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	88
<b>CUADRO #13-E:</b>	<b>FORMA COMPARATIVA DEL GRADO DE UTILIDAD EN EL TRABAJO DE LOS MÓDULOS RECIBIDOS EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004 .....</b>	90



<b>CUADRO #14: GRADO DE DESEMPEÑO DE LOS ENCUESTADOS QUE LABORAN EN EMPRESAS CON LA PREPARACIÓN RECIBIDA EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>92</b>
<b>CUADRO #15: GRADO DE SATISFACCIÓN DEL TRABAJO QUE REALIZAN LOS SUBALTERNOS POR PARTE DE LOS JEFES PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>94</b>
<b>CUADRO #16: TEMAS QUE LOS ENCUESTADOS CREEN NECESARIO INCLUIR EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES ACTUALES, AÑO 2004</b>	<b>96</b>
<b>CUADRO #17: TEMAS QUE LAS PROFESORAS CONSIDERAN NECESARIOS INCLUIR EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>98</b>
<b>CUADRO #18: ÁREAS QUE EL JEFE CONSIDERA LE HACEN FALTA AL EMPLEADO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES ACTUALES PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>100</b>
<b>CUADRO #19: TIPO DE CERTIFICADO OBTENIDO POR LOS ENCUESTADOS QUE RECIBIERON EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS EN EL AÑO 2002</b>	<b>102</b>
<b>CUADRO #20: OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS RESPECTO DEL TIEMPO ASIGNADO A LOS MÓDULOS PROYECTO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>104</b>
<b>CUADRO #21: VALORACIÓN DEL TIEMPO ASIGNADO A LOS MÓDULOS POR PARTE DE LAS PROFESORAS PRACTICANTES PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>106</b>
<b>CUADRO #22: CARRERAS QUE LES GUSTARÍA ESTUDIAR A LOS ENCUESTADOS QUE REALIZARON EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>108</b>
<b>CUADRO #23: PLANES FUTUROS DE LOS ENCUESTADOS QUE RECIBIERON EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>110</b>
<b>CUADRO #24: VALORACIÓN DE LOS TEXTOS RECOMENDADOS POR LA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL UTILIZADOS POR LAS PROFESORAS PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>113</b>
<b>CUADRO #25: OPINIÓN DE LAS PROFESORAS RESPECTO A LA NECESIDAD DE FORTALECER LOS MÓDULOS DEL PROYECTO MANEJO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>115</b>



<b>CUADRO #26: ACTIVIDAD DE LA EMPRESA DONDE LABORAN LOS JÓVENES PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	119
<b>CUADRO #27: ASPECTOS QUE TOMÓ EN CUENTA EL JEFE PARA ELEGIR AL FUNCIONARIO EN EL PUESTO DE TRABAJO PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	121
<b>CUADRO #28: TIPO DE CAPACITACIÓN QUE RECIBIÓ EL FUNCIONARIO PARA OCUPAR EL PUESTO DE TRABAJO EN LA EMPRESA PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	123
<b>CUADRO #29: TIPO DE FUNCIONES QUE DESEMPEÑAN LOS EMPLEADOS EN EL PUESTO DE TRABAJO PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	125

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

<b>GRÁFICO #1: DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO DE LOS JÓVENES QUE RECIBIERON EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2002</b>	59
<b>GRÁFICO #2: EDAD DE LOS ENCUESTADOS QUE REALIZARON EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	61
<b>GRÁFICO #3: NIVEL EDUCATIVO EN SECUNDARIA DE LOS JÓVENES QUE REALIZARON EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2002-2004</b>	63
<b>GRÁFICO #4: DEPENDENCIA ECONÓMICA DE LOS ENCUESTADOS PARA SUS GASTOS PERSONALES ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINA, AÑO 2002-2004</b>	65
<b>GRÁFICO #5: OCUPACIÓN LABORAL DE LOS ENCUESTADOS ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2002-2004</b>	67
<b>GRÁFICO #6: TIPO DE EMPRESA DONDE TRABAJABAN LOS ENCUESTADOS ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2002-2004</b>	69
<b>GRÁFICO #7: TIPO DE TRABAJO DONDE LABORABAN LOS ENCUESTADOS ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2002-2004</b>	71



<b>GRÁFICO #8:</b>	<b>SALARIO DEVENGADO POR MES DE LOS ENCUESTADOS ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2002-2004</b>	<b>73</b>
<b>GRÁFICO #9:</b>	<b>GRADO DE SEGURIDAD DE LOS ENCUESTADOS EN SU VIDA ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2002-2004</b>	<b>75</b>
<b>GRÁFICO #10:</b>	<b>CANTIDAD DE ENCUESTADOS QUE TRABAJAN EN LABORES PARA LAS CUALES FUERON PREPARADOS EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>77</b>
<b>GRÁFICO #11:</b>	<b>RAZONES QUE PRESENTAN LOS ENCUESTADOS QUE NO TRABAJAN EN LABORES PARA LAS CUALES FUERON PREPARADOS EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>79</b>
<b>GRÁFICO #12:</b>	<b>FUNCIONES QUE DESEMPEÑAN LOS ENCUESTADOS QUE TRABAJAN EN LABORES PARA LAS CUALES FUERON PREPARADOS EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>81</b>
<b>GRÁFICO #13-A:</b>	<b>GRADO DE UTILIDAD EN EL TRABAJO DEL MÓDULO ACTIVIDADES DE OFICINA RECIBIDO EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>83</b>
<b>GRÁFICO #13-B:</b>	<b>GRADO DE UTILIDAD EN EL TRABAJO DEL MÓDULO ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS RECIBIDO EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>85</b>
<b>GRÁFICO #13-C:</b>	<b>GRADO DE UTILIDAD EN EL TRABAJO DEL MÓDULO DESTREZA MECANOGRÁFICA RECIBIDO EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>87</b>
<b>GRÁFICO #13-D:</b>	<b>GRADO DE UTILIDAD EN EL TRABAJO DEL MÓDULO TOMA DE NOTAS RECIBIDO EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>89</b>
<b>GRÁFICO #13-E:</b>	<b>FORMA COMPARATIVA DEL GRADO DE UTILIDAD EN EL TRABAJO DE LOS MÓDULOS RECIBIDOS EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>91</b>
<b>GRÁFICO #14:</b>	<b>GRADO DE DESEMPEÑO DE LOS ENCUESTADOS QUE LABORAN EN EMPRESAS CON LA PREPARACIÓN RECIBIDA EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>93</b>



<b>GRÁFICO #15: GRADO DE SATISFACCIÓN DEL TRABAJO QUE REALIZAN LOS SUBALTERNOS POR PARTE DE LOS JEFES PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>95</b>
<b>GRÁFICO #16: TEMAS QUE LOS ENCUESTADOS CREEN NECESARIO INCLUIR EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES ACTUALES, AÑO 2004</b>	<b>97</b>
<b>GRÁFICO #17: TEMAS QUE LAS PROFESORAS CONSIDERAN NECESARIOS INCLUIR EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>99</b>
<b>GRÁFICO #18: ÁREAS QUE EL JEFE CONSIDERA LE HACEN FALTA AL EMPLEADO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES ACTUALES PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>101</b>
<b>GRÁFICO #19: TIPO DE CERTIFICADO OBTENIDO POR LOS ENCUESTADOS QUE RECIBIERON EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS EN EL AÑO 2002</b>	<b>103</b>
<b>GRÁFICO #20: OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS RESPECTO DEL TIEMPO ASIGNADO A LOS MÓDULOS PROYECTO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>105</b>
<b>GRÁFICO #21: VALORACIÓN DEL TIEMPO ASIGNADO A LOS MÓDULOS POR PARTE DE LAS PROFESORAS PRACTICANTES PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>107</b>
<b>GRÁFICO #22: CARRERAS QUE LES GUSTARÍA ESTUDIAR A LOS ENCUESTADOS QUE REALIZARON EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>109</b>
<b>GRÁFICO #23: PLANES FUTUROS DE LOS ENCUESTADOS QUE RECIBIERON EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>110</b>
<b>GRÁFICO #24: VALORACIÓN DE LOS TEXTOS RECOMENDADOS POR LA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL UTILIZADOS POR LAS PROFESORAS PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>114</b>
<b>GRÁFICO #25: OPINIÓN DE LAS PROFESORAS RESPECTO A LA NECESIDAD DE FORTALECER LOS MÓDULOS DEL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>116</b>
<b>GRÁFICO #26: ACTIVIDAD DE LA EMPRESA DONDE LABORAN LOS JÓVENES PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	<b>120</b>



<b>GRÁFICO #27: ASPECTOS QUE TOMÓ EN CUENTA EL JEFE PARA ELEGIR AL FUNCIONARIO EN EL PUESTO DE TRABAJO PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	122
<b>GRÁFICO #28: TIPO DE CAPACITACIÓN QUE RECIBIÓ EL FUNCIONARIO PARA OCUPAR EL PUESTO DE TRABAJO EN LA EMPRESA PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	124
<b>GRÁFICO #29: TIPO DE FUNCIONES QUE DESEMPEÑAN LOS EMPLEADOS EN EL PUESTO DE TRABAJO PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, AÑO 2004</b>	126



# **INTRODUCCIÓN**

## INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo se presentó para optar por el grado de Licenciatura en Educación Comercial y buscó evaluar el impacto social y laboral que tuvo el Proyecto de Extensión Comunitaria “Manejo Básico de Oficinas”. Éste es impartido por la Universidad Nacional como parte de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional, y es requisito para obtener el grado de Bachiller en Educación Comercial con Concentración en Docencia.

La investigación buscó evaluar el impacto social y laboral en términos de cambios y variaciones, positivos y negativos, en el aprendizaje de los módulos que comprende el citado Proyecto, sobre los y las adolescentes excluidos el Sistema Educativo Formal.

El estudio consideró los resultados obtenidos en la población beneficiada en el año 2002, sus oportunidades laborales en ámbitos tales como consultorios médicos, micro empresas y empresas familiares y la mejora en su calidad de vida como consecuencia del beneficio del Proyecto. Además, es importante señalar que estos estudiantes no continuaron con los estudios educativos formales.

La población consultada provenía del Área Metropolitana, en su mayoría, de zonas marginales de las siguientes comunidades: Goicoechea, San Antonio de Desamparados, San Juan de Dios de Desamparados, San Miguel de Desamparados, Montes de Oca, San José, Guararí de Heredia, Concepción de Alajuelita, Tres Ríos, Aserrí, Acosta, Alajuelita, Barrio Cuba, Paso Ancho y San Josecito de San Rafael de Heredia.

Este trabajo buscó evaluar si el Proyecto tuvo una repercusión social favorable y si el contenido de sus módulos está acorde con la realidad laboral existente en Costa Rica. Se pretendió, asimismo, contribuir significativamente en sus oportunidades de obtener empleo.

Esta investigación se apoyó en diferentes aportes teóricos, informes presentados por las docentes practicantes que optaron por el Bachillerato en Educación Comercial con Concentración en Docencia en el año 2002 y, además, en entrevistas realizadas a profesionales en campos específicos.

El enfoque que se utilizó fue el mixto, o sea, una mezcla entre los modelos cualitativo y cuantitativo, ya que ambos se utilizaron durante todo el proceso de la investigación. Además, para evaluar el impacto social y laboral del proyecto, se elaboraron tres cuestionarios: uno para ser aplicado a las y los estudiantes que lo recibieron, otro para las docentes practicantes que lo desarrollaron y otro para los jefes de funcionarios que fueron beneficiados con el proyecto.

Este trabajo consta de cinco capítulos. El primero describe el problema y su importancia, el objetivo general y los objetivos específicos.

El segundo capítulo, titulado Marco Teórico, presenta la reseña histórica de la Universidad Nacional y de la Escuela de Secretariado Profesional, define qué es un proyecto de extensión comunitaria, describe el origen del Proyecto Manejo Básico de Oficinas, especifica qué se entiende por manejo básico de oficinas, detalla el programa del Proyecto de Extensión Comunitaria “Manejo Básico de Oficinas” presenta los antecedentes y características de las y los exalumnos que recibieron el Proyecto en el año 2002, explica qué se entiende por jóvenes y adolescentes, describe qué es impacto social

y laboral y, por último, define los conceptos de impacto social y laboral y la evaluación de proyectos.

El tercer capítulo describe el procedimiento metodológico utilizado, que incluye temas tales como tipo de investigación utilizada, fuentes de información, participación y el papel de la investigadora en la evaluación, sujetos y fuentes de información, variables utilizadas, su definición e instrumentación y el procedimiento para las entrevistas a informantes claves.

El cuarto capítulo detalla el análisis y la interpretación de los resultados de la investigación. El quinto especifica el alcance del estudio con sus proyecciones y limitaciones. Al final, se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, así como la bibliografía utilizada y los anexos.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA

## **1. El problema y su importancia**

¿Cuál es el impacto social y laboral del Proyecto de Extensión Comunitaria “Manejo Básico de Oficinas”, en la calidad de vida de las y los adolescentes de algunos sectores del Área Metropolitana, excluidos del sistema educativo formal, en el año 2002?

De acuerdo con la base de datos que tiene la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, hasta el año 2002 cuarenta y dos estudiantes de la carrera de Educación Comercial han desarrollado este proyecto en varias comunidades de Costa Rica. Al inicio, fue realizado por estudiantes que aspiraban a obtener el grado de Licenciatura, pero luego, fue modificado por el Consejo Académico, en su Sesión Extraordinaria celebrada el 23 de noviembre del año 2001, Acta No.12-2001. En esta fecha se indicó que a partir del año 2002, el Proyecto Manejo Básico de Oficinas sería un curso laboratorio para las estudiantes de Bachillerato en Educación Comercial.

Después de que la autora de la presente tesis tuvo la experiencia de impartir el Proyecto "Manejo Básico de Oficinas" en el año 2002, para optar por el grado de Bachillerato en Educación Comercial con Énfasis en Docencia, surgió la inquietud de investigar los resultados prácticos que ha tenido este Proyecto en el mercado laboral, ya que hasta la fecha éste aún no había sido evaluado.

Además, se buscó evaluar el impacto social y laboral, en términos de variaciones y cambios, positivos y negativos de aprendizaje, que el citado Proyecto ha tenido sobre los y las adolescentes excluidos del Sistema Educativo Formal. Éste se impartió en el año 2002, con el propósito de darles la oportunidad de mejorar la

calidad de vida por medio del trabajo en consultorios médicos, micro empresas y empresas familiares.

Los jóvenes consultados provenían, en su mayoría, de zonas marginales de varias comunidades del Área Metropolitana tales como Goicoechea, San Antonio de Desamparados, San Juan de Dios de Desamparados, San Miguel de Desamparados, Montes de Oca, San José, Guararí de Heredia, Concepción de Alajuelita, Tres Ríos, Aserri, Acosta, Alajuelita, Barrio Cuba, Paso Ancho y San Josecito de San Rafael de Heredia.

En particular, con este trabajo se pretendió verificar si el Proyecto tuvo una repercusión social favorable y si los módulos que constituyen el mismo, están acordes con la realidad laboral existente en Costa Rica, para cubrir fuentes de empleo en consultorios médicos y oficinas pequeñas.

Además, se analizó el impacto del Proyecto de Extensión Comunitaria "Manejo Básico de Oficinas" en las condiciones de vida de esa población marginada, ya que los estudiantes no han continuado con los estudios educativos formales.

La importancia de esta investigación radica en determinar si la Universidad, como institución de salvaguarda del conocimiento académico, brinda los instrumentos necesarios para que los jóvenes adolescentes desertores de la educación formal, puedan desenvolverse idóneamente en la sociedad actual.

El objetivo general de esta investigación así como los específicos se presentan a continuación.

## **2. Objetivos**

### **2.1. Objetivo general**

Evaluar el impacto del Proyecto de Extensión Comunitaria "Manejo Básico de Oficinas", en la calidad de vida de las y los adolescentes de varias comunidades del Área Metropolitana excluidos del sistema educativo formal, en el año 2002.

### **2.2. Objetivos específicos**

2.2.1. Determinar la calidad de vida de los estudiantes antes y después del

Proyecto "Manejo Básico de Oficinas".

2.2.2. Identificar el grado de utilidad de los módulos del Proyecto "Manejo

Básico de Oficinas", en la realidad laboral de los y las jóvenes, excluidos del sistema educativo formal y que fueron beneficiados con el proyecto.

2.2.3. Identificar la ocupación laboral actual de los adolescentes y jóvenes que

recibieron el Proyecto "Manejo Básico de Oficinas" en el año 2002.

2.2.4. Determinar las expectativas de estudio de la población, a partir del grado

de motivación que originó el Proyecto.

## MARCO TEÓRICO

Para desarrollar el Marco Teórico se tomó en cuenta la reseña histórica de la Universidad Nacional y de la Escuela de Secretariado Profesional y, además, varios aspectos los cuales se presentan a continuación.

## **1. Reseña Histórica de la Universidad Nacional**

La Universidad Nacional se creó el 17 de febrero de 1973 mediante Ley número 5182, la cual se publicó en la Gaceta #37 del 22 de febrero de 1973. Surge de la base de la Escuela Normal y retoma, en su misión, el espíritu y el legado de Omar Dengo, Joaquín García Monge, Roberto Brenes Mesén, Emma Gamboa y otros educadores que contribuyeron a la consolidación de la educación costarricense como principio fundamental, social y político.

La misma Ley estableció una comisión Ad-Hoc que rigió los destinos de la Universidad durante sus dos primeros años y organizó y puso en marcha la nueva institución.

La Universidad Nacional nace como una respuesta a las aspiraciones de jóvenes de grupos sociales que, hasta ese momento, no tenían acceso a la educación superior y surge, a la vez, con miras a establecer nexos con diferentes sectores económicos y sociales del país que permitan investigar su realidad y contribuir a la búsqueda de respuestas a sus problemas.

La misión de la Universidad Nacional es buscar y proponer soluciones a los problemas sociales fundamentales a través de la investigación, la extensión y la formación de profesionales conscientes de las necesidades de la población; además, es una institución de educación superior estatal de Costa Rica que goza de autonomía plena en materia de gobierno, administración y organización.

Desde su fundación, la Universidad Nacional fue concebida como Universidad Necesaria, según la denominación de su primer Rector, el Presbítero Dr. Benjamín Núñez Vargas, en virtud de su compromiso de generar conocimientos científicos a partir de la investigación, así como de formar profesionales de reflexión profunda, capaces de forjar un nuevo humanismo que permita el verdadero desarrollo del país y, a la vez, como una alternativa diferente, orientada a satisfacer las necesidades de una población de menores ingresos económicos y, en general, de menores oportunidades de acceso a la educación superior deseosa de contar con la oportunidad de superarse personal y profesionalmente.

Hoy, en pleno siglo XXI, caracterizado por la globalización y el desarrollo tecnológico vertiginoso, el compromiso de la Universidad Necesaria sigue vigente, pues debe estar preparada para enfrentar el paradigma económico dominante con propuestas alternativas a favor de la construcción del desarrollo humano sostenible, el cual implica mayores oportunidades para todos, mayor justicia en la distribución del ingreso y el uso sostenible de los recursos.

La Universidad Nacional camina hacia la búsqueda del desarrollo sostenible incentivando la educación de excelencia y solidaria, promoviendo redes de colaboración con los distintos actores sociales –pequeños y medianos empresarios, cooperativistas, dirigentes comunales, organizaciones no gubernamentales, universidades, entidades de gobierno- y dando pasos certeros hacia la internacionalización.

La inclusión de cursos de inglés y de tecnologías de informática en el currículo de las diferentes carreras es parte de esta internacionalización a la que se

dirige la Universidad Nacional, tomando en cuenta que en el mundo globalizado actual el manejo de este idioma, de uso universal, y el adecuado uso de las tecnologías de la información y la comunicación, son herramientas esenciales que requieren todos los y las profesionales para vincularse exitosamente al mercado laboral.

Asimismo, la Universidad Nacional está dando pasos para incorporar las nuevas tecnologías a la docencia. Son pioneros en la educación virtual la Maestría en Administración de la Tecnología (MATE), la Maestría en Tecnología e Informática Educativa (MATIE), la Maestría en Salud Integral y Movimiento Humano (MSIMHU), el Centro Internacional en Política Económica y Desarrollo Sostenible (CINPE), la Maestría en Desarrollo Rural y la Maestría en Museología.

En atención a esta necesidad de internacionalización y al compromiso con la educación solidaria, la Universidad Nacional se propone extender la modalidad virtual y bimodal (presencial y en línea) a los cuatro Campus con que cuenta fuera del área metropolitana, ubicados en Liberia, Nicoya, Pérez Zeledón y Corredores, así como a las distintas regiones del país donde desarrolla programas específicos. Atiende quince mil estudiantes y ofrece 85 carreras de pregrado, grado y posgrado; los posgrados se desarrollan a nivel regional.

La Universidad Nacional posee ocho facultades a saber:

1. Centro de Estudios Generales y de Graduados

El primer decano fue el Dr. Antonio Pacheco. Durante muchos años el Ciclo Básico y los Estudios Generales fueron el inicio de los estudios universitarios, pero en la actualidad el ingreso es muy diferente, pues hoy en día

la entrada a una carrera es directa y paralelamente se cumple con las materias de Estudios Generales a lo largo del plan.

2. Facultad de Filosofía, Artes y Letras

En esta Facultad fueron ubicadas las Escuelas Normales como una sola Escuela de Educación, bajo la organización y el desarrollo del Lic. Guillermo Malavassi como su primer Decano.

3. Facultad de Ciencias Sociales

4. Centro de Investigación y Docencia en Educación (CIDE).

5. Centro de Investigación Docencia y Extensión Artística (CIDEA).

6. Facultad de Ciencias Exactas y Naturales.

7. Facultad de Ciencias de la Salud.

8. Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar.

### **Misión**

La misión de la Universidad Nacional (UNA) es promover la transformación social, impulsando proyectos y programas de extensión que beneficien a miles de costarricenses, plasmada en un programa de acción y compromiso común capaz de producir una sociedad más próspera, justa y libre.

También este Centro de Estudios Superiores se dedicará permanentemente al estudio y la interpretación de la realidad nacional proponiendo alternativas de desarrollo plasmadas en estrategias académicas.

## **2. Reseña Histórica de la Escuela de Secretariado Profesional**

Esta Escuela nació dentro del entorno de la Universidad Nacional el 13 de febrero del año 1974. En el Acta #82 se acuerda declarar oficialmente inaugurada la Escuela de Secretariado Profesional, adscrita a la Facultad de Ciencias Sociales.

La primera directora fue la señora Margarita Segreda Víquez, fundadora del Colegio de Secretariado Profesional, a quien le correspondió la difícil tarea de consolidar la existencia de la Escuela en la Universidad y la puesta en ejecución de los primeros planes de estudio, entre otras labores.

A continuación se transcribe la misión, la visión y los objetivos tomados de la “Memoria Histórica y Académica de la Escuela de Secretariado Profesional”:

### **Misión**

En concordancia con la misión, principios, fines y funciones definidos en el Estatuto Orgánico para la Universidad, la Escuela de Secretariado Profesional promueve en su quehacer la transformación social, y cumple con el propósito fundamental de formar profesionales capaces de cumplir con excelencia las tareas propias de su quehacer, mostrar espíritu de cooperación, superación personal, responsabilidad, cortesía, iniciativa y creatividad.

### **Visión**

La Escuela de Secretariado Profesional se proyecta en el país como la unidad académica universitaria con mayor experiencia en la formación secretarial y docente en el área de comercio. No obstante, parece entendible esperar que, en un futuro, la unidad oriente sus esfuerzos hacia la formación en niveles de bachillerato, licenciatura y maestría.

Es urgente contar con programas de postgrado que permitan la especialización de los profesionales formados en la propia escuela y en otras instituciones. En tal sentido, una acción concertada con otras universidades, colegios universitarios e instituciones parauniversitarias ha de ser más que un objetivo, un punto de partida. El poder ejercer ese liderazgo depende, como es lógico, de la importancia y vigencia de las acciones llevada a cabo por esta unidad académica pero, igualmente, del poder contar con los recursos académicos y tecnológicos necesarios.

## **Objetivos**

1. Formar profesionales en las funciones técnico-administrativas con un alto espíritu de cooperación, superación personal y profesional, orientado hacia el logro de los objetivos propuestos por la organización en la que colabora.
2. Formar docentes en el área de la educación comercial, capaces de demostrar en forma permanente una actitud investigativa y otras actitudes inherentes al ejercicio de la profesión.
3. Integrar programas de extensión, investigación y producción a la docencia en el campo del comercio y de la educación comercial.
4. Desarrollar actividades que coadyuven en la consecución de recursos para la Unidad Académica. (pp. 19 y 20)

La Escuela de Secretariado Profesional, pionera en su campo en el ámbito nacional y regional, se adecua para satisfacer las demandas de una sociedad cambiante y exigente, acorde con las transformaciones que experimenta el mundo.

Desde su fundación, la Unidad Académica ha variado los planes de estudio en varias ocasiones con el fin de adaptar sus objetivos y metas a las necesidades de la sociedad y del país. Una nueva concepción de su misión, visión y objetivos, con miras al siglo XXI, plantea un rediseño integral del currículo que sustenta, en una relación dialéctica, que fomenta la necesidad de un cambio que se ve plasmada en el último plan de estudios, donde la Unidad Académica ofrece, a partir del año 1999, las carreras de Bachillerato y Licenciatura en Administración de Oficinas y Bachillerato y Licenciatura en Educación Comercial, ambas con salidas laterales de Diplomado.

La Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, de acuerdo con el Plan de Estudios en Bachillerato en Educación Comercial con Concentración en Docencia, promueve e impulsa el Proyecto de Extensión Comunitaria “Manejo Básico de Oficinas” desde 1998, y éste fue modificado por el Consejo Académico en

su Sesión Extraordinaria celebrada el 23 de noviembre del 2001, Acta N° 12-2001, donde se indica que a partir del año 2002 el Proyecto Manejo Básico de Oficinas será un curso laboratorio para las estudiantes de Bachillerato en Educación Comercial. La M.Sc. Yamillette Jenkins Alvarado, es la fundadora de este proyecto que beneficia a adolescentes de diferentes sectores de nuestro país.

### **3. ¿Qué es un proyecto de extensión comunitaria?**

Antes de desarrollar la definición completa sobre este concepto, es necesario referirse primero a los términos “proyecto”, “extensión” y “comunitaria”. Según Baca Urbina (1995, p. 2), proyecto “es la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema tendente a resolver, entre muchas, una necesidad humana”. Por otro lado, Hernández y Quesada (1999) describen el término extensión, de la siguiente forma:

La Extensión constituye la tarea por medio de la cual la Universidad se interrelaciona crítica y creadoramente con la comunidad nacional. Proyecta a la sociedad, de la que la Universidad forma parte, el producto del quehacer académico, a la vez que lo redimensiona y enriquece al percibir las auténticas y dinámicas necesidades de la sociedad. (p. 12)

El concepto “comunitario” significa comunidad. Así, uniendo estos conceptos, se puede deducir que un proyecto de extensión comunitaria es aquella ayuda que ofrece una institución para resolver determinados problemas y necesidades que aquejan a una comunidad específica, ofreciéndoles soluciones a los miembros que la integran.

A continuación se procede a indicar cómo surgió el Proyecto Manejo Básico de Oficinas.

#### **4. Origen del Proyecto Manejo Básico de Oficinas**

Este Proyecto tuvo su origen gracias a la extensionista Máster Yamilette Jenkins Alvarado quien, mientras se encontraba en un consultorio médico, observó las responsabilidades que tenía a cargo la secretaria y tuvo la idea de implementar un proyecto social que favoreciera a adolescentes de uno y otro sexo pertenecientes a estratos en riesgo social y que se encontraran excluidos del sistema educativo formal. Se buscó una capacitación para esta población, con la cual se pudiera integrar en el campo laboral como personas productivas, logrando de esta forma mejorar su calidad de vida.

Esta visión social es totalmente compatible con la misión del Sistema de Estudios de Postgrados que tiene la Universidad Nacional, la cual es “promover la transformación social, impulsando proyectos y programas de extensión que beneficien a miles de costarricenses, plasmada en un programa de acción y compromiso común, capaz de producir una sociedad más próspera, justa y libre”.

En el año 1996 la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, sometió a consideración del Consejo Académico de Unidad el programa “Manejo Básico de Oficinas” dirigido a madres adolescentes, el cual fue aprobado para ser desarrollado en 1997 como parte del proyecto de extensión “Actualización y Capacitación al Personal Docente y Secretarial en Servicio de Instituciones Públicas”. Esta propuesta fue avalada en la Sesión Ordinaria celebrada el 12 de diciembre de 1996, Acta No.13-96. El programa consta de cuatro módulos: Actividades de Oficina, Manejo Básico de Documentos, Destreza Mecanográfica y Toma de Notas.

En el año 2000 el nombre del proyecto se modificó a “Proyecto Manejo Básico de Oficinas para poblaciones excluidas del sistema educativo formal”, con el propósito de permitir la participación de población masculina y el ingreso de adolescentes que se han retirado de la educación formal por diferentes razones. También, y con la aprobación del Consejo Académico, Sesión Extraordinaria celebrada el 28 de junio de 2000, Acta No.06-2000, el proyecto se abrió como laboratorio para estudiantes egresadas del Plan de Estudios 1992-1998, Licenciatura en Secretariado Profesional con Énfasis en Educación Comercial, con dos propósitos:

1. Solventar la solicitud que hacen las estudiantes en el sentido de que se les permitiera desarrollar una práctica docente antes de concluir sus estudios, dado que los Planes de Estudio 1992-1998 no comprendían ninguna práctica de esa naturaleza.
2. Integrar a los alumnos a proyectos comunitarios a través de una práctica docente y así sensibilizarlos en el bien social.

El proyecto es impartido por cuatro estudiantes, cada una a cargo de un módulo que consta de cuarenta y ocho horas, distribuidas en doce semanas de cuatro horas cada uno.

