

Universidad Nacional  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Secretariado Profesional Educación Comercial  
División de Educología  
Centro de Investigación y Docencia en Educación

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

**Propuesta didáctica por competencias para el curso de Educación Continua sobre  
normas de etiqueta y protocolo empresarial en el contexto de la Actividad Académica  
código 0771-11 de la Escuela de Secretariado Profesional, año 2023**

Proponentes:

Bach. Polette Agüero Gómez  
Bach. Stefany Chávez Palacios  
Bach. Jeniffer Elizondo Corrales

Campus Omar Dengo  
Heredia, Costa Rica, 2024

## Tabla de contenidos

Hoja de aprobación .....	5
Hoja del Tribunal Examinador.....	5
Miembros del Tribunal Examinador.....	5
Agradecimientos .....	6
Dedicatoria.....	7
Resumen ejecutivo.....	8
Abstract.....	9
Capítulo I. Introducción .....	10
Presentación .....	10
Contexto de la investigación.....	11
Antecedentes.....	13
Justificación .....	16
Conveniencia.....	16
Importancia .....	16
Proyección social .....	17
Implicaciones prácticas.....	17
Valor teórico .....	18
Relevancia.....	18
Viabilidad.....	19
Planteamiento del problema.....	19
Objetivos .....	19
Objetivo general.....	19
Objetivos específicos .....	20
Alcance y limitaciones de la investigación .....	20
Consideraciones éticas y consentimiento informado .....	21
Capítulo II. Marco teórico.....	22
Factores didácticos pedagógicos.....	22
Proceso de enseñanza y aprendizaje .....	27
Competencias.....	27
Elementos curriculares de una propuesta didáctica .....	28
Didáctica .....	33
Propuesta didáctica .....	35
Elementos didácticos y pedagógicos.....	39
Educación Continua.....	47
Áreas o disciplinas secretariales y de administración de oficina .....	48
Normas de etiqueta y protocolo .....	49

Etiqueta .....	49
Protocolo .....	50
Validación de una propuesta didáctica.....	53
Capítulo III. Marco metodológico .....	55
Paradigma .....	55
Enfoque metodológico .....	56
Tipo de investigación.....	56
Sujetos y fuentes de información .....	57
Sistema de categorías.....	58
Técnicas e instrumentos para la recolección de información.....	59
Técnica e instrumento 1 .....	59
Técnica e instrumento 2 .....	61
Técnica e instrumento 3 .....	65
Capítulo IV. Presentación de la información y análisis de resultados del diagnóstico aplicado .....	67
Diagnóstico .....	67
Factores didácticos pedagógicos.....	68
Elementos curriculares.....	73
Normas de etiqueta y protocolo empresarial para el contexto secretarial y de administración de oficinas.....	80
Áreas o disciplinas secretariales y de administración de oficina .....	83
Didáctica .....	84
Elementos didácticos y pedagógicos de un curso por competencias .....	85
Educación Continua.....	89
Propuesta didáctica para cursos de Educación Continua .....	89
Presentación de la propuesta.....	91
Capítulo V. Contenido de la propuesta .....	93
Estimación de presupuesto.....	120
Validación.....	120
Análisis de los resultados de la validación.....	124
Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones .....	125
Conclusiones.....	125
Recomendaciones .....	128
Capítulo VII. Referencias bibliográficas .....	131
Anexos .....	141
Anexo 1 <i>Oficio de autorización para elaborar el trabajo final de graduación:</i> .....	141
Anexo 2 <i>Definición, operacionalización e instrumentación de las categorías</i> .....	142
Anexo 3 <i>Enlace instrumento: <a href="https://forms.gle/bDukb24QiuGuX21c8">https://forms.gle/bDukb24QiuGuX21c8</a></i> .....	148
Anexo 4 <i>Guía de entrevista semiestructurada para expertos</i> .....	157

Anexo 5 <i>Guía de entrevista semiestructurada autoridades ESP y responsable AA</i> .....	159
Anexo 6 <i>Guía de entrevista semiestructurada para docentes que impartieron el curso</i> .....	161
Anexo 7 <i>Matriz sobre factores didácticos pedagógicos</i> .....	163
Anexo 8 <i>Matriz sobre los elementos curriculares</i> .....	164
Anexo 9 <i>Enlace concreción de la muestra o población.</i> .....	165
Anexo 10 <i>Diagnóstico propuesta final</i> .....	166

