

RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo investigativo titulado *La efectividad de las estrategias pedagógicas en los cursos de la Escuela de Secretariado Profesional del II ciclo del I nivel de Bachillerato en Administración de Oficinas y Educación Comercial del año 2006*, consiste en un análisis de la temática a partir de referencias documentales, observación en el aula, entrevistas y aplicación de cuestionarios a docentes y alumnos del nivel citado.

El interés por realizar esta investigación surgió del proceso vivido como estudiantes de la carrera de Secretariado Profesional, particularmente, en las experiencias obtenidas mediante la metodología aplicada en los diversos cursos y su efectividad en el aula, entendida esta última como el logro de objetivos y aprendizaje significativo a través de esta metodología.

El problema, objetivos y categorías de análisis se realimentan a partir de la lectura de documentación actualizada, con ayuda de la herramienta de Internet; de la experiencia del trabajo de campo, que las autoras consideraron fuentes indispensables para relacionarlo con la función docente en los cursos del II semestre del primer nivel de las carreras de Administración de Oficinas y Educación Comercial en el año 2006. También, se realiza un breve análisis teórico sobre el papel del docente; así como del discente, principalmente este último, quien incursiona por primera vez en el campus universitario.

El marco metodológico explica el enfoque al que pertenece esta investigación, que es de orden cualitativo, y considera además algunos aportes cuantitativos. La intención de las investigadoras no es generalizar las conclusiones, sino, analizar al docente como mediador del proceso, tomando como denominador común la metodología aplicada en cada caso, así como presentar algunas recomendaciones sobre la aplicación de técnicas metodológicas en el aula.

La recolección de datos se llevó a cabo por medio de observaciones, entrevistas y cuestionarios a docentes y estudiantes que cursan el II semestre del I nivel de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado en el año 2006.

El análisis de los datos se realiza por medio de la triangulación de información que consiste en corroborar resultados desde distintas fuentes de información como las observaciones, las entrevistas y los cuestionarios aplicados a informantes clave en cada una de las clases observadas.

Entre las conclusiones más importantes, se puede mencionar que los académicos universitarios tienen una responsabilidad con las generaciones actuales; ya que las aulas deben ser el lugar ideal para simular ambientes de trabajo que los estudiantes deberán enfrentar en el mercado laboral, cuando se inicien como profesionales y se desempeñen en este mundo cada vez más competitivo.

De conformidad con los objetivos específicos planteados podemos concluir que:

1. Se identificaron los métodos y técnicas aplicadas por los docentes en el aula, las cuales en su mayoría corresponden a estrategias didácticas tradicionales.
2. En cuanto a la eficiencia y eficacia de las estrategias pedagógicas utilizados en el proceso de enseñanza-aprendizaje, se comprobó su efectividad en el cumplimiento de los objetivos en cada uno de los cursos observados.
3. Se logró el aprendizaje significativo mediante el uso de estrategias didácticas aplicadas de manera eficaz y eficiente.

Por lo tanto, se recomienda que cada docente examine la efectividad de los métodos y recursos pedagógicos que utiliza en sus clases, de conformidad con la naturaleza del curso y sus objetivos; es decir, que consideren el propósito de su aplicación, pues, aunque fueron efectivos en las situaciones observadas, no se puede generalizar su aplicación.

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL

Tesis de grado

**LA EFECTIVIDAD DE LAS ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS EN LOS CURSOS DE
LA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL DEL II CICLO DEL I NIVEL
DE BACHILLERATO EN ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS Y EDUCACIÓN
COMERCIAL DEL AÑO 2006**

Trabajo final de graduación sometido a consideración del Tribunal Examinador para optar por el grado de Licenciatura en Educación Comercial con énfasis en Docencia

Estudiantes

Marta Arce Solís

Paola Lara Araya

Heredia, julio 2009
Campus Omar Dengo

TRIBUNAL EXAMINADOR

Este trabajo de graduación fue aceptado por el tribunal respectivo de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, como requisito parcial para optar al grado de Licenciatura en Educación Comercial con énfasis en Docencia.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

M.Sc. Carolina España Rodríguez
Representante del Decano
Facultad de Ciencias Sociales

M.Sc. Margarita Vargas Calvo
Directora
Escuela de Secretariado

Dr. Luis Fernando Fernández Alvarado
Tutor

M.Ed. Ana Isabel Hidalgo Barahona
Lectora

M.Ed. Herminia Ramírez Alfaro
Lectora

Licda. Marta Arce Solís
Candidata

Br. Paola Lara Araya
Candidata

DEDICATORIA

Primero, a Dios por darnos la oportunidad y la fortaleza para seguir superándonos.

Dedicamos todos nuestros logros a las personas que amamos: nuestros hijos,
nuestro amor incondicional, nuestros padres y hermanos.

Por su cariño, paciencia, solidaridad, sacrificio y comprensión, por apoyarnos
siempre; sobre todo, por haber creído en nosotras y habernos impulsado en
los momentos difíciles para lograr una meta más.

Gracias a todos, por su apoyo ilimitado.

Marta y Paola

AGRADECIMIENTOS

A las profesoras lectoras Ana Isabel Hidalgo, Herminia Ramírez y a nuestro tutor Luis Fernando Fernández por preocuparse, atendernos y orientarnos para elaborar un trabajo de calidad.

A nuestros compañeros de trabajo y amigos, quienes nos motivaron y compartieron las vivencias, necesidades y expectativas durante este proceso.

Marta y Paola

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	i
TRIBUNAL EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
TABLA DE CONTENIDO.....	vi
CAPÍTULO I.....	1
ANTECEDENTES.....	1
Facultad de Ciencias Sociales.....	2
Escuela de Secretariado Profesional.....	3
JUSTIFICACIÓN.....	4
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
Subproblemas de Investigación	11
OBJETIVOS.....	11
Objetivo general.....	11
Objetivos específicos	12
Alcances y limitaciones de la investigación	12
CAPÍTULO II.....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
Conceptualización del objeto de estudio.....	12
Modelos pedagógicos	13
Procesos de mediación pedagógica	15
El aprendizaje.....	15
Principios de aprendizaje	15
Los procesos del aprendizaje	21
La Enseñanza	22
Estrategia de Enseñanza	22
Método de enseñanza.....	24
Método magistral (metodología pasiva o tradicional).....	25
Método activo	26
Técnicas.....	29
Técnicas por utilizar en el proceso de enseñanza-aprendizaje.....	30
Clasificación de las técnicas didácticas según el dominio	36
Técnicas innovadoras que facilitan el aprendizaje significativo.....	36
Apoyos didácticos.....	43
Función de los recursos didácticos	44

Recursos audiovisuales	45
Perfil docente.....	50
Habilidades profesionales y personales.....	52
Competencias deseables en la personalidad docente	53
Perfil del estudiante adolescente	55
CAPÍTULO III.....	56
PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS	56
Enfoque y método de la investigación	56
Fases de la investigación	58
Fuentes de información	58
Informantes del estudio.....	59
Recolección de datos	59
Cuestionario.....	60
Entrevista telefónica	62
Observación.....	63
Categorías de análisis.....	64
Relaciones en el aula (estudiante-docente)	65
Proceso enseñanza-aprendizaje.....	65
Estrategias pedagógicas para el logro de aprendizajes significativos	65
Análisis de los datos.....	68
CAPÍTULO IV	69
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	69
Interpretación y análisis de subcategorías y unidades de estudio	69
Primera subcategoría: relaciones en el aula estudiante-docente	69
Segunda Subcategoría: proceso de enseñanza-aprendizaje	75
Tercera Subcategoría: estrategias pedagógicas para el logro de aprendizajes significativos	84
CAPÍTULO V	94
CONCLUSIONES	94
RECOMENDACIONES.....	100
CAPÍTULO VI	103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	103
ANEXOS	107

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1 Programas de estudio de las materias del I nivel, II ciclo de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas del año 2006.....	5
Cuadro No. 2 Modelos pedagógicos.....	14
Cuadro No. 3 Principios de aprendizaje.....	16
Cuadro No. 4 Principios psicológicos básicos que configuran el aprendizaje.....	17
Cuadro No. 5 Fundamentos psicológicos y pedagógicos.....	24
Cuadro No. 6 Clasificación de algunos métodos de enseñanza-aprendizaje.....	27
Cuadro No. 7 Elementos para la selección de una técnica.....	29
Cuadro No. 8 Técnicas de enseñanza para el momento de la introducción.....	31
Cuadro No. 9 Técnicas de enseñanza para el momento del desarrollo.....	32
Cuadro No. 10 Técnicas de enseñanza para el momento de la conclusión.....	34
Cuadro No. 11 Clasificación de técnicas didácticas según el dominio.....	36
Cuadro No. 12 Técnicas didácticas para el desarrollo de las habilidades cognitivas.....	37
Cuadro No. 13 Técnicas para desarrollar la memoria.....	37
Cuadro No. 14 Técnicas macro cognitivas (resolver situaciones-problema).....	37
Cuadro No. 15 Habilidades sociales o relacionales.....	42
Cuadro No. 16 Técnicas de rompimiento de tensión.....	42
Cuadro No. 17 Función de los recursos didácticos.....	44
Cuadro No. 18 Recursos audiovisuales.....	46
Cuadro No. 19 Condiciones del perfil docente.....	50
Cuadro No. 20 Competencias técnico-pedagógicas del docente.....	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 Identificación con el curso.....	69
Gráfico No. 2 Personalidad del docente	71
Gráfico No. 3 Tipo de educador	72
Gráfico No. 4 Propicia el diálogo con los estudiantes.....	73
Gráfico No. 5 Formas de propiciar el profesor la participación de los estudiantes (según el criterio de los estudiantes)	73
Gráfico No. 6 Satisfacción con el desarrollo de los cursos.....	75
Gráfico No. 7 Satisfacción con los objetivos y contenidos incluidos en los cursos	77
Gráfico No. 8 Material didáctico de mayor uso en el aula	77
Gráfico No. 9 Material didáctico de mayor uso en el aula	78
Gráfico No. 10 Recursos didácticos utilizados por el profesor para impartir la clase (según criterio de los estudiantes)	79
Gráfico No. 11 La metodología cumple con los objetivos propuestos en el programa del curso.....	80
Gráfico No. 12 Comunicación de objetivos	81
Gráfico No. 13 Comprobación del aprendizaje en el aula (según criterio de los estudiantes)	82
Gráfico No. 14 La Escuela de Secretariado Profesional le da la oportunidad de desarrollar habilidades como estudiante.....	84
Gráfico No. 15 Técnicas de enseñanza que emplea el docente en el aula (según la perspectiva de los estudiantes)	85
Gráfico No. 16 Formas de enseñanza	86
Gráfico No. 17 Actividades pedagógicas que se utilizan en el aula (según la perspectiva de los profesores y estudiantes)	88
Gráfico No. 18 Cómo hace su profesor la clase participativa (según la información suministrada por los discentes y los profesores)	89
Gráfico No. 19 Metodología aplicada promueve el aprendizaje significativo(según estudiantes).....	90
Gráfico No. 20 Actitud que muestran los estudiantes en la clase (según los alumnos)	91

INTRODUCCIÓN

La Escuela de Secretariado Profesional, en la fundamentación de los planes de estudio de la carrera de Administración de Oficinas y de Educación Comercial, une las áreas disciplinarias con el área pedagógica (didáctica, currículo, evaluación, adecuación curricular, psicopedagogía, entre otros.). Su misión es formar integralmente profesionales de excelencia en el área del secretariado en los ámbitos de la gestión administrativa, empresarial y educativa, para atender las demandas de la sociedad para contribuir al desarrollo humano sostenible.

Uno de los objetivos estratégicos consiste en incentivar los procesos de formación, capacitación y actualización en pro de la docencia, la investigación, la extensión y la producción académica en respuesta a una educación integral e innovadora (consultado en la página web: <http://www.fcs.una.ac.cr/secretariado/index.htm> en octubre 2007).

El papel preponderante del docente es el ejercicio de la pedagogía, pues se sabe que enseñar no es solamente transmitir conocimiento, sino construirlo, reconstruir un camino de oportunidades, experiencias de humanización y señales de alerta para los educadores, sobre las consecuencias de lo que se hace o deja de hacer con los alumnos; por lo que esa misión facilitadora de la formación de las personas conlleva la aplicación efectiva de estrategias pedagógicas.

Este trabajo pretende servir de apoyo a los docentes involucrados en el proceso de la enseñanza y el aprendizaje de la Escuela de Secretariado Profesional en los cursos del II ciclo del primer nivel de las carreras de Administración de Oficinas y Educación Comercial, cuyos resultados son producto de una valoración de la efectividad de las estrategias pedagógicas en la situación de enseñanza y aprendizaje para identificar el conjunto de debilidades y fortalezas en el área pedagógica, realizada durante el segundo semestre del año 2006.

Mediante la aplicación de diversos instrumentos y técnicas de investigación, se pretende analizar la eficiencia y eficacia de las estrategias pedagógicas utilizadas por los docentes en las carreras que ofrece la Escuela de Secretariado Profesional. Se presenta una valoración final del desempeño en este proceso, tanto del docente

como del estudiante. Además, se plantean recomendaciones en pro de la efectividad metodológica de los cursos, con el objetivo de avalar prácticas pedagógicas de comprobada efectividad en la enseñanza y aprendizaje, lo cual redundará en una realimentación y posible validación.

De acuerdo con la bibliografía revisada, las investigadoras consideran que la educación tiene como reto desarrollar habilidades (saber hacer algo) y competencias (actuación valorada según criterios y contextos específicos) que posibiliten a los individuos interactuar exitosamente en este nuevo contexto, de tal forma que los educandos desarrollen sus destrezas y talentos, así como las formas de aprender y de articularse en el entorno. Esto dirige las destrezas del estudiante, pero también el papel del docente y su labor pedagógica; pues, implica replantear las costumbres y prácticas aprendidas que han determinado el accionar de cada uno para tener éxito en la vida.

El trabajo consta de seis apartados; el capítulo I se refiere a los antecedentes de la Facultad de Ciencias Sociales, la Escuela de Secretariado Profesional y las políticas institucionales sobre la necesidad de promover la actualización pedagógica en los docentes para lograr un óptimo desarrollo en el proceso de enseñanza-aprendizaje y así satisfacer las necesidades del sector educativo en el área que nos compete, es decir, administración de oficinas y educación comercial. Asimismo, se exponen la justificación como tal, problema, objetivos, alcances y limitaciones de la investigación.

El capítulo II expone las teorías que fundamentan el marco teórico. Aunque éste no implica un glosario, es importante hacer referencia a ciertos conceptos que aporten mayor información sobre el tema en cuestión, por ejemplo, estrategias metodológicas, método, técnica y recurso, entre otros.

El capítulo III describe la metodología, enfoque y método de la investigación, así como fases y fuentes de la información. También, se establece una breve referencia de las categorías de análisis, subcategorías y unidades de estudio para la mejor comprensión del proyecto. Además, se describen los instrumentos aplicados como el cuestionario, la entrevista telefónica, la observación y el análisis de datos.

En el capítulo IV se analizan e interpretan los resultados de esta investigación, a partir de las categorías, subcategorías y unidades de estudio descritas, para tal efecto, se incorporan los gráficos correspondientes derivados de los instrumentos aplicados.

El capítulo V expone las conclusiones y recomendaciones; las primeras se extraen de todos los hechos recopilados en una forma objetiva. Las recomendaciones se derivan de las conclusiones con un aporte particular de las autoras del proyecto, con el fin de contribuir a la efectividad de las estrategias pedagógicas en el aula, en otras palabras, hacer una óptima utilización de los métodos, técnicas y recursos para el logro del aprendizaje significativo en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes en el curso.

Por último, en el capítulo VI, se dan a conocer las referencias bibliográficas, el glosario y los anexos.

CAPÍTULO I

Antecedentes

ANTECEDENTES

En la década de 1970 se crea la Universidad Nacional como la “Universidad Necesaria”, según el presbítero Dr. Benjamín Núñez quien fuera su primer rector. Bajo el lema “la verdad nos hace libres” esta Universidad asumió un protagonismo innovador con ideales dirigidos a promover el cambio social a través de la superación personal y profesional.

La “Universidad Necesaria” fue el principio fundamental con el que emergió la institución para responder a las necesidades sociales de la época. En palabras del Dr. Núñez, esta casa de enseñanza superior “no descuidará su tarea propia como institución de saberes superiores, para promoverlos por la investigación, para transmitirlos por la enseñanza, para fortalecerlos por la reflexión. Pero, además, será una Universidad vinculada estrictamente con las clases marginadas de la sociedad para promoverlas”. (Núñez, B., 1974, p. 60).

Asimismo, los principios orientadores de la gestión han hecho posible el rescate de la libertad institucional:

- Entender la autonomía universitaria con un valor histórico consubstancial a la institución universitaria, que debe construirse por todos los universitarios en su quehacer cotidiano.
- Concebir al estudiante y a la comunidad nacional como las razones de ser de la Universidad.
- Asumir la excelencia académica como el principio ordenador del quehacer universitario y la única garantía para el cumplimiento del compromiso institucional.
- Centrar la acción del programa en el ser humano, en su sentido individual y colectivo, como centro de preocupación y eje del quehacer universitario. De ahí el lugar relevante y original que ocupa la formación humanística en la Institución Universitaria (Ruíz, Rose Marie, 1992).

Facultad de Ciencias Sociales

La misión de la Facultad de Ciencias Sociales (FCS) es un conjunto diversificado de procesos y estructuras que contribuyen a formar profesionales, realizar investigaciones, diseñar y ejecutar programas y proyectos que promueven el desarrollo sostenible, la participación consciente de los actores en procesos democráticos y pluralistas que fortalecen a la sociedad. Para ello, la FCS sistematiza, genera y aplica conocimientos teóricos, metodológicos y técnicos en las diferentes disciplinas de las ciencias sociales.

La visión de la Facultad de Ciencias Sociales es tener un papel protagónico, orientador y productor de conocimientos respecto de los procesos socioculturales, ecológicos, políticos, científicos, técnicos y tecnológicos que se producen en el contexto mundial, latinoamericano, centroamericano y, sobretodo, en el ámbito nacional. (Tomado de la página web <http://www.fcs.una.ac.cr>, octubre, 2008).

Los profesionales y egresados de sus diferentes unidades académicas deben poseer el bagaje de conocimientos que les permita coordinar, dirigir, evaluar, comprender y orientar procesos socioculturales con otras instituciones y organizaciones; con el fin de generar procesos de desarrollo integral en una perspectiva nacional o regional.

Asimismo, debe formar científicos sociales y profesionales capaces de interpretar la multitud de intereses, representaciones colectivas, percepciones y tendencias históricas con una visión multidimensional, aplicable en el ámbito local, regional e internacional, y con un alto sentido de responsabilidad universal.

La Facultad de Ciencias Sociales, en el marco de una universidad pública como lo es la Universidad Nacional (UNA), debe comprenderse como una instancia académico-institucional humanista, que orienta, promueve, coordina, facilita y articula la formación científico-profesional, la producción y divulgación de conocimientos, pensamiento crítico, propositivo y creativo, así como el desarrollo de una plataforma activa de servicios y gestión, con lo cual, contribuye con el desarrollo y la potenciación de la institucionalidad existente y la sociedad civil. Dicha orientación debe comprender los sectores más vulnerables de la sociedad, las instituciones y organizaciones que los representen y todas aquellas instancias y actores sociales

que promuevan el mejoramiento de la calidad de vida, la integración social y la participación ciudadana.

Escuela de Secretariado Profesional

Con el propósito de mejorar la Carrera de Educación Comercial, en el año 1997 la Escuela de Secretariado Profesional y el Centro de Investigación y Docencia en Educación (CIDE) de la Universidad Nacional resolvieron impartir el área pedagógica desde el primer nivel del diplomado, ya que hasta ese momento dicho componente sólo se ofrecía en el nivel de licenciatura.

De acuerdo con el plan de estudios de la Escuela de Secretariado Profesional (página web http://www.fcs.una.ac.cr/secretariado/secretariado_planesestudio.htm, octubre, 2008), la finalidad social de la carrera de Educación Comercial es formar docentes que cubran las necesidades del sector educativo en el área comercial y de secretariado; lo cual implica, asimismo, crear ambientes académicos favorables para la construcción y reconstrucción del conocimiento acerca de los procesos de enseñanza-aprendizaje de una disciplina y de sus vínculos con los procesos educativos en los que ocurre.

Por otro lado, el plan de estudios en Administración de Oficinas concentra el objeto de estudio en la oficina administrativa, el área funcional de toda organización, en la que convergen las otras áreas de la empresa. Es el centro motor en el que interactúan personas, se desarrollan procesos y se administra información. La oficina se ve afectada por el entorno social, comunal y profesional en el que se encuentra, lo que justifica y evidencia la interdisciplinariedad de la formación profesional en esta área y su relación con el campo de las ciencias sociales.

A partir del año 1999, la Escuela de Secretariado Profesional rediseñó los planes de estudio en busca de mejorar la calidad del profesional. Por consiguiente, la actualización pedagógica y la metodología empleada en los cursos repercuten profundamente en el logro de los objetivos, y en la motivación que desarrollen los estudiantes en los cursos. Por tal motivo, la necesidad de desarrollar esta investigación conlleva a examinar y valorar la efectividad de las estrategias pedagógicas utilizadas en los cursos del II semestre del I nivel de la Escuela de Secretariado Profesional, en el año 2006.

JUSTIFICACIÓN

Hasta hace poco tiempo el docente dominaba el quehacer en el aula, indicaba las pautas o reglas por seguir manifestando un dominio absoluto de las técnicas y comportamientos de los discentes. No obstante, los acelerados cambios productivos y tecnológicos característicos de la sociedad actual le han quitado este monopolio del saber y han obligado a desarrollar espacios para la adquisición de nuevos conocimientos porque los escenarios son diferentes, así como la población y sus necesidades. Esto representa un gran desafío para el docente, pues debe responder a las demandas que le plantea el mercado laboral de la sociedad actual.

Conocedora y consciente de esta situación, la Escuela de Secretariado Profesional, se ha esforzado en adaptar los planes de estudio a los requerimientos laborales, educativos y profesionales del mercado y la sociedad en general con el fin de satisfacer las expectativas de la educación costarricense. La Escuela proporciona, se puede decir, una de las más modernas y actuales ofertas educativas del país, brinda herramientas para el desarrollo y fortalecimiento de habilidades, destrezas y conocimientos que posibiliten a los estudiantes elevar los estándares de desempeño en una forma creativa y ágil en el ámbito laboral, comercial y personal.

En esta “sociedad del conocimiento”, el docente encuentra una serie de alternativas de capacitación: seminarios, foros, talleres, Internet, cursos universitarios en los que se pueden desarrollar nuevas habilidades y competencias para esta época. Todo esto le ayuda a realimentar de alguna forma su conocimiento y alcanzar la efectividad en su labor diario.

Al respecto, en el año 2004 la Escuela de Secretariado Profesional inscribe un proyecto denominado “Rediseño de la oferta académica”, el cual contempla en una de sus etapas lo siguiente: capacitar al personal en servicio y elaborar materiales didácticos de apoyo a la docencia, la extensión y la investigación que está activa hasta el presente; sin embargo, a lo largo de su trayectoria no existen estudios referentes al tema de la eficacia de las estrategias pedagógicas utilizadas por los docentes del I nivel en las carreras de Administración de Oficinas y Educación Comercial. A continuación se exponen los programas de estudio de dicho nivel.

Cuadro No. 1 Programas de estudio de las materias del I nivel, II ciclo de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas del año 2006

Materia	Objetivo general	Descripción del curso	Metodología
Inglés comercial integrado II	Al finalizar el curso el estudiante tendrá las herramientas necesarias para desenvolverse apropiadamente a un nivel principiante-intermedio en situaciones básicas de la vida diaria y en su campo laboral en la administración de oficinas y la docencia secretarial.	<p>Este curso continuará promoviendo el desarrollo lingüístico a nivel principiante-intermedio de las cuatro habilidades del idioma inglés, mediante la comprensión oral y escrita de lengua meta. Además el estudiante aumentará su vocabulario y conocerá estructuras lingüísticas de mayor complejidad. El elemento cultural se encontrará presente de manera explícita o implícita en las situaciones de aprendizaje de acuerdo con los temas a tratar del ambiente laboral del estudiante y de su ámbito social.</p> <p>El estudiante de este nivel se comunicará aún con cierto grado de dificultad utilizando algunas veces palabras aisladas o frases memorizadas del contexto particular en el cual el lenguaje se le estará presentando. Esto se logrará a través de la práctica constante oral y escrita de los temas que se analizan en cada clase. La práctica consiste en la creación de situaciones comunicativas en las cuales el estudiante se verá estimulado a generar preguntas y a dar respuestas haciendo uso del vocabulario y de las estructuras presentadas.</p>	Se utilizará un enfoque ecléctico en el que se privilegiará el enfoque comunicativo de la enseñanza de un idioma extranjero. Dentro del enfoque comunicativo, todas las actividades de mediación deben tener un propósito comunicativo. Los estudiantes hacen uso del idioma inglés por medio de actividades comunicativas simuladas, tales como juegos, diálogos y la solución de problemas. Se enfatizarán las destrezas del lenguaje (escucha, habla, lectura y escritura). Los aspectos culturales y el razonamiento en contextos centralizados en el ambiente de trabajo del estudiante y en su ambiente social. La gramática se introduce en estructuras prácticas enfocadas en las funciones del idioma meta.
Procedimientos de oficina II	<p>Aplicar correctamente procedimientos, trámites y actividades propios de la oficina.</p> <p>Mostrar una actitud crítica, analítica y creativa en relación con la</p>	Es un método por medio del cual, primero los facilitadores y luego todos los participantes, homologando su acción a la de un artífice, se involucran en una situación de enseñanza-aprendizaje, construyen una idea juntos y planean formas de cristalizarla por medio de pasos que se concatenan. Eligen instrumentos (técnicas) y recursos para trabajar, dividen tareas y motivados por sus	

	realidad profesional y su entorno social	esfuerzos comunes, llevan a cabo la obra en forma conjunta. Se le da seguimiento a la acción que se va construyendo en la dinámica de proceso grupal, en un lapso establecido.	
Administración de documentos II	<p>Ofrece al estudiante los conocimientos y las prácticas necesarias para que organice correctamente un fondo documental con documentos en soporte de papel con el sistema ORFUAS y en medios audiovisuales.</p> <p>Ofrece al estudiante los procedimientos para seleccionar, valorar, transferir, eliminar y conservar documentos.</p>	Este curso ofrece a los estudiantes los conocimientos y la práctica para clasificar, ordenar y archivar diferentes tipos documentales en soporte de papel con el SISTEMA ORFUAS. Da especial énfasis a la clasificación por funciones y asuntos, así como a los documentos cuyo soporte sea en medios audiovisuales de acuerdo con la legislación costarricense. También comprende el procedimiento para seleccionar y valorar documentos, transferidos del archivo de gestión al central y el procedimiento para eliminarlos o conservarlos cuando corresponda	
Técnicas mecanográficas por computadora I	<p>Valorar la importancia y el impacto que tiene la computadora en las labores secretariales.</p> <p>Utilizar adecuadamente las herramientas básicas de Windows y del procesador de textos, en la aplicación de técnicas de presentación y administración de los</p>	Este curso comprende el conocimiento básico del procesador de textos para la producción de trabajos sencillos de oficina y la administración básica de los documentos electrónicos de la oficina. Además incluye el desarrollo de las destrezas de velocidad y precisión para la correcta digitación de documentos. El estudiante abarca el desarrollo de destrezas a partir de la práctica de todos los conocimientos teóricos con el uso de la computadora.	<p>Este curso se desarrolla por medio de exposiciones, demostraciones y prácticas que se generen sobre las temáticas. Se hace exposición de cada uno de los temas por parte de la profesora y práctica individual por parte del estudiante con el uso del equipo de cómputo.</p> <p>Para el análisis de algunos temas, los estudiantes harán pequeñas indagaciones extraclase, así como tareas prácticas.</p> <p>Para el logro de los objetivos se trabaja con textos electrónicos, facilitados por la profesora y los materiales</p>

	documentos electrónicos.		solicitados a los estudiantes, con el fin de que hayan aprendizajes significativos. El estudiante deberá presentar al final del curso un portafolio de aprendizajes que se elabora en el proceso del desarrollo del curso.
Técnicas de redacción	Valorar el seguimiento y la aplicación de la gramática normativa en la escritura y en la pronunciación de las palabras.	El registro escrito, contrario al registro oral, requiere de un apego irrestricto a las reglas sintácticas, semánticas y gramaticales para ser comprendido por sus destinatarios. En vista del creciente desapego que los usuarios de la lengua escrita tienen hacia la gramática normativa, este curso sienta las bases para mejorar la práctica de la escritura como tal de que el mensaje no solo sea claro, sino también preciso, coherente y cohesivo. Por esta razón, las unidades que los conforman nos adentran en el mundo de las palabras: sus leyes, sus usos, sus acentos, su escritura, su pronunciación y la puntuación a la que debe ceñirse el texto escrito. No se trata solo de pronunciar y escribir bien en nuestro idioma, sino también ser capaz de detectar y poder corregir errores en cualquier clase de escrito.	Actividades: exposiciones, juegos, trabajos grupales e individuales, dictados, redacciones. Recursos: prácticas fotocopiadas, pizarra, multimedia, proyector, filminas, papel periódico.

Fuente: Programas de los cursos del II ciclo del I nivel de las carreras de la Escuela de Secretariado Profesional, 2006 suministrados por la administración de la Escuela.

Como se puede observar en el cuadro No. 1, parte de la metodología (conjunto de estrategias, procedimientos, métodos o actividades intencionadas, organizadas, secuenciadas e integradas, que permitan el logro de aprendizajes significativos y de calidad en los estudiantes. Tomado de la página web www.comprenderreligion.net/elearning/mod/glossary/view.php, julio, 2009), se expone en la descripción del curso pero no en la columna correspondiente en la cual se detallan en su mayoría técnica y dinámicas. Por lo expuesto, se puede decir que la descripción de la metodología se hace en forma incompleta.

Como protagonistas participantes del proceso de enseñanza-aprendizaje de la Escuela de Secretariado Profesional sabemos que los estudiantes juzgan de una u

otra forma la calidad, lo “bueno-malo” de los cursos, así como el aprendizaje adquirido por las estrategias metodológicas aplicadas por el docente en los diversos cursos. Así pues, es un elemento que despierta el interés del estudiante en la materia y, por consiguiente, la motivación; en otras palabras, “la metodología se constituye en el “talón de Aquiles”, el “cómo” del educador”. (Calderón, K. 2002, pág. 101).

En la mayoría de las ocasiones, el docente del curso se limita a cumplir con el programa en una forma rígida y lineal, tornándose monótono y poco motivador el ambiente de la clase, pues se aplican los mismos recursos didácticos y técnicas para diferentes contenidos y materias, por lo que se experimentan clases entretenidas, tediosas o aburridas, ya que el estudiante está a la expectativa de la aplicación de nuevas técnicas por parte del docente.

Ciertamente, muchos educadores demuestran un alto dominio de los contenidos; sin embargo, desconocen la metodología para transmitirlos debido a la falta de formación pedagógica y metodológica. O bien, se adopta una forma o modo de enseñar, siendo el método más cómodo y fácil de utilizar, y no consideran necesario innovar ni implementar otras estrategias pedagógicas.

Otras justificaciones que encuentra el docente para no innovar es la “falta de tiempo” por la carga académica asumida. Cuando se trata de aplicar una nueva técnica sin el debido conocimiento, algunas veces, la experiencia se vuelve frustrante, por el mismo desconocimiento y falta de dominio; en consecuencia, se incurre en la improvisación, lo cual es notado por los estudiantes, siendo evidente la falta de preparación docente que a su vez causa desinterés en el alumno, pues se pierde credibilidad y respeto hacia el profesor y la materia. Se pueden mencionar ciertas variables que influyen en el proceso de enseñanza y aprendizaje, como la personalidad del profesor y su estilo de liderazgo, manejo de grupo, entre otros.

Tal y como se expone en el modelo pedagógico de la Universidad Nacional, el para qué, por qué, qué, para quién, con quién y el cómo de la acción formadora constituye el marco para establecer las estrategias metodológicas para el logro efectivo del aprendizaje significativo de los estudiantes.

El apoyo audiovisual actualmente es un recurso valioso para cualquier formador; el desarrollo de un contenido acompañado de multimedia, o incluso cualquier otro recurso didáctico, por tradicional que sea, favorece el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de las experiencias siempre que haya variedad metodológica durante el desarrollo de las clases; además, se requiere la habilidad de los docentes para sacar el máximo rendimiento del recurso empleado. En otras palabras, el recurso audiovisual, se considera un recurso motivador, ayuda a la presentación ordenada del contenido por desarrollar al mismo tiempo que la percepción del discente se incrementa.

Para el personal docente moderno, la elección de los métodos y las técnicas constituyen el punto crucial de su desempeño en el proceso. El cómo escoger y organizar estas actividades, le permite trabajar con seguridad y responsabilidad, hacer la distribución del tiempo y el logro de los aprendizajes de la mano con el cumplimiento de los objetivos. Uno de los requerimientos del personal docente es poseer competencias técnicas y metodológicas necesarias para transmitir conocimientos, en caso de que se utilice el método magistral y estimular el desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes en el modelo social-cognitivo en la población estudiantil.

Queda claro que una de las tareas más importantes del docente es la de establecer qué hacer para enseñar, qué método y técnica utilizar, cómo iniciar la sesión, qué actividades realizar, cómo finalizar la sesión; ya que los métodos y técnicas establecen el cómo se logra ese aprendizaje, y son la base para lograr los objetivos. Entonces, el método es el enlace que hace efectiva la situación del proceso de enseñanza-aprendizaje, sin éste la instrucción sería un simple agregado de información dispersa y desordenada.

Por último, para las autoras responsables de esta investigación, implica una realimentación y un aporte al conocimiento como profesionales en el área académica; además, el bagaje cultural se amplía y se afianza para la aplicación efectiva de los métodos pedagógicos en el aula durante sus ejercicios profesionales.

Según el modelo pedagógico de la Universidad Nacional, conceptualiza la pedagogía como disciplina que investiga, orienta y cualifica el desarrollo de la

formación humana, y la valora como sustrato discursivo y crítico de la educación que permite juzgar la educación, pertinencia y validez de su misión formativa.

El modelo pedagógico refiere a componentes tales como fundamentación epistemológica: objetos de conocimiento y proceso de conocimiento; teoría de aprendizaje: el sujeto que aprende y cómo aprende, el papel del estudiante, el papel del docente, la relación docente-estudiante; la didáctica y lo metodológico: el camino y los medios; los procesos educacionales: la función de las tecnologías de comunicación e información y las relaciones de poder, la vinculación dialéctica, teoría-práctica y la evaluación de la enseñanza y de los aprendizajes, así como las condiciones y recursos para su implementación.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Por las razones expuestas y por considerar fundamental conocer la situación concreta en la Escuela de Secretariado Profesional, se decide plantear el siguiente problema de investigación.

¿Se aplican en forma efectiva las estrategias pedagógicas para lograr la efectividad que se persigue, según la naturaleza de los cursos, objetivos y contenidos de los programas del II ciclo del primer nivel de diplomado del año 2006, en las carreras de Bachillerato en Administración de Oficinas y Bachillerato en Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional?

Subproblemas de Investigación

1. ¿Cuáles estrategias y recursos didácticos se utilizan en forma efectiva en la metodología empleada por el docente?
2. ¿Cuáles técnicas y recursos novedosos y tradicionales se utilizan?
3. ¿Qué metodologías se emplean en los cursos para el logro del aprendizaje significativo?
4. ¿Por qué son eficaces y eficientes los métodos pedagógicos utilizados por el docente en el aula?

OBJETIVOS

Objetivo general

- Valorar la efectividad de las estrategias pedagógicas utilizadas en el proceso de enseñanza y aprendizaje en los cursos de Inglés comercial integrado II, Procedimientos de oficina II, Administración de documentos II, Técnicas mecanográficas por computadora I y Técnicas de redacción del II ciclo del año 2006, del I nivel de diplomado de las carreras de Bachillerato en Administración de Oficinas y Bachillerato en Educación Comercial.

Objetivos específicos

1. Identificar las estrategias y técnicas didácticas que programan los docentes en el planeamiento didáctico y desarrollo en el aula de los cursos del primer nivel del II ciclo del año 2006 para determinar la efectividad en el logro de los objetivos.
2. Analizar la eficiencia y la eficacia de las estrategias pedagógicas utilizadas en el proceso de la enseñanza y aprendizaje en los cursos del primer nivel del II ciclo del año 2006 de las carreras de la Escuela de Secretariado Profesional, para determinar su repercusión en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.
3. Determinar si el proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula es eficaz para el logro de aprendizajes significativos a partir del uso de métodos, técnicas y recursos didácticos tradicionales y novedosos.

Alcances y limitaciones de la investigación

Basados en el proceso de investigación y consulta a profesores, los alcances de este proyecto generan un aporte de estrategias metodológicas que pueden utilizar los docentes, y a la vez servir de apoyo a la Escuela de Secretariado Profesional para el análisis y rediseño de los programas.

Las limitaciones de este proyecto se encuentran en la carencia de información de investigaciones o proyectos de tesis relacionadas con el tema de marras en los centros de documentación de la Universidad.

Por lo tanto, se hace referencia al interés de desarrollar la investigación como un planteamiento básico de lo que un docente universitario debe conocer sobre los métodos pedagógicos en el aula y aplicarlos con eficacia y eficiencia para fortalecer en los estudiantes sus habilidades y competencias.

CAPÍTULO II

Marco teórico

MARCO TEÓRICO

El marco teórico busca sustentar esta investigación con teorías y conceptos que ayudan a contextualizar el objeto de estudio, y que a su vez conllevan a las autoras a definir o inclinarse por algunas de las teorías, modelos y otros aspectos para que fundamenten las conclusiones y sirvan de complemento a las recomendaciones que se plantean en este trabajo.

Debido a que el tema o problema de investigación se refiere a la efectividad de las estrategias pedagógicas en el aula, es necesario referirse a lo que se entiende por efectividad: “la relación entre los resultados logrados y los resultados que nos habíamos propuesto, y da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos que se habían planificado”. (Paredes, 1998, pág. 30). De este concepto se desprende que cuando un individuo practica la efectividad en su trabajo, el tiempo le rinde más y sus niveles de bienestar aumentan, ya que sentirá que está cumpliendo con sus labores cotidianas de forma eficiente.