Luego, en el año 2001, el Consejo Académico de la Escuela de Secretariado Profesional, en la Sesión Extraordinaria celebrada el 23 de noviembre de 2001, Acta No.12-2001, avaló la solicitud presentada por la Coordinadora del Proyecto, Máster Jenkins Alvarado, quien propuso que a partir del año 2002 el Proyecto “Manejo Básico de Oficinas” fuese un curso laboratorio para estudiantes que matriculaban la

Práctica Profesional Supervisada, requisito para optar por el grado de Bachiller en Educación Comercial del Plan de Estudios vigente.

Las razones de esta solicitud se basaron en las experiencias anteriores y que la profesora Jenkins señaló en la entrevista realizada por Campos y Cartín (2002).

1. Si bien es cierto que las estudiantes que se forman bajo los lineamientos de los nuevos planes de estudio tienen la grandísima ventaja de que los componentes pedagógicos los estudian desde el diplomado y desarrollan una práctica docente en el segundo trimestre del Bachillerato, poseen el vacío de la elaboración propiamente de programas de cursos y de la confección de planeamientos generales y planeamientos de lección, por lo que este entrenamiento es muy importante pues si trabajan en Escuelas Comerciales, deben diseñarlos, como puede suceder en aquellas instituciones que no se rigen por los planes del Ministerio de Educación.
2. El estudiante tiene pocos espacios para opinar sobre sus vivencias y dar sugerencias; el proyecto permite subsanar esto, pues da un valor significativo a las impresiones del que lo desarrolla, ya que desde la elaboración del programa del curso, a partir de la observación, hasta la puesta en práctica del programa a través de los planeamientos, es vivencia del estudiante.
3. El proyecto brinda espacio para la sensibilización del docente, la cual es necesaria para asegurarle estar en el correcto camino profesional y para el desenvolvimiento de las relaciones interpersonales. (pp.11 y 12)

## **5. ¿Qué se entiende por manejo básico de oficinas?**

Se entiende por manejo básico de oficinas los conocimientos, las habilidades y las destrezas elementales que sirven como herramientas para desempeñar funciones básicas en consultorios médicos, empresas familiares o muy pequeñas.

De acuerdo con la definición anterior, se procede a desglosar el programa del Proyecto de Extensión Comunitaria “Manejo Básico de Oficina” de la Universidad Nacional.

## 6. Programa del Proyecto Extensión Comunitaria Manejo Básico de Oficinas

Este proyecto es una opción de educación para aquellos jóvenes que, por diversas circunstancias, no han concluido los estudios secundarios. El programa ofrece habilidades y destrezas básicas en manejo de oficinas, para que puedan desempeñarse en consultorios médicos o en oficinas pequeñas, con el propósito de ser útiles a la sociedad y, por ende, mejorar su calidad de vida.

El programa consta de cuatro módulos: Toma de Notas, Destreza Mecanográfica, Administración de Documentos y Actividades de Oficina. Cuando un estudiante aprueba los cuatro módulos, la Escuela de Secretariado Profesional le entrega un Certificado de Aprovechamiento en el curso “Manejo Básico de Oficinas”. Si el o la estudiante no aprueba todos los módulos o no tiene interés en cursar los cuatro, el docente practicante extiende una constancia de aprobación del módulo cursado, sellada por la Escuela.

Los objetivos del Proyecto, así como de cada uno de los módulos que lo comprenden, se describen a continuación.

NOMBRE DEL PROYECTO:	Manejo Básico de Oficinas
ORIENTACIÓN:	Formación Básica
RESPONSABLE:	M.Sc. Yamilette Jenkins Alvarado
OTROS RECURSOS	Estudiantes egresadas de la licenciatura, profesores supervisores y encargados de instituciones.
VIGENCIA DEL PROGRAMA:	Un año, prorrogable
NÚMERO DE GRUPOS:	Los conformados en la matrícula.

HORARIO:	A convenir entre las comunidades y las estudiantes practicantes.
POBLACIÓN:	Adolescentes excluidos del sistema educativo formal.
REQUISITOS:	Sexto año aprobado
PARTICIPANTES POR GRUPO:	De 12 a 15 participantes

### **6.1. Objetivo general del Proyecto Manejo Básico de Oficinas**

Brindar los conocimientos necesarios para que este sector social pueda apreciar el proyecto en su totalidad, o bien, alguno de sus módulos en particular, como una herramienta para desempeñarse en consultorios médicos, en empresas familiares o muy pequeñas.

### **6.2. Objetivos específicos del Proyecto Manejo Básico de Oficinas**

- 6.2.1.** Ofrecer una opción de aprendizaje para poblaciones jóvenes que, por diversas razones, se ven excluidas del sistema educativo formal.
- 6.2.2.** Enseñar las habilidades y destrezas básicas que se desarrollan en consultorios médicos y en oficinas muy pequeñas.
- 6.2.3.** Aportar conocimientos que mejoren su calidad de vida y el desempeño en ella.
- 6.2.4.** Despertar en los jóvenes el interés por el campo secretarial.
- 6.2.5.** Llegar a poblaciones excluidas explícitamente del sistema educativo formal y ser una opción no sólo laboral, sino además, una perspectiva futura.

**6.2.6.** Contribuir con el crecimiento del país, ofreciendo una opción formativa diferente a la capacitación.

### **6.3. Conformación del Proyecto Manejo Básico de Oficinas**

Este Proyecto está conformado por cuatro módulos, a saber:

#### **6.3.1. Primer Módulo: Toma de Notas**

Duración: 50 horas presenciales

##### **Objetivo**

Enseñar a los participantes un sistema abreviado para escribir mensajes telefónicos y verbales, así como anotaciones que requieran de cierta privacidad necesaria en la oficina. La estimulación del óptimo uso de esta habilidad es muy importante, así como las "ganancias" formativas que tiene su uso y las normas de orden y limpieza que requiere esta actividad.

**Libro de referencia:** Escritura Rápida, Rosado, Mary, McGraw-Hill

#### **6.3.2. Segundo Módulo: Destreza Mecanográfica**

Duración: 50 horas presenciales

##### **Objetivo**

Desarrollar el uso de los diez dedos en el teclado, con la precisión exacta, en la máquina manual, eléctrica o electrónica. Dado el tiempo con que se cuenta, la velocidad, en este caso, pasa a un segundo plano, siendo de vital importancia el desarrollo de la habilidad de los dedos en el teclado y la exactitud de estos. Es importante que los participantes conozcan las partes de la máquina, los lugares en donde se adquieren, los costos, los materiales que se derivan de esta destreza, etc. Desde el punto de vista de uso práctico, los participantes aprenderán a escribir

cartas en un formato específico, así como a elaborar memorandos, las normas de orden y limpieza que requiere esta actividad, entre otros.

**Libro de referencia:** Curso básico de Mecanografía, Castell De Dueñas, Beatriz, McGraw-Hill

### **6.3.3. Tercer Módulo: Manejo de documentos (Administración de Documentos)**

Duración: 50 horas presenciales

#### **Objetivo**

Aprender el sistema de ordenamiento alfabético por asunto, la forma en que se recibe y envía correspondencia, manera adecuada de presentar la correspondencia al superior, cómo tomar los mensajes telefónicos recibidos para la o el superior y sus compañeros o compañeras, los materiales que se utilizan en el manejo de documentos, su costo, la forma en que se solicitan o compran, los diferentes mobiliarios que se utilizan para almacenar documentación, las normas de orden y limpieza que requiere esta actividad, entre otros.

**Método de referencia:** Compendio, elaborado por la M.Sc. Margarita Sandí Retana

### **6.3.4. Cuarto Módulo: Actividades de Oficina**

Duración: 50 horas presenciales

#### **Objetivo**

Aprender las diversas tareas básicas que se dan dentro de la oficina como: aplicación de normas de cortesía, atención personalizada y telefónica de los clientes, uso del directorio telefónico, control de citas y manejo de agendas, recordatorio de actividades y compromisos, imagen personal, imagen institucional, imagen no verbal, control de

pequeñas cajas chicas, uso de tarjetas de crédito, llenar recibos, pago de recibos y cuentas, preparar el lugar y ambiente de trabajo, materiales de oficina, administrar los recursos (materiales, equipo, mobiliario) de la oficina, las normas de orden y limpieza que requieren estas actividades, y otros.

**Libros de referencia:** Gestión Secretarial, Zúñiga y Mora / Manual de referencia para la Oficina Moderna, Delgado, Conchita y otros.

#### **6.4. Descripción del trabajo que deben realizar las estudiantes practicantes**

Cada módulo consta de cincuenta horas distribuidas en trece semanas, de cuatro horas cada una por módulo, para un total de 200 horas presenciales y veinte horas de preparación de lecciones, materiales, y otros, para un total de 220 horas.

La metodología de trabajo debe estar basada en la teoría, la práctica, la simulación de situaciones y en la vivencia misma del aprendizaje, por lo que la asistencia de los participantes a todas y cada una de las lecciones es imprescindible, razón por la que se debe llevar un control sistematizado de ello.

Las docentes practicantes entregarán una constancia de participación y asistencia por cada módulo aprobado a cada participante, en la que se detallarán los contenidos desarrollados. Esta constancia la deberá elaborar el profesor practicante que desarrolló el módulo. A aquellos participantes que aprobaron los cuatro módulos, la Escuela de Secretariado profesional les entregará un Certificado en “Manejo Básico de Oficinas”.

## **6.5. Descripción de tareas y actividades que deben realizar las estudiantes practicantes**

### **I Etapa**

1. Buscar el grupo comunitario, el cual debe reunir los siguientes requisitos:
  - 1.1. Ser adolescentes.
  - 1.2. Tener el sexto grado aprobado.
  - 1.3. Estar excluidos del sistema educativo formal.
  - 1.4. Los participantes deben estar constituidos por un grupo de 12 a 15 jóvenes.
2. Establecer el horario, el día y el lugar donde se impartirá el Proyecto, en común acuerdo entre las profesoras practicantes y la población que lo reciba.
3. Proporcionar a los y las jóvenes los materiales que se van a utilizar.
4. Hacer el diagnóstico de la población a quien va dirigido el Proyecto.
5. Elaborar los programas, planeamientos generales, planes de lección y cronogramas de cada uno de los Módulos que comprende el Proyecto.
6. Elaborar materiales.
7. Desarrollar una bitácora de todas las acciones que tengan que ver con la ejecución del Proyecto.

### **II Etapa**

1. Desarrollar el Proyecto por módulos de acuerdo con el horario convenido

entre la comunidad y las estudiantes practicantes.

2. Preparar el acto de entrega de certificados.
3. Entregar un borrador del informe final de cada uno de los módulos que desarrolló cada estudiante, al profesor supervisor.
4. Entregar un borrador del informe final del Proyecto, al profesor supervisor por grupo.

### **III Etapa**

1. Entrega del borrador del informe final con las correcciones hechas a la profesora coordinadora del Proyecto.
2. Presentación del informe final ante el Tribunal examinador.

### **IV Etapa**

Entrega de cinco ejemplares del informe debidamente empastados y corregidos.

## **7. Antecedentes y características de los jóvenes y adolescentes excluidos del sistema educativo formal, que recibieron el Proyecto Básico de Oficinas, en el año 2002.**

De acuerdo con el diagnóstico que las profesoras practicantes realizaron al inicio del proyecto en el año 2002, se puede resumir que esta población estudiantil, en ese entonces, además de ser excluida del sistema educativo formal, provenía de comunidades marginales, manifestaba temores, baja autoestima, inseguridad, miedo al fracaso y no poder cumplir con las metas impuestas. Se pretendía, pues, que estos grupos en riesgo social y excluidos del sistema educativo formal, fuesen integrados en el campo laboral como personas productivas, logrando de esta forma mejorar su

calidad de vida.

Unido a todos esos temores, estaban sus esperanzas para llegar a ser alguien en la vida, poder trabajar en una oficina y más adelante superarse más; ellos querían demostrar a su familia que lo que se proponen, lo pueden conseguir. Estos estudiantes percibieron en el curso la forma de encontrar una puerta abierta para conseguir un trabajo digno que siempre han soñado, para poder pagarse los estudios y seguir superándose para ayudar a mi familia, realizarse y satisfacer sus sueños, para tener un futuro exitoso y recibir un título, que fuese la puerta hacia la superación personal.

Para estos estudiantes participar en este proyecto representó obtener un trabajo estable y dinero, para poder ayudar en la casa con los alimentos, el estudio para sus hermanos y seguir estudiando en un instituto o en la universidad.

La mayoría de estos jóvenes tenían problemas familiares; algunos grupos estaban formados por adolescentes embarazadas y, en ocasiones, provenían de familias desintegradas; unos vivían con sus padres y otros con la abuela materna. Algunas mujeres asumían responsabilidades de adulta.

Estas condiciones anteriormente expuestas, impulsaron a estos jóvenes a mejorar sus expectativas y, por ende, a mejorar su calidad de vida. A continuación se describe en detalle la conformación de cada uno de los grupos en estudio.

### **7.1. Hospital Nacional de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva**

Este grupo estuvo constituido por adolescentes embarazadas y, conforme transcurrieron las lecciones, algunas fueron teniendo sus bebés sucesivamente, con lo cual el grupo quedó conformado por cuatro madres adolescentes, cuatro

bebés y cinco adolescentes embarazadas, todas conviviendo en una misma aula donde interactuaban como madres y alumnas, pues no tenían con quien dejar el niño y en sus casas no aceptaban cuidarlos.

#### **7.1.1. Características de esta Población**

Las alumnas participantes fueron adolescentes embarazadas con edades entre 15 y 19 años, con un período de gestación entre dos y siete meses.

Según manifestaron, todas pertenecían a estratos sociales de bajos recursos, con apenas escuela primaria terminada o hasta un máximo de dos años de educación secundaria. Ninguna trabajaba en el momento de recibir el curso, ni tampoco tenían experiencia laboral previa.

Provenían del Área Metropolitana, según el diagnóstico inicial realizado. Procedían de los siguientes lugares: Cantón Central de San José, Desamparados, Aserrí, Acosta, Alajuelita, Curridabat y La Unión, específicamente de Barrio Cuba, Paso Ancho, Loma Linda, San Juan de Dios de Desamparados, San Antonio de Desamparados, San Miguel de Desamparados, Concepción de Alajuelita y Tres Ríos.

#### **7.1.2. Núcleo Familiar**

Las integrantes de este grupo provenían de familias desintegradas. Una alumna habitaba con el papá y la otra parte de la familia con la mamá. Algunas convivían con la madre, pero tenían problemas familiares porque no estaban de acuerdo con el compañero sentimental de

la progenitora. Otra alumna vivía con la abuelita, a pesar de que su madre poseía casa aparte, aun en el mismo terreno.

Una de las alumnas del curso, desde muy temprana edad, asumía responsabilidades de adulta, pues su madre murió muy joven.

Solamente cuatro de las adolescentes compartían su experiencia de embarazo con su “compañero”, término que utilizaban ellas para referirse al padre del bebé. Las demás no poseían ninguna relación afectiva con el progenitor y más bien resintieron que el padre no quisiera darle el apellido al niño. (Calvo y Garita, 2003 pp 29-31)

## **7.2. Barrio Peralta, San Josecito de San Rafael de Heredia**

Los alumnos que integraron este grupo tenían edades entre los 15 y los 22 años. Dos señoras eran casadas y una de ellas tenía una hija. No existían en el grupo madres solteras. Dos estudiantes contaban con experiencia laboral de dos y tres años, un varón trabajó en una ferretería y una mujer laboró en una oficina de venta de seguros. No se detectaron problemas de alcoholismo o drogadicción dentro del grupo, solo una alumna fumaba. Se destaca ese detalle ya que en el entorno sí se presentaba este tipo de problemas; en las calles de la comunidad de procedencia existían grupos de jóvenes que consumían drogas a la luz pública.

Los jóvenes manifestaron las razones por las cuales dejaron los estudios, lo cual permitió a las docentes practicantes obtener información importante sobre el ambiente socioeconómico de los estudiantes y sus necesidades. Algunos estudiantes abandonaron sus estudios en primero y segundo año de secundaria, ya que el nivel económico de su familia no les permitió continuar, mientras

otros, después de concluir la primaria, se dedicaron a la atención de sus hermanos menores, ya que su madre tenía que salir a trabajar fuera de su hogar. (Rodríguez y Salgado, 2004, pp 18,19)

### **7.3. Fundación PANIAMOR**

Este grupo estuvo integrado por catorce estudiantes (doce mujeres y dos hombres). Las y los estudiantes tenían entre quince y dieciocho años. La etapa de la adolescencia en que se encontraba la mayor parte de los integrantes del grupo generó cambios de conducta y problemas de aceptación, por la búsqueda del desarrollo de la personalidad o identidad de los mismos, lo cual influyó en el ambiente del aula.

La mayoría de los estudiantes vivían principalmente en la provincia de San José, en los siguientes distritos: Montes de Oca, Moravia, Goicoechea, Desamparados, San José centro y en Heredia en Guararí.

Los lugares de procedencia eran tranquilos y las personas con que se relacionaban diariamente eran llevaderas y muy comunicativas. En algunos de los casos, en los barrios aledaños a su vecindario, existían pandillas que manipulaban el ambiente realizando robos y causando inseguridad en la comunidad.

Todos los estudiantes de esta comunidad habían cursado la primaria completa y la secundaria no la habían finalizado. Dos estudiantes pertenecían a un instituto donde recibían capacitación para presentar los exámenes de bachillerato. (Carmona y Lobo, 2003, pp 2-5)

#### **7.4. Comunidades: IMAS y San Isidro de Heredia**

Este grupo estuvo conformado por jóvenes pertenecientes a dos comunidades: IMAS y San Isidro de Heredia. Los módulos que comprende el Proyecto “Manejo Básico de Oficinas” fueron impartidos en las instalaciones de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional. Este grupo estuvo formado por jóvenes con edades entre 14 y 23 años de edad. Un 17% eran menores de edad. El núcleo familiar estaba conformado de la siguiente manera: El 67% de los jóvenes vivía con ambos padres, un 25% con su madre (quien era cabeza del hogar) y un 8% convivía con una hermana. En cuanto al nivel académico, el 42% de los estudiantes tenía secundaria incompleta, un 25% realizó cursos de bachillerato por madurez y un 33% había recibido cursos libres como mecanografía, cómputo, inglés, artes culinarios y manualidades. (Aguilar y Lara, 2004, pp 7-11).

#### **7.5. Posada Madre Teresa de Calcuta y Hogar Siembra**

Este grupo estuvo constituido por 12 jóvenes de las comunidades Madre Teresa de Calcuta y Hogar Siembra. Las edades de las estudiantes oscilaban entre los 13 a los 16 años, solamente una tenía 18. Estas jóvenes estaban embarazadas, no contaban con recursos económicos para sobrevivir. Fueron víctimas de abuso sexual, violación o incesto, sin tener un lugar estable y digno para poder atender a sus hijos, por lo que la Posada de Belén les brindó ayuda y apoyo. Una vez que tuvieron a sus hijos, permanecieron en la Institución mientras cumplían con la mayoría de edad. (Alpízar y Jiménez, 2003 pp 9-13)

Como se puede observar, una característica común de los grupos que recibieron el Proyecto “Manejo Básico de Oficinas” en el año 2002 fue la edad, además de ser uno de los requisitos para poder recibir este Proyecto. Por lo tanto, los grupos mencionados estuvieron constituidos por adolescentes y jóvenes de acuerdo con la edad suministrada. A continuación se hace una breve explicación de estos conceptos.

## **8. ¿Qué se entiende por jóvenes y adolescentes?**

Es importante hacer distinción de conceptos entre los dos términos, ya que cada uno de ellos conlleva diferencias. Merani (1985), en su Diccionario de Psicología, se refiere al término “Adolescentes” de la siguiente manera: “viene del latín “adolescens” que significa crecer y viene a ser el periodo de crecimiento y de desarrollo que transcurre entre la pubertad y la edad juvenil” (p. 6)

En la rama de la psicología estas categorías están marcadas con la edad de la siguiente manera: de los 10 a 12 años se marca la pubertad y de los 19 en adelante se marca la edad juvenil. Esto significa que de los 13 a los 18 años de edad, se centra la adolescencia. En esta última etapa se dan cambios, tanto en el plano somático (cuerpo) como el psíquico (mente) que prosiguen por varios años, hasta llegar a la edad del adulto, de 30 años de edad en adelante.

Estos cambios van a estar influenciados por el ambiente social y cultural, de manera que las transiciones entre la pubertad y la edad adulta pueden presentar muchos matices según sea el medio la clase social y la cultura, como ocurre en ciertos grupos sociales. La adolescencia es una edad de cambios y de búsqueda de identidad.

De acuerdo con las dos categorías expuestas y las edades que las comprenden, se deduce que los grupos que conforman el presente estudio estuvieron constituidos por adolescentes y jóvenes, como se aprecia en el punto 3 referente a las características de los y las estudiantes que se beneficiaron con el Proyecto y, que aún, no han concluido los estudios secundarios.

Por lo general, las y los adolescentes que desertan de la educación formal se encuentran en las edades mencionadas. Los informes del Estado de la Nación de los años 2002 y 2004, reportan los siguientes datos: “El sistema educativo costarricense enfrenta una serie de problemas que se reflejan en las tasas de desescolarización y repitencia, especialmente en el nivel de la secundaria”. (2002, pág. 108)

Además, informa que:

El abandono escolar en la población de adolescentes, sobre todo en edades de 13 a 17 años, se produce por diversos factores, tanto propios del estudiante -económicos, familiares y sociales- como del sistema educativo. Estudios realizados por el Departamento de Investigación Educativa del MEP con estudiantes expulsados del sistema, han permitido identificar algunos de ellos: cerca del 43% de quienes abandonan el sistema escolar trabaja y desempeña puestos variados, de baja remuneración. (2002, pág. 109)

En el Resumen del año 2004 se indica lo siguiente:

Por su parte, la deserción en secundaria pasó de 10.4% en el 2003 al 11.6% en el 2004. ...Tanto en primaria como en secundaria, la deserción ocurre con mayor frecuencia en escuelas y colegios públicos, en el área rural y principalmente entre los hombres.

...La inasistencia al sistema educativo de las y los jóvenes con edades entre 12 y 17 años se explica no solo por la situación socioeconómica del hogar, sino también por falta de interés en la educación formal: 16,3% no puede pagar sus estudios, un 12,2% tiene que trabajar o ayudar en oficios domésticos, un 6,2% tiene problemas de acceso al estudio, al 10,5% le cuesta el estudio, un 27,6% no está interesado en el aprendizaje formal, un 6,1% o prefiere trabajar y el restante 21,0% menciona otras razones. (2004, pág. 16)

Las características de la población en estudio hacen que estas y estos jóvenes busquen alternativas de estudio en la educación informal. Esta alternativa es muy importante, ya que a través de este tipo de preparación muchos jóvenes consiguen trabajo.

A continuación se hace una descripción del sistema educativo formal e informal.

## **8.1. Sistema educativo**

El sistema educativo se divide en formal e informal.

### **8.1.1. Sistema educativo formal**

Es aquel ámbito de la educación que tiene carácter intencional, planificado y reglado. Es una oferta educativa gratuita y obligatoria que ofrece el Ministerio de Educación Pública a toda la población costarricense, desde los primeros años de educación infantil hasta el final de la educación secundaria. Es un proceso integral correlacionado y conlleva una intención deliberada y sistemática que se concretiza en un currículo oficial y se aplica en calendario y horario definido.

### **8.1.2. Sistema educativo no formal**

Se da en aquellos contextos en los que, existiendo una intencionalidad educativa y una planificación de las experiencias de enseñanza-aprendizaje, éstas ocurren fuera del ámbito de la escolaridad obligatoria, como por ejemplo curso de formación para adultos, enseñanza de actividades de ocio o deporte, entre otras.

## **7. Descripción de impacto social y laboral**

El énfasis de esta investigación consistió en buscar el impacto social y laboral en términos de cambios y variaciones sobre la población que en el año 2002, cursó los cuatro módulos que comprende el Proyecto Comunitario “Manejo Básico de Oficinas”: Destreza Mecanográfica, Administración de Documentos, Toma de Notas y Actividades de Oficina.

De acuerdo con la entrevista personal que realizó la investigadora a la máster Arlette Pichardo, profesional en el campo de impacto social, la definición de impacto social incluye también el concepto “laboral” y define el término IMPACTO, como cambios y variaciones que pueden ser tanto positivos como negativos.

Además, Pichardo (1996) describe el término IMPACTO SOCIAL de la siguiente manera:

Son los cambios o variaciones deseados en los destinatarios de las políticas (sociales o no), programas y/o proyectos en cuanto a:

- a) Satisfacer necesidades básicas o no básicas.
- b) Promover o procurar condiciones para el mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo.
- c) Generar, fortalecer o consolidar niveles e instancias organizativas, forma de expresión, asociación y participación organizada.
- d) Propiciar cambios de actitudes, condicionantes, aptitudes, comportamientos y mentalidades que modifiquen las concepciones y actuaciones de los actores sociales, de los cuales los individuos y grupos forman parte. (pp.73-74)

La autora citada continúa definiendo el impacto social de tal manera que, así concebido, puede observarse en tres niveles básicos, los cuales se describen a continuación.

- a) Los destinatarios de las acciones evaluadas.
- b) El medio institucional en el cual se gestan promueven, desarrollan, ejecutan y evalúan las acciones consideradas en la evaluación.

- c) El contexto en el cual se inscriben las acciones evaluadas y los actores sociales que las respaldan. (p. 75)

También Pichardo describe lo siguiente:

En definitiva el impacto es social porque impacta a la sociedad genéricamente hablando y, como a la sociedad la constituyen grupos e individuos, en lo particular el impacto es social porque afecta a los grupos humanos. Desde el punto de vista de una función ético-filosófica, la expresión valedera del impacto social es la satisfacción de las necesidades básicas y no básicas y cómo ello incide en el mejoramiento de la situación, condición y calidad de vida. Tener acceso a un empleo digno con remuneraciones adecuadas y acorde con los niveles de calificación de los individuos, participar en los procesos organizativos que conducen a la toma de decisiones, tener acceso a la ampliación de conocimientos, al desarrollo de habilidades y destrezas, son entre otros, los impactos que deben buscarse a través de cualquier política, programa o proyecto. O, al menos, la creación de condiciones que favorezcan el logro de tales propósitos. (p. 76)

De acuerdo con las descripciones sobre impacto social descritas anteriormente, la investigadora buscó evaluar los cambios y las variaciones en términos de aprendizaje, tomando en cuenta los cuatro módulos mencionados que los estudiantes recibieron en el Proyecto “Manejo Básico de Oficinas”. También, quiso averiguar la aplicación que tuvieron estos módulos o alguno de ellos en el puesto de trabajo, así como el mejoramiento de las condiciones de vida en los y las estudiantes.

Además, la proponente tuvo la experiencia de desarrollar el Proyecto mencionado en un grupo de jóvenes adolescentes embarazadas y averiguó qué han hecho estas estudiantes y otros grupos de jóvenes que lo recibieron en el año 2002, con los aprendizajes desarrollados por las docentes practicantes.

## **8. Evaluación de Proyectos**

Para evaluar un proyecto social, se requiere de ciertos aspectos importantes que se deben tomar en cuenta para que la investigación tenga éxito. Como se mencionó

en el segundo párrafo del capítulo primero, el Proyecto de Extensión Comunitario “Manejo Básico de Oficinas” de la Universidad Nacional, se ha venido desarrollando desde hace varios años por parte de estudiantes de la Escuela de Secretariado Profesional para optar por el grado de licenciatura o bachillerato y donde, hasta la fecha, se ignoraba la repercusión que éste ha tenido sobre los jóvenes que lo han recibido.

Con el fin de averiguar la repercusión social y laboral que el citado proyecto ha tenido en la inserción laboral de los jóvenes, la investigadora tomó en cuenta la situación en que se encontraban antes de recibir el Proyecto e hizo una comparación dos años después, para averiguar el impacto del Proyecto en los jóvenes que lo recibieron en el año 2002. De esta forma, se logró realizar la comparación entre la situación prevista y la real. Al tomar en cuenta estas consideraciones, se pudo hacer la siguiente definición de evaluación y los elementos que la constituyen.

### **10.1. Concepto de evaluación**

Espinoza (1980) define este concepto de la siguiente forma: “Evaluar es comparar en un instante determinado lo que se ha alcanzado mediante una acción con lo que se debería haber alcanzado de acuerdo a una programación previa”. (p. 14). Además el autor señala que esta definición lleva implícitos tres elementos que se detallan a continuación:

- La existencia de una situación prevista que fue definida previamente mediante el proceso conocido como programación.
- La existencia de una situación real en un momento determinado, la que se ha configurado por medio de unas acciones que se ejecutan.
- Determinar si son iguales o desiguales y conocer los factores que han determinado la igualdad o desigualdad. (p.15)

Los tres elementos que señala el autor están considerados en el estudio

realizado y, además, muestra el grado de oportunidad de la evaluación del proyecto, ya que se evalúa dos años después de haberse impartido.

## **10.2. ¿En qué consiste la evaluación de proyectos?**

La evaluación de programas y proyectos consiste en valorar de manera sistemática y objetiva la pertinencia, el rendimiento y el éxito de los mismos ya sea porque se hayan concluido o que se encuentren en curso.

La evaluación se realiza con carácter selectivo, en el caso particular, se trata de evaluar los módulos que comprende el Proyecto Manejo Básico de Oficina. Esta evaluación se realizó para dar respuesta a determinados cuestionamientos e indicar lineamientos al personal encargado de la toma de decisiones dentro de los programas y proyectos. Asimismo, la evaluación permitió definir si las teorías e hipótesis básicas que se utilizaron al formular el programa o proyecto resultaron válidas, qué surtió efecto o no, y por qué.

La finalidad de la evaluación consistió en generar información, conocimientos y aprendizaje dirigidos a alimentar la toma de decisiones oportunas y pertinentes para garantizar la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos, así como el resultado y los impactos de los programas, todo ello en función del mejoramiento de las condiciones de vida de sus poblaciones beneficiarias.

## **10.3. Objetivos de la evaluación**

El propósito de esta investigación es evaluar el grado de provecho que tiene el proyecto mencionado, en los y las jóvenes que lo han recibido y la utilidad de los cuatro módulos que lo conforman: Actividades de Oficina,

Toma de Notas, Administración de Documentos y Destreza Mecanográfica en los lugares de trabajo.