### Lista de tablas

<b>Tabla 1.</b> Sujetos y cantidad aproximada de la población de estudio .....	58
<b>Tabla 2.</b> Temas de interés para un curso o capacitación .....	82
<b>Tabla 3.</b> Recursos didácticos de preferencia .....	87
<b>Tabla 4.</b> Criterios de validación experto 1 .....	121
<b>Tabla 5.</b> Criterios de validación experto 2 .....	123

### Lista de figuras

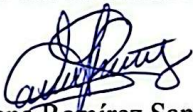
<b>Figura 1.</b> Tipos de propuesta didáctica .....	37
<b>Figura 2.</b> Etapas con respecto al tipo de investigación .....	57
<b>Figura 3.</b> Percepción sobre los temas relacionados a etiqueta y protocolo .....	81
<b>Figura 4.</b> Metodologías de aprendizaje .....	86
<b>Figura 5.</b> Propuesta de programa .....	93
<b>Figura 6.</b> Portada.....	114
<b>Figura 7.</b> Presentación.....	115
<b>Figura 8.</b> Fundamentación teórica.....	116
<b>Figura 9.</b> Competencia y metodología .....	117
<b>Figura 10.</b> Estructura de la propuesta .....	118
<b>Figura 11.</b> Referencias bibliográficas .....	119

## Hoja de aprobación

### Hoja del Tribunal Examinador

Este trabajo final de graduación fue presentado el día 5 de marzo de 2026, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional. El trabajo es aprobado por los miembros del Tribunal Examinador.

### Miembros del Tribunal Examinador



Sra. Mariana Ramírez Sandí



Sra. Carolina Hernández Chaves



Sra. Alba Cañales García, tutora

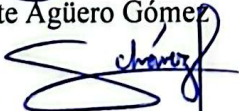
Sra. Maura Espinoza Rostran, lectora



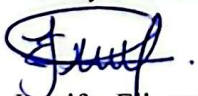
Sra. Herminia Ramírez Alfaro, lectora



Bach. Polette Agüero Gómez



Bach. Stefany Chávez Palacios



Bach. Jennifer Elizondo Corrales

## **Agradecimientos**

Quiero agradecer a mi tutora Alba Canales García y las dos lectoras; Maura Espinoza Rostrán y Herminia Ramírez Alfaro, así como a las demás personas que fueron parte de todo este proceso investigativo, por sus invaluable aportes, experiencias, paciencia y compromiso que permitieron llevar a cabo esta investigación.

### ***Polette Agüero***

Agradezco principalmente a nuestra actual tutora, por su paciencia, motivación y guía durante todo el proceso, gracias por siempre ver lo bueno cuando para nosotras era un poco difícil. También, a nuestras lectoras por sus valiosos aportes para mejorar este proyecto. Y agradezco a cada una de las personas que colaboró aportando desde sus conocimientos y experiencia para que este logro fuera posible.

### ***Stefany Chávez***

Agradezco a mis compañeras de equipo, por la motivación, colaboración, comprensión y apoyo durante este tiempo, a nuestra tutora, Alba Canales García que a lo largo de todos los años de carrera siempre nos brinda de manera desinteresada todo su conocimiento y apoyo, a nuestras lectoras por toda su colaboración en las mejoras de este proyecto.

### ***Jeniffer Elizondo Corrales***

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a Dios, quien me brindó la fuerza y sabiduría para desarrollar todo este proyecto, así como a mis padres y pareja, quienes me aconsejaron y motivaron a continuar en todo momento, principalmente en los días donde estuve a punto de desistir recordándome que los sueños se alcanzan con perseverancia y esfuerzo.

*Polette Agüero*

A mis padres Isabel y Ronald.

*Jeniffer Elizondo Corrales*

## Resumen ejecutivo

Este proyecto de investigación corresponde al trabajo final de graduación, en la modalidad de proyecto para optar por el grado de Licenciatura en Educación Comercial y tiene como propósito diseñar una propuesta didáctica por competencias para el curso de Educación Continua sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial; primeramente, se pretende identificar factores didácticos pedagógicos del programa del curso Etiqueta y Protocolo en la gestión de la oficina y relacionarlo con un enfoque por competencias, identificar elementos curriculares que permitan la elaboración de una propuesta didáctica para dicho curso, establecer los elementos didácticos y pedagógicos que son insumos para la actualización del programa y la elaboración de la propuesta didáctica del curso en estudio, para luego elaborar dicha propuesta y validarla a partir del criterio de expertos.