Conceptualización del objeto de estudio

De acuerdo con el problema planteado en la investigación sobre la efectividad de las estrategias pedagógicas empleadas en los diferentes cursos que imparte la Escuela de Secretariado Profesional, es pertinente hacer alusión a diversos conceptos relacionados.

Según las perspectivas de análisis, se identifican en este capítulo conceptos relacionados con el tema mencionado, como por ejemplo: principios de aprendizaje, teorías, modelos pedagógicos, métodos y técnicas de enseñanza y teoría sobre eficiencia, eficacia, efectividad, adolescencia y andragogía.

Como una segunda perspectiva de análisis, se realiza una descripción de las competencias generales del quehacer docente y el perfil del estudiante, para el logro de la efectividad de las estrategias pedagógicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Algunos conceptos a los que es pertinente hacer referencia son:

PEDAGOGÍA: “Arte o ciencia de enseñar y educar. Principios y métodos para *la formación completa de la persona física, intelectual,*

ética, social, etc.; por extensión y en general cualquier teoría educativa". (SALVAT, 2004, pág. 11903).

La pedagogía estudia el sujeto, los fines y los métodos de la educación. Cuando se habla de métodos se entiende que se encuentran en medio del sujeto y los fines. En este sentido, la metodología se considera la parte práctica y aplicada a la didáctica. Sin embargo, es importante considerar que la didáctica también está provista de su aspecto teórico. Por su parte, la técnica varía según la escogencia que se realice a partir de los diversos sujetos y los objetivos educativos. (Calderón K. 2002, pág. 68).

En otras palabras, la pedagogía se sirve de la didáctica, o bien, se dice que las denominadas técnicas son instrumentos que se pueden tomar para hacer más eficiente la labor educativa; las cuales logran mejorar y adaptar a las condiciones educativas existentes. En fin, cuando se hace referencia a cómo transmitir, enseñar y recibir un conocimiento, se habla de didáctica; la cual, es una disciplina científico pedagógica cuyo objeto de estudio son los procesos y elementos que existen en el aprendizaje, vinculada a la organización escolar y a la orientación educativa que busca regular los procesos de enseñanza y aprendizaje. Entre los componentes del acto didáctico pueden mencionarse al docente, discente, contexto y currículo (Tomado de <http://definicion.de/didactica/> en julio, 2009).

Modelos pedagógicos

“(…) Un modelo es una herramienta conceptual inventada por el hombre para entender mejor algún evento; un modelo es la representación del conjunto de relaciones que describen un fenómeno. Un modelo pedagógico es una representación de las relaciones que predominan en el fenómeno de enseñar.” (Flórez R., 1998, pág. 15).

La formación docente y su desarrollo práctico responden a determinadas tendencias pedagógicas. De conformidad con las tendencias, Pansza, Pérez y Morán (1997) y Hernández A. (1999) conceptualizan y caracterizan los modelos pedagógicos en las prácticas educativas actuales. (Cuadro No. 2).

Cuadro No. 2 Modelos pedagógicos

MODELO	CARACTERÍSTICAS
Modelo tradicional o academicista	Se centra “en la transmisión de contenidos”, predomina el uso de métodos expositivos (se explica, se escribe en la pizarra, se dicta, se entregan fotocopias) es decir, aprenden escuchando, viendo y memorizando contenidos. La enseñanza se fundamenta en la “autoridad” del profesor, quien posee el conocimiento, toma las decisiones y define las estrategias de enseñanza y de evaluación. Se orienta a la comprobación “mecánica” de los aprendizajes, mediante una “devolución” de contenidos “aprendidos”. El sujeto principal es el profesor. En cada materia el libro de texto es fundamental, ya que posee los contenidos básicos que permiten el avance de la asignatura en forma magistral y la evaluación final es acumulativa.
Modelo romántico o naturalista	Este modelo basa su educación en el estudiante, visto como el centro o el eje principal de su desenvolvimiento para que pueda desarrollar sus potencialidades y habilidades en las diferentes áreas del desarrollo. El ambiente pedagógico debe ser muy flexible para considerar intereses y necesidades del educando. Además, propone: “el profesor debe ser un amigo de la expresión libre, original y espontánea del estudiante con el fin de que éste construya sus aprendizajes y conocimientos.
Modelo conductista	Centra su interés en educar mediante la modificación de la conducta del estudiante, a través del estímulo-respuesta para lograr comportamientos deseados. Este modelo se propone atender las formas en que las personas adquieren el aprendizaje y las condiciones en las que se debe dar. Se centran principalmente en las conductas externas, con la finalidad de buscar la forma de controlarlas y predecirlas, para conseguir una respuesta determinada. De ahí que el aprendizaje sea mecánico, memorístico y repetitivo ya que la misión del maestro es constatar el cumplimiento del programa de estudio y reforzar las conductas que darán paso al nuevo tema por aprender, utilizando objetivos directos y precisos como: identificar, enumerar, comparar, seleccionar, diferenciar entre otros.
Modelo constructivista	Propicia la participación activa del sujeto que aprende en la construcción y apropiación del conocimiento. El aprendiz, a partir del conocimiento previo y de una disposición afectiva hacia el nuevo aprendizaje, produce así un aprendizaje duradero y con sentido (significativo). El docente cumple una función relevante en su condición de guía y facilitador del proceso. En este sentido, debe poseer actitudes, conocimientos y habilidades que le permitan ser un mediador efectivo entre la cultura sistematizada y el conocimiento del contexto. Además, los estudiantes desarrollan, por medio de los procesos de enseñanza y aprendizaje (dinámicos y creativos), la motivación requerida para la construcción de nuevos aprendizajes experimentando, vivenciando, conociendo, explorando en diversas situaciones y lugares. La relación entre el docente y sus estudiantes debe ser horizontal, es decir, ambos tienen igual oportunidad de participar y proponer situaciones de aprendizaje.
Modelo social-cognitivo	La sociedad es indispensable para el desarrollo de las capacidades humanas. El contexto en que se desarrolle el estudiante marcará muchas de las pautas de su comportamiento, debido a que se encuentra inmerso en un mundo que gira por normas, modelos por seguir, leyes, entre otras cosas, que se deben respetar para ser “aceptado”. El docente debe propiciar el trabajo en grupo, con la finalidad de estimular la crítica positiva, el apoyo para posibles soluciones a los conflictos y el desarrollo del compañerismo; para promover un mejor desempeño y calidad de las actividades desarrolladas dentro y fuera de la clase.

Fuente: Fundamentación de la Didáctica, Margarita Pansza, 1997.

Los anteriores modelos pedagógicos corresponden a las principales teorías que los docentes adoptan como parte de su metodología en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se anotan para confrontarlos con los resultados de la investigación e indicar cuál o cuáles son los modelos más utilizados por los profesores que imparten cursos en el II semestre del I nivel de las carreras de Secretariado en el año 2006.

Procesos de mediación pedagógica

El aprendizaje

Según lo menciona Emma Salas en su artículo “El cambio y el Aprendizaje” en la página web http://www.gerontologia.uchile.cl/docs/emma_4.htm, consultado en mayo, 2009: Aprender es un término que se asocia con educación formal, conocimientos e información. Pero se "aprende" también actitudes y conductas o sea formas de actuar frente a las distintas situaciones sociales y personales en las múltiples escenarios que se nos presentan en la vida.

De acuerdo con nuestras vivencias, podemos decir que el aprendizaje se logra cuando se modifican los conocimientos previos, a través de las nuevas experiencias que adquiere el estudiante.

Podemos decir que un concepto bastante generalizado de aprender a aprender consiste en volverse aprendices autónomos, independientes y capaces, en otras palabras, ser autodidacta. Esto implica una actitud permanente de todo educador, mediante el uso de estrategias apropiadas para la adquisición del nuevo conocimiento.

Principios de aprendizaje

Desde nuestro punto de vista, una de las definiciones más claras y ajustadas es la que propone Keefe (1988 pág. 25) y que hacemos nuestra:

“Los estilos de aprendizaje son los rasgos cognitivos, afectivos y fisiológicos, que sirven como indicadores relativamente estables, de cómo los discentes perciben, interaccionan y responden a sus ambientes de aprendizaje”.

Por otro lado, cabe agregar la importancia de considerar los diferentes estilos, características personales e intereses del estudiante, ya que los principios de

aprendizaje constituyen las guías de los procesos por los que las personas aprenden de manera más efectiva como se detallan en el siguiente cuadro para que la persona aprenda con mayor facilidad, así como mayores estímulos, ambiente y motivaciones que generen una predisposición y creatividad eficientes, como por ejemplo, los recursos pedagógicos que se utilizan en el aula como apoyos al proceso de enseñanza y aprendizaje.

El proceso de mediación pedagógica está conformado por diferentes principios de aprendizaje, que deben ser considerados en su práctica pedagógica como parte de las estrategias para su efectividad, lo cual se advierte en los cuadros No.3 y No.4.

Cuadro No. 3 Principios de aprendizaje

PRINCIPIO	CARACTERÍSTICAS
De significancia	El capacitando muestra interés en el aprendizaje de aquello que tenga importancia para él. El planteo debe estar siempre ubicado en actividades que lo lleven a obtener como resultado algo útil y aplicable.
De repetición	Existen situaciones que requieren de suficiente asimilación, por ello, las operaciones o tareas deben repetirse lo suficiente para adquirir el aprendizaje completamente ya que deja trazos más o menos permanentes en la memoria.
De atención	El mantener la atención ante una misma situación es sumamente difícil. La atención oscila entre quince y veinte minutos ante la misma situación, después de este tiempo se pierde la atención. Un docente dedicado debe planificar actividades con técnicas variadas para cambiar la situación y mantener la atención del estudiante.
De estructuración	La información presentada solamente con texto u oralmente no permite la retención, por lo tanto, es importante estructurarla. Se usan técnicas como dibujos, esquemas, gráficos, anécdotas. Esto permite al estudiante grabar la información y así cuando la requiera, fácilmente la puede aplicar.
De lo concreto	Las personas con bajo nivel académico necesitan aprender a partir de lo concreto. El docente debe recurrir a ejemplos y actividades con elementos de manipulación o de uso común del capacitando y a partir de ellos sacar conclusiones o reglas. Este método se conoce también como deductivo.
De memoria	En los estudiantes la memoria es de suma importancia para recordar todo aquello que haya leído o informado, un ejemplo muy común es, aprenderse un nombre o un número telefónico; el docente debe recurrir a técnicas denominadas nemotécnicas, en las cuales cada conocimiento se entrega con un "soporte".
De participación	El aprendizaje suele ser más rápido y de efectos más duraderos cuando quien aprende puede participar en forma activa. La participación alienta al aprendiz y posiblemente permite que participen más sus sentidos, lo cual refuerza el proceso. Como resultado de la participación aprendemos de manera más rápida y podemos recordar lo aprendido durante más tiempo

De relevancia	El aprendizaje recibe gran impulso cuando el material que va a estudiar tiene sentido e importancia para quien va a recibir la capacitación.
De transferencia	A mayor concordancia del programa de capacitación con las demandas del puesto corresponde mayor velocidad en el proceso de dominar el puesto y las tareas que conlleva.
De retroalimentación	Proporciona a las personas que aprenden, información sobre su progreso. Contando con retroalimentación, los aprendices bien motivados pueden ajustar su conducta y evaluar su progreso.

Fuente: Elaboración propia tomando información del curso "Proceso de instrucción en la capacitación", Instituto Nacional de Aprendizaje, 2006 y del libro "Capacitación y desarrollo de los recursos humanos" del autor Rojo O.

Cuadro No. 4 Principios psicológicos básicos que configuran el aprendizaje

Principio	Características
Ley de la Intensidad	Con una experiencia fuerte y dramática se aprende mejor que con una experiencia débil.
Ley del efecto	Toda persona tiende a repetir las conductas satisfactorias y a evitar las desagradables.
Ley de la prioridad	Las primeras impresiones tienden a ser más duraderas.
Ley de la transferencia	Un determinado aprendizaje es extrapolable o ampliable a nuevos aprendizajes análogos o parecidos
Ley de la novedad	Todo acontecimiento o conocimiento novedoso e insólito se aprende mejor que lo que sea rutinario o aburrido.
Ley de la resistencia al cambio	Los aprendizajes que implican cambios en la organización de la propia personalidad son percibidos como amenazantes y son difíciles de consolidar.
Ley de la pluralidad	El aprendizaje es más consistente, amplio y duradero cuantos más sentidos (vista, oído, tacto...) estén involucrados en el proceso de aprender.
Ley del ejercicio	Cuanto más se practica y repite lo aprendido, tanto más se arraiga el contenido del aprendizaje.
Ley del desuso	Un aprendizaje no evocado o utilizado en mucho tiempo puede llegar a la extinción.
La Motivación	Sería ideal que el propio sujeto marcara sus objetivos de aprendizaje, que respondieran a sus necesidades. Einstein observó que los avances reales en el conocimiento se dan en personas que hacen lo que les gusta hacer.
La Autoestima	Existe una mayor asimilación cuando se tiene un elevado concepto de las propias capacidades
La participación intensa y activa de todos y cada uno	La participación activa en el proceso de aprendizaje redundará en una asimilación más rápida y duradera.

Fuente: ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE, página web: conunpoquitodearte.blogspot.es/img/ExtensioAprentatgel.doc

En este sentido, el modelo pedagógico de la UNA aporta los siguientes principios relacionados con el uso o aplicación de las estrategias pedagógicas:

- Flexibilidad para conceptualizar el aprendizaje como proceso sociocultural, histórico, dinámico, transformable, posible y que puede construirse de muchas maneras.

- Interacción de los procesos formativos, donde los conocimientos se han discutidos y enriquecidos permanentemente.
- Formación de un espíritu investigador en los futuros profesionales.
- Creatividad que permita la innovación, así como la utilización de medios, estrategias y recursos de enseñanza en los procesos de mediación pedagógica.

Así mismo, considera otros elementos fundamentales, a saber:

- Los procesos de enseñanza y aprendizaje: concepción (para qué y por qué), el papel de los contenidos (qué) y las estrategias mediadoras en el proceso educativo (cómo y cuándo), y las condiciones necesarias para su puesta en práctica.
- Relaciones en el proceso educativo: papel del cuerpo docente, papel del estudiantado y sus responsabilidades.
- Función de las tecnologías como medio que facilita la interacción entre profesores, alumnos y contenidos de aprendizaje.

Situación de enseñanza-aprendizaje

La situación de enseñanza y aprendizaje es aquella en la que median procesos, donde el docente desarrolla gran cantidad de actividades. En otras palabras, es un proceso que implica un cambio en las capacidades, actitudes y valores de una persona. Por ello, es fundamental hacer referencia a los principios de aprendizaje que se desglosan a continuación, de acuerdo con la agrupación que hace Pophan, Bonilla y Cortés (1992, pág. 89):

1. Motivación: los alumnos no siempre se encuentran motivados de igual forma frente a un equipo novedoso y distinto del que tradicionalmente han usado.

Desde el inicio del curso y durante todo el proceso, es importante motivarlos constantemente, de ahí que deben proporcionarse prácticas cortas y adecuadas al nivel del conocimiento que posea el estudiante, de lo contrario podría fracasar. (Cortés, 1984, pág. 62).

- El aprendizaje es más efectivo cuando la motivación es constante y firme.
- Las metas que se establezcan deben ser individuales, significativas, reales a corto plazo y fáciles de alcanzar.
- El establecimiento de nuevas metas se hará en la medida que se van alcanzando las primeras, para que haya motivación constante.
- El docente procurará que cada uno progrese de acuerdo con sus habilidades, y estimulará la competencia del estudiante con él mismo.
- El aprendizaje es más efectivo cuando se usa el mayor número de sentidos (vista, oído, tacto).

Los incentivos deben ser variados y positivos, tales como el elogio sincero y natural, el premio en vez del castigo.

- El estudiante debe sentir en todo momento que tiene éxito en el esfuerzo que hace, pero éste no debe ser muy fácil de alcanzar, ya que puede derivar en pérdida de interés y motivación.

- El período de aprendizaje debe consistir en unidades cortas y variadas.
 - Cada componente se aprenderá en forma aislada, durante el desarrollo de la destreza, posteriormente, se integrará al aprendizaje total.
 - El estudiante debe conocer el propósito de su práctica.
 - Los recursos materiales y técnicas de enseñanza deben ser variados.
 - La mejor motivación es el desarrollo del estudiante, una imagen positiva de sí mismo, de que puede lograr sus metas.
2. Refuerzo: se refiere al reconocimiento o estímulo que se da al estudiante por el resultado de su esfuerzo y al progreso alcanzado (Cortés, 1984, pág. 62). A diferencia de la pregunta superficial, el estímulo provoca en el estudiante una reacción que lo conduce al razonamiento de las ideas. Estas permiten la relación de conceptos, los cuales, aplicados a la experiencia, producen nuevas ideas.
 3. Transferencia: el dominio de habilidades y el logro de objetivos finales se obtienen por medio de la transferencia de las destrezas adquiridas a situaciones más complejas.

Así también, existen otros factores que determinan el grado de transferencia que pueda realizar el estudiante, por ejemplo: efectividad del aprendizaje adquirido, similitud entre la situación del salón de clase y la oficina, actitud de la persona y dominio del equipo, calidad de los materiales de enseñanza, habilidad para transferir el conocimiento.

En cuanto al modelo pedagógico de la Universidad Nacional, es concebida la enseñanza como un proceso intencional mediado por un académico que promueve la construcción del conocimiento, el desarrollo de habilidades, actitudes y valores que propician la realización, el desarrollo intelectual, social, cultural y espiritual del educando. En ella se utilizan diversas estrategias, que didáctica y metodológicamente favorecen la creación y la recreación de los conocimientos en un ambiente dialógico de tolerancia y respeto a la universidad.

Los procesos del aprendizaje

El aprendizaje del ser humano va a estar directamente relacionado con los materiales empleados en el proceso de enseñanza, las experiencias propias de vida y la capacidad intelectual. Es así como, según Wilson et al. (1978), se puede hablar de niveles de aprendizaje.

- a) Primer nivel del aprendizaje, la asociación: la mayor parte de la enseñanza se basa en los aprendizajes por asociación, aquí se encuentran los aprendizajes estímulo-respuesta.
- b) Segundo nivel del aprendizaje, la conceptualización: se construye sobre la base de las asociaciones; es el proceso de captación de relaciones comunes de los objetos que funcionan como modelo. Los conceptos como asociaciones se forman en el reino de las actitudes y las emociones tanto como en el terreno del conocimiento empírico.
- c) Tercer nivel del aprendizaje, la autodirección creativa: es de carácter afectivo o emotivo y procede de la variación funcional en una esfera o actividad determinada. El individuo habrá encontrado la fuerza y la capacidad de actuar como un agente libre.

La Enseñanza

Según la definición encontrada en la página web: nzdl.sadl.uleth.ca/cgi-bin/library, consultada el 10 de mayo del 2009, se indica que la enseñanza es el conjunto de acciones e influencias destinadas a desarrollar y cultivar las aptitudes intelectuales, conocimientos, competencias, hábitos y conductas del individuo, con el fin de lograr el máximo desarrollo posible de su personalidad, de modo que pueda aportar una contribución positiva a la sociedad en la que vive.

En resumen, la enseñanza es la acción y efecto de enseñar (instruir con reglas o preceptos) lo que se aprende de una experiencia vivida. Se trata del método de dar instrucción, formado por un conjunto de conocimientos, principios o ideas que se le enseñan a alguien.

Estrategia de Enseñanza

Se refiere a la forma con que el educador orienta sus procedimientos. Intervienen los elementos de la didáctica para alcanzar los objetivos de acuerdo con los principios en que se fundamenta. Es una forma sistémica, emplea el método didáctico, entendido como la manera en que el docente efectúa la organización, dirección y evaluación del aprendizaje. En otras palabras, refleja todas las actividades que desarrolla el docente y está íntimamente ligado con su estilo didáctico. Asimismo, conjuga el recurso o medio para el logro del proceso de aprendizaje significativo. Los recursos didácticos, considerados como medios de enseñanza, tienen un papel muy importante, por el auxilio que prestan al educador en el proceso de instrucción, ya que llevan al alumno a trabajar, investigar, descubrir y enriquecer su experiencia. (INA, 2006, pág. 7).

El empleo de las técnicas didácticas, como acciones didácticas incluidas en el método, tiene que ver con la forma de conducir una o más fases del proceso enseñanza-aprendizaje, y pueden ser utilizadas según las necesidades o criterios para el logro de objetivos propuestos.

Se hace necesaria una reflexión sobre los métodos pedagógicos, sus características y su clasificación; con esto se busca ampliar las opciones al definir metodología.

METODOLOGIA: “Estudio formal de los procedimientos utilizados en la adquisición o exposición del conocimiento científico. Es la esfera de la lógica que aplica los procedimientos utilizados en el estudio del pensamiento en general a la esfera del pensamiento científico.” (SALVAT, 2004, pág. 10110).

MÉTODO: De acuerdo con la acepción del Diccionario Vox de la Lengua Castellana, “método” se define como *“un modo ordenado de proceder para llegar a unos resultados o a un fin determinado, especialmente para descubrir la verdad y sistematizar los conocimientos”.* (Diccionario Vox, página web <http://www.diccionarios.com/consultas.php>, sp)

Así pues, se entiende método como la forma de hacer algo para llegar a un punto determinado, el docente escogerá aquellos que considera más apropiados, según el momento determinado.

Otra definición: “organización racional y bien calculada de los recursos disponibles del tiempo y de los procedimientos más adecuados para alcanzar determinados objetivos”, (INA, 2006, pág. 8).

Cualquier método es una vía para el aprendizaje la cual es una parte fundamental del plan de lección. Es importante resaltar que todo método tiene diferentes fundamentos que lo caracterizan como lo son: psicológicos, sociológicos, filosóficos y pedagógicos; de ahí que unos enfatizan en el desarrollo del pensamiento, otros la expresión personal, la ejecución y la experimentación.

Con base en lo anterior, queda claro que no se puede emplear cualquier método a la ligera, ya que cada uno tiene su naturaleza específica y un propósito de aplicación para el logro de los objetivos de cada clase, temas y contenidos.

Tal y como se describe en el cuadro No. 5, los fundamentos psicológicos y pedagógicos juegan un papel importante en la elección del método y su efectividad.

Cuadro No. 5 *Fundamentos psicológicos y pedagógicos*

FUNDAMENTOS SICOLÓGICOS	PRINCIPIOS	CARACTERÍSTICA
Existen principios aplicables a situaciones de aprendizaje que orientan al docente en la selección del método más conveniente	De actitud	El aprendizaje se facilita con la participación activa del alumno.
	Del reforzamiento positivo	Demuestra que el alumno aprende mejor cuando conoce los resultados de lo que hizo.
	De motivación	Los alumnos cuando desean aprender, ponen especial atención a lo que están haciendo y responden de una manera más rápida y organizada.
	De organización	La interacción y realimentación de los sujetos es fundamental en el aprendizaje (comunicación).
	De dirección	El comportamiento es dirigido a un objetivo y se modifica por la experiencia.
	Del realismo	Se debe educar con y para la vida.
FUNDAMENTOS PEDAGÓGICOS		
Para que un método sea efectivo debe reunir alguna de las siguientes condiciones	De ajuste curricular	Debe ajustarse a la concepción curricular vigente y promover el aprendizaje, teniendo en cuenta que cada persona aprende de modo distinto.
	De utilidad	Debe ser útil tanto para el docente como para el participante. El docente debe creer en él y debe dominarlo; el alumno debe encontrar en éste seguridad y confianza.
	De orden lógico	Debe ajustarse al orden que sigue el proceso del conocimiento y a la estructura de la materia.
	De integración	Debe integrar las condiciones del alumno y promover las relaciones entre el pensamiento, la afectividad, el desarrollo social y la actividad.
	De flexibilidad	Debe contemplar las condiciones internas y externas, necesidades del alumno, nivel de motivación, factores ambientales y el entorno en general.

Fuente: Módulo: Formación de metodología para la capacitación, INA, 2006.

Método de enseñanza

La palabra método proviene del latín “methodus” y éste a su vez, del “método”, cuyo significado es el camino para realizar algo ordenado. Es un conjunto coherente de técnicas que permiten al participante, objeto de formación, alcanzar los objetivos propuestos, algunos son: magistral, enseñanza programada, trabajo en grupos, cuatro pasos, descubrimiento, entre otros. (INA, 1990, pág. 7).

Es la manera en que el docente organiza el proceso, el cual se refleja en todas las actividades que se apliquen. Así mismo, el método está

presente en las diferentes fases del proceso enseñanza y aprendizaje: en el planeamiento didáctico, en la conducción del aprendizaje y en la evaluación. (División Planeamiento-MEP., 1990, pág. 7).

La aplicación de un método de enseñanza depende de la situación del proceso de instrucción y, básicamente, de las necesidades de los sujetos que aprenden.

Cuando se habla de metodologías se debe aclarar que este término se emplea para referirse al cómo enseñar. Actualmente se trata como métodos didácticos las estrategias y las técnicas pedagógicas. La metodología didáctica se refiere a la manera en que el docente realiza la organización, dirección y evaluación del aprendizaje.

Método magistral (metodología pasiva o tradicional)

El educador habla y expone sus ideas a los estudiantes. Les presenta imágenes, carteles, audiovisuales, acompañados siempre de comentarios y explicaciones. Se usa mucho la pizarra y la mayoría de las experiencias de aprendizaje son basadas en “papel-lápiz”, se enfatiza el uso de libros de texto. En algunos casos, el docente dicta y el estudiante escucha y copia las informaciones; en otras palabras, una mera transmisión de información que relega a un segundo plano otras facultades mentales y motoras, las relaciones en el aula son rígidas y verticales.

Parte del proceso de enseñanza-aprendizaje se desenvuelve mediante la transmisión oral de conocimientos, a partir de este modelo se conciben tanto las lecciones magistrales como la conferencia. Dicha conducción se realiza en forma unilateral, donde el docente realiza una síntesis del contenido, una de las acciones principales del estudiante es tomar apuntes. Es un método que requiere memorización de reglas, conceptos o fórmulas. El abuso de su aplicación es peligroso ya que se puede perder la atención del alumno si no se cuidan algunos aspectos tales como tiempo de exposición, uso adecuado de otros recursos como: diapositivas y transparencias, especialmente si se ignoran “los mensajes” de los

estudiantes (cansancio, aburrimiento, distracción o desmotivación). Calderón K. 2002, pág.18).

Según Mena “para que la clase magistral sea realmente útil debe ser una lección integral, es decir, una especie de síntesis entre la exigencia lógica y la psicológica, su contenido debe aspirar a ser un término medio entre ambas: la exigencia lógica, que corresponde al tema, y la exigencia psicológica, que corresponde al binomio profesor-alumno” (Mena, 1996, pág 136).

Ventajas

- Permite abarcar temas difíciles en un tiempo adecuado.
- Aclara dudas de manera inmediata.
- Facilita el uso de recursos audiovisuales.
- Bien empleado, capta eficazmente la atención de los alumnos.

Desventajas

- Fomenta la memorización.
- Puede tornarse monótono.
- La duración de la clase puede impedir la exposición total del tema.
- Mal empleada, puede ignorar las necesidades del oyente.

Método activo

“El educador es un orientador y un estimulador, toma en cuenta el punto de vista de sus estudiantes y la planificación de las situaciones de aprendizaje. El docente generalmente se maneja con más libertad, aplicando diversas técnicas, trabajando en grupos o individualmente, resuelven problemas y van más allá, no permanecen entre cuatro paredes. El clima escolar es de libertad, confianza, respeto, responsabilidad y actividad. (Campos M., 1997, pág. 21).

En cuanto a este método en el contexto de la educación, hay un interés en manejar ciertos temas de forma globalizada, específicamente los llamados ejes transversales en las materias que componen el currículo costarricense y de integrar las partes involucradas en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Ventajas

- El participante desarrolla diferentes experiencias y ejercicios.
- Se requiere presencia física.

Desventajas

- No participa en la toma de decisiones.
- Para sentirse parte de un proceso y apropiarse e identificarse con él se requiere más que la presencia.

Por otra parte, de acuerdo con Inideo G. Néreci (INA, 2006) existen otras clasificaciones de los métodos para enseñar y aprender. Al respecto se presenta una síntesis en el cuadro No. 6.

Cuadro No. 6 *Clasificación de algunos métodos de enseñanza-aprendizaje según Inideo G. Néreci*

TIPOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
Método según forma de razonar: resolución de problemas, qué hacer, qué decir, qué y cómo ocurre y cómo puedo mejorarlo.	Método deductivo: conocimiento de conceptos o principios generales de los que se extraen conclusiones y consecuencias. Facilita la aplicación entre casos particulares y conceptos generales.
	Método inductivo: parte de ejemplos específicos a una regla, generalización o principio.
	Método analógico o de comparación: el pensamiento va de lo particular a lo particular, cuando al comparar casos particulares se llega a una conclusión por semejanza.
Método según la organización de la materia: la forma de entrega del contenido se debe hacer consecuentemente con sus características y su naturaleza.	Método lógico: el contenido de los temas se presenta en forma de antecedentes y consecuentes de un problema, la ordenación se basa en causa-efecto.
	Método psicológico: se presenta el contenido atendiendo los intereses, necesidades y experiencias de los educandos.
Método según la relación con la realidad	Método simbólico o verbalista: el contenido se transmite a través de la palabra oral por parte del profesor.
	Método intuitivo: los conocimientos se adquieren a través de experiencias

	concretas de los alumnos, se lleva a cabo mediante concretizaciones de casos reales.
Método según las actividades de los participantes: conocer sus necesidades y motivaciones.	Método pasivo: la persona participante tiene una actividad mínima, prácticamente de escucha. El docente tiene el papel protagónico en la toma de decisiones y en la actividad.
	Método activo: el participante desarrolla diferentes experiencias y ejercicios, sin embargo, no participa en la toma de decisiones; por lo que no todo método activo es un método participativo. La actividad por sí misma no garantiza participación, para sentirse parte de un proceso se requiere más que la presencia física.
Método según relación profesor-alumno	Método trabajo individual: está destinado a realizar el proceso de enseñanza-aprendizaje de un solo alumno con una persona docente.
	Método trabajo recíproco: grupos de alumnos colaboran como facilitadores en el aprendizaje de los demás participantes.
	Método trabajo colectivo: organiza las actividades entre un profesor y varios alumnos.
Método según trabajo del alumno	Método de trabajo individual: cuando la actividad de aprendizaje es realizada por cada estudiante en particular, sin relacionarse con sus compañeros de manera formal.
	Método de trabajo colectivo: se basa en la adquisición de conocimientos a través de la interrelación de los participantes en un grupo, de la reunión de su esfuerzo y colaboración resulta el trabajo total.
	Método mixto de trabajo: se trabaja con estudios socializados e individualizados, se presenta el trabajo individual y colectivo en forma alterna o simultáneamente.
Método según experiencia y preparación académica	Método dogmático: imposición del profesor al alumnos sin que haya oportunidad de contradecirlo.
	Método heurístico: del descubrimiento, consiste en provocar la motivación del alumno para que no acepte nada a priori, sin haberlo analizado, estudiado o experimentado.
Método según forma de abordar el tema de estudio	Método analítico: se presenta un fenómeno a través de las partes que lo constituyen y su análisis que representa la totalidad.
	Método sintético: asociación de las partes para observar un todo, síntesis.
Método de enseñanza individualizada	Se atienden las diferencias individuales, organizan las actividades y contenidos a través del aprendizaje gradual y realista del mundo.
Método de enseñanza socializada	Se basa en la integración social del participante, en trabajo en equipo y el desarrollo de un sentimiento comunitario en el aprendizaje.
Métodos en cuanto a sistematización de conocimientos	Método globalizado: Cuando a partir de un centro de interés, las clases se desarrollan abarcando un grupo de áreas, asignaturas o temas de acuerdo con las necesidades. Lo importante no son las asignaturas sino el tema que se trata. Cuando son varios los profesores que rotan o apoyan en su especialidad se denomina Interdisciplinar. En su momento, en este mismo texto, se explica minuciosamente la estrategia transversal y las posibilidades de uso en las aulas
	Método especializado: Cuando las áreas, temas o asignaturas se tratan independientemente.

Fuente: Elaboración propia mediante aportes tomados del Módulo Formación de metodología para la capacitación, INA, 2006 y de la página web <http://www.uhu.es/cine.educacion/didactica/0031clasificacionmetodos.htm>

Técnicas

La palabra técnica tiene su origen en la palabra griega *technikos* que quiere decir relativo al arte o conjunto de procesos de un arte o una fabricación (INA, 2006). La técnica de enseñanza es un recurso didáctico utilizado para concretar un momento de la sesión. Las técnicas didácticas son más limitadas que el método, y tienen que ver con la forma de conducir una o más fases del proceso de enseñanza-aprendizaje; las cuales pueden ser utilizadas según las necesidades o criterios para el logro de los objetivos propuestos.

El método y la técnica representan la manera de conducir el pensamiento y las acciones, para alcanzar una meta preestablecida. Representan, asimismo, la organización del pensamiento y de las acciones para obtener mayor eficacia en lo que se desee realizar, o sea, el método indica el camino para ir a un lugar y las técnicas las formas de recorrer el camino.

En otras palabras, consiste en una acción didáctica razonada que se concreta en la clase. Es una forma de hacer las actividades. Entre las técnicas, se pueden mencionar: interrogativa, expositiva, lectura comentada, lluvia de ideas, socio drama y otras.

Cuadro No. 7 Elementos para la selección de una técnica

ELEMENTO	CARACTERÍSTICAS
Objetivos	Lo que se quiere lograr depende totalmente de lo que se haga para lograrlo. La elección de la técnica debe hacerse considerando los requisitos propios de la finalidad que se busca.
Madurez y entrenamiento del grupo	Unas son aceptadas y otras crean resistencia por ser ajenas a los hábitos y costumbres adquiridas, principalmente en los grupos no experimentados en la actividad grupal por lo que conviene seleccionar técnicas simples.
Tamaño del grupo	El comportamiento depende de esto. Se sugiere que no sean muy grandes para establecer relaciones estrechas de seguridad y confianza, se llega más fácilmente al consenso y los miembros disponen de mayor oportunidad y tiempo para intervenir.
Características de los miembros	Edad, nivel de instrucción, intereses, expectativas, predisposición, experiencia, género y otros.
Capacidad del facilitador	El uso de las técnicas requiere el estudio analítico de éstas, entrenamiento y experiencia en su aplicación, elegir técnicas acordes con sus aptitudes y posibilidades pues requieren creatividad, imaginación, destrezas, flexibilidad, seguridad en sí mismo, autoridad en promover y fomentar las relaciones humanas, encauzar la discusión, corregir errores en forma oportuna, con tacto y buen conocimiento de grupo.

Tipo de aula	Ciertas técnicas requieren un lugar amplio que permita el desarrollo de diversas dinámicas.
Tiempo disponible	Debe tenerse en cuenta según el tamaño del grupo, pues la tarea de grupo se resiente cuando se actúa bajo presión.
Recursos instructivos	Hacer un inventario de los recursos existentes porque algunas técnicas requieren el uso de elementos auxiliares.
Integración de técnicas	Una sola técnica por lo general no es suficiente para trabajar un tema, siempre debe estar acompañada por otra que permita un proceso de profundización, ordenado y sistemático.

Fuente: Módulo Formación de metodología para la capacitación, INA, 2006.

Según el cuadro No. 7, existe otra serie de elementos por considerar en la selección de una estrategia metodológica como el tipo de población y tipo de aula; además, sin duda alguna, las condiciones socioeconómicas limitarán el tipo de recurso al que se pueda acceder.

En resumen, las funciones que cumplen las técnicas didácticas son fundamentales pues estimulan la motivación, refuerzan el aprendizaje por medio de la participación y generan una serie de competencias en el ámbito humano e intelectual por lo que no se deben escoger al azar.

Se concluye que el método es más amplio que la técnica de enseñanza, por lo que éste puede abarcar varias técnicas. Así por ejemplo, si se emplea el método de proyectos para enseñar algún tema, es necesario aplicar diversas técnicas tales como la enseñanza interrogativa, la enseñanza por situaciones, en fin, todo dependerá del proyecto y del modo en el que se aplique el método.

A continuación se exponen algunas técnicas, que de acuerdo con los teóricos en educación, podrían aplicarse en los diferentes momentos del proceso de mediación pedagógica:

Técnicas por utilizar en el proceso de enseñanza-aprendizaje

La aplicación de una técnica está sujeta a los tres momentos de una situación de enseñanza-aprendizaje, o sea, la lección o sesión de trabajo: introducción, desarrollo y conclusión (INA, 2006, pág. 7).

Para la introducción, se sugieren algunas técnicas que estimulen en el participante su deseo de aprender en los momentos de presentación, motivación, repaso del tema anterior, diagnóstico del conocimiento del tema y presentación del siguiente contenido, tal y como se muestra en el cuadro que sigue. (Cuadro No. 7).

Cuadro No. 8 Técnicas de enseñanza para el momento de la introducción

TÉCNICAS DE PRESENTACIÓN	CARACTERÍSTICAS
Presentación de participantes	Crea atmósfera animada y cordial. Persona como centro del currículum. Mayor motivación para aumentar el esfuerzo, la dedicación y los resultados.
Memorización de nombres	Escribir el nombre en un gafete. Presentación en parejas o subgrupos.
Baile de presentación	Conocerse a partir de actividades afines, objetivos comunes o intereses específicos.
Refranes	Búsqueda y presentación de la pareja a partir de la unidad del refrán.
La telaraña	Útil para presentaciones. Crea un ambiente de integración.
TÉCNICA PARA LA INTRODUCCIÓN DE UN TEMA	CARACTERÍSTICAS
El rompecabezas	Grupos que trabajan de forma organizada. El objetivo es analizar los elementos básicos del trabajo grupal colectivo.
TÉCNICAS PARA EL MOMENTO DE DIAGNÓSTICO DEL TEMA	CARACTERÍSTICAS
Afiche	Determina el nivel de conocimiento del grupo. Pedir opiniones sobre el tema discutido.
Lluvia de ideas por tarjetas	Poner en común el conjunto de ideas o conocimientos que cada uno de los participantes tiene sobre un tema y colectivamente llegar a una síntesis, conclusiones o acuerdos comunes.
Pantomima	Representar situaciones y analizar las reacciones que se tiene frente a diversas situaciones o hechos de la vida real.

Fuente: Elaboración propia, consultando documentos del Módulo Formación de metodología para la capacitación, INA, 2006.