Esta investigación está sujeta al principio de utilidad. Al respecto, Espinoza (1980), especialista en evaluación de proyectos sociales, dice lo siguiente:

La evaluación constituye una técnica de innegable utilidad para todas las dimensiones del quehacer humano, pero cobra una especial relevancia en el campo de la acción social, donde los factores que intervienen son excesivamente dinámicos y por tanto se requiere de una permanente adecuación programática, a fin de enfrentar con éxito la responsabilidad del trabajo con las comunidades. (pp 9 y 10)

CAPÍTULO IV  
PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

Para llevar a cabo el procedimiento metodológico se tomaron en cuenta varios aspectos, los cuales se desglosan a continuación.

### **1. Tipo de investigación**

El procedimiento metodológico que se utilizó en este estudio se ubica dentro del paradigma naturalista-humanista o interpretativo. Según Barrantes Echavarría (1999, p. 60), “su interés se centra en el estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social”

El enfoque de investigación que se utilizó es el mixto, ya que se mezcló el enfoque cualitativo con el cuantitativo y, además, el tipo de evaluación de impacto social de acuerdo con la naturaleza de este estudio se ubicó en la exploratoria-descriptiva. A continuación se describe este tipo de evaluación.

### **2. Tipo de evaluación de impacto social y laboral**

Pichardo (1996), presenta dos tipos de evaluación de impacto social, según los fines que delimitan la naturaleza de ésta, e identifica dos tipos: La exploratoria-descriptiva y la analítica.

Hasta la fecha no existe estudio alguno acerca de la evaluación del impacto social y laboral del Proyecto de Extensión Comunitaria “Manejo Básico de Oficinas”. Por esta razón, y tomando en cuenta los tipos de evaluación de impacto social señalados por Picharcho, la investigadora seleccionó la evaluación exploratoria-descriptiva, ya que el tipo de evaluación analítica sirve para medir proyectos más grandes y complejos. La autora mencionada define este tipo de evaluación de la siguiente manera:

Su interés es tener una primera aproximación o acercamiento inicial, para recopilar las informaciones que permitan decidir si es necesario proponer o incorporar acciones preventivas o correctivas, que garanticen el cumplimiento de los objetivos propuestos. Generalmente, constituye un esfuerzo de recolección de informaciones, desde un punto de vista que privilegia lo cuantitativo sobre lo cualitativo. (pág. 176)

Además, Pichardo define la evaluación exploratoria-descriptiva de la siguiente forma: “Este tipo de evaluación puede ser considerado como una primera fase o etapa de una evaluación posterior, con carácter más analítico”. (pág. 177)

La evaluación presente es una mezcla entre exploratoria y descriptiva porque la investigadora exploró, averiguó qué han hecho los estudiantes que recibieron el proyecto con los aprendizajes durante el año 2002 y, si han aplicado o no, esos conocimientos en el lugar de trabajo.

A continuación, se detallan las fuentes de información y la participación de la investigadora en el presente trabajo.

### **3. Fuentes de información**

Las fuentes de información fueron de cinco tipos: bibliográficas, informantes claves, (exalumnos beneficiados con el proyecto, estudiantes practicantes de la Escuela de Secretariado Profesional quienes desarrollaron el Proyecto en el año 2002) y jefes de empresas o departamentos donde laboraban los jóvenes y entrevistas a profesionales.

#### **3.1. Fuentes bibliográficas**

Para la elaboración del presente trabajo, se procedió a analizar y seleccionar la información documental relacionada con investigación, evaluación de impactos sociales sobre investigación y trabajos escritos de

graduación de las estudiantes practicantes que desarrollaron el Proyecto “Manejo Básico de Oficinas” en el año 2002.

### **3.2. Informantes claves**

Los informantes claves se organizaron de la siguiente manera:

- 3.2.1. Treinta y cinco exalumnos beneficiados con el Proyecto de Extensión Comunitario “Manejo Básico de Oficinas”.
- 3.2.2. Once estudiantes practicantes de la Escuela de Secretariado Profesional que desarrollaron el Proyecto.
- 3.2.3. Ocho jefes de empresas o departamentos donde laboran los jóvenes.
- 3.2.4. Dos entrevistas a profesionales: Una, en el campo de evaluación de impactos sociales y otra, con especialidad en Psicología de la Salud con énfasis en Familia.

Los dos primeros grupos de informantes estuvieron involucrados en el problema de investigación, ya que tienen amplio conocimiento del Proyecto, unos porque lo recibieron y otros porque lo desarrollaron.

La investigadora tuvo una participación en la evaluación de este Proyecto, como se expone a continuación.

## **4. Participación en la evaluación del proyecto**

En la participación de una evaluación de impacto social se consideraron cinco formas en que puede realizarse una evaluación de este tipo. A continuación se exponen cada una de ellas de acuerdo con los criterios de la autora Arlette Pichardo:

**4.1. Evaluación externa:** La realizan personas que no están directamente involucradas con las políticas, los programas o los proyectos, ni pertenecen a la institución u organización responsable de su ejecución de los mismos.

**4.2. Evaluación interna:** Es la realizada por personas pertenecientes a la institución u organización responsable de la ejecución de las políticas, los programas o los proyectos evaluados.

**4.3. Evaluación mixta:** Esta evaluación se hace por medio de una combinación de las dos formas anteriormente mencionadas (evaluación externa e interna).

**4.4. Autoevaluación:** Corresponde a la evaluación que realizan los responsables directos de la ejecución de las políticas, programas y proyectos; o bien de actividades y tareas específicas del mismo.

**4.5. Evaluación participante:** Aunque en los tipos de evaluación anteriormente mencionados, es posible que siempre haya un margen para la participación directa e indirecta, de los destinatarios de las acciones evaluadas, generalmente se reserva este nombre para designar a la evaluación en que éstos asumen un papel protagónico en el proceso evaluativo. (1996, p. 170)

De acuerdo con las características de la investigación realizada, la investigadora se ubicó en la evaluación externa. Aunque en algún momento de la vida tuvo participación en el proyecto, ya que lo desarrolló para optar por un nivel académico, no tuvo que ver en su participación institucional.

Además del tipo de participación descrito, existió un momento de la evaluación, que debe tomarse en cuenta para su realización y que se presenta a continuación.

## **5. Momento de la evaluación**

Existen tres momentos en la evaluación del impacto social. Cada uno de éstos se realiza de acuerdo con el interés del estudio que se vaya a realizar. La diferencia consiste en que cada uno de ellos se centra en intereses distintos. Al respecto la autora Pichardo los describe de la siguiente manera:

- 5.1. **Evaluación ex-ante:** Centra su interés en determinar la viabilidad de generar el impacto social deseado. Los resultados de esta evaluación constituyen un insumo fundamental para la etapa de la formulación de las decisiones
- 5.2. **Evaluación concurrente:** Centra su interés en examinar la organización de los medios disponibles que garanticen el logro del impacto social deseado. De ahí que la supervisión y el seguimiento de las acciones ocupen un papel central en este momento evaluativo.
- 5.3. **Evaluación ex-post:** Centra su interés en comprobar el grado de cumplimiento efectivo y eficiente de los objetivos del impacto social buscado. (1996, pág. 179)

Para realizar esta evaluación y lograr los objetivos de este estudio, el interés de la investigadora se centró en el momento ex-post, ya que el fin del estudio era averiguar el impacto social y laboral en términos de cambios y variaciones que tuvo el proyecto de extensión comunitaria, centrado en los Módulos que comprende el Proyecto “Manejo Básico de Oficinas”, impartido a jóvenes adolescentes en el año 2002.

A continuación se presenta el procedimiento que se siguió para recopilar la información.

## **6. Procedimiento para recopilar la información**

Para obtener la información de la población encuestada, profesoras practicantes y jefes de los jóvenes trabajadores, se aplicaron las técnicas de entrevista telefónica y entrevista personal o domiciliaria, las cuales se describen a continuación.

### **6.1. Entrevista telefónica**

Es un método donde se aplica un cuestionario a los sujetos informantes.

Con esta técnica se reducen costos y se acorta el tiempo que lleva la localización y visita de las personas en las encuestas domiciliarias. Las

preguntas del cuestionario deben ir en función de los objetivos específicos de la investigación y su correcta aplicación se convierte en la columna vertebral de una encuesta. Este tipo de entrevista produce resultados tan confiables como los que se logran con la domiciliaria. Se recomienda que el cuestionario sea corto y el mismo puede contener preguntas cerradas y abiertas. Para obtener la información de esta investigación se utilizó la entrevista telefónica, mediante la aplicación de un cuestionario estructurado a un total de 35 informantes (exalumnos). (Anexo No.1)

## **6.2. Entrevista**

En esta técnica el entrevistador visita a la persona que tiene la información y utiliza una serie de preguntas que vienen planteadas en un cuestionario o boleta donde se anotan las respuestas. También puede ser no estructurada y grabarse. Este método requiere de más tiempo y, además, el entrevistador debe trasladarse al lugar donde se encuentran los informantes.

## **7. Variables: Su definición e instrumentación**

De acuerdo con los objetivos específicos que se expusieron en el planteamiento del problema, se trabajó con cuatro variables a saber, calidad de vida, grado de utilidad de los módulos, cantidad de jóvenes que trabajan así como su ocupación laboral y expectativas de la población en estudio, cuya definición e instrumentación se presentan en este apartado. El cuestionario para recolectar la información de la población estudiada incluyó preguntas en su mayoría cerradas pero con algunas abiertas, todas precodificadas. El instrumento utilizado para medir todas las variables se encuentra en el anexo #2. Además, se utilizaron los cuestionarios

aplicados a las docentes practicantes y a los jefes de los jóvenes que trabajaban, ver anexos 3 y 4 respectivamente.

## **7.1. Calidad de vida**

### **7.1.1. Definición conceptual**

Se denomina así a las condiciones de bienestar y satisfacción que deben existir entre el entorno laboral, el entorno familiar y el comunitario, que le permite a la persona adaptarse de manera adecuada en esos ámbitos. Es un estar bien, este el punto medular y empieza con la persona misma. Un sujeto se puede ubicar en una mejor calidad de vida en tanto ha tenido un grado considerable de avance en lo material, emocional, social y laboral, todo ello en comparación a como estaba antes. Estos cambios deben ser observables. Esta variable considera los siguientes aspectos: *independencia económica*, -se denomina a la autonomía para atender los gastos personales-; *ocupación laboral*, -se refiere al empleo, oficio que realiza el hombre o la mujer en determinado tiempo, generalmente remunerado-; *salario*, -es el dinero percibido por un trabajo-; *sentimiento de seguridad*, -se entiende a la confianza, tranquilidad de una persona en su propia imagen y en lo que proyecta hacia los demás. También se refiere al sentido de autovaloración y posición de una autoimagen completa y positiva de sí misma que le permite a la persona, visualizarse con una autoestima elevada que a su vez, le brinda seguridad para ejecutar sus proyectos, metas a corto o a largo plazo-.

### **7.1.2. Instrumentación**

Para averiguar la repercusión social que el proyecto de extensión comunitaria "Manejo Básico de Oficinas" tuvo sobre las y los estudiantes, se tomó en cuenta la situación social, económica y laboral en que estos jóvenes se encontraban anteriormente comparándola con la situación en la actualidad. Para medir esta variable se utilizaron los siguientes aspectos: independencia económica, ocupación laboral, salario y sentimiento de seguridad. Estas categorías se ubican en la segunda parte del cuestionario aplicado. Además, la investigadora realizó una entrevista no estructurada grabada a una profesional en el campo de la psicología para sustentar los resultados de esta variable.

### **7.1.3. Definición Operacional**

Para fines de este estudio, se entiende por calidad de vida a las mejoras que han tenido los jóvenes encuestados, a raíz de haber obtenido un empleo. Esta ocupación les permitió tener cambios importantes en su condición de vida, y lograr cierto grado de independencia económica, mejor grado de seguridad y una perspectiva futura más optimista, generada por la participación en este Proyecto.

Como mejor calidad de vida se consideró a las mejoras que han logrado tener los encuestados, a través de la obtención de un trabajo, con lo cual no sólo satisfacen las necesidades básicas (materiales), sino también las necesidades nutricias (emocionales).

Estas últimas están implícitas en la calidad de vida y desde el punto de vista psicológico significan: necesidades de afecto, de aceptación, de seguridad y sentido de pertenencia. Las mismas estuvieron muy marcadas en el diagnóstico que realizaron las profesoras practicantes a los jóvenes. La comparación de la situación anterior con la actual reflejó cambios positivos en su bienestar, especialmente en lo que concierne a las necesidades básicas y a las necesidades nutricias.

## **7.2. Grado de utilidad de los módulos**

### **7.2.1. Definición conceptual**

El grado de utilidad es la percepción de utilidad de las materias que comprendió el programa del Proyecto de Extensión Comunitario “Manejo Básico de Oficinas”, por parte de los estudiantes en el puesto de trabajo. Dentro de esta variable se encuentran las siguientes categorías: *grado de desempeño en el trabajo*, -se denomina a la capacidad de las y los trabajadores (exalumnos) para cumplir las funciones asignadas por la empresa-; *calificación de las docentes practicantes*, -se refiere a la valoración de los módulos por parte de las profesoras practicantes que desarrollaron el Proyecto-; *tiempo asignado a cada uno de los módulos*, -se denomina a horas programadas para desarrollar los contenidos de los módulos-; *porcentaje de estudiantes que recibieron el certificado de aprovechamiento*, -se entiende por la cantidad de estudiantes que concluyeron los módulos del programa del Proyecto-.

### **7.2.2. Instrumentación**

La información de esta variable fue recolectada con el mismo cuestionario descrito anteriormente. Se utilizó la tercera parte del cuestionario que se refiere a la situación laboral, específicamente, la pregunta #4 que detalla la utilidad de los módulos en el trabajo, relacionada con la pregunta #3 que describe las funciones que desempeñan los jóvenes y la pregunta #5 que se refiere al grado de desempeño en el cargo. También se emplearon las preguntas #2 y #3 de la cuarta parte del cuestionario, que detallan el tipo de certificado obtenido y el tiempo asignado a cada uno de los módulos, respectivamente. Además, se relacionó con la pregunta #6 del cuestionario aplicado a los jefes, que desglosa el tipo de funciones que desempeñan los y las jóvenes en sus puestos de trabajo. También la pregunta #3 del cuestionario aplicado a las docentes practicantes que desarrollaron el Proyecto y que se refiere a la valoración del tiempo asignado a los módulos. La información suministrada por las y los encuestados sirvió para medir el grado de utilidad que tuvieron los módulos que comprendió este Proyecto en las funciones que realizaron en el puesto de trabajo.

### **7.2.3. Definición operacional**

Se entiende por utilidad de cada uno de los módulos, el grado de aprovechamiento de cada materia que comprende el citado proyecto en las funciones que desempeñaron las y los encuestados en sus puestos de

trabajo. El empleo de los módulos se consideró de utilidad, si los encuestados respondieron las opciones “muy útil” o “útil” a la pregunta #4 del mismo cuestionario. Por lo tanto, se consideraron de poca utilidad las respuestas “ninguna utilidad” o “poco útil”. Esta variable se correlacionó con la pregunta #5 que se refiere al grado de desempeño en el trabajo. Se consideró de muy buen desempeño, si las y los encuestados respondieron las opciones “muy bueno” o “bueno”. A la vez la pregunta #3, que describe las funciones que desempeñaron los jóvenes en sus puestos de trabajo, evidenció la utilización de los módulos en las labores que realizaron. También esta variable se correlacionó con la pregunta #3 de la cuarta parte del cuestionario aplicado a las y los estudiantes y la pregunta #3 del cuestionario aplicado a las docentes practicantes que desarrollaron los módulos del Proyecto, ambas se refieren al tiempo asignado a los módulos. De acuerdo con las respuestas positivas a esta opción, se consideró suficiente el tiempo empleado a los módulos para adquirir los conocimientos. El porcentaje de las y los jóvenes que recibieron el certificado de aprovechamiento evidenció la perseverancia en el Proyecto.

### **7.3. Cantidad de jóvenes que trabajan y su ocupación laboral**

#### **7.3.1. Definición conceptual**

Se refiere al número de jóvenes beneficiados con el Proyecto, que laboran independientemente del tipo de trabajo que ejercen.

### **7.3.2. Instrumentación**

Para la recolección de esta variable se utilizó la pregunta #1 de la tercera parte del mismo cuestionario, que detalla la cantidad de jóvenes que trabajan en labores para las cuales fueron preparados. Se relacionó con las preguntas de la #8 a la #11 de la primera parte del mismo instrumento, que se refieren al tipo de empresa, jornada, tipo de trabajo y salario devengado respectivamente.

### **7.3.3. Definición operacional**

Se entenderá por “cantidad de jóvenes que trabajan”, aquellos estudiantes que realizaron el proyecto y que laboran en diferentes empresas con funciones diversas ocupando todos, alguno o ninguno de los módulos que comprende el Proyecto de Extensión Comunitario “Manejo Básico de Oficinas”.

## **7.4. Expectativas de la población en estudio**

### **7.4.1. Definición conceptual**

Metas y necesidades de autorrealización a corto y mediano plazo que el ser humano visualiza a futuro para realizarse como persona útil a la sociedad y a sí misma.

### **7.4.2. Instrumentación**

Para la recolección de esta variable se utilizó la quinta parte del cuestionario que se refiere a las expectativas futuras. La pregunta #1 desglosa las carreras que les gustaría estudiar a los jóvenes y la pregunta #2 a sus planes futuros.

### 7.4.3. Definición Operacional

Se entiende por perspectivas futuras todas aquellas metas a corto y mediano plazo, motivadas y estimuladas en la población en estudio por la preparación recibida en el Proyecto “Manejo Básico de Oficinas”, manifestaron sus perspectivas futuras motivados por un cambio en su vida.

## 8. Procedimiento para las entrevistas a informantes claves

Para evaluar el impacto social y laboral del Proyecto Manejo Básico de Oficinas, se elaboraron varias encuestas para averiguar, entre otros aspectos: cuántos estudiantes beneficiados por el Proyecto lograron desempeñarse en consultorios médicos, empresas familiares o en micro empresas; si tuvieron la oportunidad de aplicar los conocimientos recibidos en las funciones que desempeñan en el puesto de trabajo; y el grado de utilidad que representaron éstos en sus labores de oficina.

Los pasos a seguir para la implementación de las entrevistas se presentan a continuación.

8.1. Se aplicó el cuestionario por teléfono a 35 estudiantes que recibieron el Proyecto en el año 2002, impartido en las siguientes instituciones: Fundación Paniamor, Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, Hospital Nacional de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, Salón Comunal Lotes Peralta.

Originalmente se iba a aplicar este instrumento a toda la población que lo recibió en ese año (2002), o sea, a 73 estudiantes beneficiados en ese año. No se

pudo contactar a todos, ya que algunos números de teléfono ya no correspondían al destinatario. Además, un grupo conformado por 12 alumnas que recibieron el Proyecto en la Posada de Belén Madre Teresa de Calcuta ya no residía en este albergue, debido a que habían alcanzado su mayoría de edad y dejaron el albergue. La encargada de este centro no tenía información para localizarlas.

Para validar los cuestionarios, la investigadora contactó a seis docentes practicantes, quienes desarrollaron el proyecto “Manejo Básico de Oficinas” en el año 2003 en las siguientes comunidades: Asociación Roblealto, Fundación Paniamor y Posada de Belén Madre Teresa de Calcuta. Estas profesoras facilitaron las listas de las y los alumnos con los números de teléfonos respectivos.

Del listado brindado, la investigadora eligió a tres estudiantes de cada grupo en forma aleatoria simple. Además, se aplicó otro cuestionario a las seis docentes practicantes que desarrollaron el Proyecto, así como a los jefes de los jóvenes que laboraban.

Terminada la validación, se realizaron ajustes a cada uno de los cuestionarios y las preguntas se precodificaron. (Ver anexos #2, 3 y 4.)

- 8.2. El cuestionario dirigido a los estudiantes que participaron en el proyecto estaba constituido por cinco partes, desglosados de la siguiente forma: datos personales generales, situación socioeconómica, situación laboral, datos de la preparación del Proyecto “Manejo Básico de Oficinas” y expectativas futuras. (Ver anexo 2)
- 8.3. De once docentes que impartieron el Proyecto en el año 2002, a cuatro se les aplicó el cuestionario por teléfono y las restantes personalmente. (Ver anexo #3)

- 8.4. A ocho jefes de empleados que fueron beneficiados con el Proyecto "Manejo Básico de Oficinas, se les aplicó la entrevista estructurada en forma personal por la investigadora. (Anexo #4)
- 8.5. Se tomó en cuenta el Programa del Proyecto de Extensión Comunitario "Manejo Básico de Oficinas", suministrado por la Escuela de Secretariado Profesional.
- 8.6. Entrevista no estructurada a la Máster Arlette Pichardo Muñiz, profesora-investigadora y autora de varios libros, con amplia experiencia en el campo de evaluación de impactos sociales. Esta entrevista fue grabada con el fin de obtener más información.
- 8.7. Entrevista no estructura a la Máster Ivonne Cerdas Pérez, psicóloga con especialidad en Psicología de la Salud con énfasis en Familia. Esta entrevista fue grabada con el fin de obtener mayor información.

## **9. Trabajo de Campo**

El trabajo de campo consistió en los siguientes puntos:

- 9.1. Identificar la población que recibió el Proyecto "Manejo Básico de Oficinas" en el año 2002. Para ello se contactó a las docentes practicantes que lo impartieron, para que facilitaran las listas de estudiantes y los números de teléfono.
- 9.2. Contactar a la población mencionada anteriormente, a través de números de teléfono para aplicarles el cuestionario.
- 9.3. Contactar a las docentes practicantes que impartieron el Proyecto "Manejo

Básico de Oficinas" durante el año 2002, para que facilitaran las listas de estudiantes.

9.4.Elaboración de tres cuestionarios con preguntas cerradas y abiertas debidamente precodificadas, con el fin de recoger la información de la población estudiantil, docentes practicantes que impartieron el proyecto y jefes de los jóvenes que fueron beneficiados con el Proyecto "Manejo Básico de Oficinas".

9.5.Verificación de la validez de los cuestionarios. Para llevar a cabo la validación, se contactó a 6 profesoras practicantes que realizaron el proyecto en el año 2003 en las siguientes instituciones: Fundación Paniamor, Posada de Belén Madre Teresa de Calcuta, y la Asociación Roblealto. La validez del cuestionario dirigido a este grupo se realizó en forma aleatoria para un total de nueve estudiantes.

9.6.Aplicación de los cuestionarios a la población beneficiada a través de la vía telefónica.

9.7.Aplicación de los cuestionarios a jefes de funcionarios que fueron beneficiados con el Proyecto "Manejo Básico de Oficinas".

9.8.Aplicación de los cuestionarios a las docentes practicantes que impartieron el Proyecto "Manejo Básico de Oficinas" durante el año 2002.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de un cuestionario a la población de estudiantes que realizaron el Proyecto de Extensión Comunitario “Manejo Básico de Oficinas”, ofrecido por la Universidad Nacional en el año 2002. El análisis se complementa con la información suministrada por los jefes de los jóvenes y de las profesoras practicantes que desarrollaron el Proyecto.

Se obtuvieron resultados sumamente interesantes e importantes para establecer los objetivos específicos del presente trabajo.

El cuestionario se aplicó a 35 jóvenes constituidos por 7 hombres y 28 mujeres. Este número constituyó el total de jóvenes que se pudieron localizar; precisamente, una limitación del trabajo lo constituyó el hecho de que no se pudo contactar en su totalidad.

### CUADRO #1

#### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO DE LOS JÓVENES QUE RECIBIERON EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2002

Género	Absoluto Nº Encuestados	Relativo Porcentaje
Masculino	7	20
Femenino	28	80
Total	35	100%

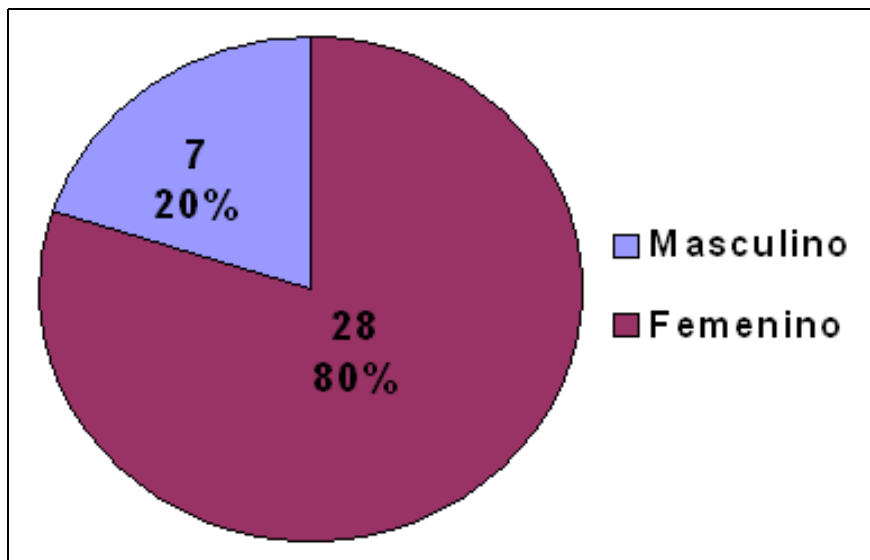
Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

En el cuadro y gráfico #1, se observan que el 80% de los encuestados que realizaron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas pertenecían en su mayoría al género femenino; esta situación se consideró normal dado el énfasis del curso, ya que la

formación secretarial se enfoca más hacia las mujeres. Sin embargo, no debe excluirse a los varones, debido a que un número significativo trabaja como oficinistas.

### GRÁFICO #1

#### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO DE LOS JÓVENES QUE RECIBIERON EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2002



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

### CUADRO #2

**EDAD DE LOS ENCUESTADOS QUE REALIZARON  
EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**

<b>Edad</b>	<b>Absoluto N° Encuestados</b>	<b>Relativo Porcentaje</b>
17-20 años	21	60
21-24 años	13	37.1
25 y más años	1	2.9
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

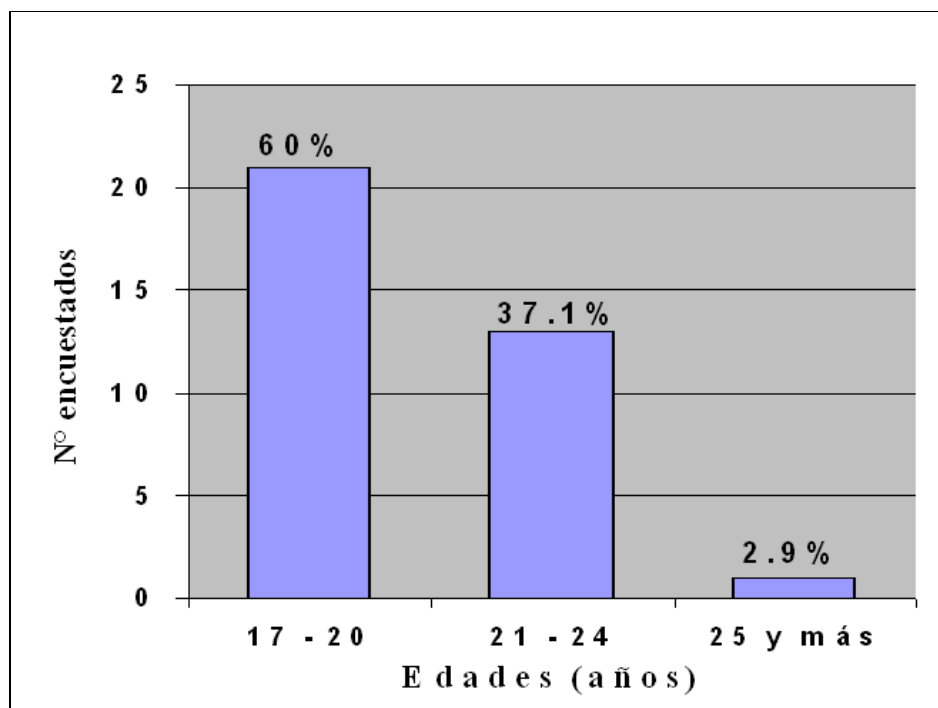
Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

El cuadro y el gráfico #2 muestran en forma agrupada las edades que proporcionaron los encuestados en el año 2004. Esto refleja que esta población en el año 2002 estuvo constituida por adolescentes y jóvenes, debido a que el requisito para realizar el Proyecto “Manejo Básico de Oficinas” era ser adolescente, o sea, tener edades que oscilaran entre 13 y 18 años, ya que en estas edades debían encontrarse en algún centro educativo. De acuerdo con la información suministrada por la psicóloga Cerdas, se observa que 21 estudiantes estaban en la categoría de adolescentes y 14, eran jóvenes. Esta situación marca una diferencia que hay que tomar en cuenta en el programa para adicionarla dentro de los requisitos.