El paradigma es interpretativo con enfoque metodológico mixto y el tipo de investigación es descriptiva y aplicada, la recolección de la información se llevó a cabo a partir de tres técnicas que son: entrevistas aplicadas a personas del área secretarial y Administración de Oficinas y a expertos de diversas áreas de conocimiento atinentes al proyecto, el análisis de contenido se ha realizado con documentación institucional relativa a cursos de Educación Continua y la encuesta. Por otra parte, el contexto de estudio es la Actividad Académica y se obtuvo información con actores participantes en dicha actividad académica relacionados con el área secretarial y Administración de Oficinas de empresas públicas y privadas.

Este proyecto responde a la necesidad que presenta la Escuela de Secretariado Profesional (ESP) al no contar con un curso por competencias en esta temática en específico. En consecuencia, se logró elaborar dos propuestas, la primera corresponde a un programa de Actividad de Capacitación por competencias, en la cual se analizaron los factores didácticos pedagógicos y elementos curriculares apropiados para su planteamiento, y la segunda, es una propuesta didáctica por competencias donde se utilizaron elementos didácticos y pedagógicos para su elaboración, asimismo, fue validada por expertos y se determinó que contiene todos los elementos necesarios de acuerdo con lo estudiado a lo largo de esta investigación, además de su pertinencia para el desarrollo del curso de Educación Continua sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial.

## Abstract

This research work is the final graduation project, in the project format to obtain a Bachelor degree in Commercial Education and its purpose is to design a competency-based teaching proposal for the Continuing Education course about business etiquette and protocol. Firstly, it aims to identify pedagogical didactic factors of the Etiquette and Protocol in Office Management course program and relate it to a competency-based approach. After this, identify curricular elements that allow the development of a teaching proposal to the course. Then, establish the didactic and pedagogical elements that are inputs for updating the program and develop the teaching proposal for the course under study. Finally, elaborate the proposal and validate it based on expert criteria.

The paradigm is interpretive with a mixed methodological approach, and the type of research is descriptive and applied. Besides, information was collected using three techniques: interviews with people from the secretarial and Office Administration areas and experts from various areas of knowledge related to the project. Likewise, content analysis was performed with institutional documentation related to Continuing Education courses and survey. Furthermore, the study context is Academic Activity, and information had been obtained from actors participating in the academic activity related to the secretarial and Office Administration areas of public and private companies.

This project addresses the needs presented by the Professional Secretarial School due to the lack of a competency-based course on this specific topic. Consequently, two proposals were developed: the first corresponds to a competency-based Training Activity program, in which the didactic and pedagogical factors and appropriate curricular elements for its approach were analyzed; and the second is a competency-based teaching proposal that used didactic and pedagogical elements for its development. In addition, it was validated by experts and determined to contain all the necessary elements according to what was studied throughout this research. Thus, to its relevance for the development of the Continuing Education course on business etiquette and protocol.

## Capítulo I. Introducción

### Presentación

Este apartado corresponde al informe escrito del trabajo final de graduación que se hizo en modalidad de proyecto, para optar por el grado de licenciatura en Educación Comercial. El proyecto lleva por título Propuesta didáctica por competencias para el curso de Educación Continua sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial en el contexto de la Actividad Académica código 0771-11 de la Escuela de Secretariado Profesional, año 2023, el cual tiene como objetivo diseñar una propuesta didáctica por competencias para el curso de Educación Continua sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial para el área secretarial y Administración de Oficinas.

El trabajo surgió a partir de la necesidad observada en la Escuela de Secretariado Profesional, al no contar con un curso de etiqueta y protocolo basado en el enfoque por competencias. Para llevar a cabo el proceso metodológico se basó en el paradigma interpretativo con enfoque metodológico mixto aplicando investigación descriptiva y aplicada; por otra parte, las categorías de estudio son: factores didácticos pedagógicos, elementos curriculares, Normas de etiqueta y protocolo empresarial para el contexto secretarial y de administración de oficinas, áreas o disciplinas secretariales y de Administración de Oficinas, didáctica, elementos didácticos y pedagógicos de un curso por competencias, Educación Continua, propuesta didáctica para cursos de Educación Continua y validación de una propuesta didáctica. Se utilizaron tres técnicas diferentes, una de ellas fue la entrevista, en la que se aplica el instrumento de guía de entrevista semiestructurada para expertos en el área, autoridades de la Escuela de Secretariado Profesional y responsable de la actividad académica, para docentes que han impartido curso de servicio en la Escuela de Secretariado Profesional; en cuanto a la encuesta, se aplicó a personas del área secretarial y Administración de Oficinas; y el análisis de contenido involucró documentación institucional relativa a cursos de Educación Continua, ESP y otras instancias de propias de la Universidad Nacional (UNA), informes, revisiones en páginas web de la Universidad Nacional y ESP, documentos y bibliografía relevantes sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial y didáctica educativa.