La etapa de desarrollo, (cuadro No. 8) o el cuerpo de la sesión, durante la cual el docente orienta o guía al estudiante al logro de objetivos propuestos, es cuando la actividad del alumno se intensifica para poner en práctica las experiencias de aprendizaje: sintetizar, organizar datos, trabajar en grupos, discutir, entre otros. Asimismo, el docente debe tener el cuidado de seleccionar la técnica indicada que le sirva de medio para la adquisición de actitudes, habilidades, destrezas y valores.

Cuadro No. 9 Técnicas de enseñanza para el momento del desarrollo

TÉCNICA PARA EL MOMENTO DEL ANÁLISIS	CARACTERÍSTICAS
Técnica del árbol	Analiza una situación de comunicación deficiente en un grupo, ubica gráficamente las manifestaciones de un problema, sus causas y posibles soluciones.
Debate	Análisis de un tema mediante una discusión en que varias personas presentan posiciones contrarias al respecto.
Jurado 13	Se aplican los procedimientos propios de un juicio para conocer las opciones del grupo sobre un problema específico.
Diálogo simultáneo Dúos o parejas Cuchicheo	Se dialoga simultáneamente de manera organizada sobre un tema o problema surgido para diagnosticar y desarrollar un tema.
Corrillos	Se divide en subgrupos que trabajan en forma simultánea con la misma tarea, o bien se asignan diferentes trabajos a cada uno para la solución de un problema, tomar una decisión o elaborar una síntesis.
Técnicas de UVE Heurística	Sirve para analizar conceptos o contenidos desde aprendizajes previos hasta los nuevos aprendizajes a partir del desarrollo de un tema en una gráfica o forma de V
Seminario	Se organiza un grupo para el estudio o investigación de un tema-problema.
Lectura comentada	Comentario de texto relacionado con el tema o forma parte del contenido de estudio. Profundizar un tema y evaluar el nivel de asimilación e interpretación del grupo.
Tempestad cerebral Promoción de ideas	Estimula la generación de nuevas ideas y la creatividad. Diagnostica lo que el grupo conoce. Planifica acciones concretas. Elabora conclusiones y evalúa un tema o trabajo realizado.
Micromódulos	Comprende una introducción al tema, objetivos de trabajo, indicaciones de lo que se va a hacer, desarrollo del tema con ejemplos resueltos y ejercicios para que el estudiante los resuelva, las respuestas para su autoevaluación y la bibliografía que el estudiante puede consultar. Profundizar en temas de importancia o separar conceptos relevantes.
Discusión	Debe prepararse con anticipación para poder participar. Útil para el estudio de un tema a profundizar, enseñar a escuchar y discutir, estimular el trabajo en equipo y reflexionar.
Exposición	Presentaciones completas y detalladas sin distracción ni interrupciones. Permite mayor comunicación si está acompañada de otras técnicas.
Magistral	Exposición continua de un conferenciante. Estudiante escucha y toma notas aunque tiene oportunidad de preguntar.
Técnicas visuales	Se basan en imágenes y símbolos verbales escritos, utiliza recursos como el pizarrón, carteles y transparencias, entre otros.
Denotación y connotación	Representar al grupo una imagen visual que sensibilice y sea susceptible de generar emociones e interpretaciones para su apreciación. Útil para motivar un tema, introducir al análisis, debate o investigación posterior. Evidencia las diferencias humanas en percepción y puntos de vista.
Técnicas audiovisuales	Combina imágenes fijas y animadas
Cine, televisión y videos	Elementos de motivación para animar en momentos de cansancio.

Análisis de películas	Usada en la motivación, evaluación y síntesis. Insumo para el análisis de un tema.
Técnicas cinéticas	Involucran movimiento y experimentación: socio drama, juego roles, dramatización, simulación. Expresa la idea colectiva de un grupo sobre un tema. Se usa como un diagnóstico para iniciar un tema y evaluar su comprensión.
Estudio de un tema Estudio de caso	Se le da al grupo una información de una situación determinada para que analice sus características y aporten soluciones.
La demostración	El docente desarrolla un tema acompañado de su explicación verbal, realización de movimientos, presentación de gráficos, manejo de equipo, otros.
Método de los cuatro pasos Técnica de aprender haciendo	Desarrolla un objetivo sicomotor y evalúa su dominio.
Instrucción programada	Se aprende en forma independiente con un programa. El docente supervisa y lo aplica.
Enseñanza individualizada	Programa previamente elaborado donde el alumno aprende a su propio ritmo y se comprueba si comprende lo que está aprendiendo.
Excursión Visita	Conocer diferentes realidades, enriquece las relaciones públicas, analiza un tema y resuelve problemas prácticos.
Facilitadores múltiples Rejas	Estudio de un documento por subgrupos para luego compartirlo. Profundizar en el análisis de aspectos concretos de un tema.
Trabajo en grupos	Útil para el estudio, discusión y exposición de un grupo, contenido o tema determinado.
Phillips 66	Desarrolla la capacidad de síntesis y de concentración. Estimula el sentido de responsabilidad, agiliza y distribuye la actividad en grandes grupos
Técnicas para el trabajo en equipo	
Uno para todos	Sentir la necesidad de conveniencia del trabajo colectivo y organizado. En grupos arman rompecabezas hasta darse cuenta que es uno solo. Evalúa la cooperación, la competencia y la división del trabajo.
Técnicas para la toma de decisiones	Discutir y reflexionar sobre la importancia que se hace de la toma de decisiones.
La pecera	Se analiza un tema para llegar a conclusiones en pequeños grupos y compartirlas. Cada subgrupo presenta su posición crítica y evalúa el funcionamiento del grupo. Útil para analizar y profundizar un tema.
Técnicas de relaciones humanas	Da a conocer y pone a los demás en contacto con la subjetividad de cada participante. El objetivo no es criticar o aconsejar a otros sino escucharlos y conocerlos.
Discusión dirigida Técnica Socrática	Logra que el grupo descubra las ideas de un tema mediante preguntas hábiles, problematizantes y motivadoras. Usada para el análisis y estudio de un tema.
Estímulos	Necesidad humana de recibir estímulos positivos señalando la dificultad que tenemos en nuestra cultura de expresar muestras sinceras de elogio.

Fuente: Elaboración propia, consultando documentos del Módulo Formación de metodología para la capacitación, INA, 2006.

La conclusión puede ser definida como el cierre de la sesión donde el docente y los participantes verifican el aprendizaje. Es el momento oportuno para repasar conceptos importantes, hacer generalizaciones, establecer conclusiones, detectar puntos débiles, hacer correcciones entre otros. (Cuadro No. 10)

Cuadro No. 10 Técnicas de enseñanza para el momento de la conclusión

TÉCNICAS PARA LA CONCLUSIÓN	CARACTERÍSTICAS
Río revuelto ganancia de pescadores	Ordena y clasifica un conjunto de elementos sobre cualquier tema y hacer relaciones de causa efecto. Comentarios o síntesis sobre el tema.
Lotería	Trabaja con distintos temas. Aclara dudas, reafirma el manejo del tema y evalúa su comprensión.
Liga del saber	Evalúa el conocimiento y manejo del tema con una serie de preguntas.
Metaplan	Visualización y sistematización en la que se trabaja con tarjetas o fichas escritas utilizada para analizar y estructurar conocimientos existentes, exposiciones, iniciar una nueva temática. Facilita la comparación con otros puntos de vista.
Técnicas para el momento de síntesis	Integrar las partes en un todo comprensible.
Trabajo en subgrupos Discusión en grupos pequeños	Intercambio de ideas y opiniones entre los integrantes del subgrupo para obtener información sobre un tema determinado, para opinar, evaluar una sesión, analizar y concluir sobre una lectura.
Mapa conceptual	Evaluar lo que sabe cada participante, es decir, como jerarquiza, diferencia, relaciona e integra los conceptos de una unidad. Evalúa en forma diagnóstica, formativa y acumulativa.
El cielo que cubre la clase	Registra, en forma de nube, una aplicación propia de lo escuchado. Análisis y evaluación del tema.
Portafolio de aprendizajes	Evidencia el aprendizaje del estudiante mediante reflexiones, críticas, resúmenes, síntesis o trabajos producidos durante el desarrollo de la sesión.

Fuente: Elaboración propia a través de la consulta de documentos del Módulo Formación de metodología para la capacitación, INA, 2006.

Según el cuadro No. 10 y de acuerdo con las características del modelo constructivista, el docente debe ser un facilitador, orientador, observador y guía que al final establece las conclusiones con los datos obtenidos por el equipo de trabajo. Algunas atribuciones del docente para desarrollar una excelente mediación irían enfocadas a la planificación del trabajo; elaboración de materiales, claridad en las indicaciones como tiempo asignado y cerciorarse de que cada uno de los miembros cumpla con la tarea asignada.

Es muy importante la claridad de las indicaciones, al igual que generar un ambiente adecuado que propicie la participación y el trabajo colectivo, para lo cual se sugiere una dinámica inicial, un desarrollo oportuno y una conclusión de clase integrada para valorar aprendizajes significativos.

Es indispensable el apoyo del docente, que brinde entrevistas, resuelva dudas, sugiera bibliografía alternativa; en fin, que propicie un ambiente con intereses, motivaciones individuales y grupales, que evite el autoritarismo, el predominio absoluto de su persona como fuente de conocimiento y el individualismo extremo.

Aunque la formación de grupos en el proceso de enseñanza-aprendizaje no es un tema nuevo, el modo de conformar y realizar las tareas grupales puede convertirse en un estilo novedoso de aprendizaje. Después de la enseñanza magistral, la enseñanza grupal es la alternativa más recurrente en la educación actual, según lo hemos podido comprobar a lo largo de nuestra experiencia como docentes y como estudiantes.

Dentro de la tipología de trabajos (INA, 2006) para el desarrollo de una clase o sesión, la planificación podría ser:

- Trabajos programados: el profesor presenta una programación con objetivos generales, específicos (afectivos, sicomotores, cognoscitivos), contenidos, actividades, materiales, la forma de evaluación detallada con sus respectivos rubros. En otras palabras, se indica a los estudiantes los pasos por seguir en el desarrollo de algún proyecto, ya sea teórico (investigación) o práctico (aplicación).
- Trabajos sugeridos: en una lista de posibles temas, cada grupo escoge uno y lo programa valiéndose de las orientaciones del profesor, que ha establecido los objetivos y ha repartido el material auxiliar (libros, fichas, artículos, fotocopias).
- Trabajos libres: resultan los más atractivos para el grupo, aunque provocan problemas en la elección del tema y en su estructuración. Para posibles dudas deben contar con el profesor.

Como ventajas del trabajo en grupo se pueden citar:

- El encuentro directo entre alumno y el material didáctico.
- La socialización entre alumnos-profesores y alumnos-alumnos.
- Desarrollar niveles importantes de liderazgo, tanto en el docente, como en el discente.
- Ejercitarse para el papel desempeñado en la sociedad.

Clasificación de las técnicas didácticas según el dominio

Las técnicas también se clasifican de acuerdo con las áreas o dominios del aprendizaje en una forma flexible.

Cuadro No. 11 *Clasificación de técnicas didácticas según el dominio*

DOMINIO	TÉCNICA
Cognoscitivo	Expositiva (clase formal) Lectura comentada o estudio supervisado Técnicas interrogativas Instrucción programada Panel de discusión Lluvia de ideas Estudio de caso
Psicomotor	Demostrativa Estudio de casos Resolución de problemas
Afectivo	Estudio de casos Juegos vivenciales Lluvia de ideas Dramatizaciones

Fuente: Proceso de instrucción en la capacitación, Instituto Nacional de Aprendizaje, 2006.

Técnicas innovadoras que facilitan el aprendizaje significativo

Muchas son las técnicas y procedimientos que existen para impartir las clases en forma correcta, las cuales facilitan el aprendizaje significativo, la motivación e intereses de los educandos, en este sentido, algunas se anotan a continuación.

Cuadro No. 12 Técnicas didácticas para el desarrollo de las habilidades cognitivas

TÉCNICA	DESCRIPCIÓN	PROCEDIMIENTO
<i>One minute paper</i>	Altamente efectivo para verificar el progreso del estudiante en el entendimiento y reacciones al contenido desarrollado en clase.	En una hoja de papel los estudiantes responderán en un minuto a una pregunta específica o abierta sobre el material cubierto.
Comparar / compartir notas	Hacer que los estudiantes compartan y comparen notas	Una vez que el docente presenta un concepto crucial, pide a los estudiantes que lean las notas de un compañero y las comparen con las suyas. Permite que el estudiante evalúe sus destrezas al tomar notas.
Lectura comentada	Consiste en la lectura de un documento de manera total, párrafo por párrafo, por parte de los participantes, bajo la conducción del instructor. Al mismo tiempo, se realizan pausas con el objeto de profundizar en las partes relevantes del documento en las que el instructor hace comentarios al respecto. Es muy útil en la lectura de algún material extenso que es necesario revisar de manera profunda y detenida. Proporciona mucha información en un tiempo relativamente corto.	Se selecciona cuidadosamente una lectura de acuerdo con el tema. Se calcula el tiempo y se prepara el material didáctico según el número de participantes. Hay que procura que lean diferentes miembros del grupo y que el material sea claro. Hacer preguntas para verificar el aprendizaje.

Fuente: Material elaborado por el núcleo Sector Comercio y Servicios, para el curso Formación de formadores, INA, 2006.

Cuadro No. 13 Técnicas para desarrollar la memoria

TÉCNICA	CARACTERÍSTICAS
Técnica de la historieta	Consiste en construir una historia con los elementos que ha de memorizarse. Lo importante es unir la imagen con la acción y la emoción.
Técnica de los lugares	Consiste en asociar cada uno de los elementos que se desean memorizar con los lugares de un recorrido que nos es familiar.
Técnica de la cadena	Consiste en concatenar aquellas palabras que dentro de un resumen o de un esquema recogen el significado fundamental y que se encuentran lógicamente relacionadas.
Oración creativa	Es concentrar, por medio de una palabra o agrupación, un significado o contenido de un tema.

Fuente: Material elaborado por el núcleo Sector Comercio y Servicios, para el curso Formación de formadores, INA, 2008.

Cuadro No. 14 Técnicas macro cognitivas (resolver situaciones-problema)

TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN
Diario reflexivo	Permite la discusión o reacción a profundidad del material del curso. Puede separarse tiempo de clase para escribir en el diario o asignarse para la casa. Desventaja: la realimentación no es inmediata.
<i>The fish bowl</i>	Los estudiantes reciben tarjetas en las que van a escribir una pregunta sobre el material de la clase. Se les indica que la pregunta debe estar dirigida a clarificar algún aspecto del material que no se haya entendido completamente o de aplicación a otros contextos. Los estudiantes depositan las preguntas en un envase y luego el profesor saca una a una y solicita a los estudiantes que contesten.
Compartir/parejas	Evaluación del trabajo de un compañero. Se les asigna un trabajo a los estudiantes y se les pide que sometan el trabajo ante una pareja. Los estudiantes dan realimentación al trabajo, corrigen errores de solución de la actividad.
Debates	Se utiliza cuando los temas pueden dividirse en posiciones opuestas.
Pensamiento independiente	Presentar un problema que requiera algo de pensamiento independiente y tenga varias posibles soluciones. Deben escribir las soluciones en papel. Divida la clase en grupos y que las compartan Cada grupo deberá utilizar las mejores ideas y escoger una persona para comunicar su solución integrada al resto de la clase Todos participan en: Deducir la solución del problema Comunicar su solución a los demás Obtener realimentación de los demás Llegar a una solución más adecuada al problema Hablar al frente de la clase, se practica hablar en público.
Enseñanza en pirámide	Los estudiantes deben discutir una pregunta o problema en pares para llegar a un consenso. Luego pida a cada par que se junte con otro par hasta llegar a un consenso. Entonces dos grupos de cuatro se juntan Es una técnica excelente para involucrar a cada estudiante y desarrollar su confianza para ofrecer sus ideas a sus pares. No es difícil para ellos hablar con otro estudiante, y una vez que han expresado y aclarado sus ideas, no es tan difícil hablar en grupos más grandes. No tan solo le enseña a cada estudiante a participar, pero las ideas de los estudiantes forman parte del esfuerzo grupal como un todo.
Ejercicios de pre-escritura	Antes de dar la conferencia o que sus estudiantes lean sobre un tema, pídeles que escriban en cinco minutos unas notas preliminares para ellos mismos sobre el tema. Pueden usar estas notas como base para una discusión en clase o en grupos pequeños. Logra que cada estudiante piense activamente sobre el tema y activa los conocimientos y las experiencias previas.
Evaluación de los trabajos de los demás	Asigne a sus estudiantes la tarea de evaluar los trabajos de los demás. Estas tareas pueden tomar muchas formas: evaluar y comentar sobre el trabajo de un individuo y entregarlo por escrito Los estudiantes tienden a trabajar más cuando saben que su compañero va a ver su trabajo. Tienen más motivación para dar lo mejor de sí mismo. También tienden a tomar los comentarios y sugerencia más en serio, en vez de atribuir la crítica a la arbitrariedad del profesor.

Diálogos constructivos	<p>Asigne a sus estudiantes una tarea escrita donde deben tener diálogos imaginarios entre personas con perspectivas diferentes sobre algún asunto de actualidad.</p> <p>Los diálogos también pueden ser de distintos puntos de vista de partes opuestas en una disputa internacional. O podría haber un diálogo entre una persona liberal y una conservadora.</p> <p>Se les dice a los estudiantes que las personas del diálogo deben ser inteligentes, racionales y sin prejuicios. Los obliga a desarrollar aún más su comprensión de cada perspectiva, sus fortalezas y debilidades.</p>
Determinar el siguiente paso	<p>Desarrolla la autonomía del pensamiento y responsabilidad intelectual. Le pone algo de la carga al estudiante para reconocer lo que ellos necesitan enfocar. Los pensadores independientes necesitan desarrollar el hábito para evaluar donde están, que saben y qué necesitan saber. Darle esta decisión a la clase les da a los estudiantes un sentido de control sobre lo que harán. Y así, crea mayor compromiso, por ende, más motivación.</p> <p>Dado que ya sabemos de este tema:</p> <p>¿Qué cree que debemos hacer?</p> <p>¿En qué nos enfocamos ahora?</p> <p>¿Qué información necesitamos?</p> <p>¿Qué necesitamos descifrar?</p> <p>¿Cómo podemos verificar nuestra hipótesis?</p>
Descubrimiento	<p>Diseñe actividades para que los estudiantes descubran la apreciación, los principios y las técnicas por ellos mismos antes de presentar el material mediante conferencia o lectura. Entablar una discusión en la clase en respuesta a un problema facilita tales descubrimientos.</p> <p>Se realiza en grupos pequeños. También es instructivo que los estudiante discutan los problemas que surgieron y cómo los resolvieron. Los estudiantes entenderán mejor cualquier cosa que descubran por sí mismos. Aprenderá no sólo que es así, sino que entenderán por qué es así. Los estudiantes adquieren práctica en descifrar cosas y resolver problemas por sí mismos, en vez de tener que recibir instrucciones de qué hacer y cómo. Además, mientras más experiencias tienen descubriendo conocimiento importante por sí mismos, más confianza tendrán en sus propias habilidades para pensar.</p> <p>Cuando los estudiantes se involucran en un proyecto independiente, a veces se motivan mucho y resulta en más pensamiento independiente. Tales proyectos deben ser fomentados. La supervisión periódica acompañado de palabras de estímulo ayudan a mantener la motivación.</p>
Método de casos	<p>Tiene como objetivo acercar una realidad concreta a un ambiente académico por medio de un caso real o diseñado. Desarrolla la habilidad para análisis y síntesis permitiendo que el contenido del curso sea más significativo para los alumnos, los cuales tienen que ser más activos, además deben investigar, discutir, proponer y comprobar sus hipótesis en forma científica entre otras actividades.</p>
Resolución de problemas	<p>Actividades que enfrentan los alumnos ante situaciones nuevas que requieren solución. Exige de los alumnos procesos mentales como la reflexión, el análisis, la toma de decisiones y la aplicación de conocimientos antes vistos y los enfrenta a un reto, un desafío que ellos tienen que resolver</p> <p>Generador de un proceso a través del cual quien aprende combina elementos del conocimiento, reglas, técnicas, destrezas y conceptos previamente adquiridos para dar solución a una nueva situación.</p>
Aprendizaje basado en proyectos	<p>Se acerca a una realidad concreta, a un ambiente académico por medio de la realización de un proyecto de trabajo.</p> <p>Estimula el desarrollo de habilidades para resolver situaciones reales</p>

	<p>motivando a aprender. Los alumnos se vuelven activos, investigan, discuten, proponen y comprueban sus hipótesis practicando sus habilidades en una situación real.</p> <p>Es una experiencia de aprendizaje que involucra al estudiante en un proyecto complejo y significativo donde desarrolla integralmente sus capacidades, habilidades, actitudes y valores</p> <p>El alumno aplica el conocimiento adquirido en un producto dirigido a satisfacer una necesidad social, lo cual refuerza sus valores y su compromiso con el entorno, utilizando además, recursos modernos e innovadores.</p>
Aprendizaje colaborativo	<p>Actividad de pequeños grupos desarrollada en el salón de clase. La idea que lo sustenta es que los alumnos forman pequeños equipos después de haber recibido instrucciones. Los estudiantes intercambian información y trabajan en una tarea hasta que todos sus miembros la han entendido y terminado, aprendiendo a través de la colaboración.</p> <p>La clase se convierte en un foro abierto al diálogo, los estudiantes tienen un papel activo, aprenden a recibir ayuda mutuamente enriqueciendo sus procesos cognitivos con las ideas diversas de sus compañeros de equipo.</p> <p>El trabajo en grupo colaborativo es un ingrediente esencial en todas las actividades de enseñanza-aprendizaje.</p> <p>Desde el punto de vista sociológico, la educación es el proceso de adquisición de las conquistas sociales por las nuevas generaciones, es llamado proceso de socialización. La educación es el proceso que aspira a preparar las generaciones nuevas para reemplazar a las adultas en un mundo cada vez más sofisticado y más comunicado, la habilidad de trabajar colaborativamente desarrolla en los alumnos una habilidad de supervivencia en el mundo cambiante y dinámico con el que se encontrará cuando terminen su educación formal.</p>
Aprendizaje basado en problemas	<p>Los estudiantes deben trabajar en grupos pequeños, sintetizar y construir el conocimiento para resolver los problemas, que por lo general, han sido tomados de la realidad.</p> <p>Favorece el desarrollo de habilidades para el análisis y síntesis de información, permite también el desarrollo de actitudes positivas ante problemas y habilidades cognitivas y de socialización.</p> <p>Enfrenta a los estudiantes con situaciones problemáticas reales para que identifiquen por sí mismos aquello que necesitan aprender para resolverlas y para que, mediante la búsqueda de la información, les den la solución.</p>
Discusión en pequeños grupos	<p>consiste en la formación de grupos de 4 a 10 personas con el fin de intercambiar experiencias, ideas, opiniones y conocimientos con el objeto de resolver un problema o situación conflictiva, tomar decisiones, buscar datos o simplemente adquirir conocimientos aprovechando los aportes de los participantes.</p> <p>Propicia la creatividad y participación del grupo. Aprovecha los conocimientos y la experiencia del grupo. Estimula la reflexión y análisis.</p> <p>El instructor presenta el tema o problema por discutir e integra los grupos. Los participantes discuten y analizan el tema en cuestión. Cada uno de los grupos presenta los aportes ante el resto de los participantes. El instructor presenta un resumen y las conclusiones.</p> <p>Hay que tener habilidad para moderar la discusión, estimularla y no permitir que se desvíe. Se debe verificar que el tema por discutir sea de interés. Procurar el análisis de todos los aspectos del tema. Evitar que un participante monopolice la discusión. Tener tacto y paciencia para comprender y encauzar las opiniones de los participantes. No se debe permitir que la discusión se extienda demasiado tiempo sobre el mismo tópico. Orientar hacia el logro del objetivo.</p>
Aprendizaje	Se define como la generación de una teoría de acción a partir de la propia

experiencial	<p>experiencia, continuamente modificada para mejorar su eficacia. Este proceso de aprendizaje requiere:</p> <p>Definir una acción basada en una teoría causa-efecto</p> <p>Evaluar o juzgar el resultado o consecuencia de dicha acción</p> <p>Reflexionar sobre el grado de efectividad de las acciones y reformular la teoría causa-efecto</p> <p>Implementar acciones con base en la reformulación</p>
Aprendizaje experimental	<p>Consiste en poner al educando en contacto con un fenómeno que lo motive y lo induzca a reproducirlo, con el fin de conocerlo mejor, dominarlo y utilizarlo. Es una técnica que requiere la participación integral del alumno y le permite verificar los conocimientos adquiridos, desarrollar una mentalidad científica y poner en evidencia la noción de causa y efecto de los fenómenos.</p> <p>Requiere preparación de los alumnos para que establezcan contacto con el fenómeno.</p> <p>Se necesita la elaboración de una hipótesis explicativa con los datos preliminares y de una guía de trabajo para el registro de datos que deriven del experimento.</p> <p>Se deben realizar los experimentos propuesto, registrando y sistematizando los datos obtenidos.</p> <p>Hay que analizar los datos obtenidos para establecer una sistematización del fenómeno.</p> <p>Se presentan y discuten los trabajos realizados individualmente o en grupo.</p>
Deliberación	<p>Permite tomar decisiones de consenso, de mayoría o por unanimidad.</p> <p>Utilizado eficazmente, puede ser una herramienta poderosa para compartir ideas entre los miembros de la comunidad o para que las personas obtengan un mayor conocimiento acerca de temas locales y globales y sus consecuencias.</p>
Portafolios	<p>Son archivos que contienen los documentos elaborados por el alumno y que constituyen evidencias del aprendizaje logrado en las diversas etapas del proceso seguido durante el curso. Pueden contener los “mejores trabajos” de los estudiantes acompañados por evaluaciones que dejen ver las fuerzas y debilidades de dichas tareas. Este archivo es administrado por el propio alumno, pero evaluado junto con su profesor. Los elementos incluidos en el portafolio, generalmente se organizan por orden cronológico.</p> <p>Como recurso de aprendizaje, esta técnica permite que el alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se autoevalúe. Tome conciencia y se comprometa con su proceso de aprendizaje. Desarrolle el pensamiento crítico y la capacidad para tomar decisiones. Aprenda a manejar y solucionar problemas.

Fuente: Material elaborado por el núcleo Sector Comercio y Servicios, para el curso Formación de formadores, INA, 2006.

Cuadro No. 15 *Habilidades sociales o relacionales*

TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN
Respuesta afectiva	Se le pide al estudiante que reporte sus reacciones al concepto o material presentado. Útil para temas con contextos éticos o morales. Permite a los estudiantes ver el material en contexto y explorar sus valores y creencias.
Pausas para clarificar	Promueve escuchar activamente. Luego de presentar un punto importante o definir un concepto clave, pare, permita una pausa y luego pregunte si alguien necesita que se le clarifique la información.

Fuente: Material elaborado por el núcleo Sector Comercio y Servicios, para el curso Formación de formadores, INA, 2006.

Cuadro No. 16 *Técnicas de rompimiento de tensión*

Fiesta de presentación	Consiste en que todos los participantes se pongan de pie y circulen libremente por el salón, se presenten a todos y cada uno, estrechando la mano, diciendo su nombre, deben preguntar y responder sobre temas de interés mutuo y terminar con alguna frase de cortesía como: "mucho gusto en conocerte", "Me da gusto que estemos juntos en este evento", "espero que tengas éxito en el curso". Tiempo máximo 10 minutos, por lo que es aconsejable que no se conozcan los participantes, que el grupo sea superior a 30 personas y no se trate de un curso en que se requiera lograr un alto nivel de confianza inicial.
Presentación cruzada	El instructor forma parejas de personas que de preferencia no se conozcan entre sí. Cada integrante le comunica a su compañero los datos que el instructor haya indicado previamente: gustos, familia, aficiones, trabajo, profesión y otros, en un tiempo que puede fluctuar entre 2 y 10 minutos. Después de que esta fase se haya cumplido, cada miembro de la pareja presenta a su compañero ante todo el grupo, ya sea como invitado o tomando su lugar, o sea presentándose como si fuera su compañero, en primera persona; lo mismo harán todas las parejas constituidas. Para ello, no debe emplear más de 2 o 3 minutos. Termina con un aplauso para los que se presentan, porque genera emociones que deben ser recompensadas por presentarse como otra persona o al oír nuestros propios datos en boca de otros.
Parejas y cuartetos	Se constituyen parejas y se dan información uno a otro durante 2 o 3 minutos por persona. Al finalizar esta fase, cada persona selecciona a otra pareja cualquiera, y se forman así cuartetos. Aquí, cada miembro presenta a su compañero ante la pareja seleccionada, poniéndose en su lugar. Al finalizar la presentación de los cuatro integrantes, se lleva a cabo la presentación ante todo el grupo, presentándose como si fuera su compañero.
Interrogatorio grupal	Se forman pequeños grupos integrados por cuatro o seis personas, cada uno de sus miembros será objeto de preguntas por parte de los demás, acerca de cualquier tópico relacionado con él escogido al azar o definido con autoridad por el instructor. El interrogatorio para cada uno puede variar entre 5 y 15 minutos, dependiendo de qué tanta integración se quiera lograr, del tiempo disponible y del número de integrantes del grupo. En consecuencia, la duración del ejercicio fluctúa entre 20 y 90 minutos. Se puede completar el ejercicio por una segunda etapa, donde se dé a conocer a todos los participantes las impresiones generales del ejercicio. Cada participante está en libertad de contestar o no contestar a las preguntas que se formulen.
Reglas del juego	Con esta técnica se pretende que los participantes fijen un decálogo de reglas (aunque no necesariamente deben ser 10), que regirá el desarrollo del curso

	<p>durante las sesiones y para los fines que mantengan reunido al grupo. Estas reglas pueden ser las siguientes: Los integrantes del grupo se comprometen a participar activamente. Se deberán respetar los horarios señalados para el curso con puntualidad y oportunidad. Deberá haber absoluto respeto a la persona. Se discutirá abiertamente las ideas. Los participantes se comprometen a preguntar todo lo que no entienden. Informalidad en el trato y en el vestir. Hablar con honestidad y franqueza en todo momento. Respetar el turno de la persona que está hablando. Aceptar la retroalimentación del grupo y del instructor. El instructor basa su juicio sobre los medios y verifica cuál de ellos le permitirá realizar las tareas de capacitación de modo más efectivo y económico. Hace la mezcla más exacta de medios y métodos para darle interés, llevar un ritmo adecuado y brindar una experiencia satisfactoria a los estudiantes, a la vez que se logran los objetivos del programa. El instructor hábil planea con anticipación, sabiendo que del uso efectivo y selección de medios resultará un óptimo aprovechamiento del tiempo.</p>
--	--

Fuente: Material elaborado por el núcleo Sector Comercio y Servicios, para el curso Formación de formadores, INA, 2006.

Apoyos didácticos

En el proceso de enseñanza-aprendizaje los medios de enseñanza constituyen un factor clave dentro del proceso didáctico. Ellos favorecen que la comunicación bidireccional que existe entre los protagonistas pueda establecerse de manera más afectiva. En este proceso de comunicación intervienen diversos componentes como son: el mensaje, el canal, el emisor, el receptor, la codificación y decodificación. En la comunicación, cuando el cambio de actitud que se produce en el sujeto, después de interactuar estos componentes, es duradero, decimos que se ha producido el aprendizaje, según se deduce de lo mencionado por Hernández R. (2004, pág. 6-7).

Los medios reducen el tiempo dedicado al aprendizaje porque objetivan la enseñanza y activan las funciones intelectuales para la adquisición del conocimiento. Lo más frecuente es que la relación alumno-contenido que se produzca a través de algún medio, material o recurso didáctico que represente, aproxime o facilite el acceso a la observación, investigación o comprensión de la realidad. Desde el objeto natural hasta el ordenador, pasando por la explicación o la pizarra, la idea de mediación didáctica es básica para entender la función de los medios en la enseñanza.

Desde una perspectiva amplia cabe considerar como recurso cualquier hecho, lugar, objeto, persona, proceso o instrumento que ayude al profesor y a los alumnos a alcanzar los objetivos de aprendizaje. Para otros autores (Rossi, Bidde, 1970) el concepto de medio es básicamente instrumental, definiéndolos como cualquier dispositivo o equipo que se utiliza para transferir información entre personas.

Si se conceptualiza a los medios como recursos instrumentales se hace referencia a un material didáctico de todo tipo, desde los materiales del entorno a cualquier recurso audiovisual, ordenadores y otros.

El recurso didáctico no es, por lo general, la experiencia directa del sujeto, sino una determinada modalidad, simbólicamente codificada, de dicha experiencia.

Función de los recursos didácticos

El valor pedagógico de los medios “está íntimamente relacionado con el contexto en que se usan” (Gimeno S., 1985, pág.48). A continuación se indican diversas funciones de los medios.

Cuadro No. 17 *Función de los recursos didácticos*

FUNCIÓN	DESCRIPCIÓN
Innovadora	Cada nuevo tipo de recurso plantea una nueva forma de interacción. En unas ocasiones provoca que cambie el proceso, en otras refuerza la situación existente.
Motivadora	Se trata de acercar el aprendizaje a los intereses de los estudiantes y de contextualizarlo social y culturalmente, superando así el verbalismo como única vía.
Estructuradora de la realidad	Al ser los recursos mediadores de la realidad, el hecho de utilizar distintos medios facilita el contacto con distintas realidades, así como distintas visiones y aspectos de ellas.
Configuradora de la relación cognitiva	Según el medio, el tipo de operación mental utilizada será diferente.
Facilitadora de la acción didáctica	Los recursos facilitan la organización de las experiencias de aprendizaje, actuando como guías, no sólo en cuanto nos ponen en contacto con los contenidos, sino también en cuanto que requieren la realización de un trabajo con el propio medio.
Formativa	Los distintos medios permiten y provocan la aparición y expresión de emociones, informaciones y valores que transmiten diversas modalidades de relación, cooperación o comunicación.

Fuente: Proceso de instrucción en la capacitación, Instituto Nacional de Aprendizaje, 2006.

Para seleccionar el tipo de material didáctico es importante conocer las posibilidades y el uso que se le dará dentro de una estrategia didáctica. Se debe seleccionar un material si cumple con las siguientes funciones:

- Motivador: pretende acercar al estudiante de manera atractiva a situaciones reales.
- Tener un contenido: el material que se utilice lleva a la relación con el aprendizaje significativo.
- Formar una estructura: que posea una guía para orientar las actividades de manera que se generen experiencias de aprendizaje.
- Permitir al estudiante una representación mental: el material propicia el aprendizaje significativo.
- Tomar en cuenta las características internas: este aspecto se refiere a la relación del tipo de material y las cualidades de los alumnos y objetivos que se pretenden.

El material didáctico se clasifica en:

- Materiales reales: se refiere a visitas, excursiones.
- Materiales con representación de la realidad: incluir películas, fotografías, láminas, entre otros.
- Materiales con los cuales el estudiante recrea, transforma o modifica la realidad: mediante el juego dramático, títeres y otros.
- Uso de computadora: educación tecnológica.

El educador debe utilizar diferentes métodos, recursos y técnicas para desarrollar los objetivos de un programa. Las técnicas no deben emplearse en forma exclusiva, sino que deben ser un componente más, utilizadas en forma combinada y para el logro de determinados objetivos.

Recursos audiovisuales

Los recursos audiovisuales procuran aproximar la enseñanza a la experiencia directa mediante el uso del oído y la vista como vía de percepción. Tienen aplicación en la enseñanza de todas las materias por su notable eficacia como recursos auxiliares del aprendizaje, principalmente en la fase de la presentación de la materia. Además, son auxiliares, para el docente, pues permiten orientar, auxiliar y dar vida al

aprendizaje, entre ellos se pueden citar: películas, televisión, videgrabadora, visitas y excursiones, grabaciones, radio, imágenes fijas (diapositivas), símbolos visuales (gráficos, diagramas, mapas). Refuerzan el mensaje oral, atraen a la audiencia e ilustran la información. Se ha comprobado su efectividad ya que capta en un 43% más la atención. (Forero M., 2004, pág. 120).