**GRÁFICO #2**

**EDAD DE LOS ENCUESTADOS QUE REALIZARON**

**EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

### CUADRO #3

#### NIVEL EDUCATIVO EN SECUNDARIA DE LOS JÓVENES QUE REALIZARON EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2002-2004

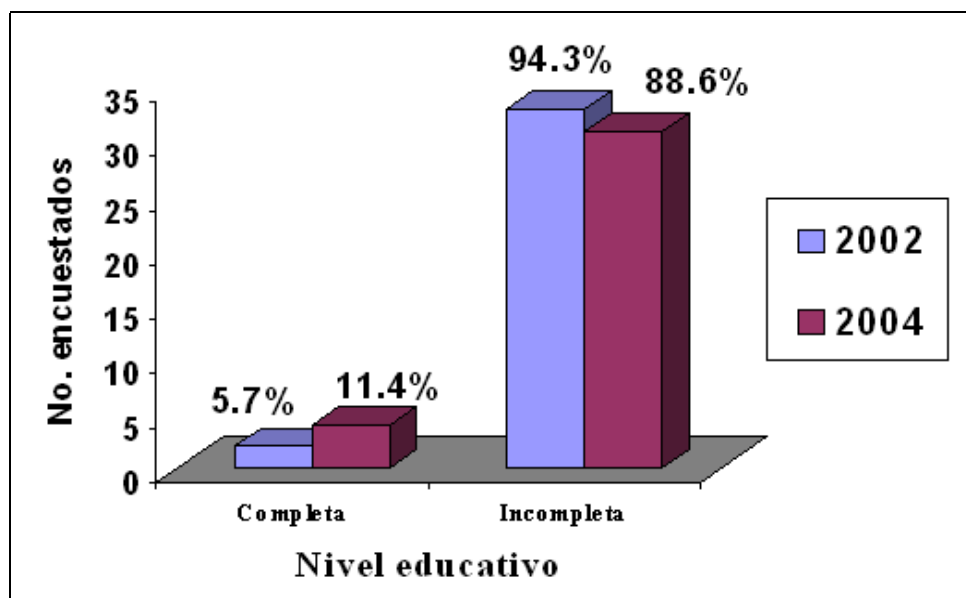
	2002		2004	
	Absolutos N° Encuestados	Relativos Porcentaje	Absolutos N° Encuestados	Relativos Porcentaje
Secundaria Completa	2	5.7	4	11.4
Secundaria Incompleta	33	94.3	31	88.6
Total	35	100%	35	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

En el cuadro y gráfico #3 se observan que en el año 2004, solamente el 11.4% de los encuestados había logrado obtener la secundaria completa. Sin embargo, esta situación no fue obstáculo para que dos estudiantes que no tenían concluida la secundaria, lograran encontrar trabajo. Además, el curso estuvo dirigido a personas que estaban excluidos del sistema educativo formal, o sea, que cumplían cabalmente uno de los requisitos para recibir este Proyecto.

### GRÁFICO #3

#### NIVEL EDUCATIVO EN SECUNDARIA DE LOS JÓVENES QUE REALIZARON EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2002-2004



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

#### CUADRO #4

### DEPENDENCIA ECONÓMICA DE LOS ENCUESTADOS PARA SUS GASTOS PERSONALES ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2002-2004

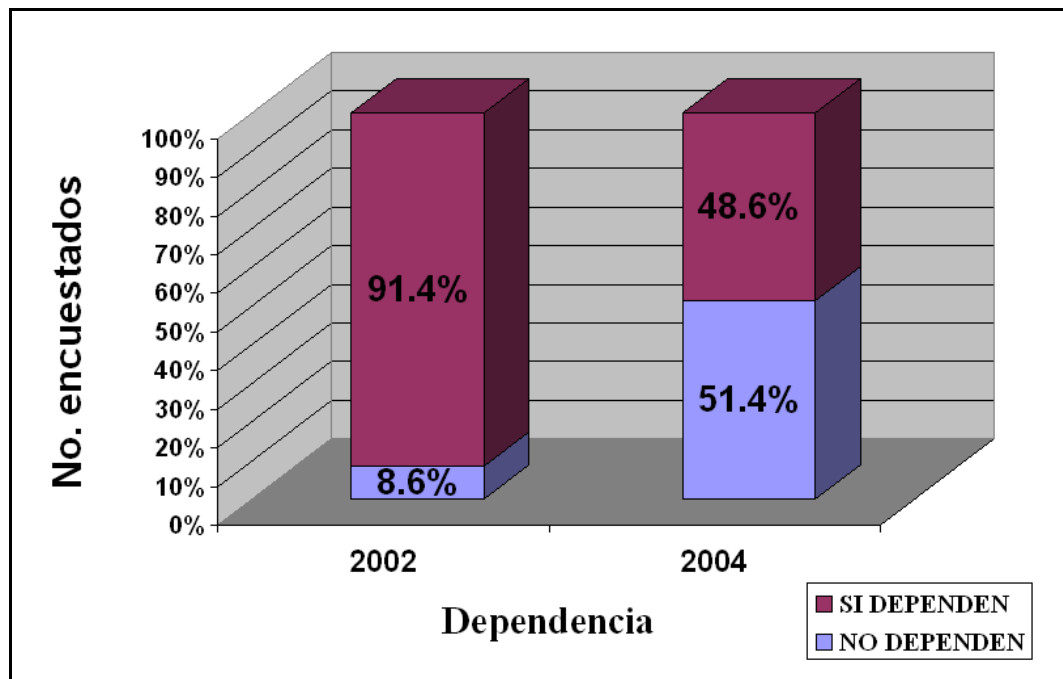
Dependencia	2002		2004	
	Absolutos N° encuestados	Relativos Porcentaje	Absolutos N° encuestados	Relativos Porcentaje
NO	3	8.6	18	51.4
SI	32	91.4	17	48.6
Total	35	100%	35	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

En el cuadro y gráfico #4 se observan que para el año 2004, el 51.4% de los encuestados eran independientes económicamente en relación con el año 2002 para sufragar sus gastos personales. Esto debido a que ese mismo porcentaje había conseguido trabajo (ver cuadro y gráfico #5), lo cual muestra el porcentaje de empleo antes y después de recibir el Proyecto “Manejo Básico de Oficinas”.

**GRÁFICO #4**

**DEPENDENCIA ECONÓMICA DE LOS ENCUESTADOS PARA SUS  
GASTOS PERSONALES ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL  
PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2002-2004**



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

**CUADRO #5**

**OCUPACIÓN LABORAL DE LOS ENCUESTADOS  
ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO  
MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2002-2004**

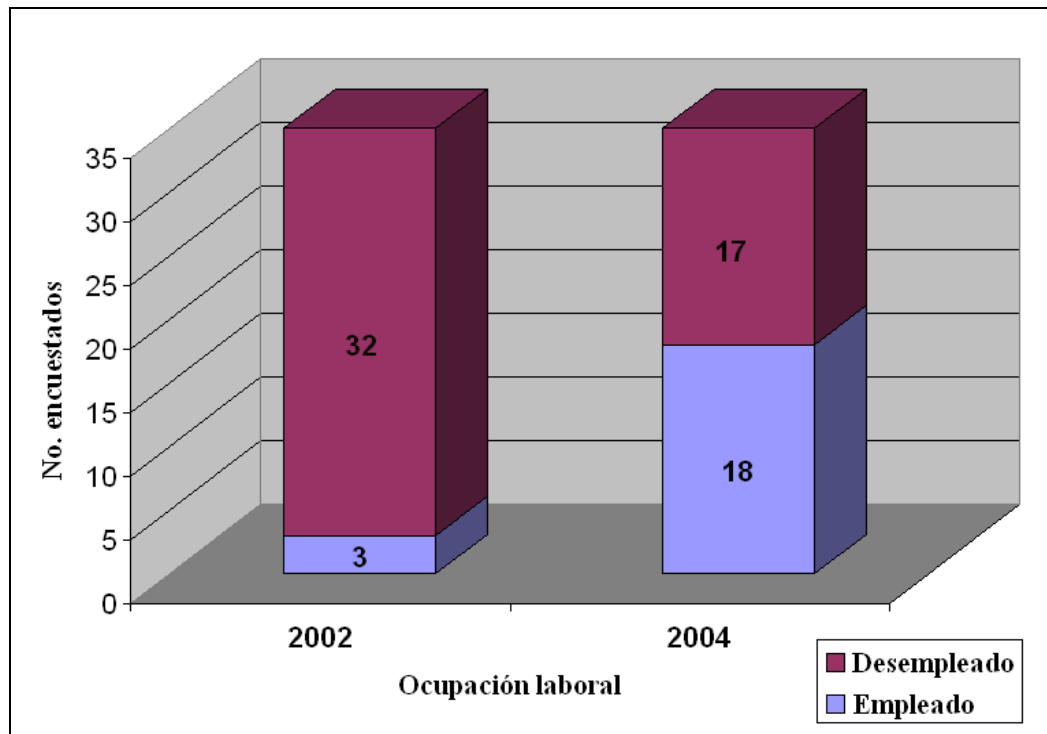
Ocupación laboral	2002		2004	
	Absolutos N° encuestados	Relativos Porcentaje	Absolutos N° encuestados	Relativos Porcentaje
Empleado	3	8.6	18	51.4
Desempleado	32	91.4	17	48.6
Total	35	100%	35	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

Es interesante observar que el 8.6% de los encuestados que trabajaban en el año 2002, aumentó al 51.4%. Porcentaje bastante significativo que refleja la independencia que muestra el cuadro y gráfico #4. El tipo de empresa donde laboran estos jóvenes, en su mayoría, forman parte del sector privado; así lo muestra el cuadro y gráfico #6. Por lo tanto, se observa un desempleo de 48.6%. El 16.66 % (3 de los 8 jóvenes que trabajan en oficinas y como cajeros) manifestó haber conseguido trabajo gracias a la preparación del Proyecto “Manejo Básico de Oficinas”, lo cual evidencia la importancia de esta formación en el campo laboral.

**GRÁFICO #5**

**OCUPACIÓN LABORAL DE LOS ENCUESTADOS  
ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO  
MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2002-2004**



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

**CUADRO #6**

**TIPO DE EMPRESA DONDE TRABAJABAN LOS ENCUESTADOS ANTES Y  
DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS**

**AÑO 2002-2004**

Tipo de empresa	2002		2004	
	Absolutos	Relativos	Absolutos	Relativos
	Nº encuestados	Porcentaje	Nº encuestados	Porcentaje
Privada	2	66.7	12	66.7
Pública	0	0.0	1	5.6
Propia	1	33.3	2	11.1
Familiar	0	0.0	3	16.7
Total	3	100%	18	100%

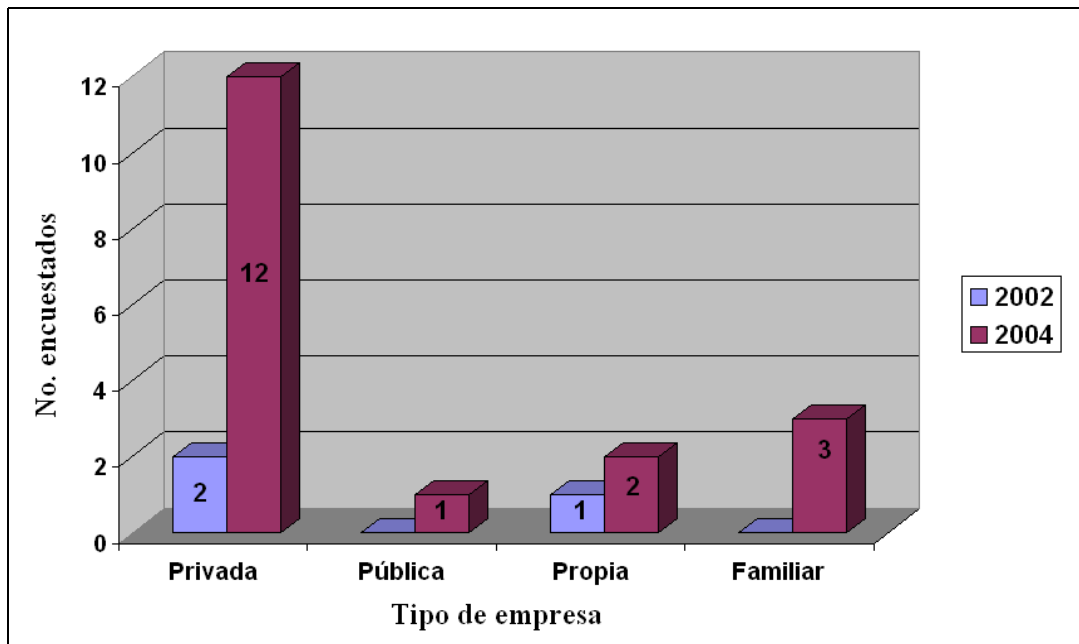
Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

El cuadro y gráfico #6 analizan únicamente a los 18 jóvenes que trabajaban en ese momento. Se observa que el 66.7% de los encuestados trabajan en empresas privadas, un 5.6% en pública, 11.1% en propia y un 16.7% en familiar. Lo anterior nos refleja que los estudiantes que concluyeron este Proyecto, tienen más oportunidades de trabajo con

empresas privadas. El desglose del tipo de trabajo que desempeña esta población se observa en el cuadro y gráfico #7.

**GRÁFICO #6**

**TIPO DE EMPRESA DONDE TRABAJABAN LOS ENCUESTADOS ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2002-2004**



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

### CUADRO #7

#### TIPO DE TRABAJO DONDE LABORABAN LOS ENCUESTADOS ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2002-2004

Tipo de trabajo	2002		2004	
	No. Encuestados	Porcentaje	No. encuestados	Porcentaje
Salonero (a)	0	0	2	11.1
Ventas propias	0	0	2	11.1
Cajero	0	0	4	22.2
Oficinista	0	0	3	16.7
Otro	3	16.7	7	38.9
Ninguno	15	83.3	0	0
Total	18	100%	18	100%

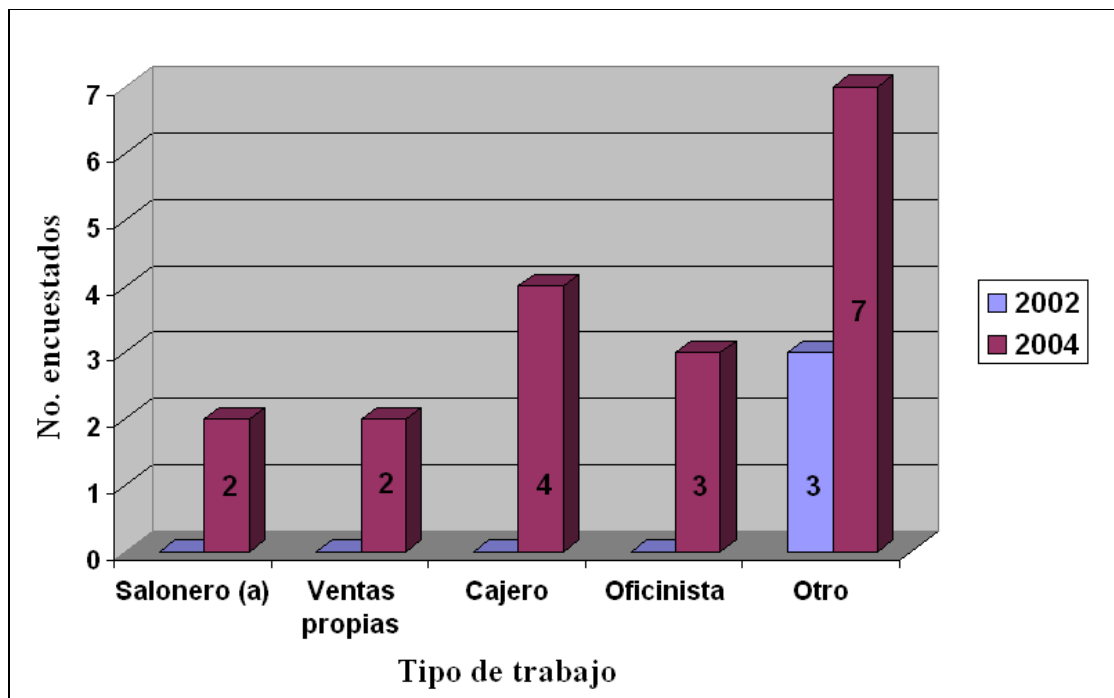
Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

El tipo de labores que desempeñan los 18 encuestados que trabajan se observan en el cuadro y gráfico #7. Estos jóvenes laboran como saloneros, en ventas propias, cajeros, oficinistas y, en la opción otros, trabajan en empresas familiares. Siete de los encuestados, que representan el 38.9%, trabajan en las siguientes ocupaciones: mecánica automotriz, tienda de ropa, venta de helados, empresas familiares y ejecutiva de mercadeo.

La información representada en este cuadro evidencia que la mayoría de los encuestados recurren a otras fuentes de trabajo, debido a la falta de bachillerato, como lo manifestaron en el cuadro #11, página 78.

**GRÁFICO #7**

**TIPO DE TRABAJO DONDE LABORABAN LOS ENCUESTADOS ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2002-2004**



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

**CUADRO #8**

**SALARIO DEVENGADO POR MES DE LOS ENCUESTADOS  
ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO  
MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2002-2004**

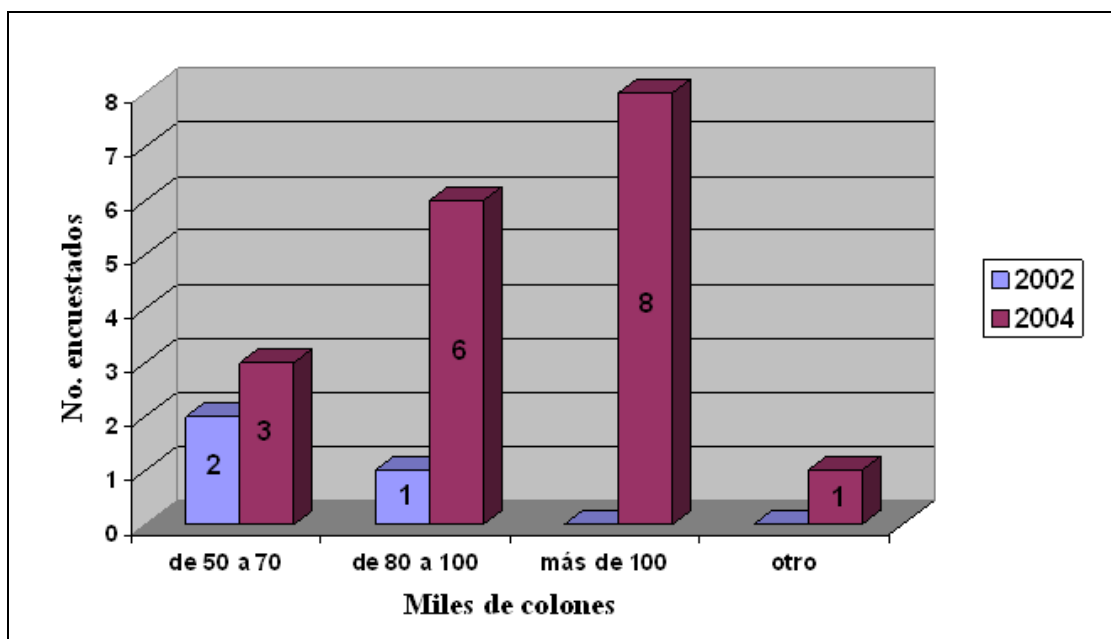
<b>Salario</b>	<b>2002</b>	<b>2004</b>
de ¢50.000 a ¢70.000	2	3
de ¢80.000 a ¢100.000	1	6
más de ¢100.000	0	8
otro	0	1

Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

El cuadro y gráfico #8, muestran los salarios percibidos por los encuestados que laboran antes y después de recibir el Proyecto “Manejo Básico de Oficinas”. El resultado de la investigación evidencia aumento en los salarios en relación con el año 2002. Como fue manifestado por los encuestados en el cuadro y gráfico #5, el 16.66% obtuvo trabajo gracias a la preparación recibida en el proyecto. Estos jóvenes devengan más de ¢100.000 al mes en sus puestos de trabajo. La persona que seleccionó otra opción, le ayuda a su padre en labores de oficina en forma esporádica y no recibe pago.

### GRÁFICO #8

#### SALARIO DEVENGADO POR MES DE LOS ENCUESTADOS ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2002-2004



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

### CUADRO #9

#### GRADO DE SEGURIDAD DE LOS ENCUESTADOS EN SU VIDA ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2002-2004

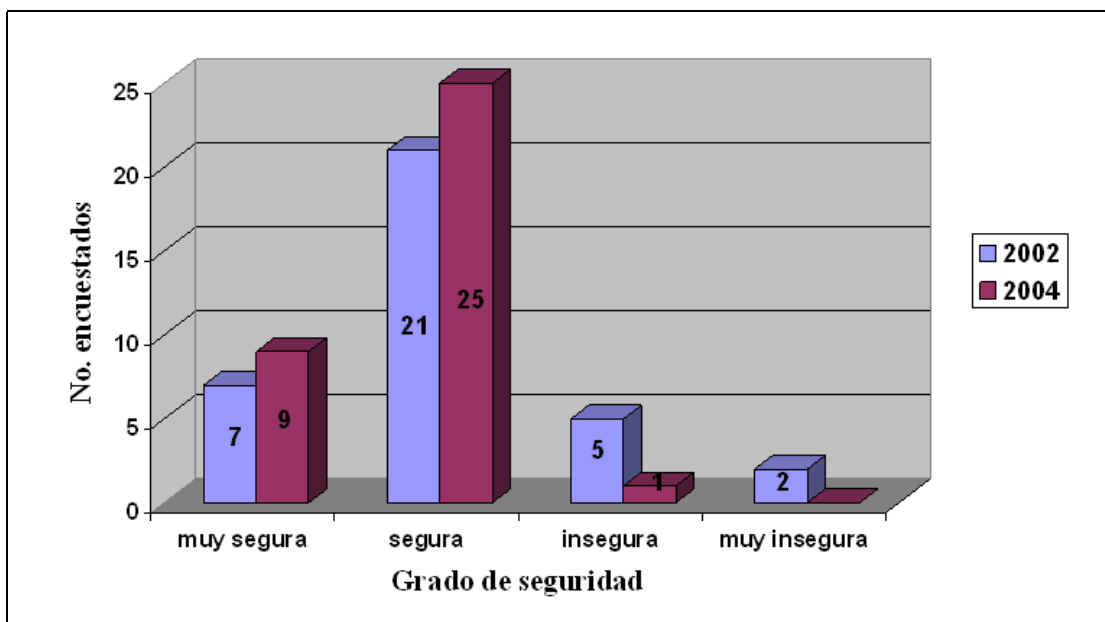
Grado de seguridad	2002		2004	
	Absolutos # encuestados	Relativos Porcentaje	Absolutos # encuestados	Relativos Porcentaje
Muy segura	7	20.0	9	25.7
Segura	21	60.0	25	71.4
Insegura	5	14.3	1	2.9
Muy insegura	2	5.7	0	0.0
Total	35	100%	35	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

Es importante observar la comparación entre el año 2002 y el 2004 en relación con el grado de seguridad de los encuestados. El cuadro y gráfico #9 muestran que el 97.1% de los encuestados ha aumentado su seguridad. El hecho de que hayan logrado conseguir trabajo marca una pauta significativa para esta población, ya que las necesidades nutricias se ven cumplidas con la adquisición del trabajo y, por ende, con su independencia económica.

### GRÁFICO #9

#### GRADO DE SEGURIDAD DE LOS ENCUESTADOS EN SU VIDA ANTES Y DESPUÉS DE RECIBIR EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2002-2004



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

**CUADRO #10**

**CANTIDAD DE ENCUESTADOS QUE TRABAJAN EN LABORES  
PARA LAS CUALES FUERON PREPARADOS EN EL PROYECTO  
MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**

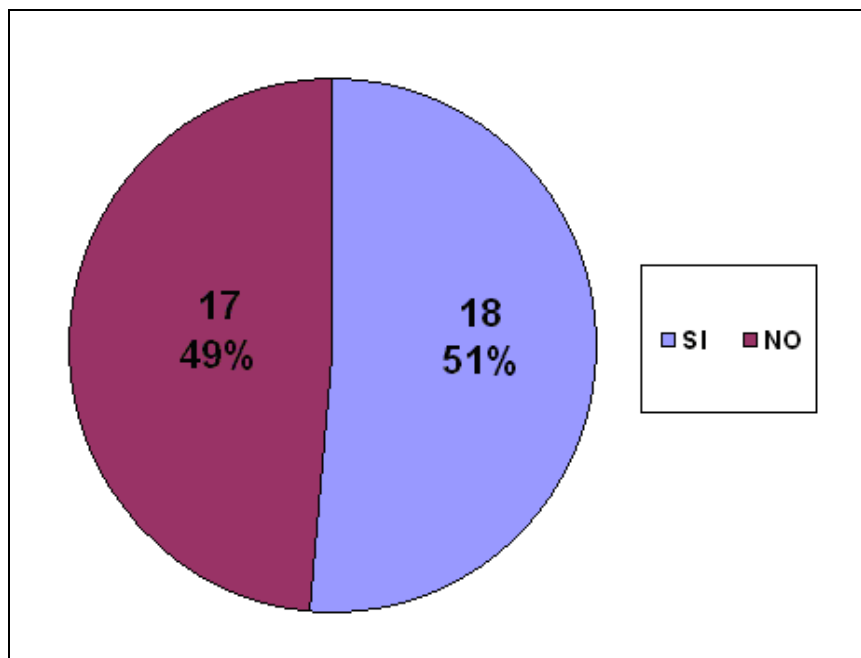
<b>Trabajan</b>	<b>Absolutos N° Encuestados</b>	<b>Relativos Porcentaje</b>
SI	18	51.4
NO	17	48.6
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

Es importante resaltar que 18 jóvenes (51.4%) de la población en estudio lograron ingresar al campo de trabajo. De esta cantidad, 6 no ocuparon los conocimientos adquiridos en los módulos del Proyecto, específicamente los que trabajan en mecánica automotriz, saloneros y tienda de bisutería. Los 12 restantes ocupan puestos diversos mencionados en el cuadro #7, y pusieron en práctica los conocimientos adquiridos en los cuatro módulos del Proyecto, o bien, alguno de éstos.

**GRÁFICO #10**

**CANTIDAD DE ENCUESTADOS QUE TRABAJAN EN  
LABORES PARA LAS CUALES FUERON PREPARADOS  
EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

### CUADRO #11

#### RAZONES QUE PRESENTAN LOS ENCUESTADOS QUE NO TRABAJAN EN LABORES PARA LAS CUALES FUERON PREPARADOS EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2004

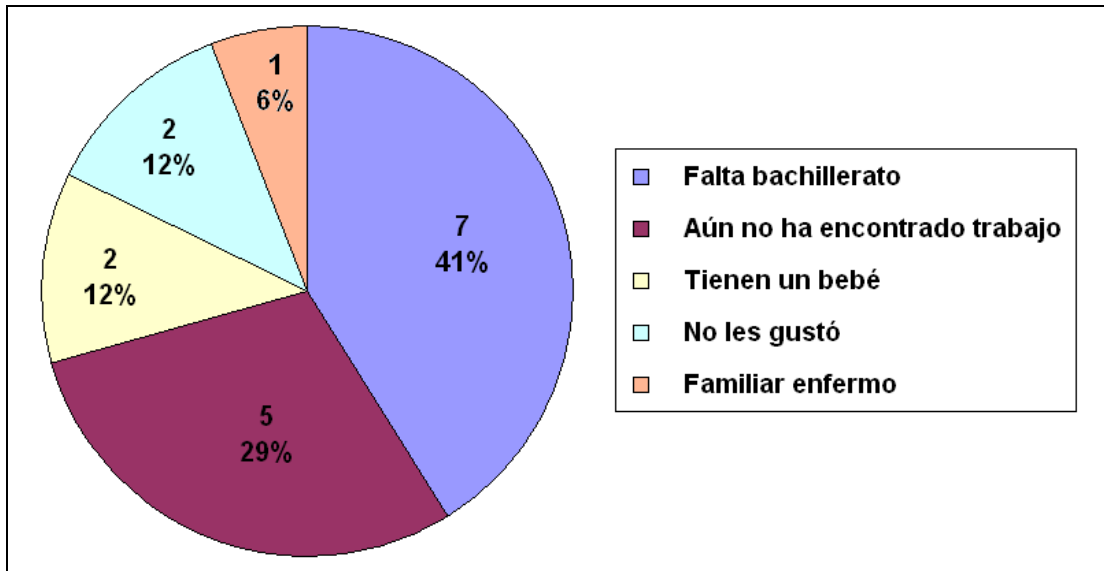
Razones	Absolutos Nº encuestados	Relativos Porcentaje
Falta bachillerato	7	41.2
Tienen un bebé	2	11.8
Familiar enfermo	1	5.8
Aún no han encontrado trabajo	5	29.4
No les gustó	2	11.8
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

El cuadro y gráfico #11 desglosa las razones que manifestaron los 17 jóvenes que no trabajan en labores para las cuales fueron preparados en el Proyecto “Manejo Básico de Oficina” en la obtención de empleo. El 41.2% de los encuestados mencionó que no trabajaban debido a que no tenían el bachillerato. Sin embargo, esa situación no es justificable, ya que solamente dos de ellos lo tenían. Además, como se puede observar en el cuadro #2 de la encuesta realizada a los jefes, no todos consideran el bachillerato como requisito. Además, dos jóvenes tenían un bebé y no se los podían cuidar, otra tenía un familiar enfermo, cinco aún no han encontrado trabajo y a dos no les gustó el proyecto.