La propuesta se elaboró a partir de los resultados obtenidos en todos los instrumentos, para obtener como productos finales una propuesta de programa de curso basado en competencias y, una propuesta de material en formato tipo libro con información actualizada de la temática, sus respectivas actividades, evaluaciones, referencias bibliográficas y todos los elementos didácticos y pedagógicos que debe contener una propuesta por competencias. Es

importante aclarar que dichos productos fueron validados por expertos y considerados de interés para aportar tanto a la ESP como a docentes y estudiantes del área, material atinente, actualizado, adecuado y específico.

El informe está compuesto primeramente por el Capítulo I Introducción, Capítulo II Marco Teórico, Capítulo III Marco Metodológico, Capítulo IV Presentación de la información y análisis de resultados, Capítulo V. Contenido de la Propuesta, Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones, y finalmente el Capítulo VII Referencias Bibliográficas y Anexos.

### **Contexto de la investigación**

Como parte del contexto de la investigación, este proyecto contó con los agentes intervinientes en la Actividad Académica (AA) Mejoramiento del desempeño del personal docente y de oficina código 0771-1 de la ESP; dichos agentes son la persona responsable de dicha actividad, docentes que han impartido cursos de servicio, autoridades de la ESP, expertos de las diferentes áreas de conocimientos, personas que han participado en el curso de servicio Etiqueta y protocolo en la gestión de la oficina de la ESP en el área de Educación Continua, y posibles participantes de los diferentes cursos de capacitación, quienes laboran en el área de secretariado y administración de oficinas. Con ese propósito se realizaron las gestiones con la dirección de la escuela pertinente y se realizó el proyecto de investigación por la necesidad que se tiene de un insumo didáctico-pedagógico para la implementación de ese curso en la oferta de capacitación.

La Escuela de Secretariado Profesional cuenta con Programas, Proyectos y Actividades Académicas (PPAA), y particularmente, ofrece la AA, de vinculación externa, mencionada anteriormente, la cual se encuentra vigente del 01 setiembre del 2011 al 21 de noviembre del 2025, a cargo de la M.Sc. Carolina Hernández Chaves. Al ser la escuela una de las principales instituciones del área secretarial en el país a nivel universitario que brinda los grados mencionados, es por esa razón que según UNA:

La Unidad busca el mejoramiento de la calidad académica en coherencia con la gestión de procesos educativos con el adecuado desarrollo de la oferta académica de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas y la formación continua de sus egresados, personal de oficina y docente. (s.f., p. 1)

Algunos participantes que han matriculado el curso de la Actividad Académica han sido Instituto Costarricense de Electricidad; 40 participantes en el 2006, Refinadora Costarricense de Petróleo; con 320 personas en los años 2003, 2004 y 2006, Ministerio de Educación Pública;

90 participantes en 2004 y 2006, Contraloría General de la República con 80 individuos en el 2007, entre otras instituciones que se benefician del proyecto, el cual busca la formación, capacitación y actualización, en las empresas que lo soliciten para el respectivo mejoramiento del desempeño (UNA, s.f., p. 2). Por lo tanto, la población meta de esta actividad académica son aquellas personas profesionales o público general, que realizan funciones relacionadas con el área secretarial, Administración de Oficinas y Educación Comercial en empresas públicas y privadas. El objetivo general de la Actividad Permanente de Actualización y Desarrollo Profesional según UNA es “Contribuir con la capacitación actualización y formación al personal de oficina y docentes en Educación Comercial para que sean capaces de cumplir con excelencia las tareas propias de su profesión mediante una formación continua” (s.f., p. 2). Por su parte, con referencia a los objetivos específicos según UNA pretenden:

- Implementar cursos de capacitación al público en general tanto presenciales como bimodales, poniendo al servicio de la comunidad nacional los conocimientos necesarios para el fortalecimiento del desempeño del personal de oficina y docente.
- Proyectar el quehacer de la Unidad Académica a partir del compromiso de brindar actualización permanente por medio de Eventos Académicos en temas relacionados con las áreas de Administración de Oficinas y Educación Comercial, con el fin de compartir e intercambiar experiencias en temas relevantes.
- Desarrollar un producto para la gestión administrativa y la producción de material científico en las diferentes áreas del objeto de estudio de las carreras de Administración de Oficinas y Educación Comercial, de acuerdo con todos los requerimientos científicos y tecnológicos. (s.f., pp. 2-3)

La ESP ofrece dos carreras: Administración de Oficinas; encargada de gestionar los procesos administrativos de oficina en las diferentes empresas y Educación Comercial; busca formar profesorado para la enseñanza de un técnico-profesional en secretariado, ambas carreras con grados de bachillerato y licenciatura (UNA, 2023, párr. 2). La ESP es parte de la Facultad de Ciencias Sociales, la cual tiene como objetivo “Promover la construcción y socialización del conocimiento, para contribuir con la transformación de la sociedad.” (UNA, 2023, párr. 1), además, contiene diferentes unidades académicas como la ESP de la Facultad de Ciencias Sociales (FCS) la cual busca formar profesionales integrales con el objetivo de afrontar desafíos de competencias, innovación y desarrollo humano (UNA, 2023, párr. 1).

Esta facultad es parte de la UNA, se encuentra ubicada en la provincia de Heredia, la cual es una institución pública de educación superior que cuenta con siete campus: Liberia, Nicoya, Sarapiquí, Pérez Zeledón, Coto, Presbitero Benjamín Núñez y Omar Dengo y la sede

Interuniversitaria de Alajuela (UNA, 2023). Es una institución que “promueve la justicia, el bien común, el respeto irrestricto a la dignidad humana; cumple su misión mediante la rendición de cuentas, promueve una oferta académica, políticas de admisión y programas de becas especialmente dirigidos a los sectores menos favorecidos.” (UNA, s.f., párr. 1). Entre sus valores se encuentra la excelencia, equidad, compromiso social, respeto y participación democrática, además, tiene una misión muy definida, por lo que UNA menciona que:

La Universidad Nacional genera, comparte y comunica conocimientos, y forma profesionales humanistas con actitud crítica y creativa, que contribuyen con la transformación democrática y progresiva de las comunidades y la sociedad hacia planos superiores de bienestar. Con la acción sustantiva contribuye a la sustentabilidad ecosocial y a una convivencia pacífica, mediante acciones pertinentes y solidarias, preferentemente, con los sectores sociales menos favorecidos o en riesgo de exclusión. (s.f., párr. 1)

Asimismo, la Universidad Nacional establece una visión que según UNA señala que: La Universidad Nacional será referente por su excelencia académica, por el ejercicio de su autonomía, innovación y compromiso social en los ámbitos regional y nacional, con reconocimiento y proyección internacional, con énfasis en América Latina y el Caribe. Su acción sustantiva propiciará un desarrollo humano sustentable, integral e incluyente que se fundamentará en el ejercicio y la promoción del respeto de los derechos humanos, el diálogo de saberes, la interdisciplinariedad y un pensamiento crítico. Su gestión institucional se caracterizará por ser ágil, flexible, desconcentrada, con participación democrática, transparente, equitativa e inclusiva, que promociona estilos de vida saludable. (s.f., párr. 2)

## **Antecedentes**

Este apartado detalla los trabajos de investigación identificados en bases de datos de diversas universidades, en el Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional (SIDUNA) y en revistas internacionales; por lo que se presentan los diferentes estudios realizados a nivel nacional e internacional, con los cuales se pretende fundamentar la propuesta didáctica. Por consiguiente, se desglosan las investigaciones a partir de tres grandes temáticas de estudio que se verán reflejadas a lo largo del trabajo final de graduación, las cuales son: normas de etiqueta y protocolo, propuestas didácticas y Educación Continua.