Cuadro No. 18 Recursos audiovisuales

RECURSO	DESCRIPCIÓN	SUGERENCIAS
Pizarrones y tableros blancos	<p>Son los auxiliares más usados, actúan como espacio compartido donde se plasman y corrigen las ideas de grupo; pues se encuentran prácticamente en todos lados, tienen la desventaja de que, mientras el orador escribe, le está dando la espalda al público, y ya hemos sabemos la importancia del contacto visual.</p> <p>Las pizarras tienen la restricción de que deben usarse solo para grupos pequeños, menores de quince personas. Y la desventaja de que la información debe borrarse para escribir otra.</p>	<p>Si dispone de varios rotuladores de colores, tenga en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El color aumenta el interés en un 80%. • Los colores cálidos como el rojo, anaranjado, amarillo, representan acción. Úselo para todo aquello que desee destacar. • Los colores fríos, como el azul, verde, púrpura, son mejores para los datos más serios o para los menos relevantes, los que llaman menos la atención. • Procure evitar el negro sobre el blanco pues motiva poco.
Carteles	<p>Tienen la ventaja, sobre las pizarras, de que la información permanece. Si va a usar carteles será mejor que cuente con un ayudante, para no darle la espalda al público mientras los coloca.</p> <p>Deben contener solo los puntos más importantes de su disertación. Un buen tamaño para una sala grande es de 0.80 x1.20 metros. Deberá asegurarse el tipo de soporte que tendrá disponible para fijarlos. Consulte si puede llevar tachuelas, cinta adhesiva.</p> <p>Llévelos dentro de un tubo de cartón para protegerlos de roturas o pliegues</p>	<p>Instrucciones para hacer un cartel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piense en el título para cada cartel. Ubique el título en la parte superior, con letra un poco más grande que el resto. • Procure que la información de cada cartel no exceda las seis líneas. Las letras deberán tener unos 8 centímetros para que todos puedan verlas sin dificultad. • La información debe estar orientada de arriba hacia abajo. Si necesita conectar dos líneas de texto, use flechas curvas para guiar al público. • No olvide el uso de colores. • Un cartel puede tener gráficos de barras o circular, para sintetizar rápidamente su información. • Sea creativo, use algún dibujo o figura para

		<p>animar el cartel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando presente un cartel, emplee por lo menos un minuto para explicarlo y algunos minutos más cuando lo están leyendo, para resaltar su contenido. • El título de su cartel debe pensarlo como si se tratara de un titular de un periódico, tiene que llamar la atención. • Debe ser obvio para el público por dónde empezar a inspeccionar el cartel y hacia dónde ir recorriéndolo con la mirada. • Si lo desea, use números en cada línea. La información del cartel debe ser la imprescindible. • Puede hacer el cartel en una computadora y luego ampliarlo al tamaño requerido. • Si va a emplear más de un cartel, identifíquelos con una etiqueta o número de orden en el dorso para no perder el tiempo buscando el que necesite en determinado momento.
Procesador de textos para las ayudas audiovisuales	Se pueden hacer carteles, diapositivas, acetatos para retroproyectores y otros recursos en una computadora y luego ampliarlos. Use las letras sencillas, legibles pero elegantes.	
Papelógrafo	<p>Consiste en una tabla sobre la que se coloca papel y se monta sobre un trípode. Debido a sus dimensiones debe emplearse solo para grupos pequeños. La ventaja es que permite desplegar muchos gráficos para mostrar la relación que guardan, como no se quitan de la vista, funcionan como resúmenes muy efectivos. Todos los carteles deben estar escritos sin faltas de ortografía. Si tiene duda, consulte un diccionario. Además, como es orador, debe desplazarse de un trípode a otro, esto da una</p>	<p>Consejos para preparar una exposición con ayuda de un papelógrafo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escriba con letras de molde de unos 5 a 8 centímetros. • Puede escribir cada papel a mano pero use rotuladores de punta gruesa y hágalo con letra muy clara. • Trabaje primero con lápiz: marque los renglones a la altura de las letras. La apariencia debe ser muy buena. • Use solo un color para cada concepto distinto. • Puede variar los colores de uno a otro. • Lleve papeles del mismo tamaño y algún rotulador de punta gruesa por si tuviese

	cuota de dinamismo extra a la exposición.	<p>que aportar algún otro dato solicitado por el público.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si va a usar varios, anote el orden en que los desplegará y cuente con un ayudante entrenado
Retroproyectores	<p>Los retroproyectores son aparatos que permiten proyectar láminas del tamaño de una hoja en una pantalla. Los hay de dos tipos: para transparencias y para objetos sólidos.</p> <p>Se emplea en grupos muy numerosos. Además, no se necesita disminuir la luz de la sala cuando se proyectan.</p> <p>El retroproyector de objetos sólidos permite proyectar una lámina de papel común, una fotografía o página de un libro.</p>	<p>Si va a emplear un retroproyector recuerde que la imagen proyectada no debe “agobiar” con excesiva información.</p> <p>Si va a proyectar fotografías, ya sea en papel o con transparencias, dé tiempo a la gente para que las “lea” y no permanezca todo el tiempo callado. Lo ideal es presentar la imagen, contar mentalmente hasta diez y luego comenzar a hablar; el público habrá tenido su tiempo para recorrer la imagen sin distracciones.</p>
Diapositivas	<p>Deben ser un apoyo para su presentación. Que no se convierta en la estrella de la charla. El uso de gráficos, cuadros sinópticos o textos de pocas líneas en una diapositiva permite que la audiencia se concentre más en lo que usted dice.</p> <p>Una diapositiva permite graduar los colores, creando un efecto agradable. Si usa un color del fondo, las letras y los gráficos deben poder leerse.</p> <p>Las diapositivas tienen la ventaja de concentrar la atención en la pantalla, pero también generan el inconveniente de tener que bajar las luces de la sala y la gente no puede tomar notas. De ahí que usted puede anunciar que dispondrán del material.</p>	<p>Recomendaciones para el uso de retroproyectores y diapositivas.</p> <p>Tanto el uso de diapositivas como el de retroproyectores tienen sus ventajas y sus desventajas.</p> <p>Se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprender a usarlos con soltura. • Tener el material en secuencias ordenadas. • Mirar a los participantes cuando exhibe el apoyo visual. • Apagar el aparato cuando no lo usa. • Dar tiempo suficiente para que lean en silencio lo proyectado. • Señalar con un puntero luminoso. <p>Evite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dejar la imagen proyectada a la vista del público cuando ya cumplió su propósito. • Cruzarse ante el haz luminoso del aparato proyector. • Hablar, sin dar tiempo a que lean en silencio lo proyectado. • Hablar sin parar mientras está la

		proyección en pantalla.
Videos	<p>Un video proyectado en una pantalla atrae mucho interés. Pero también tiene sus desventajas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hay que apagar la luz para verlo con nitidez. • Si sale por una pantalla de televisor, solo es apto para pocas personas. • Después de ver un video, el público se dispersa. 	<p>Por lo tanto, si desea mostrar un video, mejor usarlo casi al final de la charla, para evitar dispersiones y prever unos diez minutos para que el público se exprese sobre lo que vio.</p> <p>Para preparar un buen video, hay que hacer un guión detallado de lo que se va a mostrar, incluyendo sonidos y locución y dárselo luego a un profesional.</p>
Audiocasetes	<p>Tienen la ventaja de que su señal informativa puede ser captada desde cualquier lugar. Algunas de sus emisiones pueden ser realizadas con fines educativos. Su aplicación en el aula ofrece distintas particularidades (elaboración de guiones adecuados), efectos sonoros, despertar interés hacia problemas de la comunidad, completar un tema y otros.</p> <p>Pueden contener situaciones de enseñanza-aprendizaje muy positivas: recogida de entrevistas, opiniones, sonidos, creación de determinados ambientes, uso lúdico y más.</p>	

Fuente: Forero, María T. (2004) Saber usar el lenguaje. Manual moderno de la comunicación. Edición 2004 del Tercer Milenio. Impreso en Colombia

Los recursos didácticos son considerados como medios de enseñanza. Son un apoyo en el proceso de instrucción; ya que lleva al alumno a trabajar, investigar, descubrir, enriquecer su experiencia y aproximarlos a la realidad. (Arias, M. 1997, pág. 28).

Por lo tanto, la técnica no puede ser antojadiza, ya que corresponde a un procedimiento didáctico. A su vez, persigue un fin educativo que busca siempre el mejoramiento de la condición general del educando y del educador para cumplir con los objetivos propuestos.

Perfil docente

De acuerdo con las teorías pedagógicas expuestas al inicio de este capítulo, el concepto de docente o profesor ha cambiado del individuo que transmite conocimientos al facilitador o guía que promueve el aprendizaje en los alumnos. Su personalidad, modo de ser y hacer van a influir directamente en el logro de los resultados de los educandos, así como en sus conocimientos, competencias, actitudes y aptitudes.

A continuación se detallan otros elementos determinantes.

Cuadro No. 19 Condiciones del perfil docente

CONDICIÓN	DESCRIPCIÓN
Que quiera	Condición vital, deseo de compartir sus conocimientos y experiencias. Que goce en el desempeño de la actividad. "Las palabras convencen, pero el ejemplo arrastra".
Que sepa	El grado de dominio del tema debe ser mayor que lo que espera que enseñe. "Nadie puede brindar lo que no tiene".
Que sepa como	La persona que se dedica a la instrucción tiene a cargo una disciplina, una especialidad, un oficio, conocimientos técnicos o alguna información que desea compartir con otras personas. Esta condición permitirá al instructor ser ágil en el uso y variación de las técnicas que considere más eficaces para un objetivo determinado.
Que sepa comunicarse	Debe ser hábil con el grupo, transmitir imágenes, más que conceptos. A las personas se les dificulta retener y comprender conceptos en términos abstractos, en cambio se les facilita retenerlos y memorizarlos por medios de imágenes.
Que sea flexible	No se debe improvisar, se deben planear las lecciones, tiempos didácticos y ejercicios. Sin embargo, en ocasiones se deben realizar ajustes.

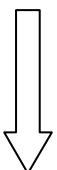
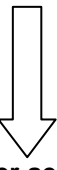


Fuente: Proceso de instrucción en la capacitación, Instituto Nacional de Aprendizaje, 2006.

Además de lo anterior, también hay que tomar en cuenta que el cuerpo comunica por la forma en que se mueve y por las posiciones que adopta. El ser humano puede controlar su rostro y utilizarlo para transmitir mensajes, así como, muchas partes de su cuerpo. Entonces:

1. Lo más importante es "cómo me comunico".
2. La comunicación no verbal debe ser congruente con la verbal.
3. Mis actitudes y sentimientos, los transmito silenciosamente y de manera inconsciente.

De acuerdo con lo anterior, el docente es uno de los actores fundamentales del proceso de enseñanza–aprendizaje, por lo que se ha modificado el concepto de docente, “como individuo que transmite conocimiento”, al de “guía y facilitador que promueve el aprendizaje de los alumnos”, y su éxito dependerá, entre otros elementos, de las competencias técnico-pedagógicas que ponga en práctica. En síntesis, el trabajo docente involucra los siguientes aspectos:

Cuadro No. 20 Competencias técnico-pedagógicas del docente

Conocimientos  Para saber hacer	Contexto cultural Contexto sociolaboral Contexto tecnológico Experiencia en la empresa Técnicos (teoría y práctica) de su profesión Sicopedagógicos Metodología didáctica
Competencias de personalidad  Para saber ser y estar	Capacidad de adaptación Autogestión Autocontrol y autodisciplina Tenacidad Capacidad de iniciativa y toma de decisiones Responsabilidad
Actitudes  Para querer hacer	Para actualizarse Curiosidad mental Equidad Entusiasmo
Aptitudes  Para poder hacer	Flexibilidad mental Visión global Razonamiento lógico Capacidad de organización Creatividad Análisis y solución de problemas

Fuente: Proceso de instrucción en la capacitación (a distancia) Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), 2006

De acuerdo con lo anterior, es función social del docente ser formador, tener un papel de liderazgo pedagógico, desarrollar destrezas y habilidades que coadyuven a la ruptura de las concepciones tradicionales y generar un interés permanente en la capacitación que influya en la preparación adecuada de los alumnos para la realidad personal y social. También debe desarrollar las capacidades propias del ser humano: intelectuales, físicas y espirituales, ya que su labor trasciende las cuatro paredes del aula.

El docente debe amar su profesión; sólo así permanece contento con ella y está satisfecho y motivado para dar lo mejor, lo cual le ayuda a tener conciencia para adquirir conocimientos que le permitan observar y evaluar el aprendizaje cognoscitivo, afectivo y psicomotor de sus alumnos, según la materia que imparta.

Además, el perfil del docente exige habilidades para crear un entorno de aprendizaje con sentido de igualdad y justicia, promover entusiasmo hacia la asignatura específica e implementar un manejo adecuado del tiempo. Su actitud debe ser positiva, con pautas de comportamiento idóneo en el aula, desarrollo profesional y humano que le permita manejar su liderazgo académico para ser responsable del proceso de enseñanza–aprendizaje y todo lo que de éste se derive.

Habilidades profesionales y personales

El docente debe ser un profesional que integre los métodos pedagógicos a temas que sean de interés para los estudiantes, que promueva el trabajo colaborativo, que estimule el desarrollo de proyectos constructivos, que posea la capacidad de plantear y replantear su planeamiento en función de las necesidades de sus alumnos y, por último, que esté dispuesto a capacitarse continuamente. No basta con extraer lo que el docente debe hacer sino ofrecer alternativas de cómo lograrlo.

El verdadero maestro jamás dejará de aprender aunque alcance la edad de Matusalén. -Stocke

PROFESIONALES

- Conocimiento y fluidez en su materia
- Capacitación permanente
- Replanteamiento e innovación en los procesos educativos
- Integrar lo curricular con lo vivencial

PERSONALES

- Comunicación asertiva
- Interés por los estudiantes
- Ser pro-activo
- Organizar y mediar en los grupos de trabajo
- Promover el trabajo interdisciplinario y colaborativo
- Brindar espacios para la evaluación formativa
- Documentar experiencias

Competencias deseables en la personalidad docente

El educador debe ser flexible, superar las conductas rígidas y estereotipadas, ser independiente, sensible, empático y audaz, y aplicar esas cualidades para crear un ambiente que desarrolle la capacidad creadora en los estudiantes.

Entre otros rasgos:

- permite el autoaprendizaje.
- crea un medio no autoritario.
- motiva a los alumnos.
- estimula los procesos intelectuales creativos.
- ayuda al alumno a ser una persona sensible.
- proporciona oportunidades a los alumnos para manipular materiales, ideas y conceptos.
- conduce el grupo.

Debe ser un conductor de grupos que aliente, estimule, acompañe y facilite el proceso de aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes. Seguidamente se presentan algunas características de la personalidad del docente que facilitan su labor educativa.

Actitudes: flexibilidad, empatía, autenticidad, calidez, interés, objetividad, equilibrio emocional.

Habilidades y destrezas: escuchar en forma activa, incentivar la participación, apoyar, promover la confianza y el respeto, cuestionar constructivamente, ayudar a afrontar de manera positiva los problemas, realimentar, crear un ambiente agradable, estimular, facilitar y guiar la interacción estableciendo límites.

Capacitación permanente: actualización constante en cuanto a conocimientos, metodologías y habilidades.

De conformidad con el modelo pedagógico de la Universidad Nacional, se concibe el papel docente como dinamizador corresponsable de generar un proceso de transformación, que involucra su historia personal, sus saberes, experiencias, percepción del otro y del contexto, que enriquece los conocimientos como

experiencias y percepciones en un diálogo permanente de docente - estudiante y viceversa.

La función docente es facilitar y orientar el proceso educativo, ayudar al educando a construir su propio conocimiento, promover un ambiente de respeto y autoconfianza que de oportunidad para el aprendizaje, valorar los errores e identificar los estilos de aprendizaje del estudiantado.

Los docentes están llamados a organizar situaciones de enseñanza, vinculadas a las áreas de conocimiento que interrelacionen y articulen la teoría con la práctica, para que posibiliten la vinculación de las acciones que se desarrollan en el aula con propósitos y fundamentos que permiten la reflexión y la conformación de conocimientos más sistemáticos.

Perfil del estudiante adolescente

Debemos tomar en cuenta que los estudiantes de nuevo ingreso tienen características diferentes a los estudiantes universitarios con experiencia, esto porque vienen de un ambiente más familiar como lo es el colegio donde todavía están protegidos por los padres y profesores.

Es importante destacar el concepto de adolescencia, como lo define Dina Krauskopf, en su libro “Adolescencia y Educación, 1997”, “...entendemos la adolescencia como el período crucial del ciclo vital en que los individuos toman una nueva dirección en su desarrollo, alcanzan su madurez sexual, se apoyan en los recursos psicológicos y sociales que obtuvieron en su crecimiento previo, recuperando para sí las funciones que les permiten elaborar su identidad y plantearse un proyecto de vida propio” (Krauskopf, 1997, pág. 23).

Además, en el apartado tres, llamado “Transformación Intelectual”, la autora rescata el pensamiento de Ausubel, en donde éste especifica que “...la vida cognoscitiva de los adolescentes, comparada con la de los niños, está dominada considerablemente por la simbolización y la abstracción...”(Krauskopf, 1997, p. 87).

Con base en estas definiciones, el análisis documental, así como las experiencias de las investigadoras, se concluye que los adolescentes que inician el cambio a ser “universitario” poseen algunas de las siguientes características:

1. Son la generación “tecnológica” con responsabilidades y conductas propias que les permiten enfrentarse a su realidad social, emocional, intelectual, entre otras.
2. Sienten la necesidad de pertenecer a grupos y ser aceptados por la sociedad, sin embargo, en la toma de decisiones son individualistas.
3. Poseen habilidades variadas.
4. Presentan conflictos emocionales y tratan de estabilizarlos.
5. Buscan formarse profesionalmente, tomar decisiones apropiadas, pero a la vez todavía son inmaduros e irresponsables, en este proceso van definiendo su proyecto de vida.
6. La etapa de aprendizaje ejerce una influencia positiva, al responsabilizarlos de sus tareas, además el conocer a otras personas, los sensibiliza.

7. Se ve impulsado a adquirir nuevos conocimientos, la competencia es interesante y se ve motivado por aprender lo que le interesa.

Por lo tanto, un docente que tenga la tarea de desarrollar competencias en este grupo, debe conocer las cualidades que los definen y engranarlas con las competencias por desarrollar.

Tomando en cuenta el cambio que se genera en esta etapa y conociendo que en la actualidad los métodos pedagógicos junto con las tecnologías son motivadores para los jóvenes, un docente debe tener un buen manejo de los recursos dentro del aula con el fin de descubrir y conocer las necesidades de cada uno de sus alumnos para tratar de alcanzar aprendizajes significativos. Deben satisfacer las necesidades que sus estudiantes posean, acerca de las herramientas que utiliza en el aula.

El educando puede verse afectado por múltiples factores internos y externos que podrían modificar su conducta o bien su actitud hacia una materia determinada, por eso el más influyente es la actitud del desempeño del docente para el logro un buen proceso de enseñanza-aprendizaje. En este sentido, el desempeño tanto del docente como del alumno, debe ser activo, dinámico, reflexivo y crítico. Un ambiente intelectual es mayor cuanto más interesante sea la vida en clase, y esto no solamente depende del papel docente, sino de la cooperación y participación del estudiante; de esta forma se disminuyen los sentimientos repulsivos, como por ejemplo, ansiedad, frustración, miedo, y aburrimiento, hacia alguna asignatura.

El ambiente de la clase debe ser ameno, de manera que el estudiante sea tratado como una persona y no como un simple número de la lista de clase, debe sentir agrado por quienes lo acompañan en el proceso de aprendizaje y por el material de estudio; así pues, en el aula él tendrá éxito y éste le será significativo; a la vez, el docente deberá reforzar el deseo de aprender, proporcionando ayuda y mostrando interés personal en lo que hacen los alumnos.

La educación prepara a las personas para un tipo de sociedad donde su integración sea efectiva y su participación innovadora, como parte de un desarrollo mental creador y una inserción laboral exitosa, resumiendo el papel del estudiante en el modelo pedagógico de la UNA al respecto.

CAPÍTULO III

Procedimientos metodológicos

PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

Enfoque y método de la investigación

La metodología utilizada para comprobar la efectividad de las estrategias pedagógicas en el aprendizaje del estudiante, abarca varias etapas. Asimismo, se realiza un análisis comparativo de las estrategias y recursos que fueron parte de la metodología aplicada por el personal docente en los cursos que conforman el II ciclo del primer nivel de diplomado de las carreras de Administración de Oficinas y Educación Comercial del año 2006. Estos cursos fueron Inglés Comercial Integrado II, Técnicas mecanográficas por computadora I, Técnicas de redacción, Administración de documentos II y Procedimientos de oficina II.

En la realización de este trabajo se partió de lo general a lo específico, o sea, el naturalista interpretativo, porque busca interpretar hechos a partir de la aplicación de diferentes técnicas que se elaboran pensando en un método de investigación específico.

Esta investigación, por sus características se ubica dentro del enfoque cualitativo; enfatiza en los resultados de la observación y las respuestas dadas por el grupo de informantes, por medio de los instrumentos que se proponen más adelante.

Para Hernández Sampieri, 2006, la investigación cualitativa se define como “un conjunto de prácticas interpretativas que hacen un mundo visible, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones,... Es naturalista porque estudia los seres vivos en sus contextos o ambientes naturales e interpretativa pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en términos de los significados que las personas otorguen”. (Hernández R., 2006, pág. 11).

En este proceso interesa el énfasis sobre lo individual y la experiencia subjetiva, porque se estudia los fenómenos tal y como suceden en la actualidad, o sea, en el momento de realizar la investigación, se presenta como de alcance temporal y parte de hechos recopilados a partir de entrevistas y observaciones, las cuales llevan a la consecución de datos que permiten obtener resultados importantes en relación con el tema investigado.

Por su parte, Barrantes expresa que “ésta postula una concepción fenomenológica inductiva, orientada al proceso... y pone énfasis en la profundidad y sus análisis no necesariamente son traducidos a términos matemáticos”. (Barrantes, 2007, pág. 71)

Cabe agregar que el enfoque cualitativo “implica una posición subjetiva de la realidad en donde el investigador, apoyándose en los datos recolectados, llega a conclusiones no necesariamente generalizadas, dado que la muestra no responde a un cálculo matemático”. (Sampieri R. 2002, pág.60). De acuerdo con Venegas esta investigación es descriptiva porque “trata de describir las principales modalidades de cambio, formación o estructuración de un fenómeno y las relaciones que existen con otros, por consiguiente, tratan no sólo de medir; sino de comparar e interpretar para un mejor conocimiento de la situación” (Venegas, 1990, pág. 23.).

Se fundamenta también esta metodología por cuanto describe, categoriza y hace sus asociaciones, respecto al objeto de estudio; no contiene hipótesis. Se puede agregar que éste método descriptivo es de tipo no experimental, en otras palabras, son encuestas y estudio de casos que recopilan opiniones para estudiar los fenómenos tal y como se presentan.

Por consiguiente, el presente estudio valora la efectividad de las estrategias pedagógicas de conformidad con las teorías aplicadas por el docente, naturaleza del curso, programa y metodología aplicada; así como otros indicadores que influyen en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Este proceso conlleva a la ponderación de datos así como a la interpretación y valoración objetiva de propuestas, sugerencias y recomendaciones, como apoyo al docente por un lado y por otro lado, como apoyo a la toma de decisiones de la Escuela de Secretariado Profesional.

Este enfoque es el que mejor se ajustó dado que en esta investigación se procedió de la siguiente manera:

1. Se focalizó un grupo de informantes clave: profesores y estudiantes.
2. La recolección de datos no se sometió a análisis estadístico; por el contrario, se utilizaron técnicas de investigación tales como la entrevista

telefónica y personales dirigidas y estructuradas, aplicación de cuestionarios a estudiantes y profesores y la observación en el aula.

3. El análisis de los datos se caracterizó por la síntesis e integración de la información obtenida de diversos instrumentos y medios de observación.
4. Se interesó por saber cómo piensan los sujetos, sus comentarios y el significado que posee para cada uno de ellos.

Fases de la investigación

Durante el desarrollo de esta investigación se realizaron las siguientes fases:

1. Preparatoria: se realizó un conversatorio informal con algunos profesores con experiencia en el tema como prediagnóstico, para darle forma al cuestionario y a la guía de observación.
2. Entrevista: se entrevistó a la máster Ana Isabel Hidalgo Barahora, experta en materia pedagógica para saber cuáles son los métodos más utilizados en el aula y ahondar en las necesidades que debemos justificar, para poder realizar el cruce de variables con la información recolectada (también con la muestra de estudiantes de cada grupo).
3. Análisis: se analizaron los datos recogidos para decidir las categorías y subcategorías que le dieron sustento a este trabajo.

Fuentes de información

Para efectos de este trabajo se recurrió a la consulta de diferentes fuentes como son:

- Fuentes primarias: respuestas y opiniones de los docentes, en especial, los resultados de la observación, de su papel en la clase y de los grupos de estudiantes que sirven de insumo para la realización de lo propuesto, por medio de diferentes instrumentos que se especifican más adelante.
- Fuentes secundarias: libros, artículos de Internet, tesis universitarias, reglamentos y políticas pedagógicas de la Universidad Nacional.

Informantes del estudio

Esta investigación es de tipo cualitativo, las personas investigadas serán denominadas los informantes. Los grupos están constituidos por 180 estudiantes distribuidos en nueve grupos compuestos aproximadamente por 20 estudiantes cada uno; los informantes fueron cinco de cada grupo, en total 45 discentes seleccionados al azar, esto implica un 25%, lo cual se considera una muestra representativa para profundizar en el fenómeno estudiado.

Además, se aplicaron los instrumentos de investigación a la totalidad de docentes de los cursos anotados a quienes se observaron sus acciones pedagógicas y se realizaron algunas entrevistas.

Entonces, los resultados de esta investigación no son generalizables; sino que más bien pretenden profundizar, descubrir y describir los hechos que se presenta en una realidad concreta de los cursos del II semestre del I nivel de la carrera de Administración de Oficinas y Educación Comercial del año 2006, según lo recomienda la experta entrevistada.

Recolección de datos

Hernández Sampieri, 2006, señala que los principales métodos para recabar información cualitativa son la observación, la entrevista, los grupos de enfoque, la recolección de documentos y materiales. En este estudio se aplicaron cinco cuestionarios por curso en forma aleatoria a los estudiantes informantes, a la vez que se entregó un cuestionario semiestructurado para el docente, tanto para propietarios como para interinos nombrados en dicho ciclo lectivo, en total nueve.

Además, se aplicó una entrevista telefónica, como técnica cruzada, esto quiere decir, comparar las respuestas obtenidas con las suministradas en el cuestionario y demostrar que la información fuera fidedigna. La muestra fue de tres estudiantes por grupo, seleccionados al azar; o sea un total de 27 discentes, diferentes de los que se les aplicó el cuestionario. Los instrumentos se aplicaron a cada uno de los estudiantes elegidos como informantes y a los profesores, hasta completar la recolección de la información oportuna.

Los instrumentos utilizados fueron los siguientes: una guía de entrevista semiestructurada, con 19 preguntas para el estudiante, con el fin de comprender la

perspectiva que tiene cada uno basado en las experiencias y expresado con sus propias palabras. (Anexo 4).

Dos cuestionarios, uno para profesores compuesto por 47 ítemes y otro para los estudiantes con 36 ítemes, sobre la efectividad del curso. Consiste en un conjunto de preguntas sobre la realidad en estudio, las respuestas constituyen la materia prima de las investigadoras para describir y plantear soluciones a la problemática detectada. (Anexos 1 y 2).

Además, una guía de observación abierta, (anexo 3) que consta de 52 aspectos, que se aplicó durante las visitas al aula. Es importante anotar que esta última se realizó con el fin de obtener mayor información para comprender el fenómeno en estudio.

Para recolectar la información, se consideró lo siguiente:

1. Selección de uno o más instrumentos de sondeo, diagnóstico o medición válidos y confiables para aceptar los resultados.
2. Aplicación de dichos instrumentos.
3. Organización de los resultados obtenidos para analizarlos y obtener un producto de calidad.

Para la elaboración de los instrumentos, se analizaron varios documentos y opiniones de profesionales, entrevistas, que condujeron a considerar los aspectos fundamentales por incluir. Como ya se mencionó, estos instrumentos se aplicaron a los diferentes grupos en los horarios asignados por la Escuela de Secretariado Profesional: un cuestionario dirigido a los docentes para conocer la percepción en forma individual, un cuestionario y una entrevista telefónica realizada a los estudiantes y una guía de observación aplicada en forma personal por las investigadoras en el aula, con la finalidad de recopilar la información como fuente primaria.

Cuestionario

El cuestionario se considera un método muy efectivo, porque permite traducir los objetivos de la investigación en preguntas específicas, cuyas respuestas proporcionan los datos necesarios para comprobar o refutar el problema.

La información contenida en este instrumento tiene que ver con métodos, estrategias, técnicas y recursos pedagógicos. Dichos ítemes se encuentran ordenados de manera secuencial, lo que permite que una pregunta conduzca a la siguiente.

El cuestionario que se utilizó con los docentes (Anexo 1) contiene información referente a:

- Información académica
- Identificación con el curso y motivación personal
- Infraestructura
- Desarrollo profesional
- Objetivos y contenidos del programa
- Planeamiento didáctico
- Formas y técnicas de enseñanza
- Actividades y estrategias pedagógicas
- Materiales y recursos didácticos
- Actividades
- Limitaciones
- Necesidades y actitudes estudiantiles
- Corrientes filosóficas
- Comunicación
- Tipos de aprendizaje
- Administración de la Escuela

A los estudiantes también, se les aplicó un cuestionario (Anexo 2) con información referente a:

Aspectos académicos:

- Identificación y motivación personal
- Infraestructura
- Desarrollo de habilidades y destrezas
- Objetivos y contenidos del programa

- Metodología
- Técnicas de enseñanza
- Actividades pedagógicas
- Material y recursos didácticos
- Papel del profesor
- Diferencias individuales
- Corrientes filosóficas
- Actitudes
- Clima afectivo y motivacional en el aula
- Limitaciones
- Administración de la Escuela

En estos instrumentos se debió marcar una de las diversas opciones o adicionar otra diferente en el espacio en blanco suministrado para cumplir con los objetivos planteados en este trabajo y del análisis de las respuestas dadas, para hacer un diagnóstico de la situación actual.

La tarea de aplicación y recolección de cuestionarios fue realizado por las autoras de este trabajo en forma conjunta.

Entrevista telefónica

La entrevista se entiende como una conversación a la que se somete a los informantes para la resolución del problema planteado en la presente investigación. En este sentido, se realizó una entrevista telefónica (véase anexo 4), mediante una muestra aleatoria, con guía semiestructurada, donde los estudiantes dan respuesta a las preguntas planteadas por las investigadoras y suministran el número de la opción escogida; la cual se realiza en forma simultánea a los estudiantes seleccionados de todos los grupos del I nivel del II ciclo del año 2006, con el objetivo de confrontar los datos emanados en los cuestionarios.

Los temas tratados fueron:

- Sentimientos que les genera el curso
- Comunicación de objetivos

- Técnicas y actividades metodológicas
- Recursos didácticos
- Atención individual
- Limitaciones
- Personalidad del docente
- Metodología
- Satisfacción personal ante el curso
- Actualidad laboral
- Condiciones del equipo de laboratorio
- Aspectos positivos y negativos de los cursos

Observación

Se observó la totalidad de grupos del II ciclo del I nivel de las carreras de Administración de Oficinas y Educación Comercial del año 2006, equivalente a los nueve grupos visitados por lapsos de dos lecciones de 50 minutos cada una, y se distribuyeron al azar por un periodo de dos semanas.

Para recolectar la información se utilizó una guía de observación (véase anexo 3), en la cual se valoraron diferentes aspectos relacionados con la metodología. Consistió en marcar cada rubro con las opciones: Sí, No, No aplica, y observaciones relacionadas con cada ítem. Esta técnica es la más importante para determinar la efectividad de los métodos pedagógicos en el aula pues luego se realiza el cruce de información con los cuestionarios recopilados y las entrevistas telefónicas realizadas.

Los puntos observados fueron los siguientes:

- Asistencia puntual por parte del profesor
- Presentación personal adecuada
- Saludo a los estudiantes
- Comunicación de objetivos y contenidos al inicio
- Desarrolla plan de lección
- Cumplimiento de los objetivos propuestos
- Se fomenta la participación del estudiante

- Actitud del estudiante
- Clima de aula
- Atención individualizada
- Estrategias utilizadas
- Material didáctico
- Medios audiovisuales, equipo y laboratorios
- Infraestructura
- Obstáculos ambientales
- Motivación del profesor
- Metodología
- Relación docente–estudiante
- Integración de subáreas

Categorías de análisis

Por ser una investigación cualitativa, se trabajó con temas y cuestionamientos que surgieron a partir del planteamiento de los objetivos, en especial de la misma observación, los cuales se denominaron categorías y subcategorías de análisis; además, Sampieri, 2006 aclara que se llaman “unidades de análisis” aquellas que sirven como elementos clave para el desarrollo de las categorías y subcategorías.

La categoría y subcategorías de análisis que se presentan son las siguientes:

Categoría:

- Efectividad de las estrategias pedagógicas utilizadas en el aula

Subcategorías:

- Relaciones en el aula (estudiante-docente)
- Proceso enseñanza-aprendizaje
- Estrategias pedagógicas para el logro de aprendizajes significativos

De estas subcategorías surgen otras unidades más pequeñas denominadas unidades de estudio, que sirven de guía para la elaboración de los instrumentos y permiten un análisis más específico de los datos recopilados en esta investigación (consulta realizada a la M.Ed. Hidalgo).

Relaciones en el aula (estudiante-docente)

El docente, al concebir la organización y desarrollo de su clase, debe tomar en cuenta el sistema de interrelaciones que se llevan a cabo entre él como guía, facilitador y controlador de las actividades docentes que se desarrollan en ella y los estudiantes como participantes activos de todo el proceso de construcción del conocimiento y su inmediata aplicación.

Las unidades de estudio de esta subcategoría son:

- Identificación con el curso
- Infraestructura
- Características del docente
- Comunicación docente-estudiante

Proceso enseñanza-aprendizaje

El proceso de enseñanza-aprendizaje, según las autoras y basadas en las teorías descritas en el marco teórico, se concibe como el proceso por el que se transmiten y se adquieren conocimientos sobre una materia e incluye didáctica, metodología y pedagogía en general para que se produzca en forma eficaz.

Las unidades de estudio de esta subcategoría son:

- Satisfacción con el desarrollo de los cursos
- Material didáctico, recursos audiovisuales
- Metodología
- Comunicación de objetivos en la clase
- Comprobación del aprendizaje en el aula

Estrategias pedagógicas para el logro de aprendizajes significativos

Procedimiento o forma de impartir conocimiento que recurre a técnicas y recursos didácticos para el logro efectivo de los objetivos de la clase.

Las unidades de estudio de esta subcategoría son:

- Desarrollo de habilidades del estudiante
- Forma de enseñanza (técnicas)
- Actividades pedagógicas
- La metodología-cumplimiento de objetivos

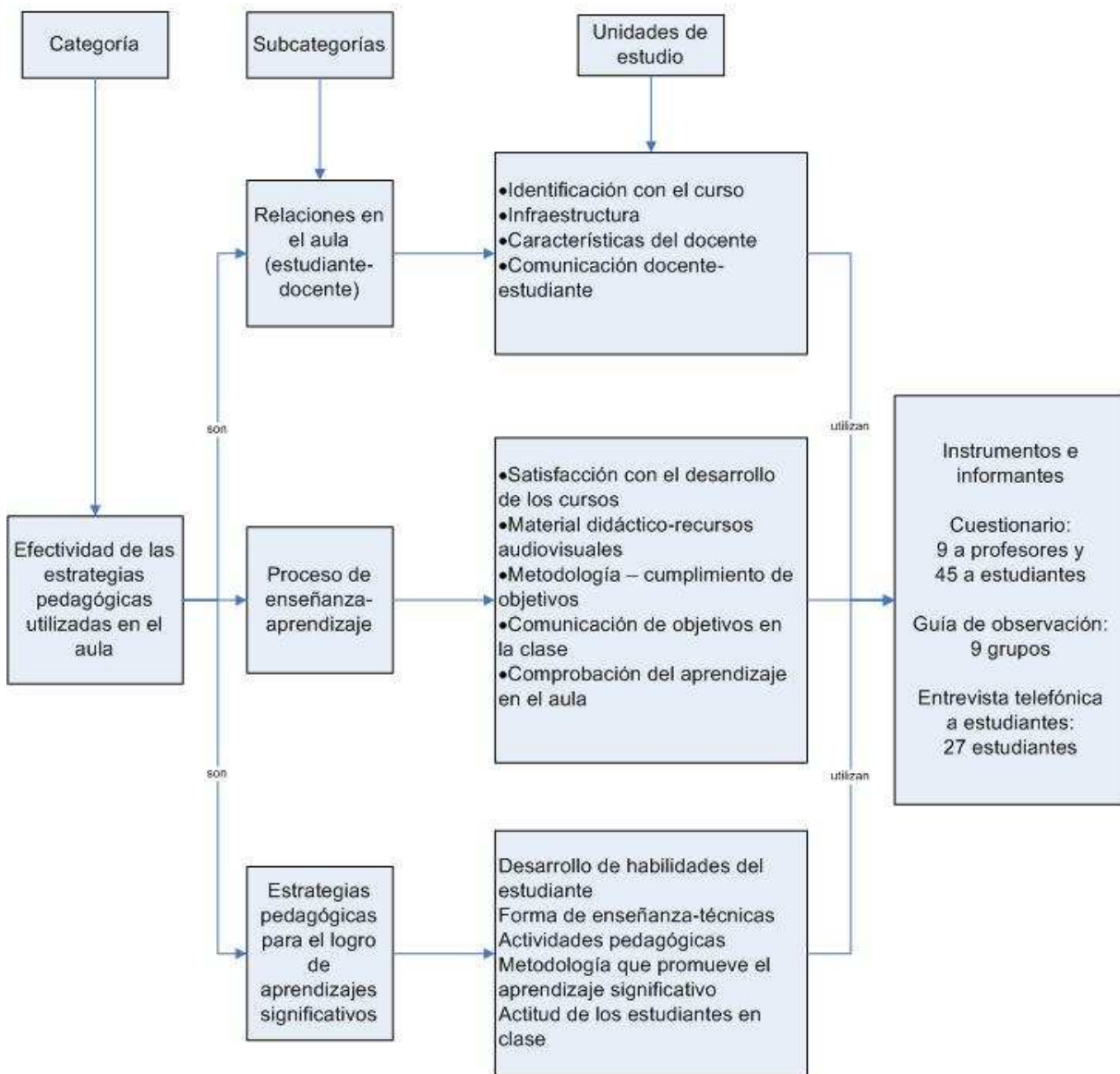
- Actitud del estudiante en clase

Los instrumentos que se utilizan para obtener información sobre la efectividad de los métodos pedagógicos utilizados en el aula son:

- Guía de observación
- Cuestionarios aplicados a profesores y estudiantes
- Entrevista telefónica a estudiantes

Para tener una visión más amplia acerca de lo que las autoras pretenden demostrar en relación con la efectividad de los métodos pedagógicos utilizados en el aula; se elaboró un mapa conceptual donde se denota en forma sintetizada, lo que se ha mencionado.

Mapa conceptual No. 1
Categorías de análisis y forma de obtener información



Fuente: elaboración propia

Análisis de los datos

Para el análisis de los datos de esta investigación, se utilizó la triangulación de los datos, la cual se entiende como la forma de verificar la información que considera diferentes fuentes, métodos y herramientas utilizadas para obtenerla, así como las versiones de diferentes investigadores. Es una de las técnicas más importantes de la investigación cualitativa, se enriquece de la observación, la entrevista y los cuestionarios aplicados a los estudiantes y docentes de la muestra mencionada en este trabajo (asesoría de la M.Ed. Hidalgo).

El proceso lógico y natural que conlleva esta investigación se refiere a los siguientes pasos:

- Revisión de los datos recopilados con el propósito de obtener categorías y subcategorías para el análisis correspondiente del pensamiento de los actores sociales, de acuerdo con las fuentes de información (docentes y estudiantes).
- Discusión de resultados mediante la técnica de la triangulación con base en las categorías y según fuentes de información: análisis documental, consulta a los profesores y estudiantes, o sea, se trianguló para el análisis de resultados la información obtenida de las entrevistas y cuestionarios a estudiantes, cuestionarios a profesores y las observaciones realizadas en clase.
- Identificación de hallazgos significativos, mediante la confrontación de los resultados.