**GRÁFICO #11**

**RAZONES QUE PRESENTAN LOS ENCUESTADOS QUE NO TRABAJAN  
EN LABORES PARA LAS CUALES FUERON PREPARADOS EN EL PROYECTO  
MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

**CUADRO #12**

**FUNCIONES QUE DESEMPEÑAN LOS ENCUESTADOS QUE TRABAJAN  
EN LABORES PARA LAS CUALES FUERON PREPARADOS  
EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**

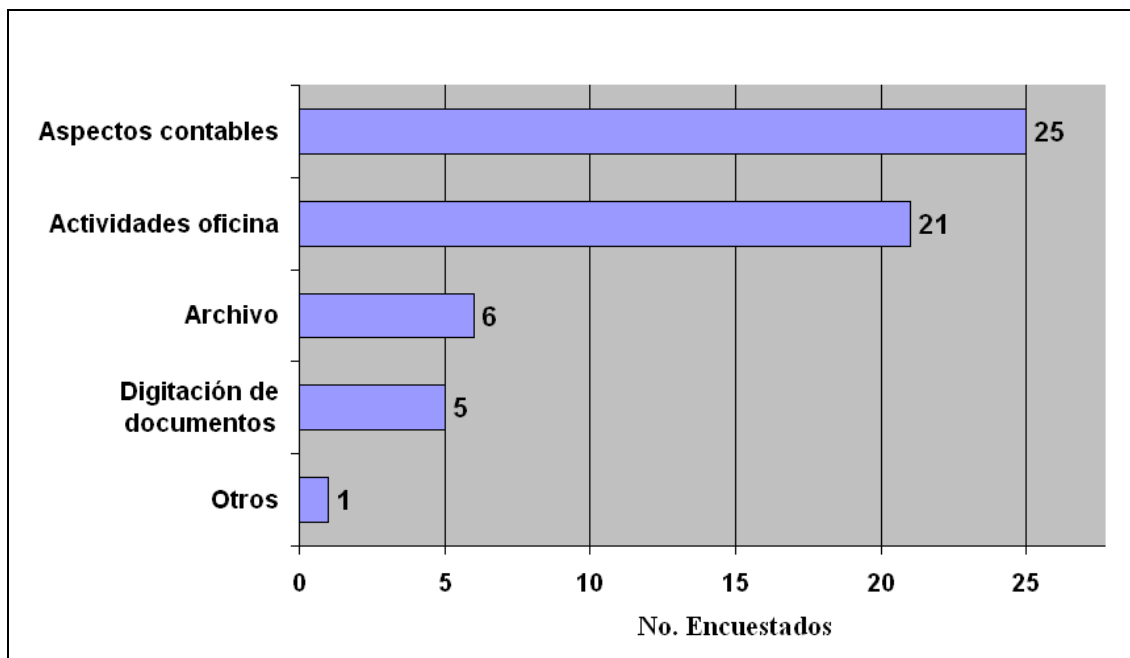
<b>Funciones</b>	<b>Nº encuestados</b>
Aspectos contables	25
Digitación de documentos	5
Archivo	6
Actividades de oficina	21
Otros	1
<b>Total</b>	<b>18</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

El cuadro y gráfico #12 muestran en forma agrupada las funciones desempeñadas por los 18 encuestados que laboran en los diferentes puestos de trabajo mencionados en el cuadro y gráfico #7. En otras funciones, una encuestada promueve ferias académicas dirigidas a estudiantes de secundaria. Se constata la utilidad de los módulos, en especial el módulo Actividades de Oficina.

**GRÁFICO #12**

**FUNCIONES QUE DESEMPEÑAN LOS ENCUESTADOS QUE TRABAJAN  
EN LABORES PARA LAS CUALES FUERON PREPARADOS  
EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

**CUADRO #13-A**

**AÑO 2004**

GRADO DE UTILIDAD EN EL TRABAJO DEL MÓDULO ACTIVIDADES DE OFICINA EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS	Absoluto No. Encuestados	Relativos Porcentaje
Ninguno	7	41.2
Poco útil	0	0
Útil	2	11.8
Muy útil	8	47.1
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

El cuadro y gráfico #13-A muestran que para el 58.9% de los jóvenes encuestados, el módulo Actividades de Oficina se consideró de más útil en las labores que realizan en sus puestos de trabajo. Las razones que expusieron son las siguientes: la atención a los clientes y público en general (tanto por teléfono como personalmente), normas de cortesía, forma de vestirse para ir al trabajo, control de caja chica, confección de recibos, utilización de materiales y equipo de oficina, orden y limpieza en el lugar de trabajo, utilización de la agenda, control y seguimiento de citas y actividades.

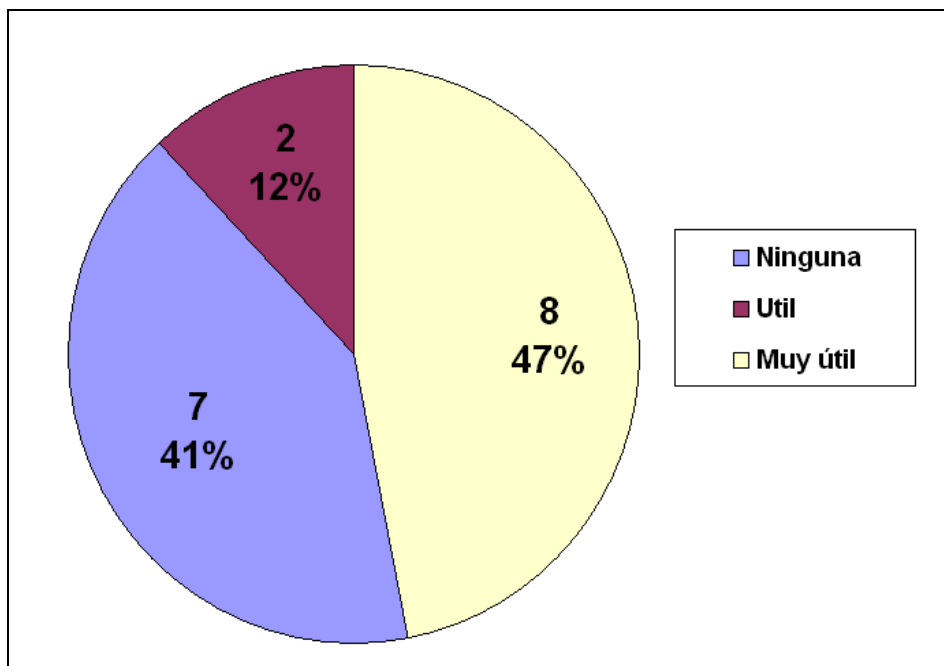
El 41.2% que mencionó ninguna utilidad se debe sus ocupaciones son en mecánica automotriz, tienda de ropa, venta de helados y empresas familiares.

Una de las encuestadas no pudo llevar este módulo, ya que trabajaba el día que se impartió; por esta razón, el número de encuestados es de 17.

**AÑO 2004**

**GRÁFICO #13-A**

**GRADO DE UTILIDAD EN EL TRABAJO DEL  
MÓDULO ACTIVIDADES DE OFICINA RECIBIDO  
EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS**



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

**CUADRO #13-B**

**GRADO DE UTILIDAD EN EL TRABAJO DEL MÓDULO  
ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS RECIBIDO EN EL  
PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**

---

**Absolutos**

**Relativos**

<b>Grado de utilidad</b>	<b>N° encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Ninguno	10	55.6
Poco útil	0	0
Útil	2	11.1
Muy útil	6	33.3
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

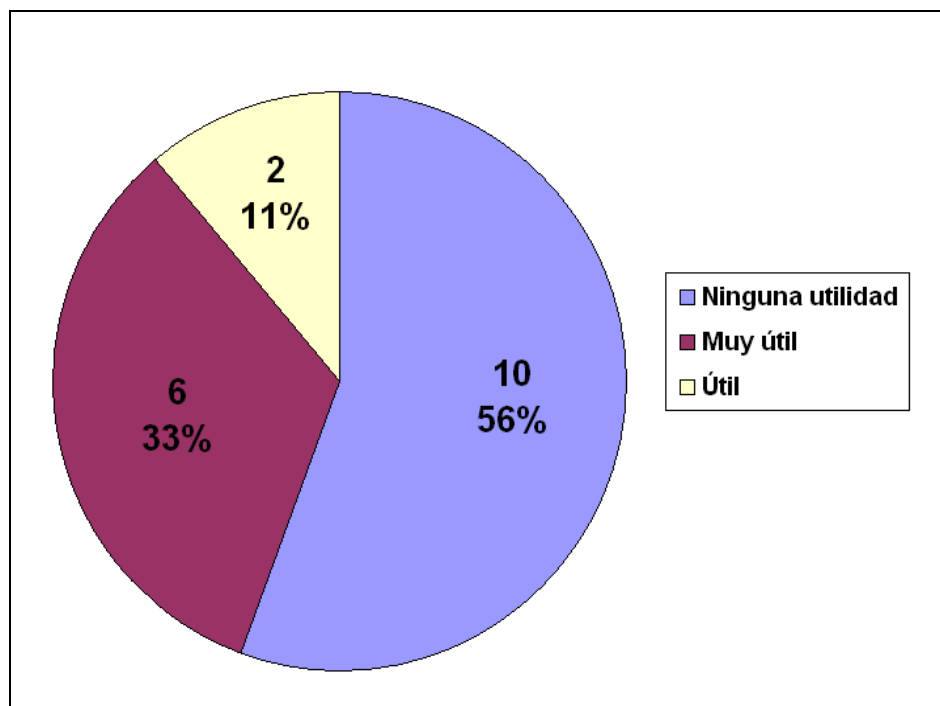
El cuadro y gráfico #13-B representan la utilidad del módulo Administración de Documentos. El 55.6% de los encuestados que manifestó ninguna utilidad de este módulo, se debió a que sus puestos de trabajo eran los siguientes: Tienda de bisutería, heladería, y cajeros. El 44.4% restante manifestó que les había sido de más utilidad y las razones que expusieron fueron las siguientes:

1. Lo han utilizado mucho para ordenar los documentos.
2. Uno de los encuestados manifestó que sólo este módulo le fue muy útil, ya que le ayuda a su padre, que es Pastor de una Iglesia, a organizarle el archivo.

#### **GRÁFICO #13-B**

#### **GRADO DE UTILIDAD EN EL TRABAJO DEL MÓDULO ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS RECIBIDO EN**

**EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

**CUADRO #13-C**

**GRADO DE UTILIDAD EN EL TRABAJO DEL MÓDULO  
DESTREZA MECANOGRÁFICA RECIBIDO EN EL  
PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**

<b>Grado de utilidad</b>	<b>Absolutos N° encuestados</b>	<b>Relativos Porcentaje</b>
Ninguno	11	61.1
Poco útil	0	0
Útil	1	5.6
Muy útil	6	33.3
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

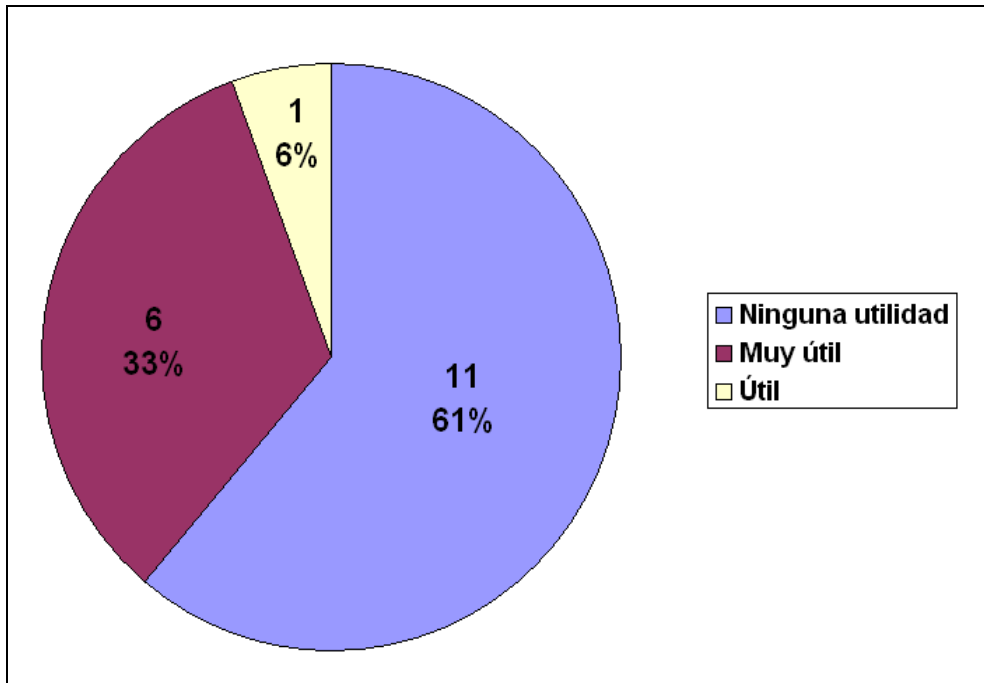
El cuadro y gráfico #13-C muestran la utilidad del módulo Destreza Mecanográfica en las funciones laborales. El 38.9% manifestó ser de mucha utilidad por las razones siguientes:

1. Fue indispensable, ya que en el trabajo tuvo que utilizar máquina manual y electrónica y luego la computadora.
2. Lo ha necesitado mucho en el trabajo para digitar información en el sistema.
3. Para digitar documentos.

El 61.1% mencionó no tener ninguna utilidad debido a que trabajaban en tienda de bisutería, heladería, y como cajeros.

### **GRÁFICO #13-C**

**GRADO DE UTILIDAD EN EL TRABAJO DEL MÓDULO  
DESTREZA MECANOGRÁFICA RECIBIDO EN EL  
PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

**CUADRO #13-D**

**GRADO DE UTILIDAD EN EL TRABAJO DEL MÓDULO  
TOMA DE NOTAS RECIBIDO EN EL PROYECTO  
MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**

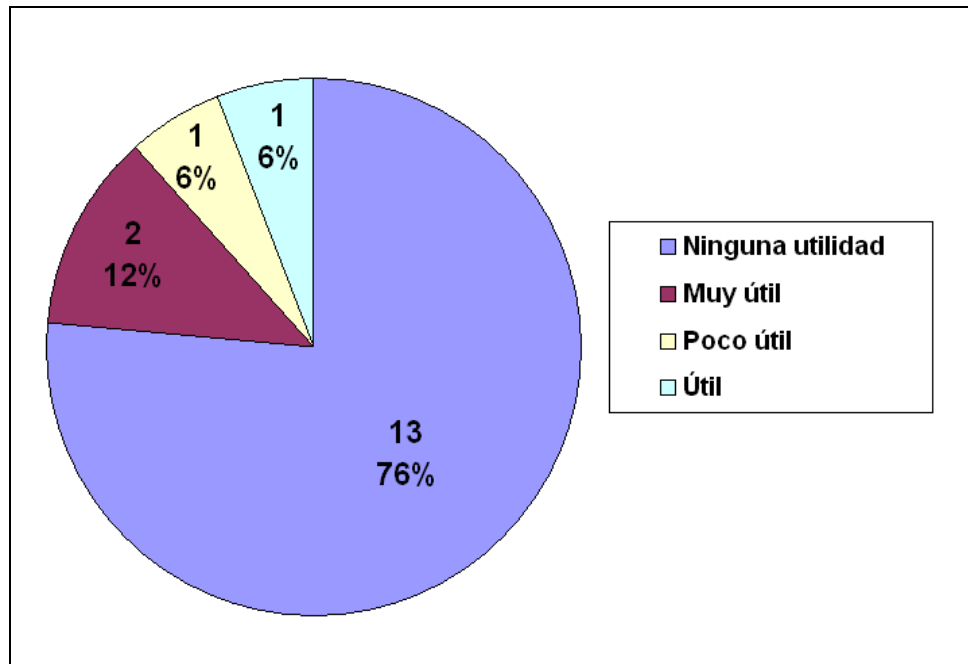
<b>Grado de utilidad</b>	<b>Absolutos N° encuestados</b>	<b>Relativos Porcentaje</b>
Ninguno	13	76.5
Poco útil	1	5.9
Útil	1	5.9
Muy útil	2	11.8
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

El cuadro y gráfico #13-D representan el grado de utilidad del módulo Toma de Notas. Como se puede observar, el 82.4% de los encuestados manifestó que este módulo no fue de utilidad en sus puestos de trabajo, debido al tipo de trabajo que desempeñan en sus ocupaciones laborales. (Ver cuadro #7) El 17.7% que mencionó ser muy útil o útil, lo utiliza para mensajes y recados telefónicos en labores de oficina.

**GRÁFICO #13-D**

**GRADO DE UTILIDAD EN EL TRABAJO  
DEL MÓDULO TOMA DE NOTAS RECIBIDO EN  
EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

**CUADRO #13-E**

**FORMA COMPARATIVA DEL GRADO DE UTILIDAD  
EN EL TRABAJO DE LOS MÓDULOS RECIBIDOS EN  
EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS**

## AÑO 2004

<b>Módulos</b>	<b>Ninguna</b>			
	<b>utilidad</b>	<b>Poco útil</b>	<b>Útil</b>	<b>Muy útil</b>
Adm. de Oficinas	7	0	2	8
Adm. de Documentos	10	0	2	6
Dest. Mecanográfica	11	0	1	6
Toma de Notas	13	1	1	2

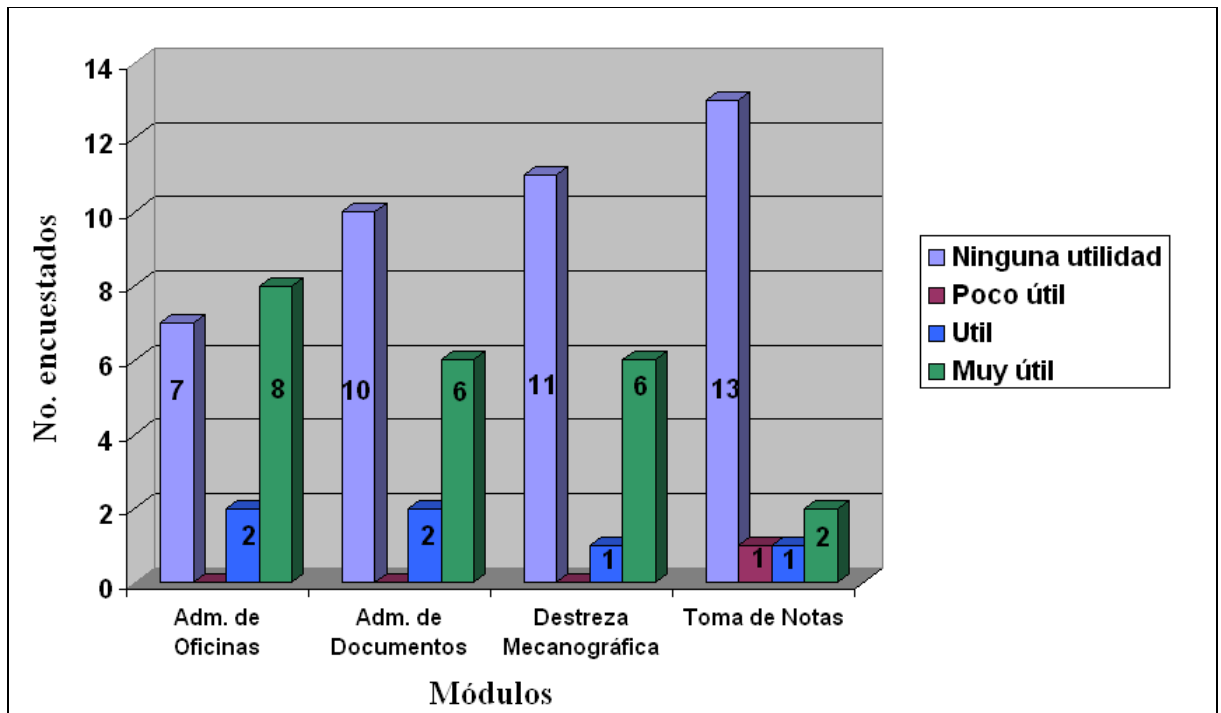
Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

El cuadro y gráfico #13-E muestran en forma comparativa el grado de utilidad de los módulos que comprende el Proyecto “Manejo Básico de Oficinas” en las funciones que desempeñan los encuestados que trabajan, independientemente del puesto de trabajo.

### GRÁFICO #13-E

#### FORMA COMPARATIVA DEL GRADO DE UTILIDAD EN EL TRABAJO DE LOS MÓDULOS RECIBIDOS EN

**EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

#### CUADRO #14

### GRADO DE DESEMPEÑO DE LOS ENCUESTADOS QUE LABORAN EN EMPRESAS CON LA PREPARACIÓN RECIBIDA EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2004

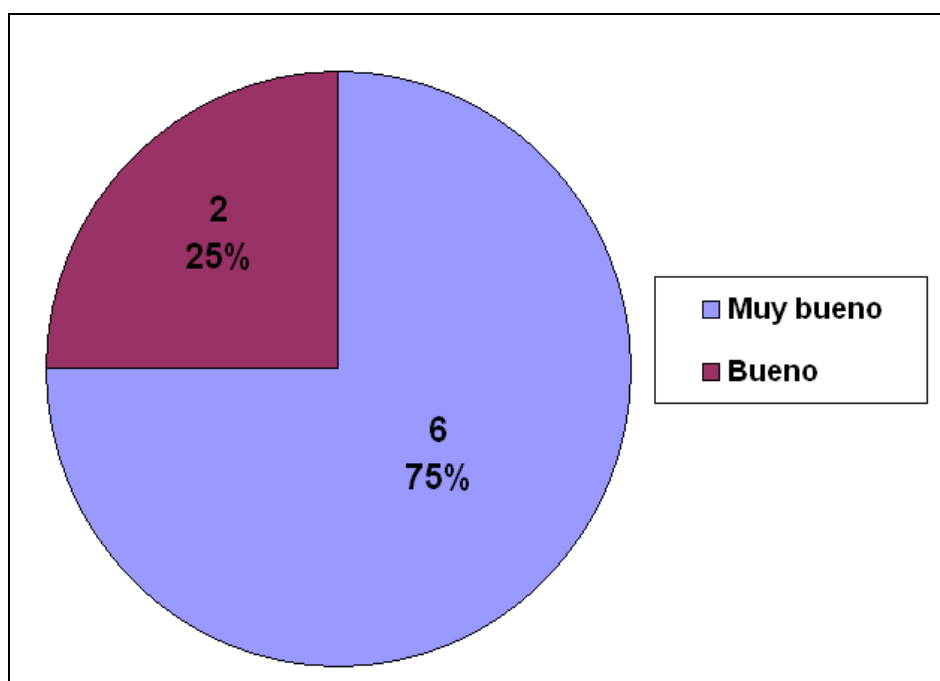
Grado de desempeño	Absolutos Nº encuestados	Relativo Porcentaje
Muy bueno	6	75
Bueno	2	25
Regular	0	0
Malo	0	0
Muy malo	0	0
Total	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

El 75% de la población encuestada manifestó tener muy buen desempeño en sus puestos de trabajo, gracias a la preparación recibida en el Proyecto “Manejo Básico de Oficinas”. El 25% dijo tener buen desempeño. Se considera que la preparación recibida tuvo una repercusión favorable para esta población en las labores que realizan en su trabajo. Así lo manifiestan los resultados de la encuesta efectuada a los jefes, en el cuadro #15 con respecto al grado de satisfacción del trabajo que realizan los subalternos. Esta información se presenta a continuación del gráfico #14.

#### GRÁFICO #14

### GRADO DE DESEMPEÑO DE LOS ENCUESTADOS QUE LABORAN EN EMPRESAS CON LA PREPARACIÓN RECIBIDA EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2004



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

A continuación se presentan el cuadro y gráfico #15 referente al grado de satisfacción del trabajo que realizan los subalternos por parte de los jefes y que complementan la información que dieron los jóvenes encuestados.

**CUADRO #15**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DEL TRABAJO QUE REALIZAN LOS SUBALTERNOS  
POR PARTE DE LOS JEFES PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**

<b>Grado de satisfacción</b>	<b>Absoluto No. Encuestados</b>	<b>Relativo %</b>
Muy bueno	6	75
Bueno	2	25
Regular	0	0
Malo	0	0
Muy malo	0	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

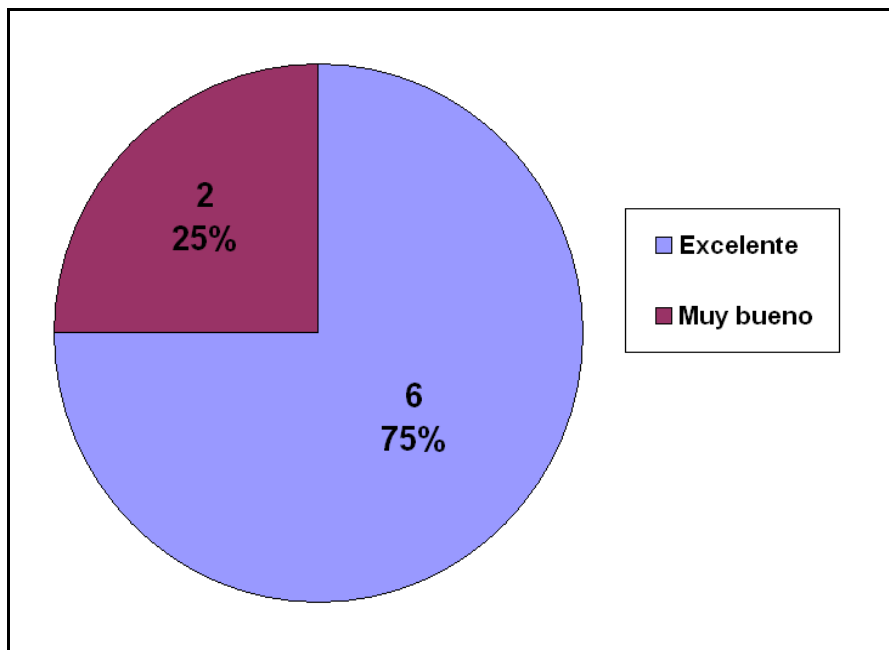
Fuente: Cuestionario aplicado a los jefes de los y las jóvenes que trabajan. 2004

El cuadro #15 muestra el grado de satisfacción del trabajo que realizaron los subalternos por parte de los jefes. La mayoría consideró muy bueno el aporte de los subalternos en el puesto de trabajo. Esta información complementa la descrita por los jóvenes que trabajan en sus puestos de trabajo.

A continuación se presenta el gráfico correspondiente al cuadro #15.

**GRÁFICO #15**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DEL TRABAJO QUE REALIZAN  
LOS SUBALTERNOS POR PARTE DE LOS JEFES  
PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**



Fuente: Cuestionario aplicado a los jefes de los y las jóvenes que trabajan. 2004

**CUADRO #16**

**TEMAS QUE LOS ENCUESTADOS CREEN NECESARIO INCLUIR EN  
EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS DE ACUERDO  
CON LAS NECESIDADES ACTUALES  
AÑO 2004**

<b>Temas</b>	<b>Nº encuestados</b>
Inglés Básico	22
Computación	20
Ninguna	10
Redacción	4
Aspectos contables	3
Otros	2
<b>Total</b>	<b>35</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004.

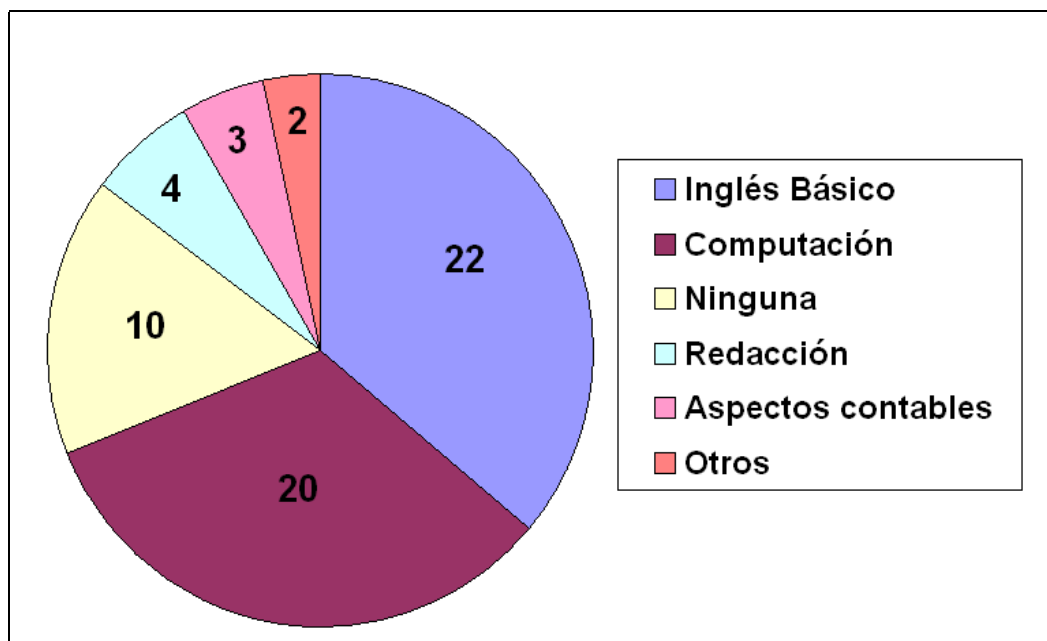
El cuadro y gráfico #16 muestran las opciones de temas que los encuestados creen necesario incluir en el Proyecto. En orden de importancia, se encuentran inglés básico, computación, redacción y aspectos contables. En otros temas, se encuentran cómo hablar en público y ortografía.

Las respuestas de la población encuestada coinciden con los datos aportados por las profesoras practicantes y los jefes inmediatos de los jóvenes. Para complementar los resultados de este cuadro, se presentan el cuadro y gráfico #17 de la encuesta realizada a

las profesoras practicantes, así como el cuadro y gráfico #18 de los jefes. Estos se presentan después del gráfico #16.

### GRÁFICO #16

#### TEMAS QUE LOS ENCUESTADOS CREEN NECESARIO INCLUIR EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES ACTUALES AÑO 2004



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

Como complemento a la información anterior, se presentan a continuación el cuadro y gráfico #17 que muestran los resultados obtenidos de la encuesta realizada a las profesoras practicantes en relación con los temas que consideran necesarios incluir en el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. Igualmente, se presenta la información complementaria en el cuadro y gráfico #18, con los resultados obtenidos por los jefes de los jóvenes de acuerdo con las áreas que hacen falta en el puesto de trabajo.