A nivel histórico se utilizaron fuentes que van a partir del 2019 y hasta el 2022, que en el caso de normas de etiqueta y protocolo corresponden a nivel internacional a países como Venezuela, Ecuador, Perú y España, por parte nacional no existen investigaciones recientes que se relacionan lo suficiente con la temática y que sean de años recientes. Respecto a propuestas didácticas los antecedentes internacionales corresponden a países como México, Perú, España y Ecuador, a nivel nacional sí existen diversas propuestas didácticas en diferentes ámbitos. Por último, en relación con Educación Continua se encontraron antecedentes de países como Brasil, Cuba, México y Panamá, además de algunos antecedentes nacionales (Las referencias de los estudios revisados son: Carvalho et al., 2022; Cubero y Cubero, 2022; Rubio, 2022; Solís, 2022; Tejeda, 2022; Ticona, 2022; Alarcón y Loor, 2021; Álvarez et al., 2021; Arce y Vásquez, 2021; Delgado y Muñoz, 2021; Flores et al., 2021; García y Marroquín, 2021; Gutiérrez, 2021; Moreno, 2021; Ochoa y Balderas, 2021; Perugachi, 2021; Ramírez et al., 2021; Valverde y Ureña, 2021; Arcellano et al., 2020; Casa et al., 2020; Delgado, 2020; García, 2020; Herrera, 2020; Luna y Montenegro, 2020; Montes et al., 2020; Recalde, 2020; Valdés y Contreras, 2020; Agüero et al., 2019; Almogoea et al., 2019; Andrade et al., 2019; Artola et al., 2019; Cevallos et al., 2019).

Por su parte, a nivel teórico las investigaciones de la temática propuestas y estrategias didácticas analizan el tema desde perspectivas como la inclusión en el aprendizaje, la selección y diseño de estrategias, la efectividad de las estrategias didácticas, la relación entre las estrategias metodológicas y el rendimiento académico entre otros aspectos. También los autores destacan la importancia de considerar los estilos de aprendizaje de los estudiantes y por supuesto sus necesidades al diseñar las estrategias didácticas; en general, concluyen que las estrategias metodológicas y propuestas didácticas son fundamentales para promover el aprendizaje efectivo y significativo en diferentes contextos educativos, incluyendo para este caso específico las disciplinas atinentes a Educación Comercial donde se pretende generar el aporte con este proyecto de investigación (Las referencias de los estudios mencionados son: Solís, 2022; Tejeda, 2022; Ticona, 2022; Alarcón y Loor, 2021; Arce y Vásquez, 2021; Delgado y Muñoz, 2021; García y Marroquín, 2021; Gutiérrez, 2021; Valverde y Ureña, 2021; Arcellano et al., 2020; Herrera, 2020; Luna y Montenegro, 2020; Montes et al., 2020; Agüero et al., 2019).

Acerca de Educación Continua se reconocieron sinónimos del término como Educación continuada, Educación permanente, entre otros; ya que dependiendo de cada país este concepto varía. A nivel teórico, los antecedentes propuestos de esta temática coinciden en que la Educación Continua es relevante en la actualidad debido a su contribución al desempeño

profesional y su importancia en el vínculo entre la universidad, la sociedad y los empleadores. Se destaca que la Educación Continua no se limita a la capacitación técnica, sino que también se enfoca en el desarrollo de la autonomía, la reformulación de valores y actitudes. Además, se resalta su influencia en el proceso de enseñanza y aprendizaje, el mejoramiento del desempeño docente y la preparación de los estudiantes para la vida profesional y humana. En general, se enfatiza la importancia de la formación continua en profesionales y el seguimiento a las personas graduadas para fortalecer su desempeño y mantener una conexión constante con la formación académica (Las referencias de los estudios mencionados son: Carvalho et al., 2022; Cubero y Cubero, 2022; Álvarez et al., 2021; Flores et al., 2021; Moreno, 2021; Ochoa y Balderas, 2021; Ramírez et al., 2021; Valdés y Contreras, 2020; Almogueva et al., 2019; Artola et al., 2019).

Se identificaron antecedentes sobre normas de etiqueta y protocolo ha sido estudiada desde el punto de vista teórica y metodológicamente el concepto de normas de etiqueta y protocolo empleando principalmente el paradigma positivista y enfoques cualitativos y cuantitativos para analizar la viabilidad de la capacitación en etiqueta y protocolo, así como su influencia en la calidad de servicio, habilidades sociales y el desarrollo personal y profesional. También, se aplicaron enfoques mixtos y paradigmas interpretativos para comprender la importancia del protocolo en diferentes contextos, como eventos institucionales, reuniones de trabajo y manuales de etiqueta social. A nivel nacional, no se encontraron trabajos de investigación relevantes en este tema (Las referencias de los estudios mencionados son: Rubio, 2022; Perugachi, 2021; Casa et al., 2020; Delgado, 2020; García, 2020; Recalde, 2020; Andrade et al., 2019; Cevallos et al., 2019).