CAPÍTULO IV

Análisis e interpretación de los resultados

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

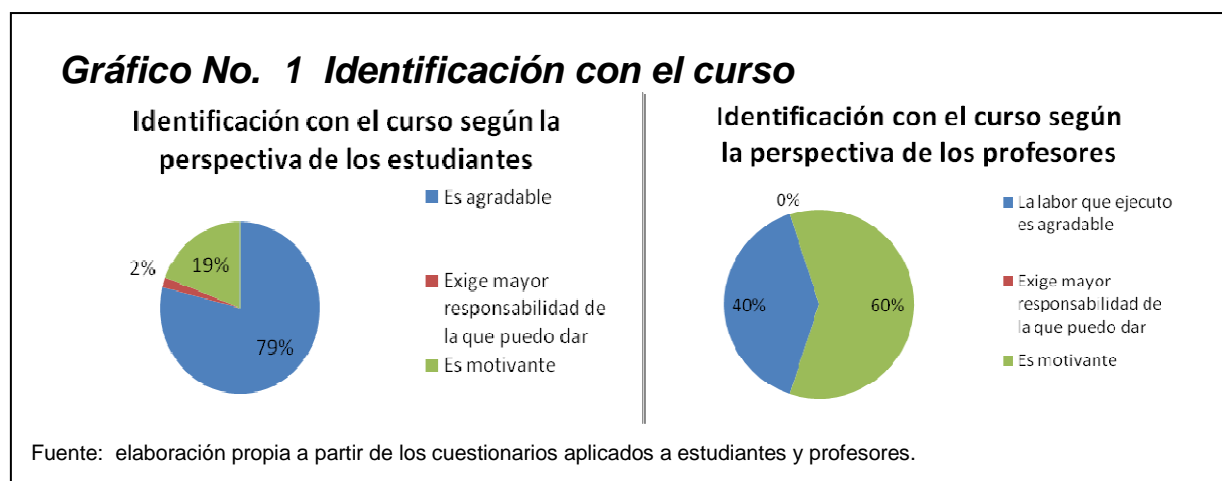
Para la presentación y el análisis de los datos, se parte de la información recabada en los cuestionarios aplicados, entrevista y observación directa en el aula. A continuación se detalla la información obtenida en la investigación sobre las subcategorías identificadas: relaciones en el aula profesor-estudiante, proceso de enseñanza y aprendizaje y estrategias pedagógicas para el logro de aprendizaje significativo. Las unidades de estudio son: desarrollo de habilidades del estudiante, forma de enseñanza-técnicas, actividades pedagógicas, metodología que promueve el aprendizaje significativo, actitud del estudiante en clase, satisfacción con el desarrollo de los cursos, material didáctico-recursos audiovisuales, metodología-cumplimiento de objetivos, comunicación de objetivos en clase, comprobación de aprendizaje en el aula, identificación con el curso, infraestructura, características del docente, comunicación docente-estudiante.

Interpretación y análisis de subcategorías y unidades de estudio

Primera subcategoría: relaciones en el aula estudiante-docente

A continuación se describen las percepciones del docente y del estudiante sobre las relaciones en el aula. Al respecto, el análisis y la interpretación se desarrolla de acuerdo con las unidades de estudio correspondientes.

1. Identificación con el curso



Según se desprende de la información del gráfico No. 1, la mayor parte de los estudiantes y profesores indican que el curso es agradable, entendida ésta como una sensación de bienestar no así, la motivación, la cual conlleva a interés.

Podemos decir, entonces que existe congruencia entre ambas percepciones respecto de la identificación de los profesores y los estudiantes con los cursos recibidos por los alumnos e impartidos por los docentes.

2. Infraestructura

En general, la mayoría de los informantes indica que la infraestructura de las aulas es buena para desarrollar las clases. Algunos comentarios emitidos por los estudiantes y profesores son los siguientes:

- “A veces cuesta organizar el aula para trabajar en grupos pues las mesas son grandes”.
- “En realidad las condiciones son óptimas, lo que permite un buen desempeño de las mismas”.
- “La nueva infraestructura universitaria permite mayor comodidad y satisfacción al recibir las lecciones en aulas amplias, con buena ventilación e iluminación, lo cual produce un ambiente de armonía y tranquilidad, así como buena disposición para aprender.”

Con estos comentarios se puede inferir que este es un factor positivo y que los estudiantes se adaptan con facilidad en un modelo integral con su nueva infraestructura.

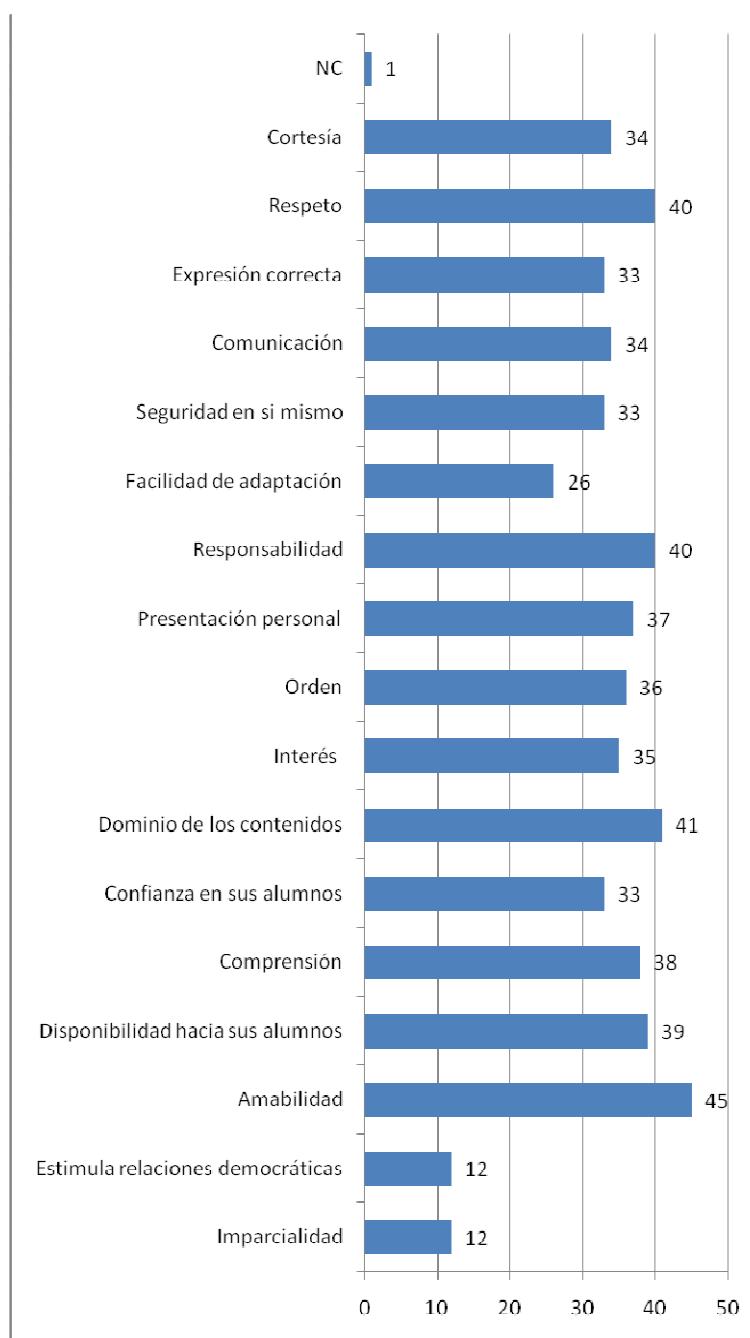
3. Características del docente

Las características de los docentes externadas por los estudiantes, de acuerdo con los gráficos No. 2 y No. 3 que seguidamente se exponen, se enfoca en los docentes como personas equilibradas en valores y actitudes deseables, en concordancia con las características del perfil actual de un educador quien debe darle seguimiento a los procesos de enseñanza-aprendizaje para el logro de aprendizajes significativos.

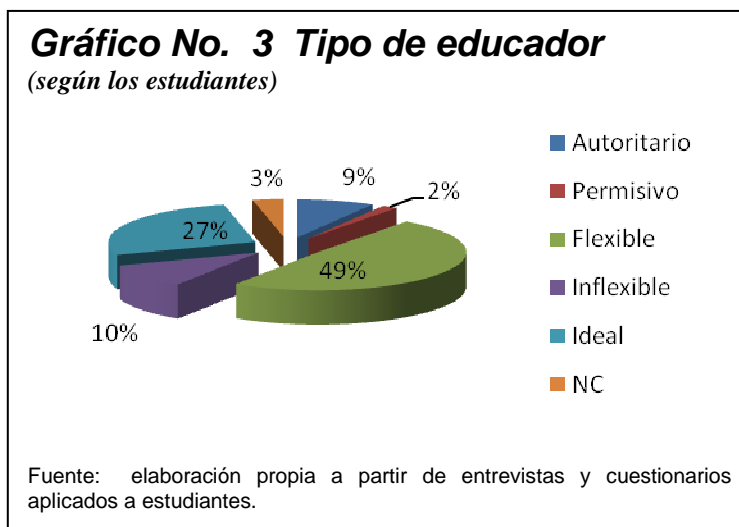
Tanto en el marco teórico y el modelo pedagógico de la UNA, se describe características necesarias que debe poseer el docente: capacidad reflexiva, iniciativa, dinamismo, creatividad, capacidad de comunicación, compromiso ético y

responsabilidad frente a sí mismo para cumplir con el cometido esperado con efectividad; todo lo cual se refleja en el gráfico que sigue, referente a la personalidad del profesor.

Gráfico No. 2 Personalidad del docente
(según la percepción de los estudiantes)



Fuente: elaboración propia a partir de entrevistas y cuestionarios aplicados a estudiantes .



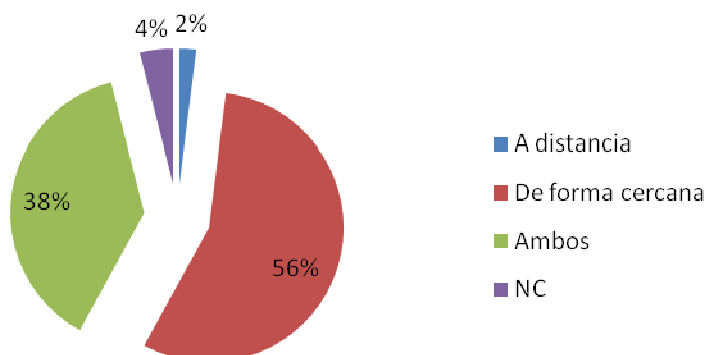
Además, como se muestra en el gráfico No. 3, la mayoría de estudiantes anotan la característica de un tipo de docente flexible, lo que se complementa con la información del gráfico anterior (No. 2), respecto a las características del perfil docente actual, lo cual demuestra un equilibrio en la tipología. Coinciden con la percepción de los docentes donde un porcentaje significativo (64%) indica la flexibilidad como característica.

4. Comunicación entre docente y estudiante

Se pudo observar y así lo confirma la entrevista a estudiantes, que la comunicación entre docente y estudiante es permanente, respetuosa y eficaz; no así tan efectiva entre docentes, principalmente en el área de inglés porque se evidencia que existen problemas de coordinación y cooperación en el uso de los laboratorios, según lo comentado por los informantes.

La comunicación es congruente con las teorías pedagógicas modernas, las cuales, recomiendan el acercamiento del profesor con el estudiante, en este sentido el gráfico No. 4 muestra que el diálogo entre profesores y estudiantes en un porcentaje alto de opiniones (54%), es en forma cercana, algunas veces también se combina con la aplicación en forma distante por algunos de los actores, o sea, docentes y estudiantes.

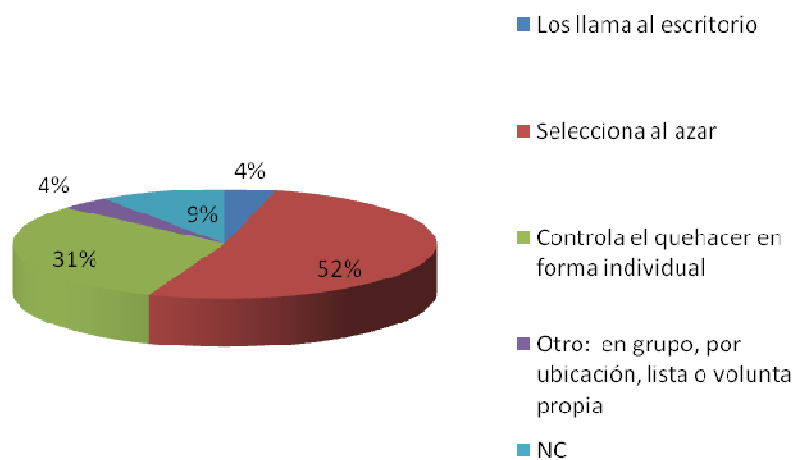
Gráfico No. 4 Propicia el diálogo con los estudiantes
(según la percepción de los alumnos)



Fuente: elaboración propia a partir de entrevistas y cuestionarios aplicados a los estudiantes.

Respecto de la participación de los estudiantes en la clase, la forma en que el profesor la propicia, de acuerdo con el gráfico siguiente (No. 5), prevalecen las opiniones de que el profesor selecciona al azar y controla el quehacer individual del estudiante.

Gráfico No. 5 Formas de propiciar el profesor la participación de los estudiantes
(según el criterio de los estudiantes)



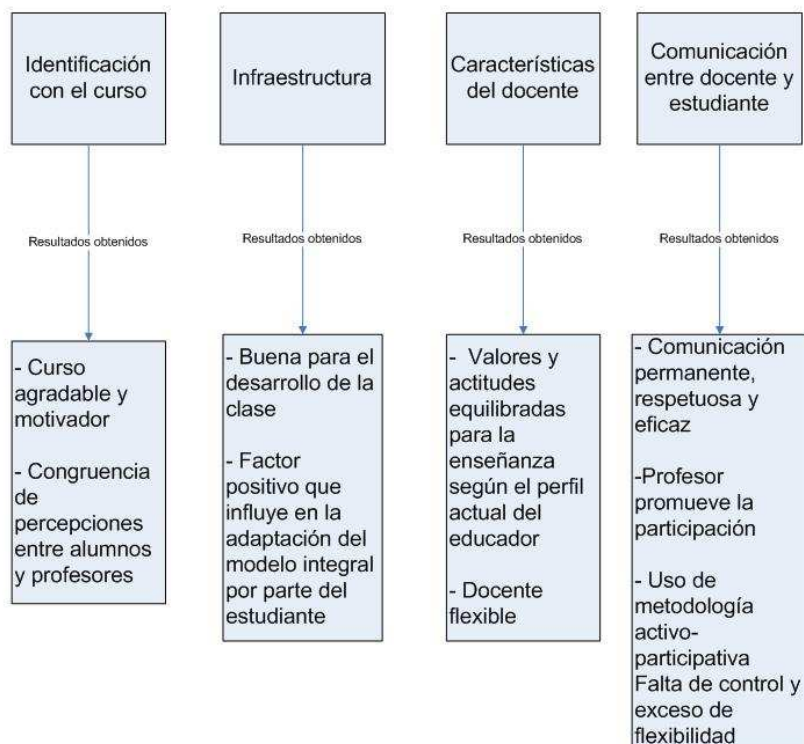
Fuente: elaboración propia a partir de los cuestionarios y entrevistas aplicados a los estudiantes.

Al comparar la información dada por los estudiantes, el profesor promueve la participación por su iniciativa. Los estudiantes indican que son los que se les

selecciona al azar, también controla y observa el trabajo cotidiano, y a veces consulta en el escritorio, o llama por lista o espera que sea por voluntad propia. Sin embargo, desde la perspectiva de los profesores, para la participación se selecciona al azar (38%), un 46% dice que controla el quehacer en forma individual, un 8% llama al escritorio y un 8% indican otras formas. Llama la atención que en las observaciones hechas en el aula, se observó una aplicación de la metodología activa-participativa con los estudiantes involucrados en las actividades del aula, pero también se evidenció falta de control de la clase por exceso de flexibilidad y distracción por parte de algunos estudiantes.

El aprendizaje significativo es mayor cuanto más interesante sea la clase; para este propósito se requiere el aporte de ambos: docente y alumno.

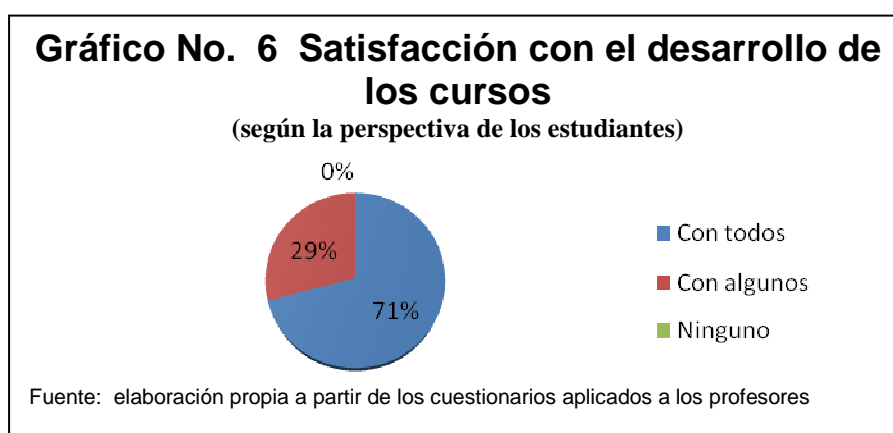
Subcategoría: Relaciones en el aula estudiante - docente



Segunda Subcategoría: proceso de enseñanza-aprendizaje

Esta segunda subcategoría de análisis representa todas aquellas características relacionadas con la forma en que se lleva a cabo el proceso de mediación en el aula, al respecto se obtiene información sobre las unidades de estudio de: la satisfacción en el desarrollo del curso, material didáctico y recursos audiovisuales, metodología y cumplimiento de objetivos, comunicación de objetivos en la clase y comprobación del aprendizaje en el aula.

1. Satisfacción con el desarrollo de los cursos



Las siguientes expresiones dadas por los estudiantes, confirman su satisfacción con el desarrollo de los cursos al igual que lo que se observó en el gráfico anterior.

- “Me siento muy a gusto en todas las clases, el profesor se preocupa por la calidad y la comprensión de la materia, lo que permite incrementar mi conocimiento y lo puedo aplicar en el trabajo y para la vida.”
- “Uno va aprendiendo en todas las clases... en todas me siento a gusto.”
- “Porque me ayuda en mi trabajo porque nos enseñan a ser profesionales y aprendemos a ser mejores personas, además, uno se divierte y aprende a la vez.”
- “El ambiente de la clase se adapta a la materia que se da en el momento. La forma de cómo se enseña también.”

De acuerdo con el criterio dado por los estudiantes en los cuestionarios, la mayoría está plenamente satisfecho con todos los cursos, sin embargo un porcentaje

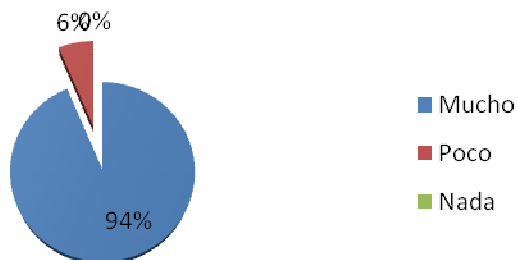
pequeño (29%) pero importante de considerar, opinó insatisfacción con algunos de éstos, aún cuando para los nueve profesores los estudiantes si están completamente satisfechos con todos los cursos.

Por otra parte, respecto a la satisfacción con los objetivos y contenidos, se muestra en el siguiente gráfico (No. 7) que casi la totalidad de informantes (94%) opinan que están conformes con el manejo de objetivos y contenidos en el aula y por consiguiente con la metodología aplicada, pues ésta no se puede ver en forma aislada, lo cual se corrobora con los siguientes criterios:

- “los objetivos y contenidos el profesor los adapta a lo que pide”
- “son los necesarios”
- “porque he ampliado mis conocimientos”
- “son los adecuados al curso”
- “son excelentes profesores”
- “ya que siempre podemos desarrollarlos en clase y sin presión”
- “porque se cumplieron y aplicaron en cada persona generando agrado de todos”
- “cumple con todas mis expectativas y abarcan toda la información y materia necesaria que se ocupa saber para la carrera”
- “el curso es bastante claro y ordenado en el transcurso del ciclo”
- “depende del curso y del profesor”
- “siempre se sigue con un orden para que el estudiante vaya entendiendo”
- “se acomodan a la actualidad”
- “todo nos lo explican al iniciar las clases y conforme pasa todo se va viendo”
- “creo que el personal está muy bien capacitado”
- “todos cumplen los objetivos y se ajustan a la realidad”

Gráfico No. 7 Satisfacción con los objetivos y contenidos incluidos en los cursos

(según la percepción de los estudiantes)



Fuente: elaboración propia a partir de los cuestionarios y entrevistas aplicados a los estudiantes.

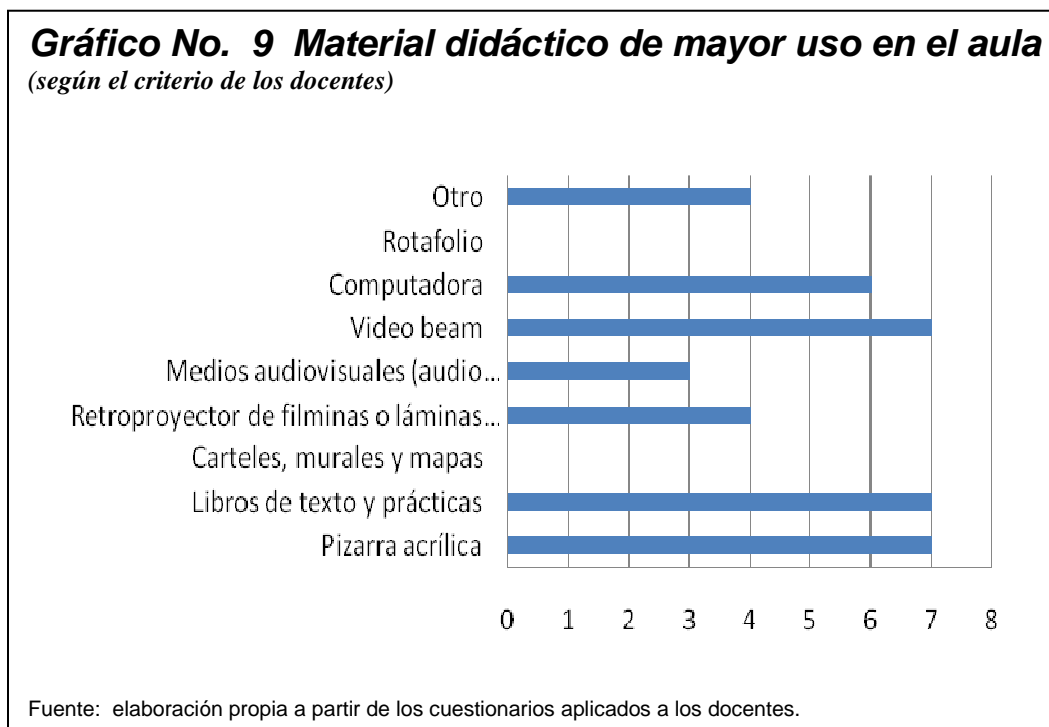
2. Material didáctico y recursos audiovisuales

Gráfico No. 8 Material didáctico de mayor uso en el aula

(según el criterio de los estudiantes)



Fuente: elaboración propia a partir de los cuestionarios y entrevistas aplicados a los estudiantes



Es importante resaltar que algunos profesores utilizan acciones pedagógicas como: actividades de ejecución, análisis, síntesis, experimentación, discusión y enseñanza programada, con el fin de promover el aprendizaje significativo, en el aprender haciendo, en otras palabras aplicación de la teoría constructivista.

En este aspecto la percepción del uso de los recursos pedagógicos es semejante. Se puede observar en los gráficos No. 8 y No. 9 que los materiales didácticos tradicionales demuestran mayor representatividad en comparación con los recursos audiovisuales. Asimismo, son parte de una estrategia didáctica cuyas actividades orientan las experiencias propiciando el aprendizaje significativo a través de estos materiales que resultan ser recursos auxiliares, un apoyo efectivo en el proceso pedagógico. Es importante resaltar la variedad de recursos de apoyo utilizados por los docentes que mantienen motivados a los educandos y logra el objetivo de la clase.

Lo anterior se reafirma con los siguientes comentarios expresados por los estudiantes: “Se hace ver que es necesario lo que se aprende”, “estimula”, “prepara las clases amenas, esto estimula el aprendizaje porque es práctico y aprendemos más”, “al ser participativo uno repasa a la vez”. También se puede ver la necesidad

de los estudiantes de expresar no solo lo bueno respecto al desarrollo de sus clases, como por ejemplo: “Se hace la clase agradable, pero necesita algo más práctico, más cotidiano”, “el curso se desarrolla de una manera más amena con el uso del equipo multimedia”, “el curso es muy enriquecedor, pero no se presta para ser interactivo”, “a veces las clases no son tan dinámicas”, “... no se ve la imagen de la computadora en donde la profe puede explicar”. Además, respecto a los recursos didácticos que utilizan los profesores, de acuerdo con el gráfico No. 10, se tiene que utilizar todos.

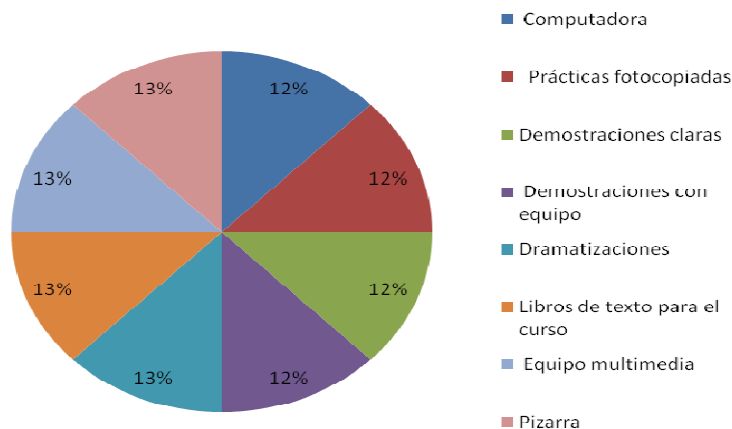
Por otro lado externan acotaciones tales como:

- “Utiliza reflexiones.” - “Nos motiva con premios.”
- “Nos trae chocolatitos.” - “Motivaciones en el *videobeam*.”
- “A veces realiza prácticas.”

A pesar de que los premios se ubican en el modelo conductista que refuerza el comportamiento positivo, son fuente de motivación que orientan las actividades a un aprendizaje efectivo.

En cuanto al uso del recurso audiovisual, está comprobado que la persona mantiene la atención en mayor grado mediante imágenes, colores y sonidos, por consiguiente ilustra y complementa la información, resulta más atractivo para el alumno, y es un apoyo para el docente ya que refuerza el mensaje oral. Por lo tanto, representa un recurso eficaz para la consecución de objetivos.

Gráfico No. 10 Recursos didácticos utilizados por el profesor para impartir la clase (según criterio de los estudiantes)

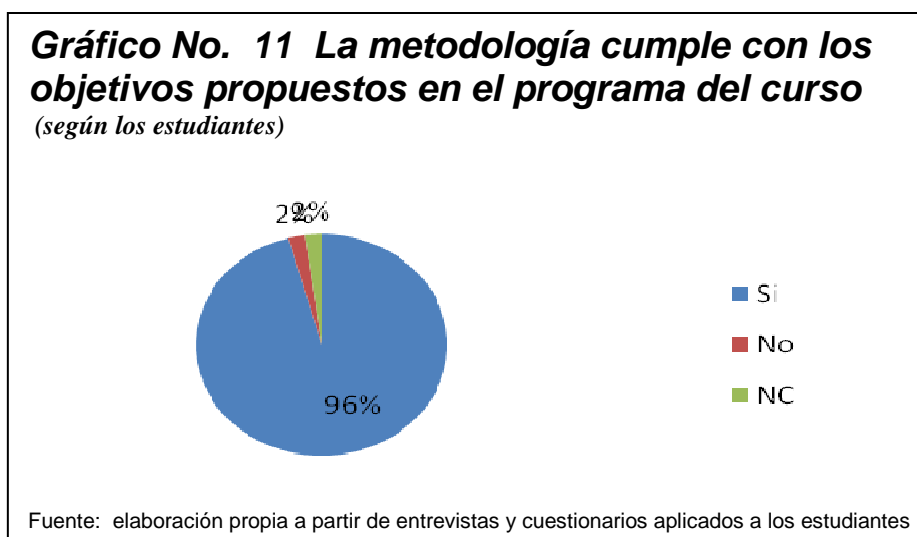


Fuente: elaboración propia a partir de la entrevista telefónica aplicada a los estudiantes .

Se menciona que los académicos utilizan todos los recursos didácticos indicados en el gráfico No. 10, se da un equilibrio entre los recursos actuales y tradicionales, aún cuando el equipo multimedia es el de mayor uso.

En cuanto a la atención individual, la mayoría indica que hay disposición por parte del docente, los otros mencionan que los alumnos no asisten a las horas de atención al estudiante sino, se quedan al finalizar la clase cuando lo requieren.

3. Metodología- cumplimiento de objetivos



En este gráfico No. 11, se demuestra la efectividad en la metodología empleada ya que de acuerdo con la opinión de los estudiantes si se cumplen los objetivos del curso, indicado así por un 96% de informantes. Al respecto, se exponen los criterios externados:

- “Sí, porque se ven todos los temas del programa.”
- “El alumno entiende la materia vista en clase.”
- “Se aprende bastante.”
- “A veces unas clases necesitan más tiempo, por lo que otros objetivos no se desarrollan adecuadamente.”

4. Comunicación de objetivos en la clase



Con base en las respuestas obtenidas de acuerdo con el gráfico No. 12, los estudiantes indican que la mayoría de los profesores sí comunican los objetivos en cada clase, en muy pocos casos han notado falta de programación y que algunos docentes entregan el programa al inicio del curso, pero no comunican los objetivos por desarrollar en las siguientes clases.

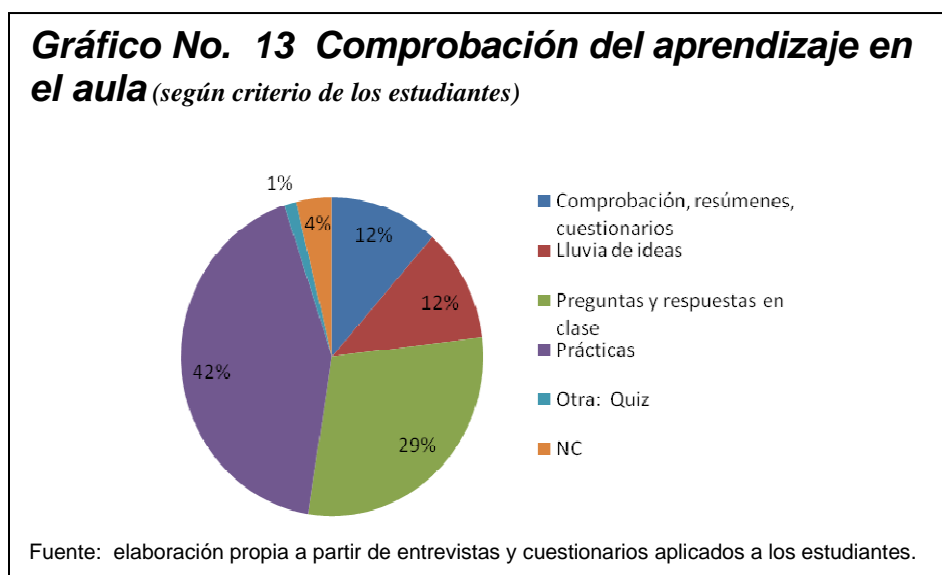
Pocos docentes se refieren a otras figuras del planeamiento como evaluaciones y prácticas, omitiendo este aspecto. No obstante, se cumplen los objetivos propuestos según los cronogramas y planeamientos analizados por las investigadoras y a partir de la observación de clases, se afirma el cumplimiento de objetivos en la mayoría de los cursos, quienes a la vez externan gran satisfacción con su desarrollo.

La clase se fundamenta en un plan de lección donde se demuestra la congruencia entre las actividades desarrolladas y la programación del día. En muy pocos casos las indicaciones dadas al inicio de la clase no se cumplen en el transcurso de la lección.

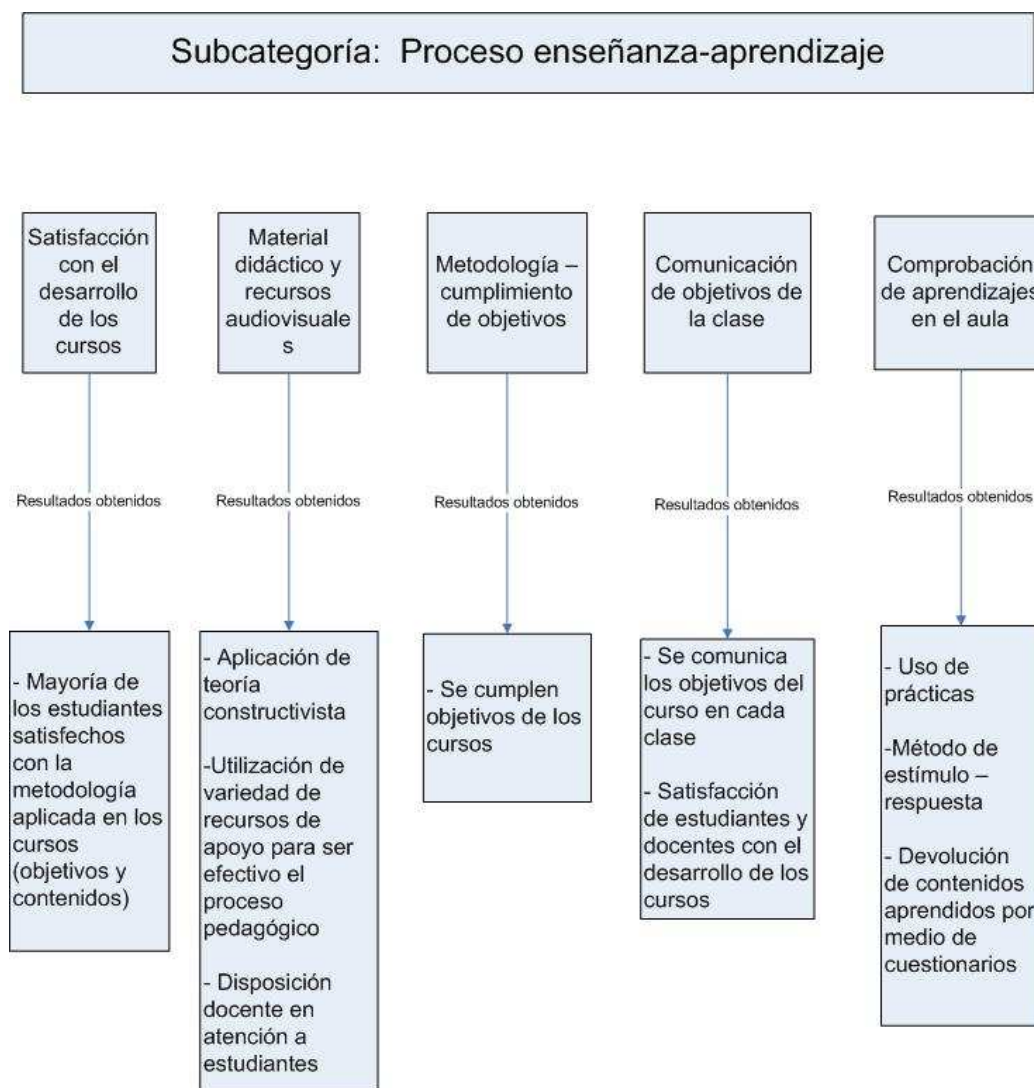
Algunas opiniones de los informantes manifestadas al respecto, son las siguientes:

- “Se adapta a lo que pide.”
- “Son los necesarios.”
- “He ampliado mis conocimientos.”
- “Son los adecuados al curso.”
- “Siempre podemos desarrollarlos en clase y sin presión.”
- “Se cumplieron y aplicaron en cada persona generando agrado.”
- “Cumple con todas mis expectativas y abarcan toda la información y materia necesaria que se ocupa saber para la carrera.”
- “El curso es bastante claro y ordenado en el transcurso del ciclo.”
- “Siempre se sigue con un orden para que el estudiante vaya entendiendo.”
- “Contenidos actuales.”
- “Se cumplen los objetivos y se ajustan a la realidad.”
- “Sí porque se ven todos los temas del programa.”
- “El alumno entiende la materia vista en clase.”
- “A veces unas clases necesitan más tiempo, por lo que otros objetivos no se desarrollan adecuadamente.”

5. Comprobación de los aprendizajes en el aula



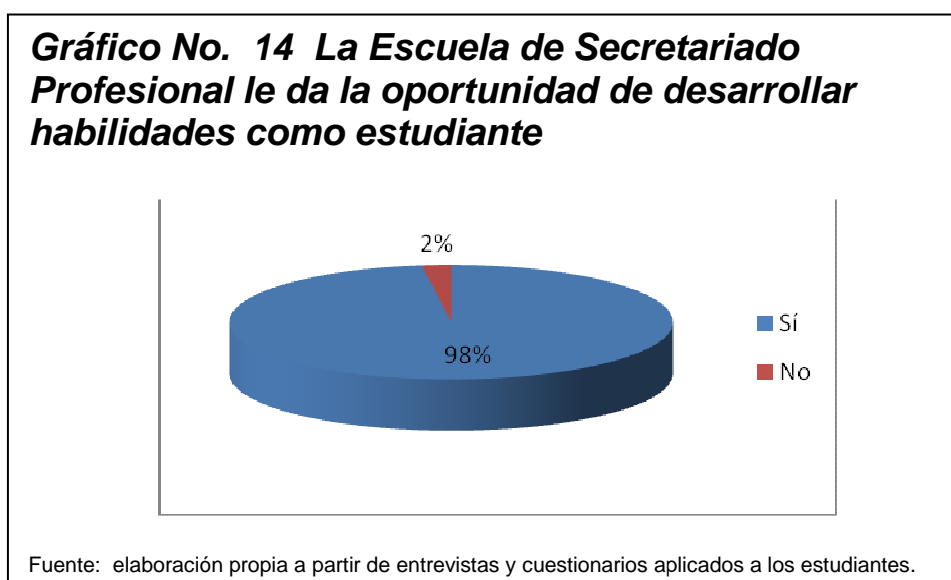
Según el gráfico No.13, respecto a la comprobación del aprendizaje en el aula, los estudiantes manifiestan que se utiliza las prácticas en un 54% para la comprobación del aprendizaje en el aula, o sea, se ubica en el modelo constructivista que se aprende en la construcción y apropiación del conocimiento, y el 29% manifiestan otras formas de comprobar los aprendizajes, las cuales corresponden al modelo conductista mediante el estímulo-respuesta para lograr los comportamientos deseados por el docente. El porcentaje restante (16%) se refiere al modelo tradicional academicista, el cual se orienta en la comprobación mecánica de los aprendizajes mediante una devolución de contenidos aprendidos. Un 1% de informantes no responde a la pregunta.