**CUADRO #17**

**TEMAS QUE LAS PROFESORAS CONSIDERAN NECESARIOS  
INCLUIR EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**

---

<b>Temas</b>	<b>No. de Profesoras</b>
Computación	6
Inglés Básico	6
Redacción	6
Aspectos contables	3
Otros	1

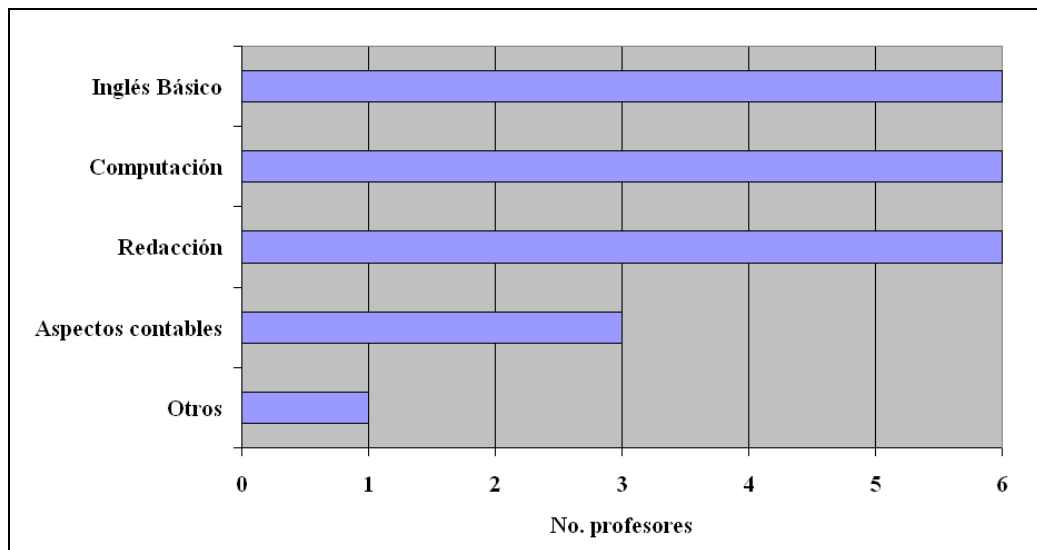
---

Fuente: Instrumento aplicado a las profesoras practicante que desarrollaron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

Respecto de los temas que las profesoras consideraron necesario incluir en el Proyecto “Manejo Básico de Oficinas”, se encontraban en un mismo orden de importancia computación, inglés básico y redacción. Al respecto, los jóvenes encuestados también coincidieron con este apartado. En otros temas sugeridos, se encuentran relaciones humanas, autoestima y ética profesional. El gráfico con esta información se presenta a continuación.

**GRÁFICO #17**

**TEMAS QUE LAS PROFESORAS CONSIDERAN NECESARIOS  
INCLUIR EN EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**



El cuadro y gráfico #18 (que se presentan a continuación), donde se registra la información aportada por los jefes, evidencian las mismas necesidades sugeridas por las profesoras y los y las estudiantes.

## CUADRO #18

### ÁREAS QUE EL JEFE CONSIDERA LE HACEN FALTA AL EMPLEADO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES ACTUALES PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2004

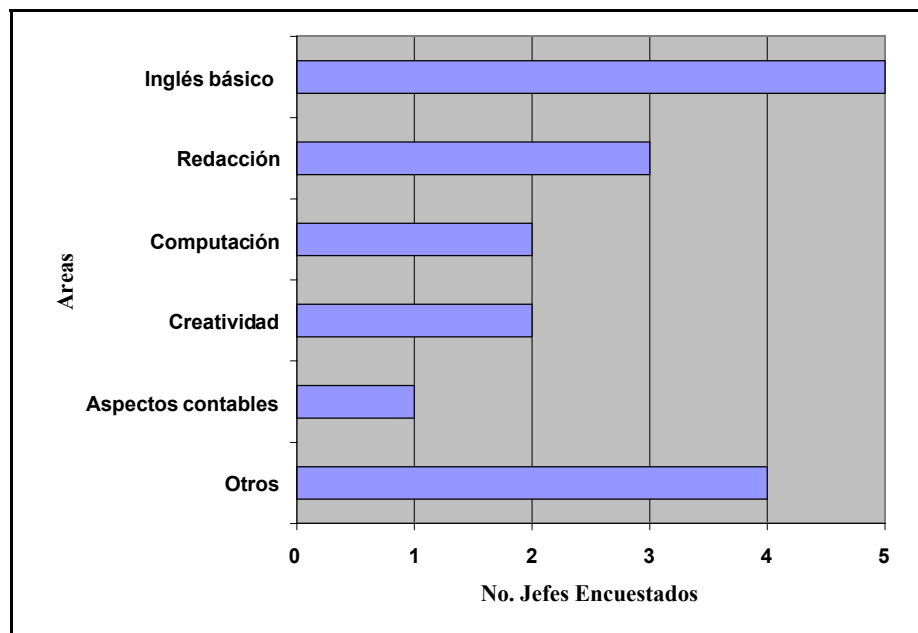
Actividad	No. Encuestados
Aspectos contables	1
Creatividad	2
Computación	2
Redacción	3
Inglés básico	5
Otros	4

Fuente: Cuestionario aplicado a los jefes de los y las jóvenes que trabajan. 2004

El cuadro y gráfico #18 de la encuesta realizada a los jefes muestran las áreas que consideran le hacen falta al empleado, de acuerdo con las necesidades actuales. Los temas que más sobresalieron son: inglés y redacción. Algunos jefes encuestados también sugirieron la creatividad y computación. Entre otras opciones, se destacaron dominio de tareas simultáneas, ortografía, experiencia y manejo de la caja registradora. A continuación se presenta esta información gráficamente.

## GRÁFICO #18

### ÁREAS QUE EL JEFE CONSIDERA LE HACEN FALTA AL EMPLEADO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES ACTUALES PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2004



Fuente: Cuestionario aplicado a los jefes de los y las jóvenes que trabajan. 2004

### CUADRO #19

#### TIPO DE CERTIFICADO OBTENIDO POR LOS ENCUESTADOS QUE RECIBIERON EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS EN EL AÑO 2002

<b>Certificado</b>	<b>Absolutos Nº encuestados</b>	<b>Relativos Porcentaje</b>
Aprovechamiento	22	62.9
Participación	13	37.1
Total	35	100%

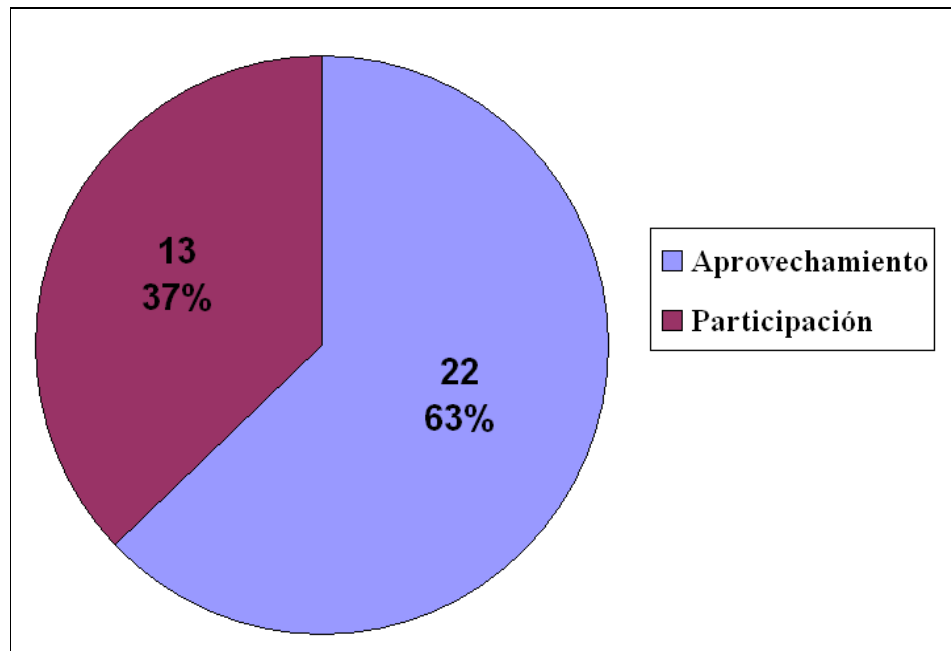
Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

Al finalizar el Proyecto, los participantes recibieron uno de los dos tipos de certificados: el de aprovechamiento cuando aprobaron los cuatro módulos y el de participación cuando, por alguna razón, habían faltado a clases o no llevaban los módulos completos.

En la población en estudio, un 62.9% recibió el certificado de aprovechamiento y el 37.1% el de participación. A pesar de que el primer tipo de certificado tiene más valor, una encuestada recibió el de participación, ya que solamente llevó dos módulos: Administración de Documentos y Destreza Mecanográfica. Sin embargo, consiguió trabajo y manifestó que la preparación del Proyecto le abrió las puertas para el trabajo que desempeña.

**GRÁFICO #19**

**TIPO DE CERTIFICADO OBTENIDO POR LOS ENCUESTADOS QUE  
RECIBIERON EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
EN EL AÑO 2002**



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

**CUADRO #20****OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS RESPECTO DEL TIEMPO ASIGNADO  
A LOS MÓDULOS PROYECTO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**

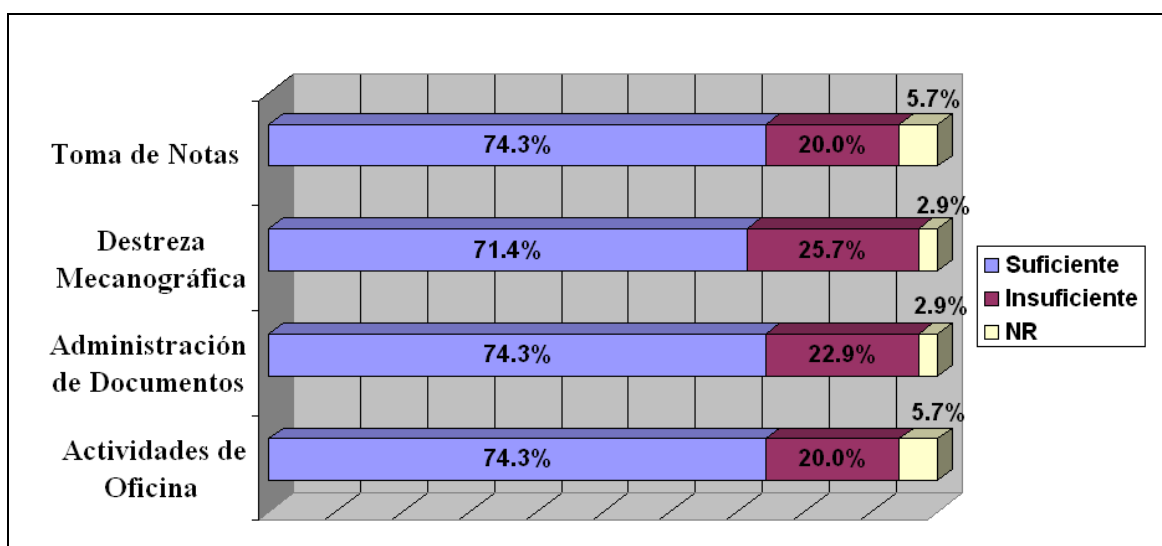
<b>Módulos</b>	<b>Suficiente</b>		<b>Insuficiente</b>		<b>NS/NR</b>	
Act. Oficina	26	74.3%	7	20.0%	2	5.7%
Adm. Documentos	26	74.3%	8	22.9%	1	2.9%
Dest. Mecanográfica	25	71.4%	9	25.7%	1	2.9%
Toma de Notas	26	74.3%	7	20.0%	2	5.7%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>%</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>	<b>%</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

El cuadro y gráfico 17 muestran en forma comparativa, la opinión de la población en estudio respecto del tiempo asignado a los módulos del Proyecto. Se observa una igualdad muy equitativa de la información recolectada. Por lo general, la mayoría opinó que el tiempo empleado para desarrollar los módulos fue suficiente. Sin embargo, las docentes practicantes mencionaron que falta tiempo para desarrollar los módulos Destreza Mecanográfica y Toma de Notas. Al respecto, se pueden ver el cuadro y gráfico #21 de la encuesta realizada a las profesoras practicantes. Estos se presentan después del siguiente gráfico.

**GRÁFICO #20**

**OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS RESPECTO DEL TIEMPO ASIGNADO  
A LOS MÓDULOS PROYECTO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

A continuación, se presentan el cuadro y gráfico #21 con la información suministrada por las profesoras practicantes como complemento a la información de las y los exalumnos que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas.

**CUADRO #21**

**VALORACIÓN DEL TIEMPO ASIGNADO A LOS MÓDULOS POR PARTE DE LAS PROFESORAS PRACTICANTES PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2004**

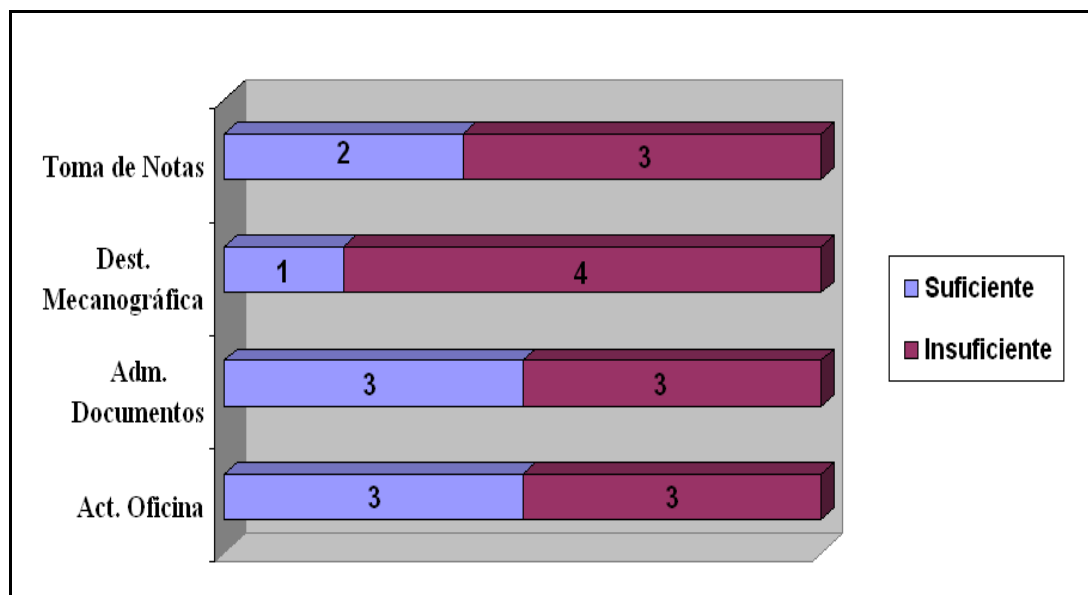
Criterios	Actividades de Oficina		Administración de Documentos		Destreza Mecanográfica		Toma de Notas	
	# Prof.	Porc.	# Prof.	Porc.	# Prof.	Porc.	# Prof.	Porc.
Suficiente	3	50%	3	50%	1	20.0%	2	40.0%
Insuficiente	3	50%	3	50%	4	80.0%	3	60.0%
Total	6	100%	6	100%	5	100%	5	100%

Fuente: Instrumento aplicado a las profesoras practicantes que impartieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

El cuadro y gráfico #21 muestran los resultados obtenidos de la información que las profesoras practicantes describen con respecto a la valoración del tiempo asignado a los Módulos del Proyecto. Como se observa, la mayoría de los Módulos requiere de más tiempo para desarrollarlos, especialmente en los que conllevan destreza. A continuación se presenta la información del gráfico #21.

### GRÁFICO #21

#### VALORACIÓN DEL TIEMPO ASIGNADO A LOS MÓDULOS POR PARTE DE LAS PROFESORAS PRACTICANTES PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2004



Fuente: Instrumento aplicado a las profesoras practicas que impartieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

## CUADRO #22

### CARRERAS QUE LES GUSTARÍA ESTUDIAR A LOS ENCUESTADOS QUE REALIZARON EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2004

Carreras	Nº encuestados
Secretariado	11
Computación	9
Contabilidad	5
Otras	18

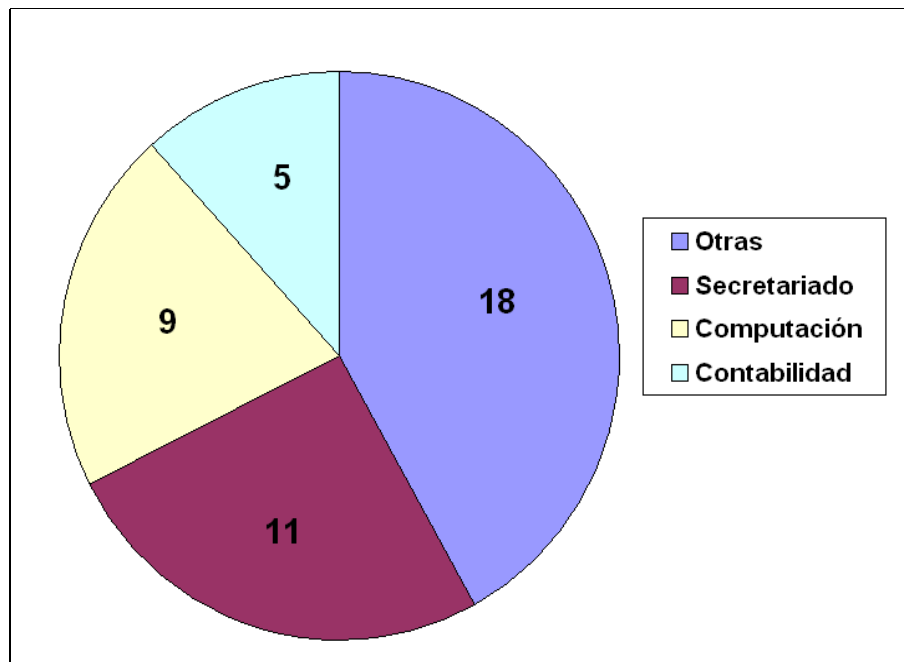
Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

En cuanto a las expectativas de estudio de los jóvenes encuestados, sobresale secretariado y computación. En otras carreras les gustaría estudiar Administración, Ingeniería de Sistemas, Cocina Internacional, Turismo, Inglés, Relaciones Públicas, Enfermería, Cosmetología, Psicología, Medicina, Preescolar, Veterinaria, Periodismo y terminar la secundaria.

Llama la atención que una mayoría significativa se inclina por la carrera de Secretariado; además, también se señaló la carrera de Computación como un complemento de ésta. Esta información refleja, entre otros, uno de los objetivos del Proyecto, el cual es despertar en los y las jóvenes el interés por el campo secretarial. Las demás opciones descritas en otras carreras reflejan sus aspiraciones por tener una profesión.

**GRÁFICO #22**

**CARRERAS QUE LES GUSTARÍA ESTUDIAR A LOS ENCUESTADOS  
QUE REALIZARON EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

### CUADRO #23

#### PLANES FUTUROS DE LOS ENCUESTADOS QUE RECIBIERON EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2004

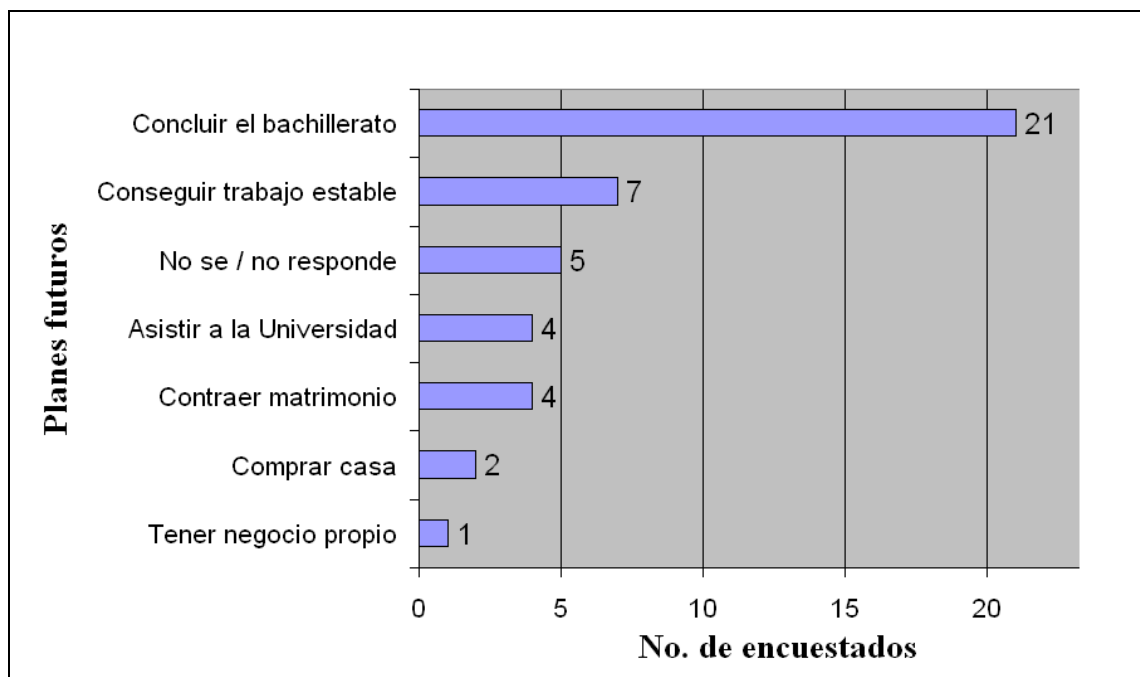
Planes	Nº encuestados
Concluir el bachillerato	21
Conseguir trabajo estable	7
Contraer matrimonio	4
Asistir a la universidad	4
Tener negocio propio	1
Comprar casa	2
No se / No responde	5

Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

Es importante resaltar que entre los planes futuros de la población encuestada, sobresale concluir el bachillerato; además, conseguir trabajo estable, contraer matrimonio, asistir a la universidad, tener un negocio propio y comprar casa.

### GRÁFICO #23

**PLANES FUTUROS DE LOS ENCUESTADOS QUE RECIBIERON  
EL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

## RESULTADO

ENTREVISTA APLICADA A PROFESORAS PRACTICANTES  
DEL PROYECTO “MANEJO BÁSICO DE OFICINAS”

## RESULTADO

ENCUESTA REALIZADA A LAS PROFESORAS  
PRACTICANTES QUE ADMINISTRARON EL PROYECTO  
“MANEJO BÁSICO DE OFICINAS”, AÑO 2002

Con la finalidad de enriquecer la investigación, se aplicó un cuestionario a once profesoras practicantes que desarrollaron el Proyecto “Manejo Básico de Oficinas” en el año 2002. A cuatro se les aplicó el cuestionario por teléfono y a las restantes personalmente. Adjunto #3.

Los resultados obtenidos coincidieron con las preguntas realizadas a la población en estudio. A continuación, se presenta el análisis de los datos.

#### CUADRO #24

#### VALORACIÓN DE LOS TEXTOS RECOMENDADOS POR LA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL UTILIZADOS POR LAS PROFESORAS PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2004

Criterios	Actividades de Oficina		Administración de Documentos		Destreza Mecanográfica		Toma de Notas	
	# Prof.	Porc.	# Prof.	Porc.	# Prof.	Porc.	# Prof.	Porc.
Muy apropiado	1	16.7%	0	0	2	40.0%	1	20.0%
Apropiado	5	83.3%	2	33.3%	3	60.0%	4	80.0%
Poco apropiado	0	0	4	66.7	0	0	0	0
Total	6	100%	6	100%	5	100%	5	100%

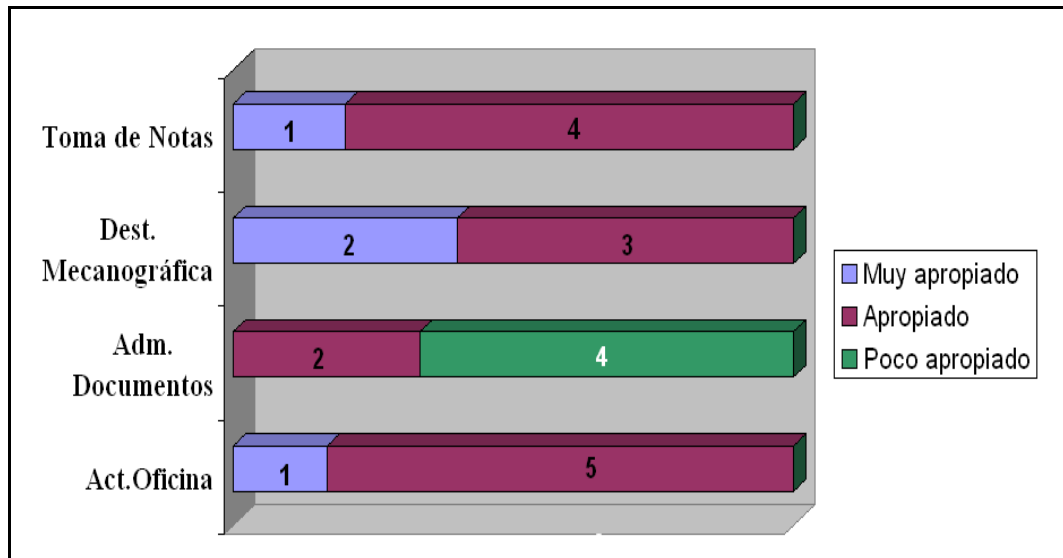
Fuente: Instrumento aplicado a las profesoras practicantes que impartieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

El cuadro y gráfico #24, muestran la valoración de los textos recomendados por la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional y utilizados, por las profesoras practicantes, para desarrollar los módulos del Proyecto “Manejo Básico de Oficinas”. Llama la atención que el 66.7% de las estudiantes practicantes encontró poco apropiada la bibliografía utilizada en el módulo Administración de Documentos. Por esta

razón, las profesoras practicantes buscaron información adicional y, especialmente, prácticas. La bibliografía se encontraba mencionada en los trabajos finales de graduación del año 2002.

**GRÁFICO #24**

**VALORACIÓN DE LOS TEXTOS RECOMENDADOS POR LA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL UTILIZADOS POR LAS PROFESORAS PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2004**



Fuente: Instrumento aplicado a las profesoras practicantes que impartieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

**CUADRO #25**

**OPINIÓN DE LAS PROFESORAS RESPECTO A LA NECESIDAD DE FORTALECER LOS MÓDULOS DEL PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2004**

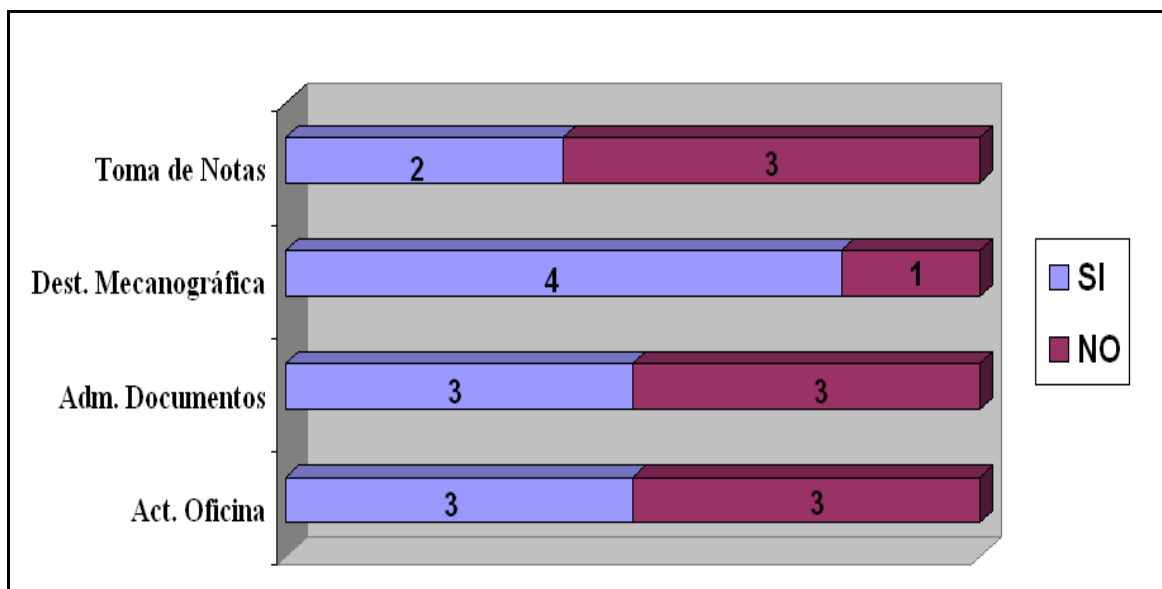
Criterios	Actividades de Oficina		Administración de Documentos		Destreza Mecanográfica		Toma de Notas	
	# Prof.	Porc.	# Prof.	Porc.	# Prof.	Porc.	# Prof.	Porc.
SI	3	50%	3	50%	4	80.0%	2	40.0%
NO	3	50%	3	50%	1	20.0%	3	60.0%
Total	6	100%	6	100%	5	100%	5	100%

Fuente: Instrumento aplicado a las profesoras practicantes que impartieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

El cuadro y gráfico #25 muestran que el 50% de las profesoras practicantes ven la necesidad de fortalecer los módulos que comprende el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. Manifiestan fortalecer los módulos con más tiempo para hacer prácticas, entre ellos, se destaca el módulo Destreza Mecanográfica con 80%. Además, en los textos recomendados para desarrollar los módulos, no aparecen suficientes prácticas. El cuadro #21 refleja los mismos porcentajes, ya que éste trata sobre la valoración del tiempo.

**GRÁFICO #25**

**OPINIÓN DE LAS PROFESORAS RESPECTO A LA NECESIDAD  
DE FORTALECER LOS MÓDULOS DEL PROYECTO  
MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**



Fuente: Instrumento aplicado a las profesoras practicantes que impartieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

En cuanto a la pregunta #7 del cuestionario, referente a las recomendaciones para mejorar el Proyecto, las profesoras practicantes indicaron las siguientes:

1. Orientación y claridad para desarrollar el Proyecto.
2. Llevar solamente la práctica profesional en ese cuatrimestre, ya que requiere de mucho tiempo. (Preparar materiales, hacer los planeamientos y los planes de lección).
3. Extender el proyecto a 4 semanas más (en el 2002 fue de 7 semanas, para un total de 28 horas) para hacer prácticas, en especial con los módulos que requieren destreza.
4. Que la tutora supervise el proceso de la práctica regularmente. (Por lo menos que haga de 3 a 4 visitas)
5. Integrar los cuatro módulos en una oficina simulada como proceso de práctica.
6. Dar redacción y ortografía en lugar del Módulo Toma de Notas.
7. Que exista textos o antologías para desarrollar cada uno de los módulos.
8. Necesidad de una práctica de 15 días por parte de las y los estudiantes al concluir el Proyecto, como requisito para obtener el certificado.