También, a nivel metodológico, lo principal fueron tesis, de las cuales se encontraron de licenciatura, maestría y doctorado, asimismo, se encontraron artículos y artículos científicos, producciones didácticas, proyectos de graduación y seminarios. En cada una de las diferentes metodologías se podían encontrar resultados variados que responden a los objetivos propuestos por cada investigador o grupo de investigadores, por lo que dependiendo de la temática se pueden observar manuales, guías, unidades didácticas, entre otro tipo de resultados. También, cada una de estas fuentes presentan diferentes enfoques y se orientaban bajo diversos paradigmas, pero en general la mayoría apuntan a un enfoque cualitativo. (Las referencias de los estudios revisados son: Carvalho et al., 2022; Cubero y Cubero, 2022; Rubio, 2022; Solís, 2022; Tejeda, 2022; Ticona, 2022; Álvarez et al., 2021; Alarcón y Loor, 2021; Arce y Vásquez, 2021; Delgado y Muñoz, 2021; Flores et al., 2021; García y Marroquín, 2021; Gutiérrez, 2021; Moreno, 2021; Ochoa y Balderas, 2021; Perugachi, 2021; Ramírez et al., 2021; Valverde y

Ureña, 2021; Arcellano et al., 2020; Casa et al., 2020; Delgado, 2020; García, 2020; Herrera, 2020; Luna y Montenegro, 2020; Montes et al., 2020; Recalde, 2020; Valdés y Contreras, 2020; Agüero et al., 2019; Almogueva et al., 2019; Andrade et al., 2019; Artola et al., 2019; Cevallos et al., 2019).

Gracias a estos antecedentes se torna más claro el panorama para desarrollar una propuesta didáctica donde se pueda cumplir con todos los objetivos planteados y que responda a las necesidades que serán observadas, además, todas estas referencias permiten tener diversas recomendaciones que serán tomadas en cuenta y adaptadas para que el producto final de este proyecto de investigación presente amplia viabilidad.

### **Justificación**

En este apartado se exponen la conveniencia, importancia, proyección social, implicaciones prácticas, valor teórico, relevancia y viabilidad, donde se proyectan los detalles importantes y los beneficios que se esperan obtener con este proyecto de graduación.

### ***Conveniencia***

En un entorno laboral cada vez más competitivo, globalizado y orientado al servicio, las habilidades vinculadas al comportamiento profesional, la comunicación asertiva y el manejo adecuado de las normas de etiqueta y protocolo empresarial se constituyen en competencias clave para garantizar una interacción efectiva y una imagen institucional coherente. permiten no solo la apropiación de conocimientos teóricos, sino también el desarrollo de habilidades prácticas y actitudes pertinentes para enfrentar con éxito situaciones reales en el ámbito empresarial. A través de una propuesta estructurada y contextualizada, se busca aportar a la mejora continua del proceso de enseñanza-aprendizaje, promoviendo experiencias formativas significativas y relevantes para los públicos meta de la Educación Continua.

### ***Importancia***

Esta propuesta es importante debido a que las personas del área secretarial que desempeñan sus labores en una empresa o institución generalmente son las encargadas de coordinar las actividades que tienen relación con normas de etiqueta y protocolo, y cumplen funciones como organización de eventos protocolarios, atención de autoridades basadas en protocolo y protocolo con los clientes, por lo que integrar conocimientos basados en

competencias les permite a los profesionales fortalecer su perfil profesional con conocimientos acordes con las tendencias de los mercados laborales de la actualidad. Contar con estos conocimientos contribuye al desempeño laboral y refuerza la función social de la UNA y ESP mediante la extensión y la proyección profesional.

### ***Proyección social***

La Escuela de Secretariado Profesional no posee un curso con enfoque por competencias sobre etiqueta y protocolo, por lo que ofrecer una propuesta con dicho enfoque y actualizado a lo que ahora suele implementar la Universidad Nacional proyecta a la Escuela de Secretariado Profesional, ya que amplía el área de Educación Continua proporcionando al curso contenidos oportunos que aporten al conocimiento de las personas que deseen matricularse.

Las personas que se benefician con esta propuesta didáctica son los egresados de la carrera de Administración de Oficinas y Educación Comercial, profesionales en servicio de la disciplina, que necesitan ampliar sus conocimientos sobre el tema, y las personas que trabajan en el área secretarial que no cuentan con los conocimientos para laborar y requieren una capacitación. Además, desde la disciplina de Educación Comercial y Administración de Oficinas impacta a nivel organizacional y empresarial en el que la Escuela de Secretariado Profesional puede aportar conocimiento técnico especializado para mejorar la productividad.