Tercera Subcategoría: estrategias pedagógicas para el logro de aprendizajes significativos

Algunas de las formas en que el docente orienta sus procedimientos para el logro de resultados efectivos en el aprendizaje, se describen a continuación mediante unidades de estudio como: desarrollo de habilidades, forma de enseñanza-aprendizaje, actividades pedagógicas, metodología-cumplimiento de objetivos y actitudes de los estudiantes en la clase.

1. Desarrollo de habilidades del estudiante

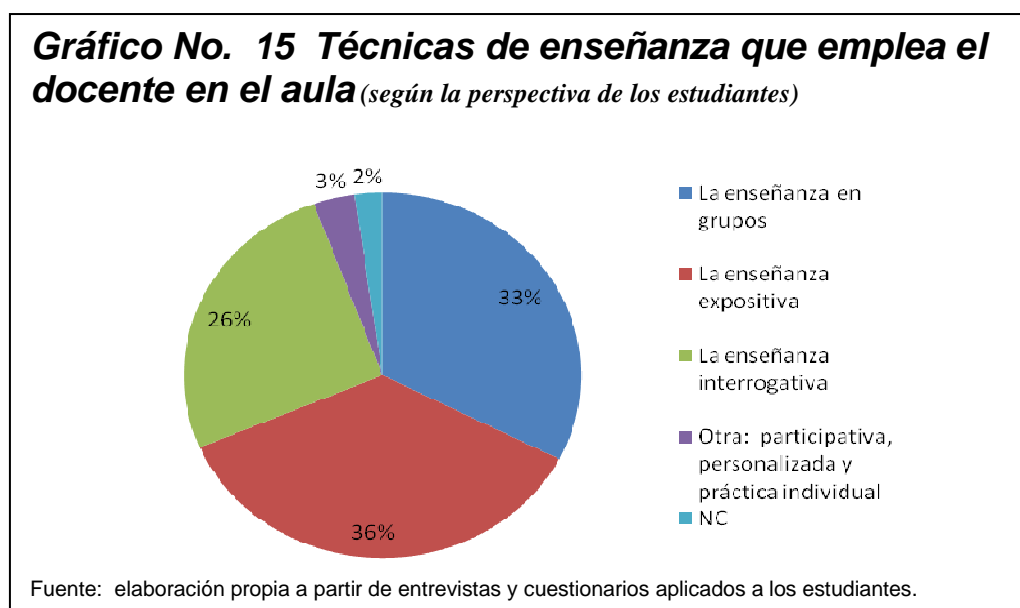


Según los datos arrojados por el cuestionario, como se demuestra en el gráfico No.14, el 98% de alumnos indican que en la Escuela sí se desarrolla habilidades como estudiante mientras que solo un 2% no. Se deduce que las estrategias pedagógicas aplicadas por los docentes son efectivas para el desarrollo de los contenidos y la consecución de objetivos en el aula y aplicación en la vida laboral y cotidiana. Algunos de los comentarios externados por los estudiantes sobre la atención a sus particularidades por parte del profesor son:

- “Ha sido agradable el trato siempre se enseña tanto aprendizaje teórico como para la vida.”
- “Se practica mucho en clase, se aprende mucho.”
- “Tiene lo necesario para un buen desempeño.”

- “Es mejor que el cole, ha desarrollado más mi creatividad con las tareas asignadas.”
- “Damos nuestra opinión y de ahí hacemos bastantes cosas y lo aplico en mi trabajo.”
- “Porque me ha hecho mejor persona con lo del proyecto de formación profesional dual.”
- “Siempre están muy al pendiente del estudiante.”

2. Forma de enseñanza (técnicas)



Los profesores y los estudiantes tienen la misma percepción sobre cómo se orientan los procedimientos, la organización y la dirección del proceso de enseñanza-aprendizaje, lo cual se muestra en las técnicas utilizadas en el gráfico No. 15.

Gran parte de los estudiantes (36%) dice que en las clases se utiliza la técnica magistral o expositiva; lo cual coincide con las opiniones reflejadas en el gráfico No. 15 sobre la forma de enseñanza. Aunque un 33% incluye la enseñanza en grupos, es importante incorporar otras técnicas más innovadoras y dinámicas ya que ésta corresponde a una técnica tradicional, lo mismo para la enseñanza interrogativa.

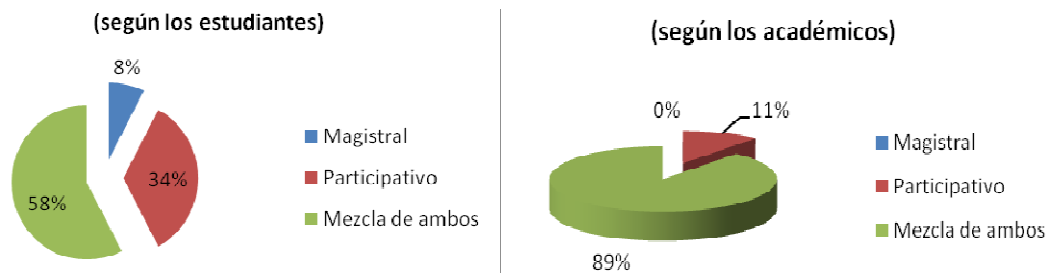
Existe igual percepción entre el docente y el estudiante en las técnicas de enseñanza aplicadas pues los grados de diferencia son mínimos. De acuerdo con la

información suministrada se conjugan los métodos de enseñanza pasivo, activo, conductista, constructivista y social-cognitivo.

Algunos aspectos importantes a resaltar de las técnicas de enseñanza mencionadas en el gráfico No. 15, es que la interrogación, que ocupa un porcentaje significativo de respuesta ha sido siempre una estrategia didáctica utilizada por todos los docentes y en la percepción de los informantes se ve como un modelo tradicional academicista o conductista; sin embargo, esta conversación o diálogo basado en preguntas o respuestas no necesariamente es de tipo memorístico; sino, que estimula la capacidad crítica; propicia la participación activa del estudiante y la motivación requerida para la construcción del nuevo aprendizaje; además, es una condición necesaria para constatar el cumplimiento del programa de estudio y reforzar las conductas según los objetivos planteados, dependiendo del docente, puede ser una técnica valiosa para el proceso de mediación. Hay que resaltar, de acuerdo con la opinión de los informantes, que las técnicas interrogativas se utilizan constantemente en los diversos momentos de la clase. Se emplean preguntas de repaso, preguntas de estímulo, preguntas de motivación y preguntas naturales respecto a contenidos desarrollados.

En cuanto al trabajo en grupo, estimula la crítica positiva, ayuda a la resolución de problemas, fomenta el compañerismo y promueve un mejor desempeño; actualmente se sabe que esto es una competencia necesaria que exige el mercado laboral, por lo tanto también podría ser desarrollada para lograr efectividad en el proceso. Además, en la entrevista se evidenció que lo más utilizado en las clases son las prácticas individuales y grupales.

Gráfico No. 16 Formas de enseñanza



Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios aplicados a los profesores y estudiantes.

De acuerdo con las respuestas obtenidas de los informantes, se observó que no hay concordancia en cuanto a la aplicación del método magistral, el método participativo y la mezcla de ambos, ya que los docentes indican que del todo no se aplica la clase magistral, aún cuando algunos estudiantes manifiestan que sí; sin embargo, también indican que las clases son dinámicas en su mayoría. Además, es importante anotar que los docentes consideran su forma de enseñanza utilizando lo magistral y lo participativo en la mayoría de los casos, no así los estudiantes entrevistados.

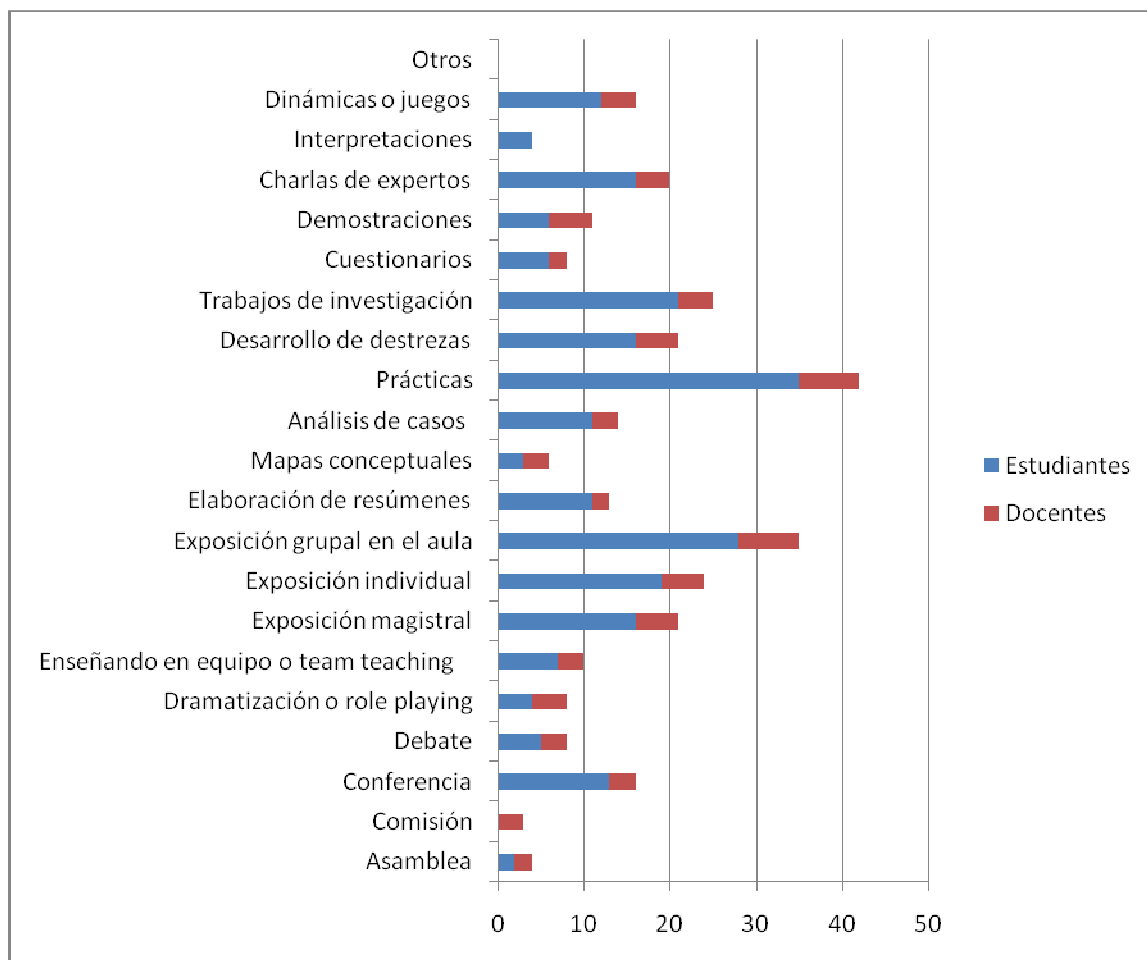
No cabe duda, que los docentes utilizan formas de enseñanza donde combinan las clases magistrales con la participación activa de los estudiantes, en este sentido, hay variedad en la forma de enseñanza y las técnicas utilizadas en la clase.

Posiblemente el educador tiene la concepción de que este método es totalmente pasivo, sin embargo, incluye imágenes, carteles, audiovisuales que en forma organizada los resultados son efectivos por lo que el estudiante no está inactivo totalmente.

3. Actividades pedagógicas

Las actividades pedagógicas que se mencionan en el gráfico No. 17 son algunas de las más comunes a utilizar en el aula.

Gráfico No. 17 Actividades pedagógicas que se utilizan en el aula
(según la perspectiva de los profesores y estudiantes)



Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas y los cuestionarios aplicados a los docentes y estudiantes.

Según lo expresado por los profesores y la información que manifiestan los estudiantes, se demuestra la congruencia en la opinión de los dos tipos de informantes en cuanto a la frecuencia con que se aplican diversas y novedosas actividades pedagógicas en el aula. Las actividades que más se emplean son: prácticas, exposición grupal y trabajos de investigación; no hay innovación en cuanto al desarrollo de técnicas metodológicas.

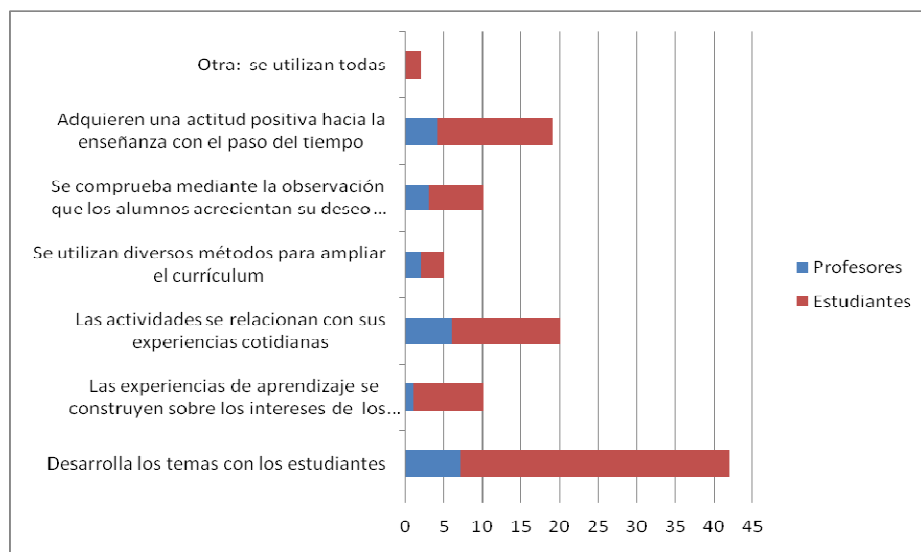
A pesar de que las actividades citadas en este gráfico y corroboradas con las observaciones en el aula, se circunscriben la mayor parte a trabajos en grupo, son actividades que obedecen a una programación realizada por el docente, otras son de

elección del estudiante y crean niveles importantes de liderazgo en el discente. El docente termina siendo un facilitador en dicho proceso, lo cual es positivo de acuerdo con las corrientes pedagógicas actuales; así pues, el modo de conformar y realizar trabajos grupales puede convertirse en un estilo novedoso de aprender, lo que contribuye a su formación para la vida.

4. La metodología que promueve el aprendizaje significativo

Sobre ¿si la metodología utilizada por los docentes promueve aprendizajes significativos? Se tiene como referencia aspectos como: clases participativas, uso de estrategias que motivan al estudiante y si se promueve el aprendizaje significativo. Con respecto a las clases que se desarrollan, cabe resaltar que en la entrevista casi todos los estudiantes indicaron que “si aprenden mediante la metodología utilizada por el docente” tal y como se muestra en el gráfico No. 18.

Gráfico No. 18 *Cómo hace su profesor la clase participativa (según la información suministrada por los discentes y los profesores)*



Fuente: elaboración propia a partir de las entrevistas y los cuestionarios aplicados a los estudiantes y profesores.

El mayor porcentaje corresponde al desarrollo de los temas con los estudiantes, es decir, el docente guía al discente en cada situación de aprendizaje y

es un facilitador de dicho proceso. En otras palabras, se aplica la técnica activo-participativa.

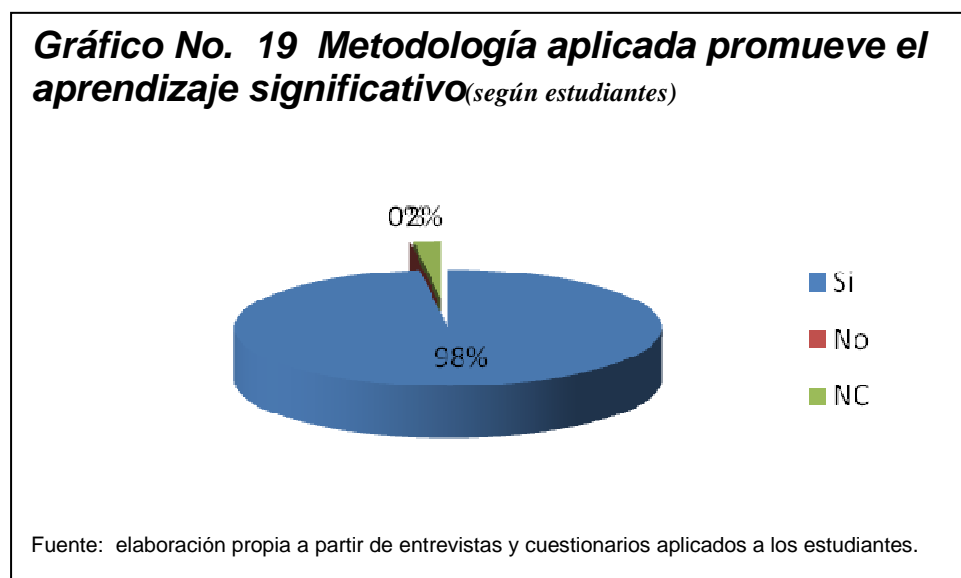
Es importante resaltar que el segundo porcentaje considera el interés de los alumnos en las experiencias de aprendizaje, lo cual es promovido también, por los modelos pedagógicos actuales. Como se puede observar, los profesores desarrollan sus clases con actividades participativas respondiendo a los intereses y experiencias de los estudiantes.

El empleo de estrategias de aprendizaje para motivar a los alumnos, de acuerdo con la opinión de la mayoría de los estudiantes y los docentes, sí se aplica y prevalece en cada sesión de trabajo.

Cabe resaltar esta frase de uno de los informantes:

- “cuando nos ve cansados inventa una dinámica para despertarnos y se aprende a la vez porque proporciona material valioso.”

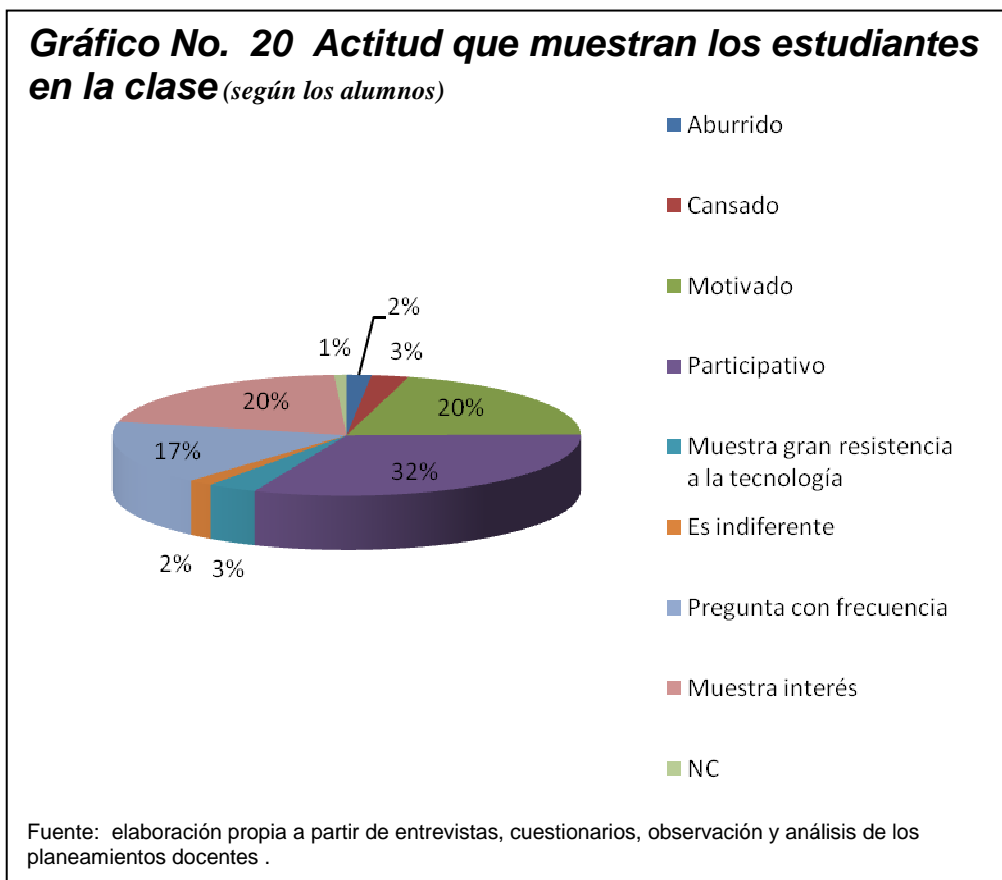
Además, al consultar a los informantes sobre si la metodología aplicada promovía el aprendizaje significativo, el gráfico No. 19 nos muestra que casi la totalidad opinan que sí.



De acuerdo con los criterios externados, el estudiante asocia aprendizaje significativo con hacer la clase agradable; sin embargo, tal acepción no corresponde

con este término debido a que éste significa que demuestra un particular interés por aprender algo que le es llamativo, novedoso y aplicable a la vida real.

5. Actitud de los estudiantes en la clase



De acuerdo con el gráfico No. 20, los porcentajes mayores en la opinión de los estudiantes indican que estos tienen participación, están motivados e interesados por las clases; muy pocos son los estudiantes que muestran actitudes negativas frente a la materia, esto quiere decir que el profesor está muy atento a que el estudiante no pierda la motivación por el tema que se desarrolla e implica un reto mayor para ellos. La respuesta del profesor coincide en cuanto a interés y motivación que percibe de sus estudiantes. Algunas manifestaciones puntuales de los estudiantes son:

- “Se practica mucho en clase los contenidos que necesitamos para la vida laboral”

- “Uno va aprendiendo paulatinamente, en todas me siento a gusto”
- “Me siento muy a gusto en todas las clases que llevo en este semestre”.

De acuerdo con la información recabada en la presente investigación y mediante la aplicación de los diversos instrumentos de investigación, se valora la efectividad de los métodos pedagógicos a través de su identificación y su aplicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje; es decir, el logro de objetivos a partir de las diversas técnicas, recursos y métodos pedagógicos en general, que responden a una organización del proceso en el aula, donde el docente tiene un papel preponderante para que el discente logre el aprendizaje significativo.

El orden adecuado de todos estos elementos no es una tarea fácil, demanda interés, conocimiento y planificación. Una de las tareas más importantes del docente es la de establecer qué hacer para enseñar y cómo iniciar una sesión de aprendizaje. Los métodos y las técnicas establecen el cómo se logra ese aprendizaje y contribuyen al cambio de conducta esperado.

La efectividad de las estrategias, recursos, métodos y procedimientos con que se desarrollan las clases se comprueban a través de las siguientes expresiones dadas por los estudiantes:

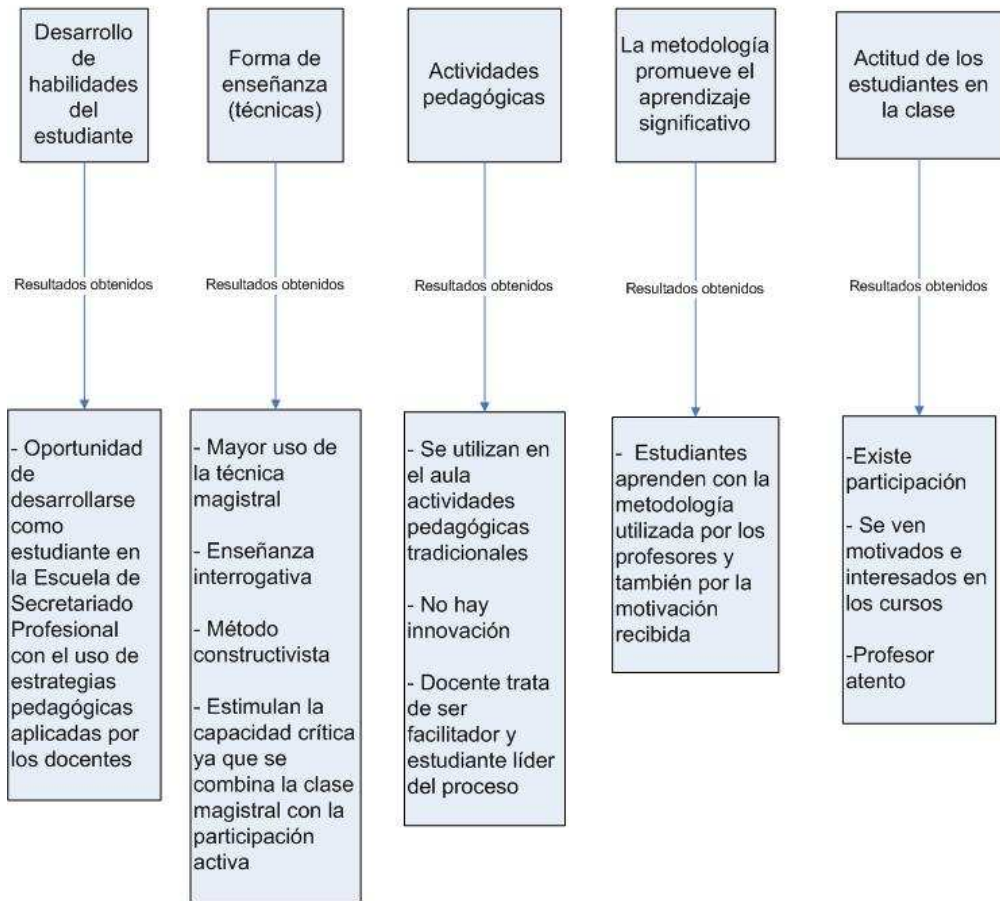
- “El aprendizaje obtenido les ayudará para el futuro.”
- “Se desarrollan situaciones reales de la oficina.”
- “Se practica el compañerismo.”
- “Se refuerza el aprendizaje mediante el repaso.”
- “La metodología es eficaz.”
- “Existe preocupación del profesor por que el estudiante aprenda.”
- “La metodología empleada es dinámica.”
- “Las clases son creativas.”

No obstante, manifiestan falta de innovación en técnicas y recursos didácticos aplicados en el aula, algunas de sus apreciaciones son:

- “Son un poco aburridas.”
- “Hacen falta más dinámicas y actividades.”
- “Se imparte mucha teoría.”
- “Hace falta más talleres y enseñanza personalizada.”

- “La implementación de un buen laboratorio.”
- “Falta de autoridad y liderazgo por parte de algunos profesores ya que se da desorden y mucha distracción en el aula.”
- “Necesidad de incluir temas más actuales.”
- “Propiciar el uso de charlas, audiovisuales y películas.”

Subcategoría: Estrategias pedagógicas para el logro de aprendizajes significativos



CAPÍTULO V

Conclusiones y recomendaciones

CONCLUSIONES

Respondiendo al problema ¿cuáles estrategias pedagógicas se aplican y cómo se emplean para lograr la efectividad que se persigue, según la naturaleza de los cursos, objetivos y contenidos de los programas del II semestre del I nivel de diplomado del año 2006, en las carreras de Bachillerato en Administración de Oficinas y Bachillerato en Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional? y a los objetivos planteados en la investigación, se concluye lo siguiente:

1. No es posible seguir pensando en la homogeneidad, con una metodología convencional o tradicional centrada en la enseñanza de los contenidos, los cuales se presentan ya ordenados y dispuestos para la comprensión, asimilación y sistematización en una forma pasiva en la que los estudiantes adquieren los conocimientos y se convierten en simples receptores de información. Se deben buscar nuevas formas de enseñar y aprender, pues no se pueden resolver “problemas nuevos con recetas viejas”.
2. De acuerdo con la información obtenida de los instrumentos, existe identificación de los estudiantes y docentes en los cursos con la motivación que es uno de los cometidos de las teorías pedagógicas modernas para el logro del aprendizaje significativo, así como la conformidad de los estudiantes sobre la atención individualizada y particular que reciben por parte de los profesores. También, la infraestructura actual de la Escuela de Secretariado Profesional coadyuva para este propósito en una forma integral en todo el proceso.
3. La personalidad del profesor contribuye al logro del aprendizaje significativo, el cual corresponde al de guía y facilitador que promueve el aprendizaje, según las teorías actuales mencionadas en el marco teórico, con lo cual los estudiantes se sienten satisfechos. No obstante, cabe agregar que de acuerdo con los procedimientos aplicados para el

desarrollo de algunas materias, el docente tiene un papel de instructor quien posee y transmite el conocimiento.

4. Se evidencia una excelente comunicación entre docente y discente, la cual forma parte de la metodología y su efectividad para el logro del aprendizaje significativo que es respetuosa y efectiva; no así, entre algunos docentes del área de inglés ya que hay problemas de coordinación administrativa. Cabe agregar que un porcentaje comunica los objetivos del curso al inicio de la clase, sin embargo, esto no se da en todos los cursos. Algunos docentes solo lo comunican cuando entregan el programa al inicio del curso. No obstante, es importante hacer del conocimiento de los estudiantes el objetivo que se persigue en la clase y se tenga presente en los tres momentos de la lección: introducción, desarrollo y conclusión.
5. Para la población estudiantil, los cursos suelen ser agradables, se muestran satisfechos con el desarrollo de los mismos, gracias a que son tomados en cuenta por sus profesores porque consideran sus necesidades y motivaciones, en otras palabras se aplica un método activo-participativo que les permite tomar confianza para el desarrollo de su vida profesional.
6. La manera de conducir el pensamiento y las acciones de los docentes para alcanzar los objetivos de los cursos, reflejan la organización y el esfuerzo del docente en la efectividad del proceso de enseñanza y aprendizaje.
7. Durante la observación en clase, se constató que el docente direcciona eficazmente la lección en los tres momentos de la situación de enseñanza-aprendizaje que nos sugieren los expertos: introducción, desarrollo y conclusión. Así por ejemplo, para la introducción el docente presenta técnicas motivantes como el análisis de una reflexión; para el momento del desarrollo se presentan con mayor regularidad la exposición, técnicas audiovisuales, la enseñanza individualizada, el trabajo en grupos en su mayoría, las cuales no dejan de tener su efectividad a pesar de que se ubiquen en las técnicas tradicionales. Para el momento de la conclusión el docente extrae las principales ideas, realiza una síntesis del desarrollo de la clase, el cual le permite corroborar el cumplimiento de objetivos.

8. También se pueda observar la claridad de indicaciones, el fomento de un trabajo colectivo y participación individual mediante la aplicación de las diversas dinámicas para el logro del aprendizaje significativo.
9. En cuanto a la aplicación de modelos pedagógicos se muestra una integración de los mismos, entre los que sobresalen:
 - a. El más significativo es el romántico-naturalista donde el estudiante es el centro o eje principal del proceso de enseñanza-aprendizaje, considerando sus necesidades e intereses.
 - b. El tradicional- academicista centrado en la transmisión de contenidos, a partir del programa y currículo que se aplica.
 - c. El modelo conductista también forma parte de dicha efectividad, del cual no se puede prescindir porque tiene su utilidad en la modificación de conductas y es fundamental para el aprendizaje de técnicas mecanográficas por computadora y administración de documentos.
 - d. El modelo constructivista con sus procesos dinámicos y creativos, donde lo más interesante es la relación horizontal entre docente y estudiante pues ambos participan y proponen situaciones de aprendizaje. Lo anterior se desprende de las técnicas y estrategias observadas en el aula.
 - e. Por tanto, las técnicas y las actividades son parte del método pero por ello no se puede decir que esto sea metodología porque no se indica el método por utilizar aunque se apliquen diversas técnicas o dinámicas. Así por ejemplo, donde se da la comprensión de lectura se aplican dos grandes métodos, el participativo y el deductivo. Así mismo, consideramos que domina el método comunicativo con influencia del participativo en la mayoría de las materias, así como el método deductivo-participativo en los programas que se indica "taller", lo cual es una técnica del método participativo, que se refiere a construir un conocimiento tal y como se indicó al inicio de esta conclusión, donde predomina el método individual-conductista,

atinente por la naturaleza del curso, tal es el caso de los cursos “Administración de documentos II” y “Técnicas mecanográficas por computadora I”, pues “yo soy el que aprendo”, hay una transmisión del conocimiento por parte del docente; es decir, persiste también el método conductista y a la vez el método inductivo porque va de lo sencillo a lo complejo, en otras palabras de lo particular a lo general como lo es ordenar, clasificar y por último archivar. En cuanto a “técnicas mecanográficas por computadora I” no se puede aprender de otra forma que no sea totalmente personalizado; se vuelve una situación individual donde el estudiante debe desarrollar la destreza por sí sola.

Es importante mencionar que es donde los docentes expresan la aplicación de actividades o juegos como metodología, todo ello se refiere a estrategia, que es parte del método, lo cual debería hacerse explícito en los programas. Tal y como se menciona en el marco teórico, la técnica es parte del método.

10. Se puede notar que existe gran satisfacción e identificación por parte de los estudiantes con el desarrollo de los cursos, esto quiere decir que hay estímulo, ambiente y motivación que genera ganas de aprender en los estudiantes y de enseñar en los docentes como una “química especial” que desarrolla el proceso, considerando objetivos y contenidos desarrollados y lo más importante, las técnicas o recursos pedagógicos que se están utilizando para el buen manejo de la clase, también se observó, en menor porcentaje, que en algunas ocasiones los estudiantes estuvieron inconformes con el desarrollo de la clase por lo que solicitan técnicas novedosas.
11. Se menciona que algunos profesores utilizan acciones pedagógicas pero siguen siendo tradicionales, se desprende de la información que no se tiene el conocimiento o al menos la información necesaria para clasificarlas y utilizar los métodos pedagógicos según los contenidos por desarrollar, en otras palabras no se deben aplicar por salir del paso o porque se debe

ocupar a los estudiantes en alguna actividad, por ejemplo una técnica de las más frecuentes es la interrogativa, utilizada para la comprobación del aprendizaje en el aula.

12. Los estudiantes mencionan que la metodología cumple con los objetivos propuestos pero si se explotaran los recursos serían las clases más creativas, donde el aprender-haciendo sería más rico y motivador para los discentes con experiencias que se podrían utilizar en la vida laboral más espontáneamente. Por tanto, dichas técnicas no deben verse en forma negativa ya que después de la enseñanza magistral, la enseñanza grupal, la técnica expositiva y la interrogativa son las más usadas en la educación y no dejan de tener vigencia porque son efectivas en ciertas situaciones de aprendizaje y necesarias para la comprensión de un tema, depende del docente, el éxito de su utilización en el proceso de mediación además, promueve el aprendizaje significativo en el aula y una actitud positiva de los estudiantes en el aula.
13. La efectividad del recursos audiovisual en la adquisición y reproducción del conocimiento es aproximadamente un 85% de las personas captan la información a través de imágenes y sonidos, por eso la importancia del uso de los métodos audiovisuales.
14. Cabe agregar que las técnicas observadas en las clases no son novedosas por lo que es necesario la creación y la aplicación de nuevas técnicas. Lo anterior con base en las manifestaciones de los estudiantes además, desde los planteamientos del marco teórico.

Los medios de enseñanza desde hace muchos años han servido de apoyo para aumentar la efectividad del trabajo del profesor, sin llegar a sustituir la función educativa y humana del docente; además, ayudan a racionalizar la carga de trabajo de los estudiantes, el tiempo necesario para su formación y para elevar la motivación hacia el proceso de enseñanza-aprendizaje.

15. En conclusión, los resultados del presente estudio constituyen un aporte al conocimiento en cuanto al ejercicio y aplicación efectiva de la metodología en algunos cursos como punto de partida o referencia para los otros, sobre

todo si ha prevalecido la intención de las autoridades de la Escuela de Secretariado Profesional por mantener actualizado a su personal académico, para que el docente busque la innovación y la excelencia académica y la constante motivación para actualizarse, puesto que ello facilita su trabajo en el aula.

16. Los apoyos didácticos tiene una función innovadora, motivadora y facilita la acción didáctica, de acuerdo con la materia, tipo de población y objetivo de la clase.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados expuestos en esta investigación, se sugieren recomendaciones en cuanto a la aplicación de métodos, técnicas y recursos didácticos que tienen el propósito de contribuir a la efectividad de las estrategias pedagógicas en el aula, ya que de todos los elementos que conforman el planeamiento de la clase, las estrategias son fundamentales para propiciar el aprendizaje significativo en el estudiante.

1. El método magistral todavía tiene vigencia y es conveniente utilizar elementos de apoyo y ejemplos relativos al tema y al contexto, tales como: transparencias, láminas, ilustraciones y otros. En general, las lecciones magistrales son efectivas cuando los temas no pueden ser desarrollados por los alumnos, por ser totalmente desconocidos y requieren la exposición de un experto pero se deben combinar con lo constructivista, dándole preferencia a éste en el aprender-haciendo.
2. Se debe permitir la intervención del estudiante en cuanto a comentarios, preguntas y aclaraciones o discusiones, lo que no se debe confundir con una disertación o conferencia de parte del docente. Asimismo, se pueden realizar conclusiones y resumir algunos puntos. Si no se utilizan elementos de apoyo puede convertirse en un monólogo interminable y poco interesante por lo que se deben buscar diferentes métodos para obtener, la mayoría del tiempo, la atención del estudiante.
3. En cuanto a la técnica interrogativa, es conveniente considerar los siguientes aspectos a la hora de formular preguntas:
 - Que sean claras: deben estar al nivel del estudiante.
 - Profundas: evitar la superficialidad y la memorización en sí misma.
 - Relacionadas con los contenidos: análisis comparativos entre diversos conceptos.
 - Con alto contenido crítico: que propicien el análisis con criticidad mediante el conocimiento temático.