RESULTADO  
ENTREVISTA APLICADA A JEFES DE LOS JÓVENES

## RESULTADO

### ENTREVISTA APLICADA A JEFES DE LOS JÓVENES

Paralelo a la encuesta realizada a la población en estudio, se aplicó un cuestionario a los jefes de los 8 jóvenes que trabajaban en empresas públicas o privadas, independientemente del puesto que ocupaban. Esto se hizo con el fin de valorar las funciones que realizaba esta población en el lugar de trabajo. A continuación se describen los resultados.

#### CUADRO #26

#### ACTIVIDAD DE LA EMPRESA DONDE LABORAN LOS JÓVENES PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2004

Actividad	Absoluto Encuestados	Relativo %
Comidas rápidas	2	25
Comerciante cuenta propia	1	12.5
Constructora	1	12.5
Servicios de salud	1	12.5
Servicios universitarios	1	12.5
Supermercado	1	12.5
Venta de electrodomésticos	1	12.5
Total	8	100%

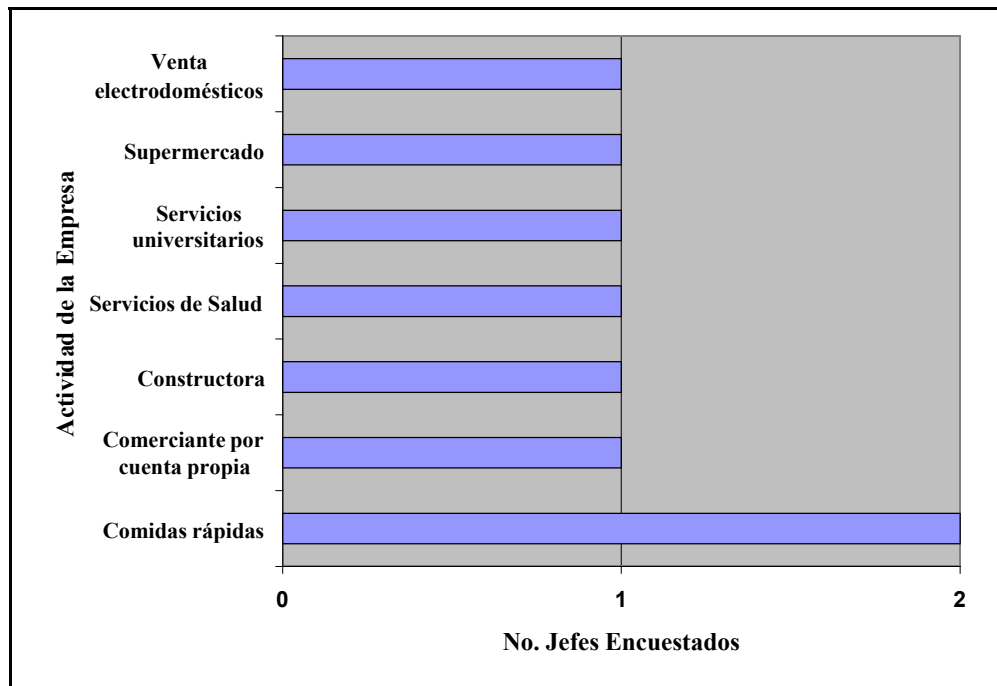
Fuente: Cuestionario aplicado a los jefes de los y las jóvenes que trabajan. 2004

El cuadro y gráfico #1, muestran la actividad de las empresas donde laboran los encuestados. Solamente se encuestó a los jefes de los jóvenes que trabajaban en empresas privadas o públicas, ya que el resto, o sea 10, trabajaba de la siguiente forma: dos vendían joyería y productos de la marca Avon en su hogar; uno era mecánico; otra,

trabajaba en una tienda de bisutería; una, en tienda para ropa de bebé; dos eran saloneros; una, laboraba en venta de helados y otros dos trabajaban con su padre en actividades familiares.

**GRÁFICO #26**

**ACTIVIDAD DE LA EMPRESA DONDE LABORAN LOS JÓVENES  
PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**



Fuente: Cuestionario aplicado a los jefes de los y las jóvenes que trabajan. 2004

**CUADRO #27**

**ASPECTOS QUE TOMÓ EN CUENTA EL JEFE PARA ELEGIR  
AL FUNCIONARIO EN EL PUESTO DE TRABAJO  
PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**

<b>Aspectos</b>	<b>No. Encuestados</b>
Bachillerato	4
Tercer año aprobado	4
Computación	1
Amistad	1
Otros	8

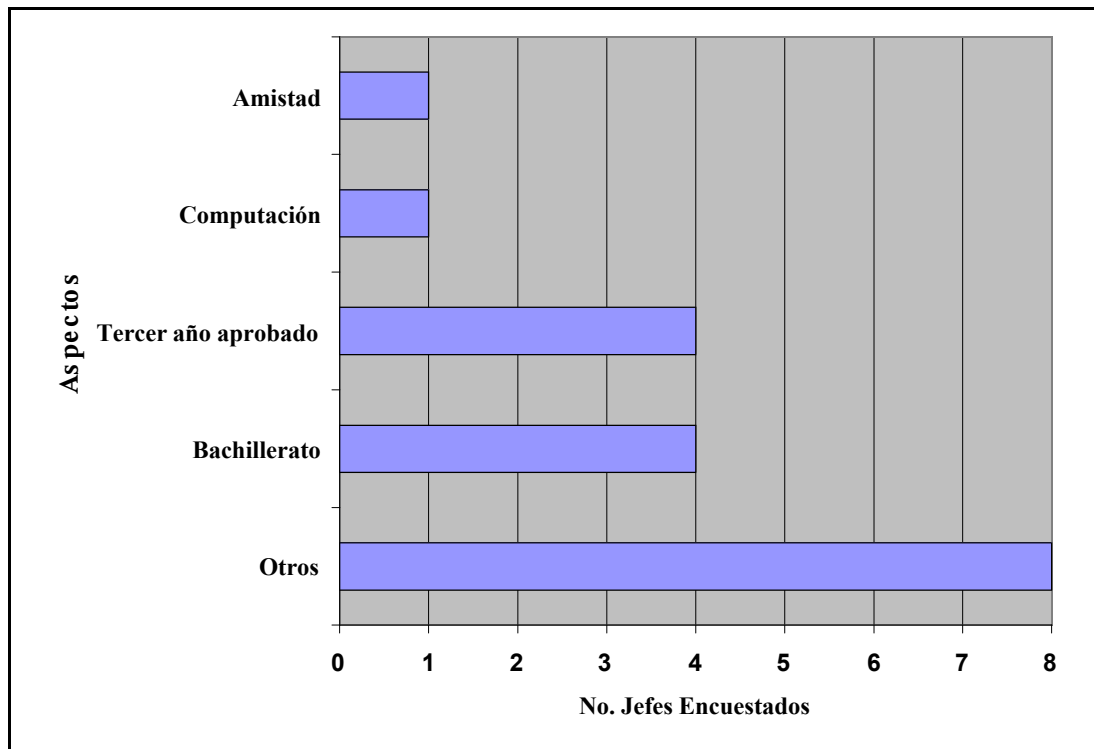
Fuente: Cuestionario aplicado a los jefes de los y las jóvenes que trabajan. 2004

El cuadro y gráfico #2 desglosan los aspectos que tomó en consideración el jefe para elegir al funcionario al puesto de trabajo. La mayoría mencionó que se requería tener el bachillerato, igualmente el tercer año aprobado. Además, de que tuvieran conocimientos en computación y que existiera amistad, se tomaron en cuenta otros aspectos: buenas relaciones interpersonales, atención al público, archivo, conocimiento en manejo de oficina.

A pesar de que en la encuesta realizada cuatro jefes mencionaron como requisito el bachillerato, solamente un funcionario lo tenía.

**GRÁFICO #27**

**ASPECTOS QUE TOMÓ EN CUENTA EL JEFE PARA ELEGIR  
AL FUNCIONARIO EN EL PUESTO DE TRABAJO  
PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**



Fuente: Cuestionario aplicado a los jefes de los y las jóvenes que trabajan. 2004

**CUADRO #28**

**TIPO DE CAPACITACIÓN QUE RECIBIÓ EL FUNCIONARIO  
PARA OCUPAR EL PUESTO DE TRABAJO EN LA EMPRESA  
PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**

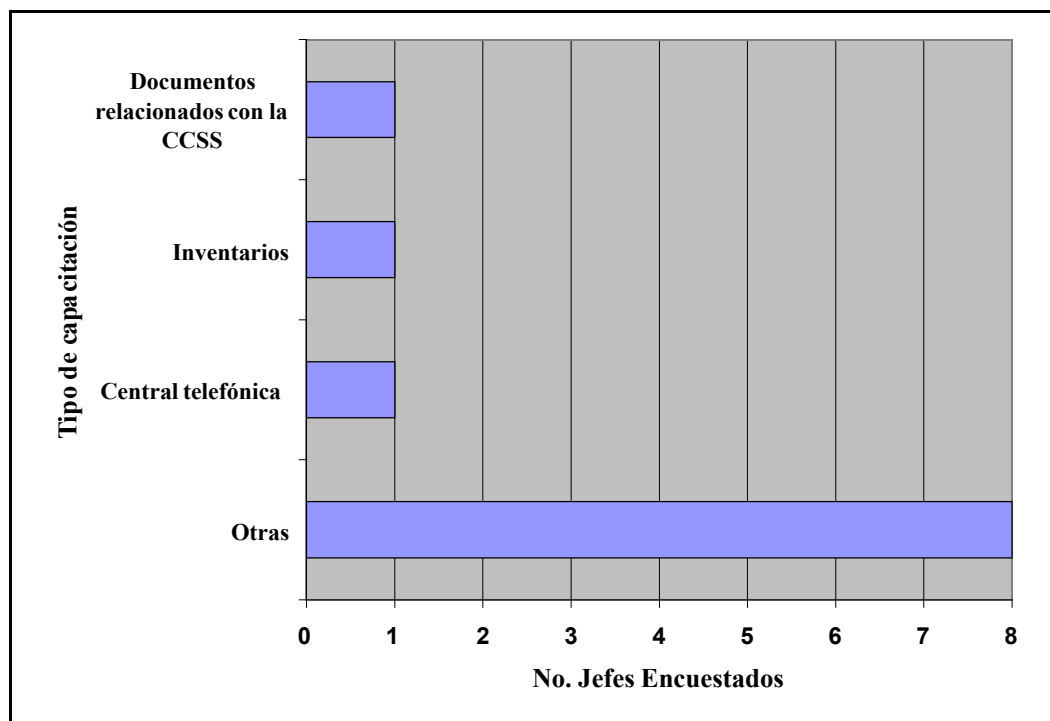
<b>Capacitación</b>	<b>No. Encuestados</b>
Central telefónica	1
Inventarios	1
Documentos CCSS	1
Documentos INS	0
Otros	8

Fuente: Cuestionario aplicado a los jefes de los y las jóvenes que trabajan. 2004

El cuadro y gráfico #3, muestran el tipo de capacitación que recibió el funcionario para ocupar el puesto de trabajo en la empresa: central telefónica, inventarios, documentos de la Caja Costarricense del Seguro Social y, entre otros, se encuentra: presentación personal, conocimiento del producto de venta, servicio al cliente, calidad de comidas, curso de higiene, manejo de caja registradora, manejo de tarjetas de crédito y débito, talleres vivenciales, forma de llenar documentos.

**GRÁFICO #28**

**TIPO DE CAPACITACIÓN QUE RECIBIÓ EL FUNCIONARIO  
PARA OCUPAR EL PUESTO DE TRABAJO EN LA EMPRESA  
PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**



Fuente: Cuestionario aplicado a los jefes de los y las jóvenes que trabajan. 2004

**CUADRO #29**

**TIPO DE FUNCIONES QUE DESEMPEÑAN LOS  
EMPLEADOS EN EL PUESTO DE TRABAJO  
PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**

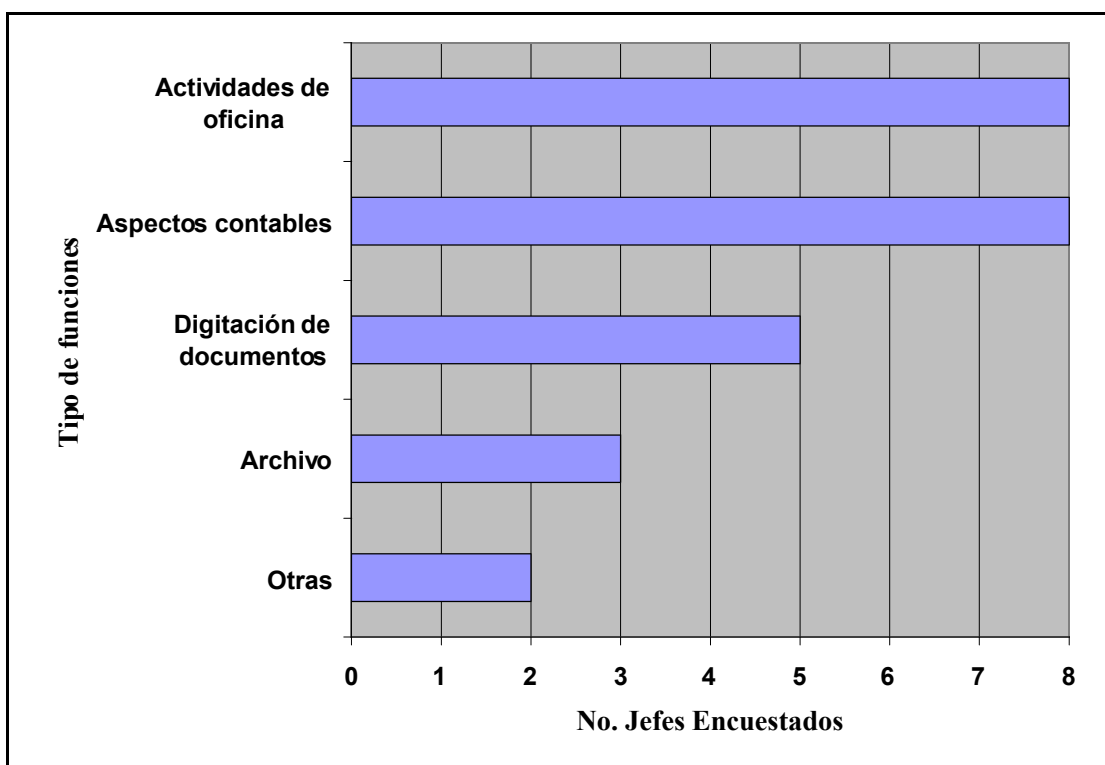
<b>Actividad</b>	<b>No. Encuestados</b>
Archivo	3
Digitación de documentos	5
Aspectos contables	8
Actividades de oficina	8
Otras	2

Fuente: Cuestionario aplicado a los jefes de los y las jóvenes que trabajan. 2004

El cuadro y gráfico #29 muestran en forma agrupada las funciones que realizaban los empleados en el puesto de trabajo. Es importante resaltar que la mayoría fueron desarrolladas en los módulos que comprende el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. Entre otras funciones se encuentran: preparación de alimentos y coordinación de visitas a colegios.

### GRÁFICO #29

#### TIPO DE FUNCIONES QUE DESEMPEÑAN LOS EMPLEADOS EN EL PUESTO DE TRABAJO PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2004



Fuente: Cuestionario aplicado a los jefes de los y las jóvenes que trabajan. 2004

## ALCANCES DEL ESTUDIO

## **PROYECCIONES**

1. Los resultados de esta investigación serán de utilidad para la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional. A partir de éstos, se tendrán elementos adicionales para modificar el contenido de los programas de los módulos, con el fin de adecuarlos a las necesidades que se identificaron durante el estudio.
2. De igual manera, estos resultados serán de mucha utilidad para las y los estudiantes postulantes al grado de Bachiller en Educación Comercial que desarrollan el Proyecto “Manejo Básico de Oficinas”. Esto porque el presente estudio constituye un antecedente para tener mejores criterios en la orientación académica y emocional de las poblaciones beneficiadas.

## LIMITACIONES

1. No se logró identificar ningún trabajo de esta índole, ya que no ha habido ninguna evaluación anterior del Proyecto de Extensión Comunitario “Manejo Básico de Oficinas”
2. La información que sirvió de base para elaborar la investigación se limitó a un período (año 2002), lo que limita a su vez las estadísticas. Esto debido a que la Escuela de Secretariado no cuenta con base de datos de los y las jóvenes que son beneficiados con el Proyecto. La información utilizada por la investigadora fue recolectada por ella misma a través de datos obtenidos de las profesoras que desarrollaron el Proyecto en ese año.
3. De los 62 jóvenes que fueron beneficiados con el Proyecto de Extensión Comunitaria “Manejo Básico de Oficinas” en el año 2002, solamente fue posible localizar a 35, sobre todo debido a que los números de teléfonos registrados ya no les pertenecían. Además, un grupo constituido por 12 adolescentes embarazadas que recibieron el Proyecto en la Posada Madre Teresa de Calcuta y Hogar Siembra no se pudo contactar, ya que cuando cumplieron la mayoría de edad debieron abandonar el albergue. Los administradores de esta Posada no llevaban el registro de la ubicación posterior de las jóvenes.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## CONCLUSIONES

1. El estudio demuestra que los conocimientos recibidos en los módulos del Proyecto Manejo Básico de Oficinas, se transforman en herramientas que impactan en la calidad de vida de las y los estudiantes beneficiados.
2. Los aspectos más importantes de cambio en la calidad de vida de la población encuestada fueron reforzados por el solo hecho de haber ingresado y concluido el Proyecto. Esto se comprueba en la respuesta que dieron los encuestados que trabajan a la pregunta #6 de la tercera parte del cuestionario.  
  
Con la adquisición de trabajo la dependencia económica se reduce, ya que el 51.4% de los encuestados eran independientes para el año 2004, en comparación con 2002, cuando solamente el 8.6% lo era. Esto debido, principalmente, tal como ellos mismos lo manifestaron, a los aprendizajes recibidos.
3. La incorporación laboral marcó una pauta significativa para esta población, ya que los módulos recibidos estimularon sus necesidades nutricias, vistas éstas en cuanto a una mejora de su grado de aceptación, pertenencia y seguridad. Ello les permitió brindar un servicio a la sociedad y recibir, a cambio, una remuneración que mejoró su calidad de vida. Este cambio es muy significativo, pues esta población provenía de comunidades marginales, llena de temores, baja autoestima, inseguridad y miedo al fracaso.

4. El grado de utilidad de cada uno de los módulos que comprendía el Proyecto de Extensión Comunitaria “Manejo Básico de Oficinas” se refleja en los siguientes resultados:

4.1. El módulo Actividades de Oficina, es el que más utilidad brindó a la población en estudio. Independientemente del puesto de trabajo que realizan, el 59% de los encuestados manifestó que los temas desarrollados en este módulo fueron de mucha utilidad. La atención a los clientes, tanto por teléfono como personalmente, forma de vestirse para ir al trabajo, control de caja chica, confección de recibos, utilización de materiales de oficina, orden y limpieza en el lugar de trabajo, control de la agenda, fueron los que más se mencionaron.

Este módulo tuvo mucho provecho para los que trabajan en puestos tales como venta de ropa, heladerías y cajeros. A pesar de que no desarrollan funciones de oficina, les fue de utilidad.

4.2. El módulo Administración de Documentos fue de utilidad para un 44.4% del total de la población que trabaja. El 55.6% de los encuestados manifestó no haberlo utilizado debido a la naturaleza de trabajo que desempeñan ajenos a las funciones de oficinista.

4.3. En cuanto al módulo Destreza Mecanográfica, un 61.1% manifestó que no fue de ninguna utilidad, debido a que no lo utilizan en el puesto que desempeñan. Sin embargo, para el 38.9% fue de mucha utilidad, ya que esta destreza es necesaria en las funciones que desempeñan.

- 4.4. El módulo Toma de Notas, presenta un porcentaje de 82.4% para las categorías de ninguna y poca utilidad. Solamente el 17.7% manifestó haberle sido de utilidad, pues trabajan en actividades de oficina. Lo utilizaron para tomar recados telefónicos.
5. Aunque la población encuestada manifestó que el tiempo para desarrollar los módulos era suficiente, las docentes practicantes externaron que se requiere de más tiempo para desarrollarlos, en especial, Destreza Mecanográfica y Toma de Notas. Esto debido a que demandan mayor práctica, por ser materias de destreza.
6. La variable “grado de utilidad de los módulos” constata el cumplimiento del objetivo general del Proyecto de Extensión Comunitaria “Manejo Básico de Oficinas”, puesto que individualmente brindaron oportunidades de trabajo a los estudiantes, según lo manifestaron. Además, los jóvenes encuestados mencionaron tener muy buen desempeño en sus puestos de trabajo, gracias a la preparación recibida en el Proyecto. Así mismo lo externaron los jefes de los jóvenes que trabajan.
7. Las expectativas de estudio de la población encuestada se refieren primordialmente a su deseo de concluir los estudios secundarios. Un porcentaje importante, específicamente el 25.6%, mostró interés por el campo secretarial. Un 20.9% expresó su deseo de estudiar computación y el 11.6%, contabilidad. Esto evidencia que el Proyecto “Manejo Básico de Oficinas” cumple los objetivos propuestos en su programa, en este caso concreto, despertar en los jóvenes el interés por el campo secretarial.

8. Aquellos jóvenes que aún no se han integrado al campo laboral mantenían una perspectiva de conseguirlo, aunque manifestaron que no lo han podido lograr porque los empleadores les piden el título de bachillerato. Sin embargo, se demostró que la falta de tal título no ha sido impedimento para los que sí lo lograron. A pesar de esta situación, manifestaron que los cursos del Proyecto les han hecho ver la necesidad de seguir estudiando. Visualizan a futuro tener un trabajo estable, ser profesionales, tener casa propia, superarse, tener un negocio propio, surgir en el trabajo y contraer matrimonio.
9. Es importante resaltar que el 63% de la población en estudio recibió el certificado de aprovechamiento. Este título los hace sentirse orgullosos, ya que provenía de la Universidad Nacional y, además, constata la perseverancia y el interés por el Proyecto.
10. Los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los jóvenes en estudio, a profesoras practicantes y jefes de las y los jóvenes que laboran, demostraron la calidad de los módulos que conforman el programa del Proyecto de Extensión Comunitaria “Manejo Básico de Oficinas”, ya que la mayoría de los temas desarrollados en el Proyecto se pusieron en práctica en las funciones que realizaron los encuestados en sus puestos de trabajo.

## RECOMENDACIONES

A continuación se describen las recomendaciones de la investigación sobre el impacto social y laboral del Proyecto de Extensión Comunitario “Manejo Básico de Oficinas”, impartido por la Universidad Nacional a jóvenes excluidos del sistema educativo formal, en el año 2002. Las recomendaciones van dirigidas tanto a la Escuela de Secretariado Profesional como a las docentes practicantes.

1. Se sugiere modificar el Programa del Proyecto “Manejo Básico de Oficinas”, de acuerdo con las necesidades manifestadas por los jóvenes, jefes y profesoras practicantes en los siguientes conceptos:
  - 1.1. Sustituir el Módulo Toma de Notas por alguno de los temas que propusieron los encuestados, ya que el grado de utilidad de este Módulo es el que menos utilidad produjo en las funciones que realizaron los jóvenes en sus puestos de trabajo, por ejemplo, inglés básico, redacción o computación. En ese mismo orden coincidieron las opiniones de los jefes y de las profesoras practicantes encuestadas, que desarrollaron el Proyecto en el año 2002.
  - 1.2. Incorporar otros módulos como es el caso de Inglés Básico para Oficinas, donde se incluya vocabulario y expresiones técnicas utilizadas en un consultorio médico o en una recepción de una empresa para la atención al público, tanto por teléfono como personalmente. Este Módulo serviría, asimismo, para recibir al visitante, atender y realizar llamadas telefónicas.

- 1.3. Adicionar un Módulo Básico de Computación, donde se contemplen los procedimientos básicos para ejecutar el procesador de palabras, uso del Programa Word, acompañado con el aprendizaje del teclado.
  - 1.4. Implementar un Módulo de Redacción. Se sugiere hacer énfasis en la ortografía, ya que las profesoras practicantes así lo manifestaron.
  - 1.5. Los módulos propuestos se pueden alternar y de esta forma se realizaría una innovación al Proyecto Manejo Básico de Oficinas; estos nuevos módulos podrían ser evaluados en alguna oportunidad para ver los resultados.
2. Fortalecer los Módulos, especialmente con mayor dedicación de tiempo para realizar prácticas y reforzar el conocimiento teórico. Considero que cuatro semanas son adecuadas de acuerdo con los resultados de la investigación. Además, se requiere de antologías actualizadas. Sería conveniente que algunas estudiantes de la carrera de Educación Comercial que optan por el grado de licenciatura, trabajen en la formación de antologías apropiadas para cada uno de los Módulos.
  3. Utilizar preferentemente los textos y materiales que han elaborado profesoras graduadas de la Escuela de Secretariado Profesional, con el fin de reforzar el Módulo Administración de Documentos. Se podrían seleccionar los contenidos básicos y elaborar un compendio de temas para desarrollarlos en este Módulo.
  4. Realizar una compilación de reglas y prácticas para lograr más efectividad en el Módulo Toma de Notas en el caso que se decida dejarlo, dado que la bibliografía utilizada se consideró muy extensa para la limitación del tiempo.

5. Realizar una práctica laboral de 15 días, con el fin de que los estudiantes puedan desarrollar los conocimientos adquiridos en diferentes empresas; éstas pueden ser buscadas por los mismos alumnos, de tal manera que no solo los estudiantes se beneficien, sino también los empleadores, y que a mediano plazo constituyan una bolsa de trabajo.

Las y los estudiantes beneficiados que realicen esa práctica de campo deberán ser evaluados por la o el jefe inmediato. Para llevar a cabo esta evaluación, se recomienda utilizar un instrumento elaborado por la Escuela de Secretariado Profesional tomando en cuenta, entre otros aspectos, los mencionados en los cuestionarios aplicados a la población beneficiada y a los jefes de los jóvenes que trabajaban.

6. Modificar el requisito para recibir el Proyecto “Manejo Básico de Oficinas”, el cual es ser adolescente, ya que el estudio demostró que la población que se benefició con este Proyecto estuvo constituida por 21 adolescentes y 14 jóvenes, de acuerdo con las categorías de edades que marcan los ciclos naturales del ser humano dadas por la psicóloga Cerdas, por lo que se recomienda se modifique este requisito para que cubra a los jóvenes mayores de 18 años.

7. Se insta a las docentes practicantes de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional para que desarrollen este Proyecto en diversas comunidades de Costa Rica y motiven a sus estudiantes con el fin de incrementar su autoestima, confianza y, sobre todo, seguridad, ya que los y las adolescentes excluidos del sistema educativo formal y que, por lo general, pertenecen a comunidades de

escasos recursos económicos, optan por el Proyecto de Extensión Comunitario “Manejo Básico de Oficinas” en busca de un cambio en la calidad de vida, a través de un trabajo remunerado.

8. Asimismo, se les recomienda a las profesoras practicantes presentar a los jóvenes que se matriculan en el proyecto, todas las posibilidades que les brinda los módulos y su consecución de trabajo para superarse y obtener un cambio que mejore su calidad de vida. Se les debe motivar para que concluyan sus estudios secundarios, ya que de esta manera tendrán mejores oportunidades de trabajo.
9. Instar a los alumnos y alumnas a continuar con el Proyecto, aunque no aprueben los cuatro módulos, ya que se comprobó que han conseguido trabajo sólo con el certificado de participación en alguno de los módulos.
10. Formar un equipo de profesores que laboren en la Escuela de Secretariado Profesional, con experiencia en el Proyecto Manejo Básico de Oficinas donde se consideren las recomendaciones sugeridas en esta investigación para mejorar y fortalecer el Proyecto.

## BIBLIOGRAFÍA

## 1. Bibliografía citada

- Aguilar Trejos, Shirley y Lara Araya, Paola. (2004) *Proyecto de Extensión Comunitaria Manejo Básico de Oficinas “Comunidades IMAS y San Isidro de Heredia”*. Trabajo para optar por el grado académico de Bachiller en Educación Comercial con Concentración en docencia. Universidad Nacional, Campus Omar Dengo.
- Alpízar Arias, Rita Mayela y Jiménez Villalobos, Gilda María. (2003) *Proyecto de Extensión Comunitaria Manejo Básico de Oficinas “Posada Madre Teresa de Calcuta y Hogar Siembra”*. Trabajo para optar por el grado académico de Bachiller en Educación Comercial con concentración en Docencia. Universidad Nacional, Campus Omar Dengo.
- Baca Urbina, Gabriel. (1995) *Evaluación de Proyectos*. Tercera Edición. México. McGraw-Hill.
- Barrantes Echavarría, Rodrigo. (1999) *Investigación Un camino al conocimiento*. San José, Costa Rica. EUNED.
- Calvo Gamboa, María Eugenia y Garita Segura, Ana María. (2003) *Manejo Básico de Oficinas: Comunidad beneficiada: Hospital de la Mujer, Dr. Adolfo Carit Eva*. Proyecto de Graduación para optar por el título Bachillerato en Educación Comercial con Concentración en docencia. Universidad Nacional, Campus Omar Dengo.
- Campos Varela, Ana Lorena y Cartín Salas, Marianela. (2002) *Proyecto Manejo Básico de Oficinas: Institución PANIAMOR*. Trabajo para optar al grado de Bachillerato en Educación Comercial con Concentración en Docencia. Universidad Nacional.
- Carmona López, Irene y Lobo Córdoba, Grette. (2003) *Informe de la Práctica Profesional Supervisada “Manejo Básico de Oficinas”*. Trabajo para optar por el grado académico de Bachillerato en Educación Comercial con Concentración en Educación. Universidad Nacional, Campus Omar Dengo.
- Escuela de Secretariado Profesional *“Memoria Histórica y Académica Veinticinco Años de Labor 1974-1999”*. Universidad Nacional, Facultad de Ciencias Sociales Campus Omar Dengo.
- Espinoza Vergara, Mario. (1980) *Evaluación de Proyectos Sociales. Ministerio de Cultura Juventud y Deportes*. Dirección de Publicaciones. San José, Costa Rica.
- Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible. (2003) *Noveno Informe 2002. Un Análisis amplio y objetivo sobre la Costa Rica que tenemos, a partir de los indicadores más actuales*. Proyecto Estado de la Nación. San José, Costa Rica. Litografía e Imprenta LIL, S. A.

- Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible. (2004) *Un análisis amplio y objetivo sobre la costa Rica que tenemos, a partir de los indicadores más actuales*. Proyecto Estado de la Nación. San José, Costa Rica.
- Hernández S., Carlos y Quesada A., Enid. (1999) *Normativa, Criterios y Procedimientos para la Formulación y Aprobación de Programas, Proyectos y Actividades Académicas*. Programa Planificación y Desarrollo Académico. Programa Evaluación Académica. Universidad Nacional, Costa Rica.
- Jenkins Alvarado, Yamilette. (1998) *Proyecto Manejo Básico de Oficinas Escuela de Secretariado Profesional, Proyecto de Extensión Comunitaria*.
- Merani, Alberto L. (1985) *Diccionario de Psicología*. Cuarta edición. Barcelona. Ediciones Grijalbo, S. A.
- Pichardo Muñiz, Arlette. (1996) *Evaluación del Impacto Social. El valor de lo humano ante la crisis y el ajuste*. Buenos Aires, Argentina. Editorial Hvmánitas.
- Rodríguez Chaves, Dunia y Salgado Román, Marta. (2003) *Informe Final Proyecto de Extensión Comunitaria Manejo Básico de Oficinas*. Comunidad Barrio Peralta, San Josecito San Rafael, Heredia. Trabajo de graduación para optar por el Grado de Bachiller en Educación Comercial con Énfasis en Docencia. Universidad Nacional, Campus Omar Dengo.

## 2. Bibliografía consultada

- Baptista Lucio, Pilar: Fernández Collado, Carlos y Hernández Sampieri, Roberto. (2004) *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. México: McGraw-Hill.
- Brenes Chacón, Albam. (2003) *Los Trabajos Finales de Graduación: Su Elaboración y Presentación en Ciencias Sociales*. Octava reimpresión. San José, costa Rica: EUNED.
- Corripio, Fernando. (1984) *Diccionario Abreviado de Sinónimos*. Tercera edición. Barcelona, España. Editorial Bruguera.
- Erwin M., Keithley y Schreiner, Phillip J. (1980) *Manual para la Elaboración de Tesis, Monografías e Informes*. Ohio, U.S.A.: South-Western Publischig Co.
- García-Pelayo y Gross, Ramón. (1992) *Pequeño Larousse Ilustrado*. Madrid, España: Ediciones Larousse.
- Gómez Barrantes, Miguel. *Elementos de Estadística Descriptiva*. (1998) San José, Costa Rica: EUNED.

Montoya Chavarría, Marco Aurelio. (2001) *Elementos que Aporta una Propuesta Didáctica a Docentes en Educación Religiosa, para el Desarrollo Pedagógico de Temas sobre Sexualidad Humana y Prevención del SIDA, , en Estudiantes del III Ciclo, de la Enseñanza General Básica.* Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Educación Religiosa para III Ciclo y Educación Diversificada. Universidad Católica de Costa Rica “Anselmo Llorente y Lafuente.

Salkind, Neil J. (1999) *Métodos de Investigación.* Tercera edición. Tr. Roberto L. Escalona. México. Prentice Hall Hispanoamericana, S. A.

### 3. Entrevistas

Pichardo Muñiz, Arlette. Entrevista realizada el 14 de noviembre de 2004. Centro Internacional en Política Económica para el desarrollo Sostenible (CINPE).

Cerdas Pérez, Ivonne. Entrevista realizada el 06 de febrero de 2006. Consultorio de Psicología.

### Internet

[www.monografias.com/apa.shtml](http://www.monografias.com/apa.shtml)

<http://www.una.ac.cr/nuestrau.htm>

<http://www.una.ac.cr/jurídica/regla/ESTATUTOORG.doc>

## **A N E X O #1**

**CUADROS Y GRÁFICOS RESPECTO AL TIEMPO ASIGNADO  
A CADA UNO DE LOS MÓDULOS PROYECTO  
“MANEJO BÁSICO DE OFICINA”**

**CUADRO #17-A**

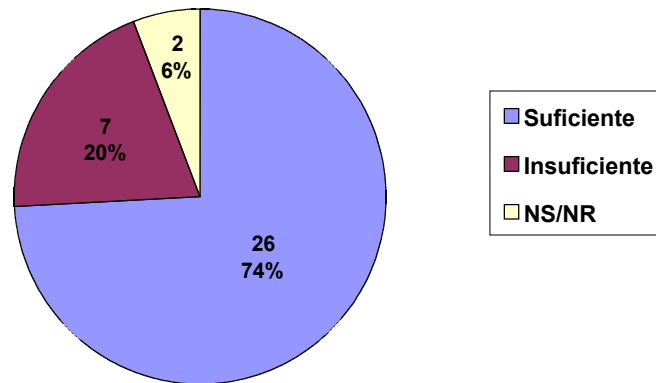
**OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS RESPECTO AL TIEMPO  
ASIGNADO AL MÓDULO ACTIVIDADES DE OFICINA  
PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**

<b>Tiempo</b>	<b>Absolutos N° encuestados</b>	<b>Relativos Porcentaje</b>
Insuficiente	7	20
Suficiente	26	74
NS/NR	2	6
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

**GRÁFICO #17-A**

**OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS RESPECTO AL TIEMPO  
ASIGNADO AL MÓDULO ACTIVIDADES DE OFICINA  
PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**



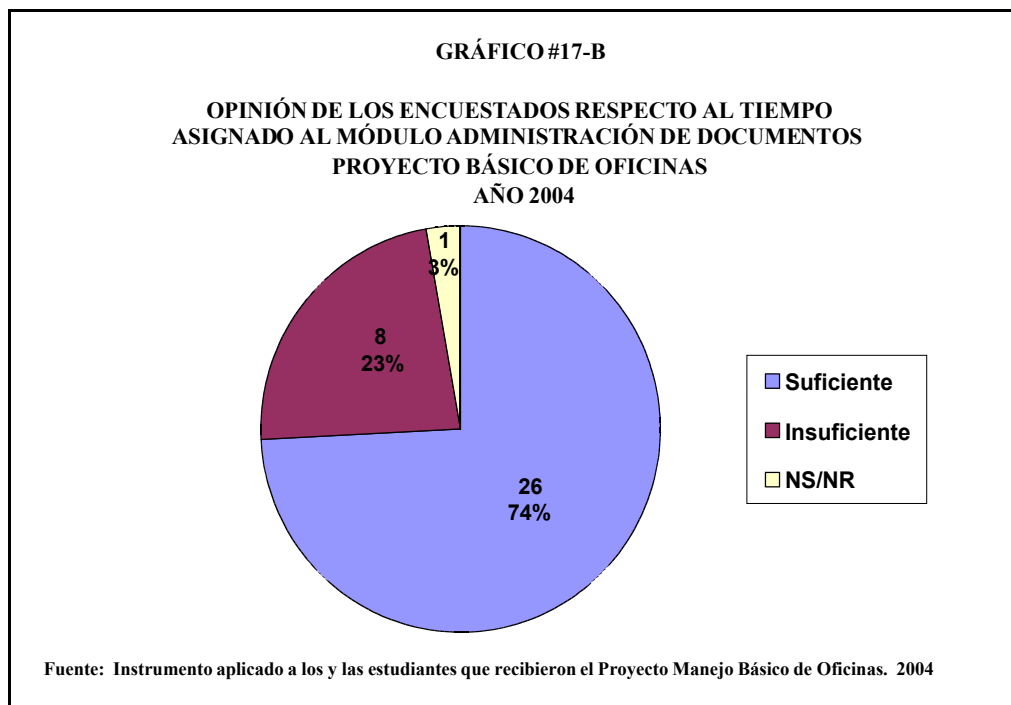
Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

### CUADRO #17-B

#### OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS RESPECTO AL TIEMPO ASIGNADO AL MÓDULO ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS PROYECTO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2004

Tiempo	Absolutos N° encuestados	Relativos Porcentaje
Insuficiente	8	23
Suficiente	26	74
NS/NR	1	3
Total	35	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

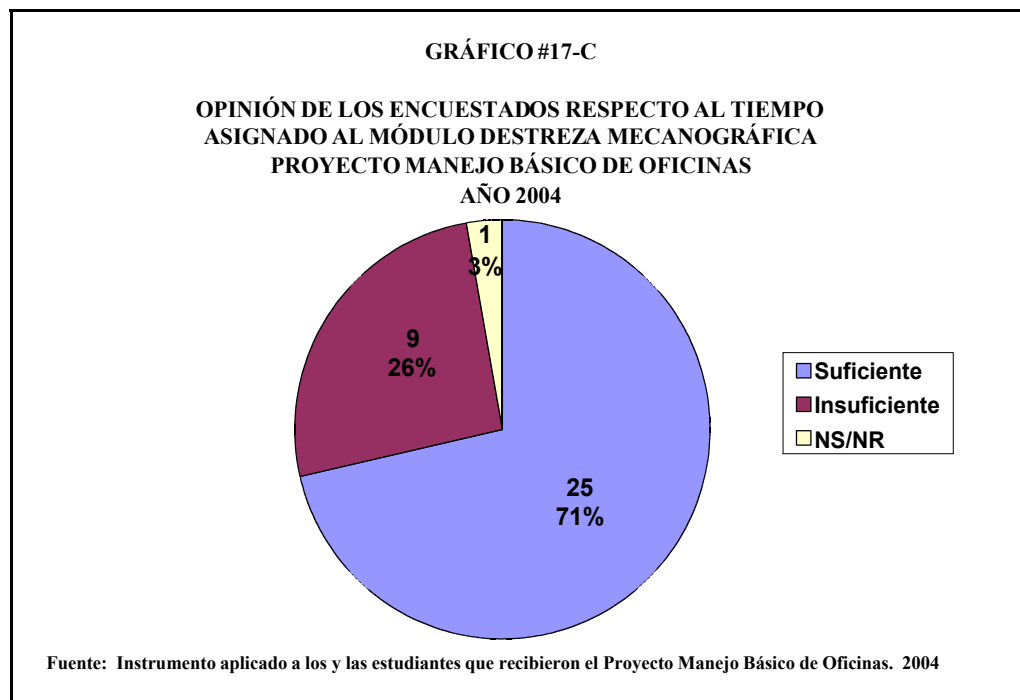


**CUADRO #17-C**

**OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS RESPECTO AL TIEMPO  
ASIGNADO AL MÓDULO DESTREZA MECANOGRÁFICA  
PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**

<b>Tiempo</b>	<b>Absolutos Nº encuestados</b>	<b>Relativos Porcentaje</b>
Insuficiente	9	26
Suficiente	25	71
No se /No responde	1	3
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004



**CUADRO #17-D**

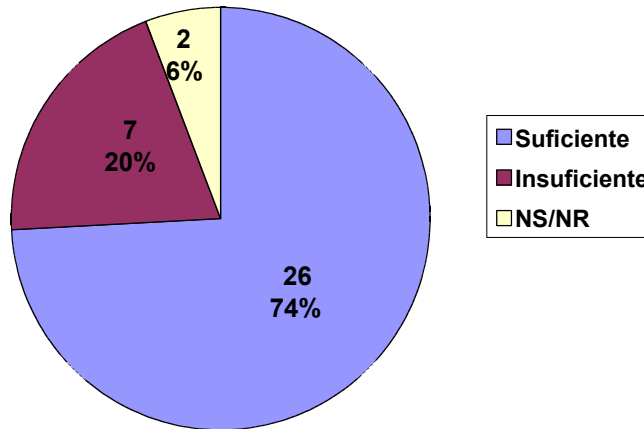
**OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS RESPECTO AL  
TIEMPO ASIGNADO AL MÓDULO TOMA DE NOTAS  
PROYECTO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**

<b>Tiempo</b>	<b>Absolutos N° encuestados</b>	<b>Relativos Porcentaje</b>
Insuficiente	7	20
Suficiente	26	74
NS/NR	2	6
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

**GRÁFICO #17-D**

**OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS RESPECTO AL TIEMPO  
ASIGNADO AL MÓDULO TOMA DE NOTAS  
PROYECTO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**



Fuente: Instrumento aplicado a los y las estudiantes que recibieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

**A N E X O #2**

**CUESTIONARIO APLICADO A JÓVENES EN ESTUDIO**

**A N E X O #3**

**CUESTIONARIO APLICADO A PROFESORES PRACTICANTES**

## **A N E X O #4**

### **CUESTIONARIO APLICADO A JEFES DE LOS JÓVENES**





UNIVERSIDAD NACIONAL  
ESTATUTO ORGANICO  
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
APROBADO POR LA ASAMBLEA UNIVERSITARIA  
MEDIANTE REFERENDUM REALIZADO EL 10 DE MARZO DE 1993.  
SEGUN LOS RESULTADOS OFICIALES TRANSCRITOS POR  
EL TRIBUNAL ELECTORAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
MEDIANTE EL COMUNICADQ OFICIAL 03-93

Este Estatuto fue publicado en las Gacetas r12 71 del 15 de abril de 1993 y Ti2 101 del 27 de mayo de 1993.

Heredia, agosto de t993

PREAMBULO

La misión histórica de la Universidad Nacional es la búsqueda de nuevos horizontes para el conocimiento y la formación de profesionales que contribuyan con su quehacer a la transformación de la sociedad costarricense hacia planos superiores de bienestar social y libertad.

Por su misión histórica, la Universidad Nacional se constituye en conciencia crítica y creativa de la sociedad y promueve el desarrollo integral, autónomo, sostenible y equilibrado, dentro del marco del respeto a los Derechos Humanos y la búsqueda del bienestar general.

La misión histórica de la Universidad Nacional le obliga a la investigación sistemática de la realidad costarricense, dentro de un marco de solidaridad y armonía entre el ser humano y la naturaleza; también le compromete a fortalecer una cultura humanista y a contribuir en la creación de una sociedad más solidaria, próspera, justa y libre.

La investigación, la docencia, la extensión y otras formas de producción académica, constituyen los pilares básicos de la actividad universitaria. Mediante la

acción conjunta de estas áreas, la Universidad Nacional devela los problemas fundamentales de la sociedad, propone alternativas, y forma profesionales conscientes de las necesidades de la sociedad y del mundo en que vive.

La Universidad Nacional considera que la democracia es la forma de convivencia humana que mejor garantiza la realización integral de los individuos y del conjunto social. Por ello configura su vida institucional dentro de marcos democráticos, lo que significa la participación de la comunidad universitaria en la toma de decisiones y el respeto pleno para los derechos de las minorías.

## TITULO I PRINCIPIOS. FINES Y FUNCIONES

### CAPITULO I DE LOS PRINCIPIOS

#### ARTÍCULO 1. PRINCIPIOS

Son principios fundamentales de la Universidad Nacional:

- a. La autonomía plena en materia de gobierno, administración y organización;
- b. la participación efectiva de los miembros de la comunidad universitaria en la toma de decisiones;
- c. el compromiso con la solidaridad, la igualdad, la libertad y la justicia, con el desarrollo integral del ser humano en armonía con la naturaleza;
- ch. el derecho de los miembros de la comunidad universitaria a la libre discusión, en un marco de respeto mutuo;
- d. el respeto a las distintas posiciones teóricas, metodológicas, ideológicas, religiosas y filosóficas de los miembros de la comunidad universitaria;
- e. la excelencia académica que exija y facilite a sus integrantes adquirir, perfeccionar y enriquecer la cultura.

#### ARTÍCULO 2. LIBERTAD DE CATEDRA

La libertad de cátedra es principio fundamental de la acción académica en la Universidad Nacional y comprende los siguientes aspectos:

- a. Derecho a la libre expresión del académico en el ámbito universitario, en un marco de respeto mutuo y sin temor a represalias conforme a los principios de la Constitución Política y la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y sin que pueda ser impedido o limitado por factores ajenos a su función académica, ni por coacciones de cualquier género;

- b. desarrollo de los programas académicos con libertad de criterios filosóficos, religiosos, históricos y científicos;
- c. derecho a libre investigación individual o colectiva, conducida como un todo por la Universidad, en función de sus propias necesidades y las del país.

## CAPITULO II DE LOS FINES Y DE LAS FUNCIONES

### ARTÍCULO 3. FINES

La Universidad Nacional es una Institución autónoma de cultura superior que tiene como fines:

- a. Contribuir al fortalecimiento de la identidad nacional y al desarrollo de una cultura propia al servicio de la paz y de la libertad;
- b. crear, cultivar y difundir el conocimiento en las ciencias, las letras, las artes y todas las manifestaciones de la cultura que le sean asequibles;
- c. lograr el desarrollo integral de los miembros de la comunidad universitaria y promover una formación humanística;
- ch. Promover y generar propuestas de transformación social y de desarrollo integral para el logro de una sociedad próspera, justa y libre;
- d. contribuir al perfeccionamiento de la democracia plenamente participativa.

### ARTÍCULO 4. FUNCIONES

Para alcanzar sus fines primordiales, la Universidad Nacional cumplirá las siguientes funciones básicas:

- a. Analizar en forma permanente y sistemática la realidad nacional y regional con el fin de determinar sus tendencias actuales y futuras y, a partir de este conocimiento, ubicar sus problemas y necesidades fundamentales y proponer alternativas de solución;
- b. formar los pensadores, los científicos, los artistas y los profesionales que la sociedad necesita para lograr su bienestar integral;
- c. conjugar en forma armoniosa la docencia, la investigación y la extensión universitarias, poniéndolas al servicio de la comunidad nacional y regional;
- ch. contribuir al desarrollo nacional y regional mediante la utilización eficiente y eficaz de los recursos, que garanticen la racionalidad instrumental.

Buscar y proponer soluciones a los problemas sociales fundamentales a través de la investigación, la extensión y la formación de profesionales conscientes de las necesidades de la población, es la misión de la Universidad Nacional, institución de educación superior estatal de Costa Rica que goza de autonomía plena en materia de gobierno, administración y organización.

Desde su fundación, la UNA fue concebida como Universidad Necesaria por su primer rector, el Presbítero Benjamín Núñez, en virtud de su compromiso de generar conocimientos científicos a partir de la investigación, así como de formar profesionales de reflexión profunda, capaces de forjar un nuevo humanismo que permita el verdadero desarrollo del país.

Hoy en pleno siglo XXI, caracterizado por la globalización y el desarrollo tecnológico vertiginoso, el compromiso de la Universidad Necesaria sigue vigente, pues como universitarios debemos estar preparados para enfrentar el paradigma económico dominante con propuestas alternativas en favor de la construcción del Desarrollo Humano Sostenible, el cual implica mayores oportunidades para todos, mayor justicia en la distribución del ingreso y el uso sostenible de los recursos.

La UNA camina hacia la búsqueda del desarrollo sostenible incentivando la educación de excelencia y solidaria, promoviendo redes de colaboración con los distintos actores sociales -pequeños y medianos empresarios, cooperativistas, dirigentes comunales, organizaciones no gubernamentales, universidades, entidades de gobierno- y dando pasos certeros hacia la internacionalización.

La inclusión de cursos de inglés y de tecnologías de informática en el currículo de las diferentes carreras es parte de esta internacionalización a la que se dirige la Universidad Nacional, tomando en cuenta que en el mundo globalizado actual el manejo de este idioma, de uso universal, y el adecuado uso de las tecnologías de la información y la comunicación son herramientas esenciales que requieren todos los y las profesionales para vincularse exitosamente al mercado laboral.

Asimismo, la UNA está dando pasos para incorporar las nuevas tecnologías a la docencia. Son pioneros en la educación virtual la Maestría en Administración de la Tecnología (MATI), la Maestría en Tecnología e Informática Educativa (MATIE), la Maestría Salud Integral y Movimiento Humano (MSIMHU), el Centro Internacional en Política Económica y Desarrollo Sostenible (CINPE), la Maestría en Desarrollo Rural y la Maestría en Museología. En atención a esta necesidad de internacionalización y al compromiso con la educación solidaria, nos proponemos extender las modalidades virtual y bimodal (presencial y en línea) a los cuatro Campus con que cuenta la UNA fuera del área metropolitana, ubicados en Liberia, Nicoya, Pérez Zeledón y Corredores, así como a las distintas regiones del país donde la UNA desarrolla programas específicos.

A estas acciones se suman la atracción innovadora de recursos externos que provee a la UNA de ingresos adicionales a los estatales y el apoyo de estudiantes, académicos y administrativos, que permiten a la Universidad Nacional, a través de sus ocho facultades en las áreas de educación, filosofía y letras, ciencias sociales, ciencias de la salud, ciencias exactas, ciencias aplicadas y artes, cumplir con sus compromisos en favor del desarrollo humano sostenible.

Alpízar Arias, Rita Mayela y Jiménez Villalobos, Gilda María. (2003) *Proyecto de Extensión Comunitaria Manejo Básico de Oficinas “Posada Madre Teresa de Calcuta y Hogar Siembra”*. Trabajo para optar por el grado académico de Bachiller en Educación Comercial con concentración en Docencia. Universidad Nacional, Campus Omar Dengo.

Baca Urbina, Gabriel. (1995) *Evaluación de Proyectos*. Tercera Edición. México. McGraw-Hill.

Barrantes Echavarría, Rodrigo. (1999) *Investigación Un camino al conocimiento*. San José, Costa Rica. EUNED.

Olman Segura Bonilla, Ph.D.

Rector

Universidad Nacional, Costa Rica

## **Facultades**

### **Facultad de Filosofía y Letras**

- ◆ Enseñanza del Español
- ◆ Literatura y Lingüística
- ◆ Francés
- ◆ Enseñanza del Francés
- ◆ Traducción
- ◆ Inglés
- ◆ Enseñanza del Inglés

- ◆ Diplomado en Inglés
- ◆ Bibliotecología
- ◆ Teología
- ◆ Filosofía
- ◆ Corrección de textos
- ◆ Estudios Latinoamericanos

### **Facultad de Ciencias Sociales**

- ◆ Psicología
- ◆ Historia
- ◆ Enseñanza de Estudios Sociales
- ◆ Sociología
- ◆ Promoción de las relaciones de Género en Equidad
- ◆ Administración de Oficinas
- ◆ Educación Comercial
- ◆ Planificación Económica y Social
- ◆ Relaciones Internacionales
- ◆ Economía

### **Facultad de Ciencias Exactas y Naturales**

- ◆ Ingeniería de Topografía y Geodesia
- ◆ Enseñanza de la Matemática
- ◆ Química Industrial

- ◆ Enseñanza de las Ciencias
- ◆ Biología Tropical
- ◆ Biología Marina
- ◆ Biotecnología
- ◆ Informática
- ◆ Informática Educativa

**Centro de Investigación y Docencia en Educación (CIDE)**

- ◆ Educación I y II Ciclos
- ◆ Educación I y II Ciclos (Rural)
- ◆ Educación Preescolar
- ◆ Educación Especial
- ◆ Educación para Adultos
- ◆ Didáctica para la Educación Secundaria
- ◆ Orientación
- ◆ Educación Indígena para I y II Ciclos
- ◆ Administración Educativa

**Centro de Investigación Docencia y Extensión Artística (CIDEA)**

- ◆ Música
- ◆ Arte y Comunicación Visual
- ◆ Enseñanza del Arte y Comunicación Visual (Artes Plásticas)
- ◆ Danza

- ◆ Arte Escénico (teatro)

### **Facultad de Ciencias de la Salud**

- ◆ Instrucción y Promoción de la Salud Física
- ◆ Enseñanza de la Educación Física Deporte y Recreación
- ◆ Medicina Veterinaria

### **Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar**

- ◆ Ciencias Forestales
- ◆ Agronomía
- ◆ Enseñanza de las Ciencias Agropecuarias
- ◆ Ciencias Geográficas
- ◆ Cartografía y Diseño Digital
- ◆ Gestión Ambiental
- ◆ Educación Ambiental

### **Sede Región Chorotega**

#### *Subsede Liberia*

- ◆ Administración
- ◆ Turismo
- ◆ Pedagogía en I y II Ciclos
- ◆ Diplomado en Inglés
- ◆ Informática

- ◆ Informática Educativa

*Subsede Nicoya*

- ◆ Administración
- ◆ Turismo
- ◆ Pedagogía I y II Ciclos
- ◆ Diplomado en Inglés
- ◆ Informática
- ◆ Informática Educativa

**Sede Región Brunca**

*Pérez Zeledón*

- ◆ Diplomado en Informática
- ◆ Bachillerato en Informática Educativa
- ◆ Bachillerato en Administración
- ◆ Diplomado en Pedagogía Preescolar
- ◆ Diplomado en Pedagogía I y II Ciclos
- ◆ Bachillerato en Enseñanza del Inglés
- ◆ Bachillerato en Orientación

## **DIFERENTES CORTES**

### **1. Antecedentes**

No se encuentra material bibliográfico sobre este tema en particular, ya que hasta la fecha, no se ha evaluado este Proyecto. Por esta razón, la investigación fue de tipo exploratorio y sirve como preparación para una evaluación posterior, con carácter más analítico.

### *CONCEPTO DE SENTIMIENTO DE SEGURIDAD*

, sin importar las circunstancias que le rodean porque se siente capaz de lograr sus metas, gracias hacia su auto aceptación tanto de sus potencialidades como de sus limitaciones, o sea, se conoce así misma y se acepta tal como es.

Desde el punto de vista de Hegel, el trabajo es el hacer, social e histórico, conque el hombre transforma su mundo material y social y, al mismo tiempo, se autocrea como especie inteligente y organizada;

### **SE QUITÓ AL FINAL DE LA ENTREVISTA A LOS JEFES.**

La entrevista aplicada a los jefes refuerza algunas de las respuestas dadas por los jóvenes en sus puestos de trabajo. A pesar de que éstos muestran satisfacción por sus subalternos, es importante tomar en cuenta las áreas que le hacen falta, para que se puedan desenvolver idóneamente en sus puestos de trabajo.

Elaboración de referencias y citas según las normas de la American Psychological Association (APA) 5ª Edición.

**CUADRO #2****VALORACIÓN DEL TIEMPO ASIGNADO A LOS MÓDULOS  
POR PARTE DE LAS PROFESORAS PRACTICANTES  
PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
AÑO 2004**

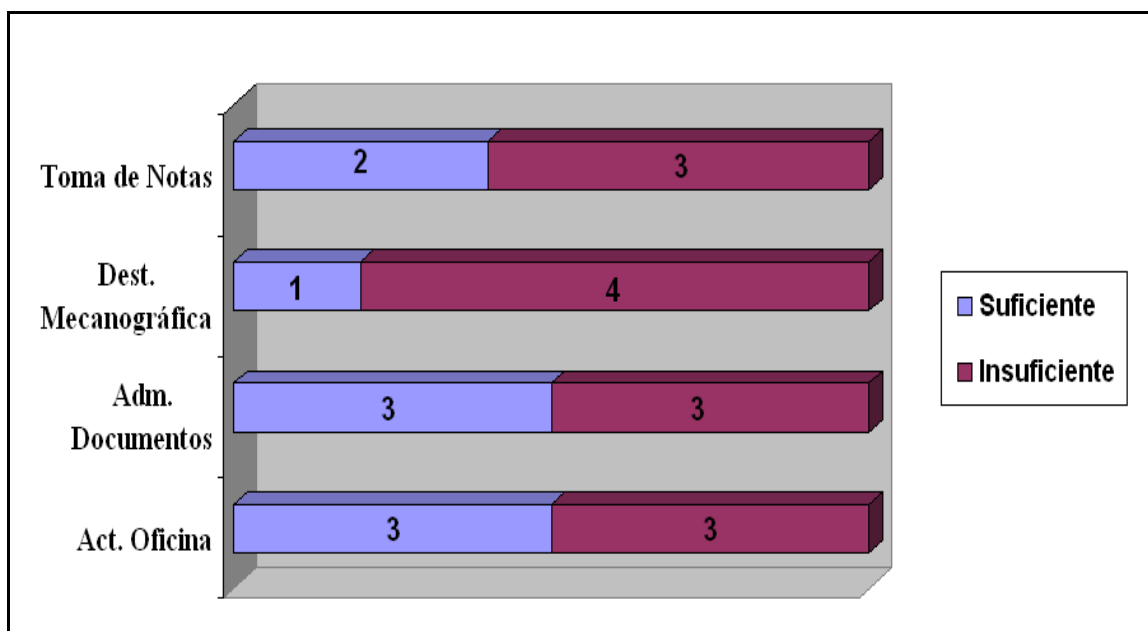
<b>Criterios</b>	<b>Actividades de Oficina</b>		<b>Administración de Documentos</b>		<b>Destreza Mecanográfica</b>		<b>Toma de Notas</b>	
	<b># Prof.</b>	<b>Porc.</b>	<b># Prof.</b>	<b>Porc.</b>	<b># Prof.</b>	<b>Porc.</b>	<b># Prof.</b>	<b>Porc.</b>
<b>Suficiente</b>	3	50%	3	50%	1	20.0%	2	40.0%
<b>Insuficiente</b>	3	50%	3	50%	4	80.0%	3	60.0%
<b>Total</b>	6	100%	6	100%	5	100%	5	100%

Fuente: Instrumento aplicado a las profesoras practicantes que impartieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

El cuadro y gráfico #2 muestra los resultados obtenidos de la información que las profesoras practicantes describen con respecto a la valoración del tiempo asignado a los Módulos del Proyecto. Como se observa la mayoría de los Módulos requiere de más tiempo para desarrollarlos, especialmente en los que conllevan destreza.

## GRÁFICO #2

### VALORACIÓN DEL TIEMPO ASIGNADO A LOS MÓDULOS POR PARTE DE LAS PROFESORAS PRACTICANTES PROYECTO MANEJO BÁSICO DE OFICINAS AÑO 2004



Fuente: Instrumento aplicado a las profesoras practicantes que impartieron el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. 2004

11. Revisar el Programa del Proyecto Manejo Básico de Oficinas en cuanto a su estructura y contenidos, ya que en algunas de sus partes falta coherencia, además de claridad en las pautas a seguir para desarrollarlo.