- Con diversos niveles de aplicación: se debe estimular la aplicación de los conocimientos adquiridos en el nivel que se esté desarrollando.
4. Elementos importantes por considerar en la aplicación de estrategias efectivas:
 - Proveer al estudiante retos que le permitan modificar el nivel de conocimiento.
 - Aumentar la competencia, la comprensión y la actuación autónoma de los estudiantes.
 - Dar atención a las variables afectivas: necesidades, motivaciones, valores, actitudes y creencias que constituyen y dan significado al aprendizaje.
 5. La actitud, la personalidad y el entusiasmo por parte del docente son fundamentales en el ambiente del aula; tanto el profesor como los alumnos deben sentir que las experiencias que se realizan tienen valor real; se recomienda entonces que los docentes mantengan el entusiasmo, la responsabilidad y actitud positiva en sus clases, que la comunicación sea asertiva y no una relación de poder para que el aprendizaje sea efectivo.
 6. Utilizar las técnicas innovadoras mencionadas en el marco teórico de este documento para despertar y mantener el interés de los estudiantes en el logro de los objetivos propuestos:
 - Técnicas didácticas para el desarrollo de las habilidades cognitivas
 - Desarrollo de la memoria
 - Resolución de problemas
 - Desarrollo de habilidades sociales
 - Técnicas de rompimiento de tensión
 7. Se propone que durante el proceso de enseñanza-aprendizaje en el primer nivel de la carrera universitaria se mantenga el interés de los estudiantes por los aprendizajes considerando los siguientes aspectos para explotar la creatividad del estudiante en el aula.

- El tipo de inteligencia que se posee le permite al estudiante generar ideas, redefinir problemas y buscar ideas que funcionen.
- El estilo de pensamiento le brinda el conocimiento del área específica en la que se busca la idea creativa para el desarrollo de las actividades.
- La personalidad le permite relacionarse al individuo con el medio que lo rodea, ya que motiva el trabajo creativo.
- La motivación es el impulso que lo lleva a realizar sus actividades o tareas de una forma que supere el mínimo esfuerzo.
- Mantener los espacios abiertos y flexibles para la propuesta de ideas, procedimientos y en la implementación de técnicas y recursos novedosos por parte de todos los informantes.

Todo esto de manera que se utilice las estrategias pedagógicas para construir, generar ideas, desarrollar diversidad de formas y proactividad en los actores del proceso educativo.

8. Una constante para el docente actual es que debe tener presente el “aprender a aprender”, actitud que le permitirá estar siempre a la vanguardia y satisfacer las expectativas y necesidades de la población educativa en el aula con relaciones docente-alumno de clima libre con clases más amenas y que se desarrolle la autonomía educativa en los estudiantes.
9. Por la naturaleza de las funciones que desarrolla el docente, primordialmente de tipo pedagógico, es imperativo buscar la actualización constante no solo de conocimientos sino de estrategias pedagógicas sin olvidar las características de la población y de los contenidos que imparte.
10. Tal y como se mencionó en el marco teórico no se debe pasar por alto el valor pedagógico de los recursos didácticos, técnicas y estrategias que deben estar íntimamente ligadas a los contenidos de la mano con los objetivos del curso.

- 11.El docente debe seguir los lineamientos del modelo pedagógico de la Universidad Nacional para lograr la efectividad en la metodología aplicada en cada espacio de aprendizaje.
- 12.Considerar los fundamentos psicológicos y pedagógicos inherentes a la metodología la cual se selecciona a partir de las formas de razonamiento.
- 13.Las técnicas se ubican en los dominios cognoscitivo, sicomotor y afectivo, lo cual consideramos tiene una relación directa con los objetivos; y se seleccionan a partir del momento de la lección: introducción, desarrollo y conclusión. Así mismo, la selección de la técnica es determinada también a partir de los objetivos, características de los estudiantes, tipo de grupo, recursos instruccionales, contexto, entre otros.
- 14.Considerar la aplicación efectiva de los recursos didácticos a partir de su función innovadora, motivadora, estructuradora de la realidad, configuradora de la relación cognitiva, facilitadora de la acción didáctica y formativa para la aplicación efectiva de las estrategias didácticas y metodología en general.

CAPÍTULO VI
Referencias bibliográficas

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, M., Núñez A. (1997). *Análisis del planeamiento didáctico que realizan los docentes del circuito 02 de la Dirección Regional de Educación de Puriscal*. Informe final de graduación para optar al grado de Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Administración Educativa. División Educación para el Trabajo. Centro de Investigación y Docencia en Educación. Universidad Nacional.
- Bermúdez I. (2003). *Algunos elementos didácticos que inciden en el proceso enseñanza-aprendizaje del español desde la perspectiva de los estudiantes y de los docentes del Colegio Privado Centro de Innovación Educativa*. Trabajo final de graduación presentado en la División de Educología. Centro de Investigación y Docencia de Educación. Universidad Nacional.
- Bolaños, J. (1988). *Propuesta de una metodología de evaluación participativa. Análisis de una experiencia*. Trabajo de graduación para optar al grado de licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Pedagogía de la Comunicación. Centro de Investigación y Docencia en Educación. Universidad Nacional.
- Borja, M. (2005). *La pedagogía crítica y la contextualización de la enseñanza*. En Revista Eureka. No. 3. Universidad del Norte. España. http://www.uninorte.edu.co/publicaciones/eureka/edicion03/monica_borja.html
- Calderón, K. (2002). *La Didáctica Hoy*. San José, Costa Rica. EUNED.
- Campos M y Núñez A. (1997). *Tesis: "Análisis del planeamiento docente que realizan los docentes del circuito 02 de la Dirección Regional de Puriscal*. Universidad Nacional.
- Díaz-Barriga, A. y Pacheco, T. (coordinadores) (1997). *Universitarios: Institucionalización académica y evaluación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. CESU.
- Diccionario Vox. Definición de método. Consultado en la página web <http://www.diccionarios.com/consultas.php> el 08 de diciembre del 2008
- Editores S.A. (2004). *Enciclopedia SALVAT*. Madrid, España. Mediasat Group.
- Flores, R. (1999). *Evaluación pedagógica y cognición*. Bogotá, Colombia, Mc Graw Hill.
- Forero, M. (2004) *Saber usar el lenguaje. Manual moderno de la comunicación*. Edición 2004 del Tercer Milenio. Impreso en Colombia.

- Gimeno S. (1985) "El culto a la eficiencia y pedagogía por objetivos: nacimiento de un estilo pedagógico" en "La pedagogía por objetivos: obsesión por la eficiencia". Morata, Madrid.
- Hernández A. (1999). *Formación pedagógica de los docentes universitarios*. Revista Educación, 23 (Especial), pp. 91-104.
- Hernández R. (2005). **Mediación en el aula. Recursos, estrategias y técnicas didácticas**. 4. reimp. de la 1 ed. San José, Costa Rica. EUNED.
- Hernández R. (2004). Delegación de responsabilidades y desarrollo del programa de estudio. San José, Costa Rica. Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Hernández R. (2006). Metodología de la Investigación. México, D.F. 2ª. Edición, Editorial McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Aprendizaje, Departamento Desarrollo Técnico Pedagógico, Sección de Capacitación. (1990). *Métodos y técnicas de Enseñanza*. San José, Costa Rica.
- Instituto Nacional de Aprendizaje. 2006. *Curso formador de formadores*. San José, Costa Rica.
- Instituto Nacional de Aprendizaje. 2008. *Proceso de instrucción en la capacitación (a distancia)*. San José, Costa Rica.
- Keefe J. (1988). Aprendiendo Perfiles de Aprendizaje: manual de examinador, Reston, VA : Asociación Nacional de Principales de Escuela de Secundaria.
- Krauskopf, D. (1997). Adolescencia y Educación. San José, Costa Rica. Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Mena P. (1996). Didáctica y nuevas tecnologías en la Educación. Madrid, España. Editorial Escuela Española.
- Ministerio de Educación Pública (1997). *Educación de calidad. El quehacer educativo en el aula*. Programa de Mejoramiento de la Calidad de la Educación General Básica (PROMECE). Impresión Multi-print.
- Ministerio de Educación Pública (1999). *Hacia una educación con excelencia y equidad. Pautas para priorizar aspectos relevantes de la política curricular vigente en el país*. Programa de mejoramiento de la calidad de la educación general básica (PROMECE). Componente de adecuación curricular. Imprenta MEP.
- Ministerio de Educación Pública y Unión de Países Latinos. (1996). *Hacia una escuela para el siglo XXI*. Santa Fe de Bogotá.

- Ministerio de Educación Pública, 1980. *Regionalización del sistema Educativo Costarricense*. San José. Departamento de Publicaciones del MEP.
- Ministerio de Educación Pública. (1990). *Aplicación de materiales en las escuelas de San José*. Departamento de Investigaciones.
- Molina Z. (1997). *Planeamiento didáctico*. San José, Costa Rica, Universidad Estatal a Distancia.
- Néreci I. (1992). *Hacia una didáctica general dinámica*. Buenos Aires. Editorial Kapelusz, 3ra. Edición.
- Núñez V., Benjamín. (1974). *Hacia la universidad necesaria*. Costa Rica. P. 60.
- Pansza G., Margarita; Pérez J., Esther; Morán O., Porfirio. (1997). *Fundamentación de la Didáctica*. Vol. I. México: Ediciones Génica.
- Paredes A. (1998). *Mecanismos útiles para medir el impacto en el trabajo de los programas de capacitación y desarrollo del personal*. Santo Domingo, República Dominicana
- Pérez G. (1998). *Comprender y transformar la enseñanza*. Madrid, España. Ed. Morata.
- Quiñones A. (2007). *El nuevo paradigma*. Tomado de la página web <http://proyecto-colmunicipal-noticias.blogspot.com/2007/05/el-nuevo-paradigma.html>, consultado el 6 de diciembre del 2008.
- Real Academia Española, 1992. *Diccionario de la lengua española*, 21 ed. Madrid: Espasa Calpe.
- Rojo O. (2006). *Capacitación y Desarrollo de los Recursos Humanos*. México.
- Ruíz R. (1992). *Libertad y pensamiento en acción: una experiencia histórica en la UNA (CR) Rectoría 1989-1992*. Departamento de Publicaciones, Universidad Nacional, Heredia
- Salas N., Emma “El cambio y el Aprendizaje” Tomado de la página web http://www.gerontologia.uchile.cl/docs/emma_4.htm, consultado el 6 de diciembre del 2008.
- Universidad Nacional. (1985). *Plan de Mediano Plazo, UNA – 1985-1990*. Plan sexenal aprobado por el foro Universitario el 25 de abril de 1985. Campus “Omar Dengo”, Oficina de Programación.
- Universidad Nacional. (2004). *Oferta académica para las carreras de Bachillerato y Licenciatura en Administración de Oficinas y Bachillerato y Licenciatura en*

Educación Comercial con énfasis en Docencia. Escuela de Secretariado Profesional, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional

Universidad Nacional. (2004). *UNA Gaceta 04-2004.* Departamento de Publicaciones, Universidad Nacional, Heredia.

Universidad Nacional. (2008). Modelo Pedagógico. Consultado en la página web: http://www.una.ac.cr//index.php?option=com_remository&Itemid=0&func=fileinfo&id=141 el 03 de julio del 2009.

Vargas, A y Calderón, M. (2005). *Consideraciones para una evaluación docente en la Universidad de Costa Rica.* Revista electrónica: Actualidades investigativas en educación. Universidad de Costa Rica.

ANEXOS

ANEXO 1

Cuestionario para profesores

**CUESTIONARIO ESTRUCTURADO PARA PROFESORES
DE LA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
II CICLO 2006**

El presente cuestionario es parte de una investigación para optar por el grado de Licenciatura en Secretariado Profesional con énfasis en Educación Comercial. Se pretende con los resultados contribuir con la efectividad de la metodología aplicada por el docente.

El éxito de esta investigación depende, en gran parte, de la objetividad y seriedad con que sean respondidas las preguntas, a la vez, le garantizamos, estricta confidencialidad de la información aquí suministrada. Muchas gracias por colaborar.

A. INFORMACIÓN GENERAL

Instrucciones: Responda de manera clara y concreta a lo que se le pregunta en cada ítem. Marque con una equis la respuesta seleccionada. Evite tachaduras.

1. Área de especialidad: _____
2. Tipo de curso
 - a. Teórico
 - b. Práctico
 - c. Laboratorio
 - d. Taller
 - e. Otro. _____
3. Cursos que imparte durante el presente ciclo _____

4. Condición laboral:
 - a. Propiedad
 - b. Interino
5. Cuántas lecciones imparte semanalmente:
 - a. $\frac{1}{4}$ de tiempo
 - b. $\frac{1}{2}$ tiempo
 - c. $\frac{3}{4}$ de tiempo
 - d. tiempo completo
6. ¿Cuál es su grado académico?
 - a. Bachiller
 - b. Licenciatura
 - c. Maestría

7. ¿Cuántos años de servicio tiene usted como profesor de Secretariado en esta Escuela o en otra institución?
- de 1 a 5
 - de 6 a 10
 - de 11 a 15
 - más de 16
8. Los cursos que imparte en este trimestre son:
- Escogidos
 - Impuestos
 - Negociados con la administración
9. ¿Se siente identificado con el curso(s) que imparte?
- La labor que ejecuto es agradable.
 - Exige mayor responsabilidad de la que puedo dar.
 - Es motivador.
- Explique _____
10. ¿Se siente satisfecho con los grupos que tiene a su cargo?
- Con todos
 - Con algunos
 - Ninguno
- Explique _____
11. Su apreciación de la infraestructura (ventilación, luz, ruido, estado en general) es:
- Buena
 - Regular
 - Mala
12. Con base en la pregunta anterior, ¿en qué le afectan dichas condiciones su desempeño en el aula? Comente _____
- _____
13. ¿Le ha dado la Escuela de Secretariado Profesional de la UNA la oportunidad de desarrollar sus habilidades profesionales?
- Sí
 - No
 - ¿Por qué? _____
14. ¿Se siente satisfecho con los objetivos y contenidos incluidos en el programa suministrado por la Escuela de Secretariado?
- Mucho
 - Poco
 - Nada
- Justifique: _____

B. ASPECTOS ACADÉMICOS SOBRE EL CURSO

Le solicitamos con todo respeto contestar en forma concreta a lo que se le pregunta y hacer las sugerencias en cada caso, según corresponda; con el fin de mejorar procedimientos en lo concerniente a estrategias pedagógicas. El presente diagnóstico pretende ser un parámetro que mejore la efectividad de los cursos.

15. ¿Cómo organiza usted el plan de lección?
 - a. Plan diario
 - b. Por objetivos
 - c. Por contenidos
 - d. Otro: _____

16. ¿Qué forma de enseñanza utiliza para organizar el proceso de enseñanza-aprendizaje?
 - a. Magistral
 - b. Participativo
 - c. Mezcla de ambos
 - d. Otro: _____

17. ¿Cuáles técnicas de enseñanza emplea en el aula? (puede marcar varias)
 - a. Enseñanza en grupos
 - b. La enseñanza expositiva
 - c. La enseñanza interrogativa
 - d. Otra: _____

18. De las siguientes actividades pedagógicas, ¿cuáles utiliza usted al impartir sus lecciones?
 - a. Asamblea
 - b. Comisión
 - c. Conferencia
 - d. Debate
 - e. Dramatización o *role playing*
 - f. Enseñando en equipo o *team teaching*
 - g. Exposición magistral
 - h. Exposición individual
 - i. Exposición grupal en el aula
 - j. Elaboración de resúmenes
 - k. Mapas conceptuales
 - l. Análisis de casos
 - m. Prácticas
 - n. Desarrollo de destrezas
 - o. Trabajos de investigación
 - p. Cuestionarios
 - q. Demostraciones

- r. Charlas de expertos
- s. Interpretaciones
- t. Dinámicas o juegos
- u. Otro _____

19. Marque las técnicas interrogativas que utiliza

- a. Preguntas de repaso
- b. Preguntas de estímulo
- c. Preguntas de motivación
- d. Preguntas naturales
- e. Otro (especifique) _____

20. ¿Cómo hace su clase participativa?

- a. Desarrolla los temas con los estudiantes.
- b. Las experiencias de aprendizaje se construyen sobre los intereses de los alumnos.
- c. Las actividades se relacionan con sus experiencias cotidianas.
- d. Se utilizan diversos métodos para ampliar el currículum.
- e. Se comprueba mediante la observación que los alumnos acrecientan su deseo de aprender.
- f. Adquieren una actitud positiva hacia la enseñanza con el paso del tiempo.
- g. Otra (especifique) _____

21. ¿Cuál es el material didáctico de mayor uso para desarrollar sus lecciones?

- a. Pizarra acrílica
- b. Libros de texto y prácticas
- c. Carteles, murales y mapas
- d. Retroproyector de filminas o láminas transparentes
- e. Medios audiovisuales (audio grabadora, videograbadora)
- f. *Video beam*
- g. Computadora
- h. Rotafolio
- i. Otro (especifique) _____

22. Indique en qué actividades del quehacer docente encuentra usted mayor dificultad.

- a. Cuando explica a los estudiantes.
- b. Cuando los estudiantes exponen.
- c. Cuando los estudiantes aplican los temas.
- d. Otro: _____

23. Cite las limitaciones que ha encontrado para el desarrollo de sus lecciones.

Explique _____

24. ¿Qué sugerencias daría usted para el mejoramiento de los recursos pedagógicos utilizados en su curso? Explique: _____

25. ¿Considera usted que necesita capacitación en el área de metodología y pedagogía?

a. Sí

b. No

c. Justifique _____

26. ¿Los recursos materiales y audiovisuales aportados por la Escuela son suficientes para el desarrollo de sus lecciones?

a. Sí

b. No

Justifique _____

27. ¿Con cuáles de los siguientes aspectos personales se identifica?

a. Imparcialidad

b. Estimula relaciones democráticas

c. Amabilidad

d. Disponibilidad hacia sus alumnos

e. Comprensión

f. Confianza en sus alumnos

g. Dominio de los contenidos

h. Interés

i. Presentación personal

j. Orden

k. Responsabilidad

l. Facilidad de adaptación

m. Seguridad en sí mismo

n. Comunicación

o. Expresión correcta

p. Respeto

q. Cortesía

r. Otros _____

28. ¿Considera las diferencias individuales y los diferentes tipos de aprendizaje del estudiante en su metodología?

a. Sí

b. No

c. Justifique _____

29. ¿Qué corriente filosófica incorpora en su metodología?
- Humanismo
 - Racionalismo
 - Constructivismo
 - Otra. _____
30. ¿Considera usted que la metodología aplicada en su curso promueve el aprendizaje significativo de los estudiantes?
- Sí
 - No
 - Justifique _____
31. ¿Considera que con la metodología aplicada se cumplen los objetivos propuestos?
- Sí
 - No
 - Justifique _____
32. ¿En qué momento comunica los objetivos de la clase?
- Al inicio del curso
 - En cada clase
 - Al entregar el programa
 - Otro. _____
33. ¿Qué actitud muestran los estudiantes en el transcurso de la clase?
- Aburrido
 - Cansado
 - Motivado
 - Participativo
 - Muestra gran resistencia a la tecnología
 - Es indiferente
 - Pregunta con frecuencia
 - Muestra interés
 - Otro (especifique)
34. ¿Cómo propicia el diálogo con el estudiante?
- A distancia
 - De forma cercana
 - Ambos
 - Otro _____
35. ¿Cómo propicia usted la participación de todos los estudiantes?
- Los llama al escritorio
 - Selecciona al azar
 - Controla el quehacer en forma individual

36. ¿Ha recibido actualización pedagógica y metodológica reciente?
- Sí
 - No
 - De qué tipo _____
37. ¿Qué es lo más importante para usted cuando da la clase?
- El contenido
 - El proceso
 - La persona integral
 - Otro (especifique) _____
38. ¿Qué tipo de educador se considera usted?
- Autoritario
 - Permisivo
 - Flexible
 - Inflexible
 - Ideal
 - Otro _____
39. ¿Se promueve el clima afectivo y motivacional en el aula?
- Sí
 - No
 - Explique _____
40. ¿Emplea estrategias de aprendizaje para motivar a los alumnos?
- Sí
 - No
 - Explique _____
41. ¿Qué elementos considera al realizar la programación didáctica de su clase?
- Análisis de la situación
 - Objetivos y contenidos planteados en el programa
 - Metodología
 - Selección de medios didácticos
 - Desarrollo de la docencia
 - Control de resultados
42. ¿Cuál es el tipo de comunicación que usted utiliza en la clase?
- Vertical (una vía, unilateral)
 - Horizontal (dos vías, verificación por parte del receptor)
 - Otra. _____

43. ¿Cómo se da cuenta de que sus estudiantes están aprendiendo?
- a. Comprobación
 - b. Lluvia de ideas
 - c. Preguntas
 - d. Prácticas
 - e. Otra. _____
44. ¿Qué limitaciones tiene para utilizar los recursos audiovisuales en el aula?
- a. Falta de instalaciones adecuadas para su observación y audición
 - b. Falta de tiempo por la amplitud de la programación educativa
 - c. Son difíciles de transportar al aula
 - d. Excesivo número de estudiantes
 - e. Ninguna de las anteriores
45. ¿Cómo logra que sus estudiantes aprendan?
- a. Visual
 - b. Auditivo
 - c. Kinestésico
 - d. Otro. _____
46. ¿Qué limitaciones administrativas encuentra usted?
- a. Asignación de aulas
 - b. Préstamo de audiovisuales
 - c. Asignación de horarios
 - d. Otro. _____
47. ¿En qué afecta la administración en el desarrollo de su clase?
- _____
- _____

MUCHAS GRACIAS POR TODO SU APOYO!

ANEXO 2

Cuestionario para estudiantes

CUESTIONARIO PARA ESTUDIANTES
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
II CICLO 2006

El presente cuestionario es parte de una investigación para optar por el grado de Licenciatura en Secretariado Profesional con énfasis en Educación Comercial. Se pretende con los resultados contribuir con la efectividad de la metodología aplicada por el docente.

El éxito de esta investigación depende, en gran parte, de la objetividad y seriedad con que sean respondidas las preguntas, a la vez, le garantizamos, estricta confidencialidad de la información aquí suministrada. Muchas gracias por colaborar.

INSTRUCCIONES:

Le solicitamos con todo respeto contestar en forma concreta a lo que se le pregunta, y hacer las sugerencias en cada caso, según corresponda; con el fin de mejorar procedimientos en lo concerniente a estrategias pedagógicas.

Marque con una equis la respuesta seleccionada. Evite tachaduras.

I. ASPECTOS ACADÉMICOS SOBRE EL CURSO:

1. Tipo de curso
 - a. Teórico
 - b. Práctico
 - c. Laboratorio
 - d. Taller
 - e. Otro. _____
2. Condición laboral:
 - a. Trabaja
 - b. Trabaja y estudia
3. Materias que cursa semanalmente:
 - a. Procedimientos de oficina II
 - b. Técnicas de redacción
 - c. Técnicas mecanográficas por computadora I
 - d. Administración de Documentos II
 - e. Inglés comercial Integrado 2
 - f. Otra (s) _____
4. ¿Se siente identificado con el (los) curso(s) que lleva?
 - a. Es agradable.
 - b. Exige mayor responsabilidad de la que puedo dar.
 - c. Es motivador.

Explique _____

5. ¿Se siente satisfecho con las materias que ha cursado?
- Con todos
 - Con algunos
 - Ninguno
- Explique: _____
6. Su apreciación de la infraestructura (ventilación, luz, ruido, estado en general) es:
- Buena
 - Regular
 - Mala
7. Con base en la pregunta anterior, ¿en qué le afectan dichas condiciones su desempeño en el aula?
- Comente: _____
8. ¿Le ha dado la Escuela de Secretariado Profesional de la UNA la oportunidad de desarrollar sus habilidades como estudiante?
- Sí
 - No
- ¿Por qué? _____
9. ¿Se siente satisfecho con los objetivos y contenidos incluidos en el programa del curso suministrado por el Profesor de la Escuela de Secretariado?
- Mucho
 - Poco
 - Nada
- Justifique: _____
10. ¿Qué forma de enseñanza utiliza su profesor para organizar el proceso de enseñanza-aprendizaje?
- Magistral
 - Participativo
 - Mezcla de ambos
 - Otro: _____
11. ¿Cuáles técnicas de enseñanza emplea su profesor en el aula? (Puede marcar varias)
- La enseñanza en grupos
 - La enseñanza expositiva
 - La enseñanza interrogativa
 - Otra: _____
12. De las siguientes actividades pedagógicas, ¿cuáles utiliza su profesor al impartir sus lecciones? (Puede marcar varias)
- Asamblea
 - Comisión

- c. Conferencia
- d. Debate
- e. Dramatización o *role playing*
- f. Enseñando en equipo o *team teaching*
- g. Exposición magistral
- h. Exposición individual
- i. Exposición grupal en el aula
- j. Elaboración de resúmenes
- k. Mapas conceptuales
- l. Análisis de casos
- m. Prácticas
- n. Desarrollo de destrezas
- o. Trabajos de investigación
- p. Cuestionarios
- q. Demostraciones
- r. Charlas de expertos
- s. Interpretaciones
- t. Dinámicas o juegos
- u. Otros: _____

13. ¿Marque cuáles técnicas interrogativas utiliza su profesor?

- a. Preguntas de repaso
- b. Preguntas de estímulo
- c. Preguntas de motivación
- d. Preguntas naturales
- e. Otro (especifique) _____

14. ¿Cómo hace su profesor la clase participativa?

- a. Desarrolla los temas con los estudiantes.
- b. Las experiencias de aprendizaje se construyen sobre los intereses de los alumnos.
- c. Las actividades se relacionan con sus experiencias cotidianas.
- d. Se utilizan diversos métodos para ampliar el currículum.
- e. Se comprueba mediante la observación que los alumnos acrecientan su deseo de aprender.
- f. Adquieren una actitud positiva hacia la enseñanza con el paso del tiempo.
- g. Otra (especifique) _____

15. ¿Cuál es el material didáctico de mayor uso para desarrollar sus lecciones?

- a. Pizarra acrílica
- b. Libros de texto y prácticas
- c. Carteles, murales y mapas

- d. Retroproyector de filminas o láminas transparentes
- e. Medios audiovisuales (audio grabadora, videograbadora)
- f. *Video beam*
- g. Computadora
- h. Rotafolio
- i. Otro (especifique) _____

16. ¿Cite las limitaciones que ha observado en el desarrollo de las lecciones?

Explique: _____
_____.

17. ¿Qué sugerencias daría usted para el mejoramiento de los recursos pedagógicos utilizados en su curso?

Explique: _____
_____.

18. ¿Los recursos materiales y audiovisuales aportados por la Escuela son suficientes para el desarrollo de las lecciones?

- a. Sí
- b. No

Justifique _____

19. ¿Con cuáles de los siguientes aspectos identifica la personalidad de su profesor?

- a. Imparcialidad
- b. Estimula relaciones democráticas
- c. Amabilidad
- d. Disponibilidad hacia sus alumnos
- e. Comprensión
- f. Confianza en sus alumnos
- g. Dominio de los contenidos
- h. Interés
- i. Orden
- j. Presentación personal
- k. Responsabilidad
- l. Facilidad de adaptación
- m. Seguridad en sí mismo
- n. Comunicación
- o. Expresión correcta
- p. Respeto
- q. Cortesía
- r. Otros _____

20. ¿Su profesor considera las diferencias individuales y los diferentes tipos de aprendizaje de cada estudiante en la metodología?
- Sí
 - No
- Justifique _____
21. ¿Qué corriente filosófica incorpora en la metodología?
- Humanismo
 - Racionalismo
 - Constructivismo
- Otra _____
22. ¿Considera que la metodología aplicada en el curso promueve el aprendizaje significativo de ustedes?
- Sí
 - No
- Justifique _____
23. ¿Considera que con la metodología aplicada se cumplen los objetivos propuestos en el programa del curso?
- Sí
 - No
- Justifique _____
24. ¿En qué momento comunica su profesor los objetivos de la clase?
- Al inicio del curso
 - En cada clase
 - Al entregar el programa
 - Otro _____
25. ¿Qué actitudes muestran los estudiantes en el transcurso de la clase?
- Aburrido
 - Cansado
 - Motivado
 - Participativo
 - Muestra gran resistencia a la tecnología
 - Es indiferente
 - Pregunta con frecuencia
 - Muestra interés
 - Otro (especifique) _____
26. ¿Cómo propicia el profesor el diálogo con los estudiantes?
- A distancia
 - De forma cercana

- c. Ambos
 - d. Otro _____
27. ¿Cómo propicia el profesor la participación de todos los estudiantes?
- a. Los llama al escritorio
 - b. Selecciona al azar
 - c. Controla el quehacer en forma individual
 - d. Otro _____
28. ¿Qué es lo más importante, según usted, cuando el profesor da la clase?
- a. El contenido
 - b. El proceso
 - c. La persona integral
 - d. Otro (especifique) _____
29. ¿Qué tipo de educador considera usted que es su profesor?
- a. Autoritario
 - b. Permisivo
 - c. Flexible
 - d. Inflexible
 - e. Ideal
 - f. Otro _____
30. ¿Se promueve el clima afectivo y motivacional en el aula?
- a. Sí
 - b. No
- Explique _____
31. ¿Emplea su profesor estrategias de aprendizaje para motivar a los alumnos?
- a. Sí
 - b. No
- Explique _____
32. ¿Cuál es el tipo de comunicación que usted el profesor en la clase?
- a. Vertical (unilateral, del profesor al alumno sin respuesta)
 - b. Horizontal (dos vías, retroalimentación por parte del estudiante)
 - c. Otra. _____
33. ¿Cómo comprueba el profesor su aprendizaje en el aula?
- a. Comprobación, resúmenes, cuestionarios
 - b. Lluvia de ideas
 - c. Preguntas y respuestas en clase
 - d. Prácticas
 - e. Otra _____

34. ¿Qué limitaciones tienen ustedes para utilizar los recursos audiovisuales en el aula?
- a. Falta de instalaciones adecuadas para su observación y audición
 - b. Falta de tiempo por la amplitud de la programación educativa
 - c. Son difíciles de transportar al aula
 - d. Excesivo número de estudiantes
 - e. Ninguna de las anteriores
35. ¿Qué limitaciones administrativas encuentran en el curso?
- a. Asignación de aulas
 - b. Préstamo de audiovisuales
 - c. Asignación de horarios
 - d. Otro _____
36. ¿En qué afecta la administración de la Escuela de Secretariado en el desarrollo de la clase, según su respuesta de la pregunta anterior?

MUCHAS GRACIAS POR TODO SU APOYO!

ANEXO 3
Guía de Observación

GUIA DE OBSERVACIÓN
II CICLO 2006

**EVALUACIÓN METODOLÓGICA DE LAS MATERIAS DEL II CICLO DE LAS CARRERAS DE
ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS Y EDUCACIÓN COMERCIAL DE LA ESCUELA DE
SECRETARIADO PROFESIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL**

Nombre del curso: _____

Nombre del profesor: _____

Horario: _____

	SÍ	NO	N/A	Observ.
Asiste puntualmente a clases.				
La presentación personal es adecuada.				
Saluda a los estudiantes.				
Comunica los objetivos y contenidos de la clase al inicio de la misma.				
El plan de lección que desarrolla es flexible y realista.				
Cumple con los objetivos propuestos.				
Los objetivos reflejan un cambio de conducta en el nivel de conocimientos, valores, actitudes, habilidades y destrezas.				
Fundamenta su clase en un plan de lección.				
Existe congruencia entre las actividades desarrolladas por el profesor y la programación del día.				
La organización de los contenidos contribuye al desarrollo del pensamiento crítico.				
Los contenidos constituyen una guía clara del avance y desarrollo del programa.				
El programa de estudio refleja la intencionalidad de aportar formación técnica y un valor agregado para el estudiante.				
Se fomenta la participación del estudiante.				
El estudiante manifiesta una actitud positiva hacia las actividades planteadas por el profesor.				
Se desarrolla un clima de confianza, respeto, cooperación y comunicación				
Se interesa por saber si los alumnos comprenden los contenidos desarrollados.				
Atiende las particularidades del estudiante.				
El estudiante se muestra motivado, sigue con interés las instrucciones del profesor.				
Supervisa y comprueba el desarrollo del trabajo individual durante la clase.				
Promueve el espíritu crítico y creativo del estudiante.				
Considera las necesidades del estudiante y sugerencias.				

Las estrategias utilizadas conducen a la motivación del estudiante y al aprendizaje significativo.				
<p>Material didáctico utilizado</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pizarra acrílica b. Libros de texto y prácticas c. Carteles, murales y mapas d. Retroproyector de filminas o láminas transparentes e. Medios audiovisuales (audio grabadora, videogradora) f. <i>Video beam</i> g. Computadora h. Rotafolio i. Otro (especifique) 				
Los medios audiovisuales permiten un mejor abordaje de la materia y por ende, un mayor aprendizaje.				
El aula cumple con la infraestructura adecuada: ventilación, luz, requerimientos técnicos.				
Se presentan obstáculos ambientales como ruido, calor, falta de luz natural.				
Se presentan distracciones durante la clase.				
Se observa el profesor motivado en el desarrollo de la clase.				
Las actividades contemplan aspectos cognoscitivos, afectivos y psicomotores.				
<p>Las actividades metodológicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Conferencia b. Debate c. Dramatización d. Trabajo en grupo e. Exposición magistral f. Exposición individual g. Exposición grupal en el aula h. Elaboración de resúmenes i. Mapas conceptuales j. Análisis de casos k. Prácticas l. Desarrollo de destrezas m. Trabajos de investigación n. Cuestionarios o. Demostraciones p. Charlas de expertos q. Interpretaciones r. Dinámicas o juegos s. Guías didácticas del profesor 				
Se emplean actividades de ejecución de análisis, síntesis, experimentación, discusión o enseñanza programada.				
Aplica en la labor pedagógica metodologías magistral o participativa.				
El material didáctico es aportado por el docente, estudiante, escuela.				
La presentación del profesor es complementada con exposiciones de los estudiantes.				

Se complementa la clase con la participación de expertos, charlistas, otros.				
Se promueve la clase participativa				
Promueve el enfoque constructivista.				
Se da un proceso de retroalimentación mediante la asignación de lecturas previas para analizar posteriormente en clase.				
Se emplean actividades de ejecución, experimentación, razonamiento, síntesis, análisis, discusión, otras.				
La participación es activa, dinámica, cuestionadora del proceso de enseñanza-aprendizaje.				
La función del profesor es de facilitador y mediador.				
Atiende el perfil del estudiante.				
Los recursos con que dispone son los que cuenta el aula, suministra la escuela, aporte personal o estudiantes.				
El éxito del curso depende en gran parte del compromiso docente y discente.				
Hay disponibilidad de audiovisuales por parte de la escuela.				
Se hace uso en general de la pizarra, por la dificultad que genera solicitar el préstamo de un audiovisual a la Escuela.				
Los laboratorios se encuentran en óptimo estado.				
La relación docente-estudiante se caracteriza por ser respetuosa y comunicativa discriminatoria, democrática, conflictiva y competitiva.				
Las actividades que se llevan a cabo en el aula, promueven la construcción del conocimiento.				
La interacción del docente y el discente se lleva a cabo en forma permanente y efectiva.				
La subárea contiene unidades de estudio integradas en forma lineal con otras subáreas de estudio.				
El aprendizaje del idioma inglés se desarrolla tanto en el aula como en el laboratorio de cómputo, utilizando software de inglés.				
Comprueba el aprendizaje de sus alumnos.				

ANEXO 4

Entrevista telefónica

**ENTREVISTA TELEFÓNICA REALIZADA A LA MUESTRA DE ESTUDIANTES DEL NIVEL I DE
LAS CARRERAS DE LA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL DEL AÑO 2006**

1. ¿Cuáles son los sentimientos que le genera recibir este curso?
 - a. Me motiva
 - b. Me cuesta
 - c. Me motiva por el contenido
 - d. Me motiva por el tipo de curso
 - e. Me motiva el profesor
 - f. Profesor agradable
 - g. Profesor desagradable
 - h. Aprendo
 - i. Excelente comunicación
 - j. Me gusta como enseña
 - k. Tipo de respeto
 - l. Liderazgo del profesor
 - m. _____
2. ¿El profesor le indica los objetivos que usted debía aprender en cada clase?
 - a. Siempre
 - b. A veces
 - c. Nunca
 - d. _____
3. De las siguientes opciones para enseñar cuáles utiliza su profesor en orden de frecuencia de mayor a menor grado –CUÁL MAS Y CUÁL MENOS-
 - a. Clase magistral
 - b. Exposiciones de estudiantes
 - c. Tareas extractase
 - d. Prácticas con estudio de caso
 - e. Practicas con desarrollo de destreza
 - f. Prácticas para aplicar y analizar lo aprendido
 - g. Trabajos en grupo
 - h. Haciendo preguntas a los estudiantes
 - i. Enviando a la pizarra a los estudiantes
 - j. _____
4. ¿Son buenas las prácticas que le da su profesor? –CUÁL MAS Y CUÁL MENOS-
 - a. Cortas
 - b. Largas
 - c. Claras

- d. Concisas
 - e. Letra oportuna
 - f. Abarca toda la materia
 - g. Legibles
 - h. Acordes con lo que han visto en clase
 - i. _____
5. ¿El profesor les hace repaso en cada clase para ver si han aprendido? ¿Cómo?
- a. Siempre
 - b. Algunas veces
 - c. Nunca
 - d. _____
6. ¿Qué recursos utiliza su profesor para dar la clase? ¿Qué utiliza más?
- a. Computadora
 - b. Prácticas fotocopiadas
 - c. Demostraciones claras
 - d. Demostraciones con equipo
 - e. Dramatizaciones
 - f. Libros de texto para el curso
 - g. Equipo multimedia
 - h. Pizarra
 - i. _____
7. ¿Recibe usted ayuda individual de parte de su profesor para que usted aprenda? ¿Cómo la recibe?
- a. Siempre
 - b. Algunas veces
 - c. Nunca
 - d. _____
8. De los siguientes aspectos, ¿cuáles ha visto usted como limitaciones en el curso?
- a. Poca destreza
 - b. Poco interés
 - c. Pocos aprendizajes del curso anterior
 - d. Pocos conocimientos previos
 - e. No saben leer
 - f. Problemas de personalidad
 - g. Irrespeto
 - h. Uso celular
 - i. Hablan mucho
 - j. Trabajo en clase mínimo

- k. Estudiantes dispersos
 - l. Estudiantes sin vocación para la carrera
 - m. _____
9. ¿Considera usted que su profesor es tolerante y tiene paciencia para enseñar?
- a. Siempre
 - b. A veces
 - c. Nunca
 - d. _____
10. ¿Considera que usted aprende con la metodología que utiliza su profesor para enseñar en la clase?
- a. Siempre
 - b. Algunas veces
 - c. Nunca
 - d. _____
11. ¿Considera usted que su profesor utiliza los métodos para enseñar en forma eficiente?
- a. Puntualidad
 - b. Materia
 - c. Explique más
 - d. SIEMPRE
 - e. ALGUNAS VECES
 - f. NUNCA
 - g. _____
12. ¿Cómo se siente en clase?
- a. Le gusta
 - b. No le gusta
 - c. Se siente bien
 - d. Se aburren
 - e. Se cansan
 - f. Pereza
 - g. Sueño
 - h. Entretenido
 - i. Corto
 - j. Muy larga
 - k. Indiferente
 - l. SIEMPRE
 - m. ALGUNAS VECES
 - n. NUNCA

13. ¿Considera usted que su profesor le da prácticas y trabajo que los llevan a pensar en la realidad de la oficina?
- a. Siempre
 - b. Algunas veces
 - c. Nunca
 - d. _____
14. ¿Qué limitaciones tiene el curso para que usted aprenda?
- a. Personalidad del profesor
 - b. Contenidos de la materia
 - c. Forma de enseñar
 - d. _____
15. El profesor atiende sus dudas o necesidades en forma individual, sus trabajos, correcciones. Le da seguimiento
- a. Siempre
 - b. Algunas veces
 - c. Nunca
 - d. _____
16. ¿Muestra entusiasmo y compromiso profesional y personal el profesor cuando imparte cada clase?
- a. Siempre
 - b. Algunas veces
 - c. Nunca
 - d. _____
17. ¿Considera que el equipo de inglés (cómputo) está en óptimas condiciones para el desempeño del curso?
- a. Siempre
 - b. Algunas veces
 - c. Nunca
18. ¿Qué aspectos positivos le vio al curso?
- a. _____

19. ¿Qué aspectos negativos le vio al curso?
- a. _____

Anexo 5
Glosario

GLOSARIO

ACADEMICISTA: Educación centrada en los contenidos y que prioriza éstas por encima de los otros elementos del currículum.

ACTITUD: predisposición de una persona para reaccionar de diferente forma de acuerdo con el contexto. Conductas basadas en valores aceptados.

ACCIÓN FORMATIVA: se refiere al conjunto de procesos que realiza un docente en el desarrollo de un curso.

APRENDIZAJE FLEXIBLE: proceso de aprendizaje en el que se combinan elementos de flexibilidad con distancia y uso de tecnología de la información y comunicación con el propósito de superar las barreras del tiempo y espacio.

APTITUD: capacidad, talento y habilidad hacia el desarrollo de determinadas acciones del proceso educativo.

APRENDER: construye una representación mental a través de imágenes o proposiciones verbales o bien elabora una especie de teoría o modelo mental como marco explicativo de dicho conocimiento.

APRENDIZAJE: cambio o modificación en la conducta de un alumno respecto de la enseñanza dada por el docente. Proceso de apropiación de conocimientos que se da por una combinación de experiencias externas y cambios internos en las estructuras de pensamiento.

AYUDAS AUDIOVISUALES: recursos usados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

CONDICIÓN: elementos de los objetivos bien enunciados y que se refiere a las situaciones o circunstancias en que el alumno debe ejecutar la acción.

CREATIVIDAD: es la habilidad para solucionar problemas de manera original y de llegar con esto a nuevas conclusiones. También se dice que es la capacidad de producir algo nuevo y original.

DISCENTE: participante de un proceso de enseñanza-aprendizaje que tienen el rol de aprendientes o estudiantes.

DOCENTE: guía, facilitador.

DOMINIO AFECTIVO: una de las tres áreas del conocimiento humano, comprende el SER.

DOMINIO COGNOSCITIVO: una de las tres áreas del conocimiento humano, comprender el SABER.

DOMINIO PSICOMOTOR: una de las tres áreas del conocimiento humano, comprende el HACER.

EFFECTIVIDAD: logro de los objetivos propuestos mediante las estrategias pedagógicas utilizadas.

EFICACIA: consecución de la meta u objetivo propuesto.

EFICIENTE: logro del objetivo haciendo una óptima utilización de los recursos.

ENSEÑANZA: procedimientos y actividades que la persona que ocupa el papel de educador aplicar para inducir el aprendizaje en otros sujetos. Todo educador tiene su estilo de enseñanza. Esto se hace comprensible en la práctica que se desarrolla con los estudiantes.

ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA: la forma con que el educador orienta procedimientos. Intervienen los elementos de la didáctica (técnicas, recursos y método) para alcanzar los objetivos de acuerdo con los principios en que se fundamentan.

FASES aspectos visibles de un fenómeno que aparece sucesivamente.

MÉTODO: conjunto de técnicas que permiten guiar a los alumnos hacia los objetivos propuestos. Se refleja en todas las actividades que efectúe el docente y está íntimamente ligado con su estilo didáctico. Camino para llegar a un fin.

MATERIAL DIDÁCTICO: es un recurso o medio para el logro del proceso de aprendizaje significativo.

MOTIVACIÓN: deseo intrínseco de aprender. Circunstancia externa que provoca la motivación.

PARTICIPATIVA: educación que prioriza a las personas como centro del currículum y les asigna un papel en la toma de decisiones.

RECURSOS DIDÁCTICOS: son considerados como medios de enseñanza. Tienen un papel muy importante, por el auxilio que prestan al educador en el proceso de instrucción. Son de apoyo, ya que se lleva al alumno a trabajar, investigar, descubrir, enriquecer su experiencia y aproximarlos a la realidad.

TÉCNICAS DIDÁCTICAS: son más limitadas que el método y tienen que ver con la forma de conducir una o más fases del proceso enseñanza-aprendizaje. Pueden ser utilizadas según las necesidades o criterios del docente para el logro de objetivos propuestos. Procedimiento ordenado que indica cómo hacer algo.

Anexo 6

Programas de los cursos del II semestre del I nivel de
Diplomado de la Carrera de Administración de Oficinas
del año 2006 suministrados por la Escuela de
Secretariado Profesional

Universidad Nacional
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Secretariado Profesional

INGLES COMERCIAL INTEGRADO 2
II ciclo del 2006

Área de conocimiento:	Comunicación Secretarial
Periodo:	I Nivel
Código:	SPJ206
Naturaleza:	Teoría-práctica-laboratorio
Créditos:	3
Duración:	18 semanas
Horas contacto:	1 hora teoría 2 horas práctica 1 hora laboratorio
Horas de estudio independiente	4
Total de horas:	8
Requisitos:	Ingles Comercial Integrado I
Profesor:	Lic. Marta Matamoros Blanco martamatamoros907@hotmail.com

Descripción del curso

Este curso continuara promoviendo el desarrollo lingüístico a nivel principiante-intermedio de las cuatro habilidades del idioma Ingles, mediante la comprensión oral y escrita de lengua meta. Además el estudiante aumentará su vocabulario y conocerá estructuras lingüísticas de mayor complejidad. El elemento cultural se encontrará presente de manera explícita o implícita en las situaciones de aprendizaje de acuerdo con los temas a tratar del ambiente laboral del estudiante y de su ámbito social.

El estudiante de este nivel se comunicará aún con cierto grado de dificultad utilizando algunas veces palabras aisladas o frases memorizadas del contexto particular en el cual el lenguaje se le estará presentando. Esto se lograra a través de la práctica constante oral y escrita de los temas que se analizan en cada clase. La práctica consiste en la creación de situaciones comunicativas en las cuales el estudiante se verá estimulado a generar preguntas y a dar respuestas haciendo uso del vocabulario y de las estructuras presentadas.

Objetivo general

Al finalizar el curso el estudiante tendrá las herramientas necesarias para desenvolverse apropiadamente a un nivel principiante-intermedio en situaciones básicas de la vida diaria, y en su campo laboral en la administración de oficinas y la docencia secretarial.

Objetivos específicos

- Continuar desarrollando las cuatro habilidades del idioma iniciadas en el curso anterior.
- Promover el conocimiento de los aspectos culturales inmersos en la lengua meta.
- Comunicar ideas en forma apropiada en situaciones simples de la vida diaria en el campo secretarial y docente y en el área de seguridad ciudadana.
- Ampliar vocabulario sobre aspectos de la vida diaria y de su ámbito laboral, ampliando los temas vistos en el curso anterior.

Temas fundamentales

Temas funcionales	Temas gramaticales
-Tomar y dejar mensajes telefónicos	-Usa de will y won't para expresar situaciones en el futuro. Pronombres objetivos: me, you, him, her, us . Uso de would like to + verb .
-Solicitar y brindar informacion sobre asuntos de bienes raíces	-Pronombres objetivos: it y them . -Ubicación de pronombres objetivos en la oración.
-Reportar problemas con el equipo de oficina. Interpretar instrucciones y advertencias sobre como operar equipo de oficina. Llenar un formulario de solicitud de reparación. Brindar cálculos.	El uso de it y them en verbos compuestos. El uso del pasado continuo y el pasado simple.
-Disculparse y ofrecer corregir un error. Revisar recibos de ventas.	-Comparaciones en las cuales se usan adjetivos comparativos. Uso de one y ones . Preguntas con wich
-Brindar información sobre horarios y tarifas. Explicar porque llega tarde. Vender tiquetes. Escribir un correo electrónico.	-El uso de should y could
-Demostrar manejo adecuado de los recursos de la oficina. Solicitar material de oficina. Ofrecer ayuda en una tarea	-El uso de too y Either . El uso de a y an . Uso del futuro continuo
-Interpretar políticas de personal y manuales de oficina. Seleccionar y analizar información relacionada con el trabajo y brindarla a otros oralmente. Comentar las normas de la oficina.	-El uso de if en oraciones en futuro. El uso de had better y would better .
-Usar cuentas de ahorro y talonarios de cheques. Interpretar procedimientos y normas de los servicios bancarios.	-Comparaciones con adjetivos superlativos. Preguntas de cantidad.
-Interpretar beneficios económicos brindados por la empresa. Entender procedimientos de pago con cheques. Llenar formularios de beneficiarios.	-Presente perfecto con already y yet, for y since
-Temas sobre diversidad cultural.	-Estructuras gramaticales estudiadas en el curso. Vocabulario sobre el tema.

Metodología:

Se utiliza un enfoque ecléctico en el que se privilegiará el enfoque comunicativo de la enseñanza de un idioma extranjero. Dentro del enfoque comunicativo, todas las actividades de mediación deben tener un propósito comunicativo. Los estudiantes hacen uso del idioma inglés por medio de actividades comunicativas simuladas, tales como juegos, diálogos y la solución de problemas. Se enfatizarán las destrezas de lenguaje (escucha, habla, lectura y escritura), los aspectos culturales y el razonamiento en contextos centralizados en el ambiente de trabajo del estudiante y en su ambiente social. La gramática se introduce en estructuras prácticas enfocadas en las funciones del idioma meta.

Evaluación:

Los estudiantes harán presentaciones orales que tengan una función comunicativa real. En los exámenes cortos y el examen final se evaluarán las cuatro destrezas.

Presentaciones orales en grupo	10%
Diario	10%
Exámenes cortos	40%
Examen final	40%

Bibliografía

Oxford University Press (2000). Oxford Basic English Dictionary.

Saslow, Joan and Collins, Tim (2001). Workplace. (2). Longman: New York.

Schamppfer Azas, Betty (2002). Understanding and using English Grammar. Prentice Hall Regents: New Jersey.

<http://www.wfi.fr:80/volterre/businessenQlish.html> Business English For Teachers and Learners)

<http://www.longman.com/workplaceplus>

Cronograma de actividades
Inglés Integrado II
Profesora: Lic.Marta Matamoros B.

date	Activities	Oral presentation
26 de julio	Introduction and syllabus presentation. Unit 1	Weather
2 de agosto	Holiday	Our plan for the future
9 de agosto	Finís unit 1-unit 2	How to leave or messages (dialogue)
16 de agosto	Unit 2	What to take into when renting an apartr
23 de agosto	Unit 3 short exam units 1-2	Your personal care appearance
30 de agosto	Unit 3- unit 4	Planning an itinerary
6 de septiembre	Unit 4	Where to take customers
13 de septiembre	Unit 5 short exam units 3-4	Supplies and resourc the office
20 de septiembre	Unit 5-unit 6	Ordering supplies fo office
27 de septiembre	Unit 6	Harmonious relation withing the office
3 de octubre	Unit 7-short exam units 5-6	How to cope with you workers
10 de octubre	Unit 7- unit 8	Preferentes about work place
17 de octubre	unit 8	How to be safe at work
24 de octubre	Unit9 short exam units 7-8	How to be safe at home
31 de octubre	Units 9-10	What to take into ad when selecting a bank
1 de noviembre	Unit 10	Benefits plans for students
8 de noviembre	Short exam units 9-10	
15 de noviembre	General review and practice	
22 de noviembre	Final test	

Hora estudiante: Miércoles 11:30 a 12:30

El diario debe entregarse cada semana con el tema visto en clase.

Universidad Nacional
Facultad Ciencias Sociales
Escuela de Secretariado Profesional
Curso Administración de Documentos II (spj216)
II Ciclo -Grupo 01-02-03

ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS II

Código:	
Naturaleza:	Teórico-practica
Nivel:	Primero
Modalidad:	18 semanas
Créditos:	3
Horas totales semanales:	8
Numero de horas presénciales:	3
Numero de horas teoría:	1
Numero de horas práctica:	2
Horas de estudio independiente:	5
Requisitos:	Administración Documentos I
Docentes:	Lic. Dinia Fallas Espinoza M.Sc. Yamilette Jenkins Alvarado Lic. Margarita Vargas Calvo

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Este curso ofrece a los estudiantes los conocimientos y la practica para clasificar, ordenar y archivar diferentes tipos documentales en soporte de papel con el SISTEMA ORFUAS. Da especial énfasis a la clasificación par funciones y asuntos, así como a los documentos cuyo soporte sea en medias audiovisuales de acuerdo con la legislación costarricense. También comprende el procedimiento para seleccionar y valorar documentos, transferirlos del archivo de gestión al central y el procedimiento para eliminarlos o conservarlos cuando corresponda.

OBJETIVOS GENERALES

- Ofrece al estudiante los conocimientos y las practicas necesarias para que organice correctamente un fondo documental con documentos en soporte de papel con el sistema ORFUAS y en medias audiovisuales.
- Ofrece al estudiante 105 procedimientos para seleccionar valorar, transferir y eliminar y conservar documentos.
- Distinguir los procedimientos para archivar los artículos de revistas, mapas y periódicos.
- Diseñar un archivo aplicando los diferentes sistemas de clasificación y ordenación documental.
- Definir los conceptos de selección, valoración de documentos de acuerdo con la Ley 7202.
- Utilizar los procedimientos para seleccionar y valorar documentos.
- Distinguir los procedimientos para archivar información contenida en diapositivas, casetes, discos compactos, video, fotos, disquetes.

- Distinguir los materiales y equipar para archivar información en medios audiovisuales.
- Elaborar instrumentos descriptivos para el préstamo de documentos en medias magnéticas y audiovisuales.

TEMAS FUNDAMENTALES

1. Sistema de Clasificación orgánico, funcional y par asuntos
2. Documentos en medias audiovisuales y microfilmación
3. Ordenación alfabética numérica y par asuntos en medias audiovisuales
4. Selección, Valoración, transferencia, eliminación y conservación de documentos

EVALUACION

Pruebas parciales	30% (10 c/u) (una prueba par tema)
Trabajo en clase	20%
Trabajo extra clase	15%
Evaluación final	25%
Asistencia y participación	10%

BIBLIOGRAFÍA

Alfaro Espinoza, Sara (1988). Hacia el desarrollo de un modelo de clasificación para los archivos de Costa Rica. (Ponencia).

Chacón, Luz y otros (1988). Introducción a la Archivística. Resumen para un cursillo. (Ponencia). Archivo Nacional.

Espinoza Lean, Flora (2002). Administración de Documentos en el Archivo de Gestión. Editorial EUNA. Heredia, Costa Rica.

Espinoza Lean, Flora (2002). La Información en Medios Audiovisuales en los Archivos de Gestión. Editorial EUNA. Heredia, Costa Rica.

Mora Rodríguez, Anabelle y Garita Hernández, Erick (1995). Administración de Documentos. Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).

Mora Rodríguez, Anabelle (1998). Modulo de Administración de Documentos. Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).

GENERALIDADES DEL CURSO:

Las Normas Generales de Evaluación del Proceso Enseñanza-Aprendizaje establecen en su artículo 12 que: "El estudiante que por enfermedad o por fuerza mayor no pueda efectuar una prueba consignada en el programa, debe presentar al profesor, por escrito y dentro de los cinco días hábiles a partir de la fecha en que se realizó la prueba, la justificación correspondiente.

La justificación por enfermedad debe ser preferiblemente de un médico de la Caja Costarricense del Seguro Social o del Departamento de Salud Ocupacional de la Universidad Nacional.

Con tres ausencias injustificadas, tal y como se establece anteriormente, el estudiante pierde el curso.

Par ser este curso de naturaleza teórica práctica, la asistencia a lecciones es obligatoria.

**CRONOGRAMA
ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS II**

FECHAS	TEMAS	ACTIVIDADES
Semana del 24 al 28 de julio 2006	Programa Diagnóstico Reseña del curso Materiales	Presentación Entrega del programa y discusión de la evaluación Aplicación del diagnóstico Utilización de materiales a través del curso
Semana del 31 de julio al 4 de agosto	Sistema de Clasificación Orgánico.	Prácticas de organización
Semana del 7 al 11 de agosto	Sistema de Clasificación Orgánico	Diseño conceptual del organigrama de una empresa
Semana del 14 al 18 de agosto	Sistema de Clasificación Orgánico	Resolución de casos
Semana del 21 al 25 de agosto	I EXAMEN PARCIAL	
Semana del 28 de agosto al 1 de setiembre	Funcional	Organigrama
Semana del 4 al 8 de setiembre	Funcional	Organigrama
Semana del 11 al 15 de setiembre	Asuntos	Directorio telefónico (páginas amarillas)
Semana del 18 al 22 de setiembre	II EXAMEN PARCIAL	
Semana del 25 al 29 de setiembre	Documentos en medios audiovisuales y microfilmación	Exposiciones estudiantiles Página 23-30 (3 grupos por sesión)
Semana del 2 al 6 de octubre	Documentos en medios audiovisuales y microfilmación	Exposiciones estudiantes 38-71 (3 grupos por sesión)
Semana del 9 al 13 de octubre	Ordenación alfabética numérica y por asuntos en medios audiovisuales	Charla
Semana del 16 al 20 de octubre	Ordenación alfabética numérica y por asuntos en medios audiovisuales	

Semana del 23 al 27 de octubre	III EXAMEN PARCIAL	
Semana del 30 de octubre al 3 de noviembre	Selección valoración, transferencia, eliminación y conservación de documentos	Teoría
Semana del 6 al 10 de noviembre	Selección Valoración, transferencia, eliminación y conservación de documentos	
Semana del 13 al 17 de noviembre	EXAMEN FINAL	

**UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
Plan de estudios: Administración de oficinas
Educación comercial**

**Docentes: Licda Ana Maria Fournier Vargas
Licda María Eugenia Ugalde Villalobos**

**PROGRAMA DEL CURSO TECNICAS DE REDACCION
II CICLO, 2006**

Código	SPJ -207
Naturaleza	Teórico -práctico
Tipo de curso:	Normal
Creditos	3
Segundo nivel	
Duración	18 semanas
Horas contacto por semana	2 horas de teoría y 2 horas práctica
Horas de estudio semanal	4 horas
Requisitos	SPJ -204 Comprensión de Lectura

DESCRIPCION DEL CURSO

El registro escrito, contrario al registro oral, requiere de un apego irrestricto a las reglas sintácticas, semánticas y gramaticales para ser comprendido por sus destinatarios. En vista del creciente desapego que los usuarios de la lengua escrita tienen hacia la gramática normativa, este curso sienta las bases para mejorar la práctica de la escritura con tal de que el mensaje no solo sea claro, sino también preciso, coherente y cohesivo. Por esta razón, las unidades que los conforman nos adentran en el mundo de las palabras: sus leyes, sus usos, sus acentos, su escritura, su pronunciación y la puntuación a la que debe ceñirse el texto escrito. No se trata solo de pronunciar y escribir bien en nuestro idioma, sino también ser capaz de detectar y poder corregir errores en cualquier clase de escrito.

OBJETIVO GENERAL

Valorar el seguimiento y la aplicación de la gramática normativa en la escritura y en la pronunciación de las palabras.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Aplicar las diferentes reglas ortográficas en la escritura de todo tipo de escrito.

Dominar los acentos ortográfico y diacrítico y aplicarlos en la escritura y en la pronunciación.

Utilizar correctamente los diferentes signos de puntuación, de entonación y auxiliares.

Detectar y corregir vocabulario desviado de la normativa.

Áreas temáticas

1. Generalidades ortográficas
1. 2 Acentuación ortográfica.
2. 3- Reglas ortográficas de la A a la Z.
3. Signos de puntuación, de entonación y auxiliares.

CRONOGRAMA

1 tema	una semana
2 tema	cuatro semanas
3 tema	ocho semanas
4 tema	cinco semanas

Estrategias metodológicas

Actividades: exposiciones, juegos, trabajos grupales e individuales, dictados, redacciones.
Recursos: prácticas fotocopiadas, pizarra, multimedia, proyector, filminas, papel periódico.

EVALUACIÓN

Pruebas parciales de 25% cada una	50 %
Dictados	20 %
Trabajos	20 %
Participación activa en clase	10 %

Cada semana se realizará un dictado de la materia vista la clase anterior. Los dictados no se repiten.

BIBLIOGRAFÍA

Alarcos Llorach, E. (1994). Gramática de la lengua española. Madrid, España: Espasa-Calpe

Basulto, H. (1987). Manual de ortografía actualizada. México: McGraw-Hill.

_____ (1996). ¡Cuide su ortografía! Mensajes idiomáticos 3. México: Trillas.

Lázaro Carreter. F. (1990). Curso de lengua. Madrid: Anaya

Muller, M. Vet a/. (2002). Usa moderno de las mayúsculas. Costa Rica: Editorial ICER.

Ortega, W. (1996). Ortografía Programada. México: McGraw-Hill.

Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua. España. (1999). Ortografía de la lengua española: Madrid: Espasa-Calpe

Seco, M. (1993). Diccionario de dudas y dificultades de lengua castellana. Madrid: Espasa-Calpe.

Universidad Nacional
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Secretario Profesional

Programa de Curso
Procedimientos de Oficina II
Curso común - segundo Ciclo 2006

Código:
Área de conocimiento: Técnicas Secretariales
Naturaleza: Practica
Nivel: Primero
Modalidad: Interdisciplinario
Duración: 18 semanas
Créditos: 3
Horas totales semanales: 9
Número de horas presenciales: 3
Número de horas teoría: 3
Número de horas Práctica: 3
Horas de estudio independiente: 7
Horas de atención a estudiantes: 4
Requisitos: Procedimientos de Oficinas I
Profesoras: Lic. Yolanda Jiménez Ramírez
Lic. Gloriana Sánchez Rodríguez

Horario atención estudiantes:

EJES TRANSVERSALES: Equidad y genera, derechos humanos, sostenibilidad ambiental, prioritariamente.

DESCRIPCIÓN DEL TALLER

Es un método por medio del cual, primero los facilitadores y luego todos los participantes, homologando su acción a la de un artifice, se involucran en una situación de enseñanza-aprendizaje, construyen una idea juntos y planean formas de cristalizarla por medio de pasos que se concatenan. Eligen instrumentos (técnicas) y recursos para trabajar, dividen tareas y motivados por sus esfuerzos comunes, llevan a cabo la obra en forma conjunta. Se le da seguimiento a la acción que se va construyendo en la dinámica de proceso grupal, en un lapso establecido.

OBJETIVOS DEL TALLER

Aplicar correctamente procedimientos, trámites y actividades propios de la oficina.
Mostrar una actitud crítica, analítica y creativa en relación con la realidad profesional y su entorno social.

DISEÑO Y EJECUCIÓN DEL TALLER

1. Selección y enfoque de los temas:
Estos estarían ligados a tres grandes unidades vistas en el curso Procedimientos de Oficina I que encierran el objetivo general del curso, a saber: Desempeño Profesional; Las empresas, las oficinas y su personal; Automatización de Oficina.
 - a. ¿Cómo hablar en público?
Conceptos generales
Apoyo Audiovisual
 - b. Las empresas las oficinas y su personal
Globalización

Teoría de Sistemas
Cultura Organizacional
Trabajo en equipo y liderazgo
Inteligencias Múltiples
Imagen Profesional (vestimenta, colores, uniforme. Influencia en el diente y personalidad de los funcionarios. Visita empresa)

- c. Automatización de oficina
 - Escritorio Digital
 - Resguardo de la información en soportes electrónicos o digitales
 - Software en la oficina, cuales se utilizan
 - Seguridad en medios informáticos (virus)
 - Elaboración de presentaciones electrónicas
 - Encriptación y Firma Digital (conceptos)
 - d. Preparación de un evento. Formal Académico
 - Tema de interés
 - Invitados- conferencistas
 - Mesa principal
 - Invitados
2. Discusión inicial sobre la temática del curso, para que el grupo participante se integre en los talleres.
 3. La definición de las formas de trabajo de cada taller
 4. La escogencia de un coordinador par cada taller, hecha par los participantes.
 5. Las actividades propias de cada uno de los grupos: abordaje de temas y sus prioridades, formas o métodos de estos abordajes, la escogencia y participación de expertos.

EVALUACIÓN

Desarrollo del taller	30% (10% c/u)
Taller de Preparación del evento	20%
Conferencias 3 obligatorias	15% (5% c/u)
Documentación del taller	17 % (5.6% c/u)
Asistencia	18%

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, María José y otro. Cómo aprender a hablar en Público. 2da. Ed. Euned. 1999. San José Costa Rica.

Betancur F. Jorge. ¿Qué diablos es una secretaria? Ed. Trillas. 1990. México.

Francia, A y Mata, J. Dinámica y técnicas de grupos. Ed. CCC, 1991, Madrid, España.

Hernández Poveda, Rose Mary. Comunicación Oral y Escrita. Ed. Euned, 2001, San José Costa Rica.

Le Boterf. G. La investigación Participativa como proceso de educación critica. Lineamientos metodológicos. 1981. Gianothern V. De Witt Editores, Perú.

Nuñez, Carlos. Educación para transformar. Transformar para educar. Ed. IMDECA A:C. 1985, Guadalajara, México.

Ulate G., Maritza. Unidad Didáctica. Estrategias para la Elaboración de Presentaciones Electrónicas Exitosas. 2006. Universidad Nacional, Heredia.

Ley 8279. Sistema Nacional para la Calidad. Creación del Ente Costarricense de Acreditación. ECA

Ente Costarricense de Acreditación. www.eca.or.cr

NOTA:

La asistencia es obligatoria, de acuerdo con la reglamentación vigente, no se admite presentación extemporánea de trabajos extraclase o pruebas. Debe presentarse justificación calificada y comprobación para efectos de reposición. Por la naturaleza del curso no hay examen extraordinario. Se asignará material didáctico para duplicar, mismo que se utilizará para trabajo cotidiano.

CURSO PROCEDIMIENTOS DE OFICINA
Prof. Yolanda Jiménez Ramírez

CRONOGRAMA DEL CURSO

SEMANAS	TEMA
Del 24-28 julio	Entrega de programa y cronograma Inducción sobre el método de trabajo y alcances Integración de participantes en cada taller Escogencia de un coordinador y sus funciones Escogencia de posibles expertos Asignación de exposición para primer taller de "Como hablar en público" (individual) COMPENDIO. Las actividades realizadas por cada taller sus conclusiones y recomendaciones, deberían ser parte integral del informe del curso. La consecución de materiales sobre las diversas temáticas, provisto por los resúmenes de los grupos, será parte del compendio; así como el material provisto por el docente o entrevistas realizadas a personal de oficinas (se presenta al finalizar cada taller)
Del 31 julio al 04 agosto (31 feriado. Anexión Gte)	Taller 1: COMÓ HABLAR EN PUBLICO (tema libre) Reflexión Exposiciones. (10 minutos por estudiante) Pedir cámara ESP
Del 08 al 11 agosto Taller 1	COMÓ HABLAR EN PÚBLICO (tema libre) Reflexión Verifica lista definitiva de estudiantes Exposiciones. (10 minutos por estudiante) Pedir cámara ESP
Del 21 al 25 agosto (11 feriado. día madre) Del 28 agosto al 01 set (finaliza taller 1)	APOYO AUDIOVISUAL (EXPERTO) Visita de especialista en la materia FORO. Una vez expuestos los temas -por parte de cada participante- los demás intervienen haciendo consultas o emitiendo su opinión sobre el taller. Analizar videos (debilidades y fortalezas de las exposiciones)
Del 04 al 08 setiembre (5 grupos. 25 min-c/u)	Taller 2: LAS EMPRESAS, LAS OFICINAS Y SU PERSONAL <ul style="list-style-type: none">• Globalización• Teoría de Sistemas (enfoque sistémico)• Cultura Organizacional• Trabajo en equipo, liderazgo• Inteligencias múltiples Recolección compendio Taller 1 Foro de discusión

Del 1 al 15 de setiembre	<p>Taller 2 Visita empresa La docente entregara una guía de observación. Se trabajará con base en los grupos asignados para el taller 2</p>
Del 18 al 22 de setiembre	<p>Taller 2 Exposición sobre los resultados obtenidos en la visita de realizada a la empresa (5 min carda grupo). Actividad: Presentación de videos sobre trabajo en equipo "La Marca de los Pingüinos" y "Pollitos en Fuga"</p>
Del 25 al 29 de setiembre (Finaliza taller 2)	<p>Visita de experto en la materia, señor Diego Salas Ocampo, MBA</p>
Del 02 set al 06 de octubre (3 grupos, 30 min c/u)	<p>Taller 3: AUTOMATIZACIÓN DE OFICINA Exposiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escritorio Digital • Resguardo de la Información en electrónicos o digitales • Software en la oficina ¿cuáles se utilizan?
	<p>Foro de discusión de los temas Recolección compendio Taller 2</p>
Del 09 al 13 de octubre (3 grupos, 30 min c/u)	<p>Taller 3 Exposiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en medios informáticos (Virus) • Elaboración de presentaciones electrónicas • Encriptación y firma digital (conceptos-costos)
Del 16 al 20 de octubre (16 feriado) Del 23 al 21 de octubre	<p>Foro de discusión de los temas Taller 3: Visitas de experto en la materia. Falta designar Taller 3: Análisis de los tres talleres. Se expondrá los resultados o conclusiones generales de cada uno de los temas tratados. Se trabajara con base en una guía elaborada por la docente.</p>
Del 30 oct. al 03 de nov	<p>FODA (Recomendaciones y sugerencias) Visitas experto en "Comunicación no Verbal" Tema sugerido</p>
Del 06 al de noviembre	<p>Recolección compendio Taller 2 Taller 4: PREPARACIÓN DE EVENTO. Entre cada grupo (taller), se elegirá a un representante o expositor, así como el moderador de la actividad. El evento está dirigido a los estudiantes</p>

matriculados en el curso; sin embargo, se considera importante hacer extensiva la invitación a todos los estudiantes y profesores que se considere oportunos.

Es necesario que se desarrolle un tema de interés (basado en los talleres) en ese sentido los estudiantes buscar al expositor.

Trabajo en casa (lecciones libres)

Del 13 al 17de noviembre

REALIZACIÓN DEL EVENTO

Del 20 al 25 de noviembre

ENTREGA PROMEDIOS

Anexo 7

Programa del curso de “Técnicas mecanográficas por computadora I” del II semestre del I nivel de Diplomado de la Carrera de Administración de Oficinas, 2006
suministrado por la MEd. Ana Isabel Hidalgo

**UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
PROGRAMA DEL CURSO**

**TÉCNICAS MECANOGRÁFICAS POR COMPUTADORA I
CURSO COMÚN, I NIVEL**

II CICLO 2006

Código:	SPJ204
Naturaleza:	Teórico-práctico
Créditos:	3
Duración:	18 semanas
Horas presenciales:	2 horas teoría 2 horas laboratorio
Horas de estudio independiente:	4
Total de horas:	8
Requisitos:	Técnicas Mecanográficas Básicas
Profesora:	Lic. Yolanda Jiménez Ramírez MSc. Maritza Ulate García MEd. Ana Isabel Hidalgo Barahona

Horario atención estudiante :

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Este curso comprende el conocimiento básico del procesador de textos para la producción de trabajos sencillos de oficina y la administración básica de los documentos electrónicos de oficina. Además incluye el desarrollo de las destrezas de velocidad y precisión para la correcta digitación de documentos. El estudiante abarca el desarrollo de destrezas a partir de la práctica de todos los conocimientos teóricos, con el uso de la computadora.

OBJETIVOS GENERALES

- Valorar la importancia y el impacto que tiene la computadora en las labores secretariales.
- Utilizar adecuadamente las herramientas básicas de Windows y del procesador de textos, en la aplicación de técnicas de presentación y administración de los documentos electrónicos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Distinguir la importancia de la computadora en la oficina.
2. Identificar los componentes básicos y periféricos del hardware: de entrada, procesamiento, almacenamiento y salida.
3. Identificar software computacional y clasificarlo correctamente.

4. Distinguir elementos básicos del programa Windows: escritorio, barra de tareas, configuración de equipo, accesorios y otros.
5. Identificar algunas herramientas o funciones para la configuración del equipo computacional.
6. Utilizar accesorios de la computadora para la producción de documentos.
7. Aplicar las funciones básicas de Windows, relacionadas con el explorador de los archivos temporales, papelera de reciclaje, Mi PC, ficha de propiedades, etiquetar disquetes y otros.
8. Utilizar correctamente el explorador de archivos para el manejo correcto de los archivos electrónicos: crear directorios o carpetas, copiar, borrar, cambiar nombre y otros.
9. Aplicar las funciones básicas del procesador de textos en la producción de trabajos mecanográficos.
10. Aplicar las funciones del procesador de textos en el manejo correcto de los documentos electrónicos: crear directorios o carpetas, documentos o archivos, copiar, borrar, cambiar nombre y otros.
11. Aplicar técnicas de presentación de documentos sencillos de oficina.
12. Cotejar los trabajos producidos en la computadora para presentarlos en forma clara y nítida.
13. Dominar las técnicas básicas para hacer uso efectivo del equipo.
14. Demostrar uso de la computadora con cuidado y mantenerlo en buenas condiciones.
15. Interpretar y seguir instrucciones orales y escritas en forma correcta.
16. Desarrollar las destrezas velocidad de 40 palabras por minuto con un 98% de precisión, en texto corrido.

TEMAS FUNDAMENTALES

1. Conceptos básicos de computación: historia de la computadora, Hardware, Software, clasificación software.
2. Ambiente Windows y su importancia en las labores secretariales: elementos del escritorio, barra de tareas, panel de control (configuración), accesorios (paint, calculadora, block de notas, word pad, reloj), botón inicio, accesos directos, barras de menú y otros.
3. Explorador de Archivos en Windows y su relación con la producción de documentos en la oficina moderna: crear directorios o carpetas, copiar, borrar, trasladar, cambiar nombre; archivos temporales; papelera de reciclaje; Mi PC; ficha de propiedades de las unidades de almacenamiento; etiquetar disquetes y otros.
 - Barras de herramientas: menú, estándar, formato, estado, dibujo, desplazamiento
 - Almacenamiento de archivos
 - Impresión y apariencia de los documentos:
 - Diseño y preparación de página.
 - Configuración de páginas
 - Encabezados y pie de página
 - Numeración de páginas
 - Tabulación
 - Formato de párrafos: sangría, interlineado
 - Columnas, letra capital,
 - Viñetas y numeración
 - Autotextos, autocompletar, autocorrección,
 - Búsqueda y reemplazo

- Ortografía y gramática
- Palabras reales (contar palabras) y mecanográficas
- Contar palabras de un documento
- Copiar, cortar, pegar: textos y documentos
- Saltos de página
- Insertar imágenes
- Fichas de propiedades de los documentos electrónicos
- Trabajo entre documentos electrónicos
- Insertar archivo
- Tablas sencillas
- Formularios electrónicos
- Teclas rápidas

4. Prácticas de velocidad y precisión.

METODOLOGÍA

Este curso se desarrolla por medio de exposiciones, demostraciones y prácticas que se generen sobre las temáticas. Se hace exposición de cada uno de los temas por parte de la profesora y práctica individual por parte del estudiante con el uso del equipo de cómputo.

Para el análisis de algunos temas, los estudiantes harán pequeñas indagaciones extraclase, así como tareas prácticas.

Para el logro de los objetivos se trabaja con textos electrónicos, facilitados por la profesora y los materiales solicitados a los estudiantes, con el fin de que hayan aprendizajes significativos. El estudiante deberá presentar al final del curso un portafolio de aprendizajes que se elabora en el proceso del desarrollo del curso.

RECURSOS

Humanos: profesor, alumno

Materiales: Computadora

Disquetes de trabajo y cuaderno de apuntes

Fotocopias de material impreso para tareas y prácticas

EVALUACIÓN

Pruebas	60%
Portafolio de Aprendizaje	5%
Trabajo Extraclase	5%
Trabajo En Clase	5%
Destrezas (velocidad y precisión)	25%

BIBLIOGRAFÍA

Gorbea, J. Q. (1988). Técnicas Mecanográficas Modernas. Cuarta Edición. Editorial McGraw Hill. Mexico.

Hernández, Silvia y Padilla Gerardo (1997). Aprendiendo Word. Editorial McGraw Hill. Mexico.

Salas Soto, Carmen Ivannia (1988). Técnicas Mecanográficas en Computación. Primera Edición. EUNED. San José, Costa Rica.

Tiznado, Marco Antonio (1988). Office para Secretarias. Editorial McGraw Hill. México.

Ulate, Maritza (2002). Prácticas para digitación. Escuela de Secretariado Profesional, mimeo.

NOTA: Pueden utilizarse como consulta otros manuales de Word y Office.

OBSERVACIONES IMPORTANTES: Por ser un curso teórico práctica, la asistencia es obligatoria, sólo se considerarán situaciones especiales en caso de su ausencia, siempre que se cumpla con lo estipulado en el artículo 26 del Reglamento General sobre los Procesos de Enseñanza y Aprendizaje.

Este curso no tiene prueba extraordinaria, debido a que se logran los objetivos del curso mediante la aplicación de los conocimientos teóricos a partir del desarrollo de destrezas y habilidades en forma continua.