### ***Implicaciones prácticas***

Al contar con una propuesta enfocada por competencias para el curso de Educación Continua sobre Etiqueta y Protocolo en la gestión de la oficina permite que se cubran las necesidades de capacitación de las personas que trabajan en el área secretarial y Administración de Oficinas y también estudiantes de las dos carreras de la Escuela de Secretariado Profesional que la única opción que tienen para conocer más a fondo del tema es matricular un curso optativo de la Escuela de Relaciones Internacionales de la UNA, el cual está formulado por objetivos y no se enfoca en el área empresarial, o pagar capacitaciones por aparte. Este proyecto de investigación representa un aporte científico teórico-práctico al indagar los factores didácticos pedagógicos, elementos curriculares, didácticos y pedagógicos de un curso por competencias para elaborar una propuesta didáctica actualizada que se conforma en un material didáctico, en formato digital con criterio didáctico y pedagógico para el desarrollo de competencias.

### ***Valor teórico***

En la Escuela de Secretariado Profesional en el tema de etiqueta y protocolo no cuenta con una propuesta de curso propio de las carreras de la escuela como Herrera lo menciona:

El 14% de las personas entrevistadas señala que la unidad de Etiqueta y protocolo no es abarcada y que alguno de estos contenidos solo es visto en un optativo que no es obligatorio en el programa de la carrera, además, un detalle muy importante de este resultado es que se refleja una problemática, por lo que menciona que lo anterior genera un problema, ya que existe la posibilidad de que los estudiantes no participen del curso por desinterés o por falta de cupo. (2020, p. 50)

Otro aspecto importante, es que este proyecto de graduación al estar basado en la investigación científica aportará un producto elaborado con base en teoría relevante, específica del tema de Etiqueta y Protocolo empresarial y atinente a las necesidades profesionales actuales de la población, la cual podría ser utilizada por la ESP para desarrollar dichas temáticas que se ofertarían en el programa del curso por competencias y adecuado a las necesidades de proyección de la Actividad Académica Mejoramiento del desempeño del personal docente y de oficina, código 0771-11, y de las poblaciones meta por medio de un diagnóstico previo y una validación posterior.

### ***Relevancia***

Es importante que la Universidad Nacional cuente con profesionales en todos los conocimientos, ya que esto refuerza el interés en ser una universidad donde gradúan personas con la calidad para formar parte del ambiente laboral, esta propuesta para el curso de servicios existente representa un gran beneficio y reconocimiento de calidad, también se plantea el interés que tiene la escuela de que las personas graduadas o profesionales del área obtengan un mejoramiento en su desempeño, ya que este tipo de cursos permite a la Universidad Nacional ofrecer capacitación actualizada a los graduados y profesionales en las áreas de Administración de Oficinas, Educación Comercial y áreas afines.

Al mismo tiempo, este proyecto le brinda a la Escuela de Secretariado Profesional material didáctico sobre la disciplina, el cual tendrá disponible para este contexto particular, este material contará con criterio científico lo que garantiza que sea de gran utilidad para el curso que imparte y un análisis profundo de la teoría y la práctica, esto permite tener una actividad sustantiva para la unidad académica.

### ***Viabilidad***

La viabilidad de esta propuesta didáctica radica en que actualmente no se cuenta con una propuesta de curso de etiqueta y protocolo adaptado por competencias que contenga los temas más importantes, ya que le permitirá a la Escuela de Secretariado Profesional contar con material que puede utilizar para capacitar a las personas; además, es importante mencionar que la escuela cuenta con los insumos materiales, de conocimiento en la temática y los procesos didáctico-pedagógicos para elaborar una propuesta de calidad. Además, las autoras de esta investigación cuentan con los recursos económicos y tiempo para llevar a cabo todo lo que implica la elaboración del trabajo final de graduación. Por último, es importante mencionar que se tiene la autorización de la Escuela de Secretariado Profesional para la realización de dicho proyecto de investigación (ver anexo 1).

### **Planteamiento del problema**

El problema de investigación surge por la necesidad observada en la ESP de no tener una propuesta con enfoque por competencias sobre etiqueta y protocolo, por eso, se tiene la intención de fortalecer un área de conocimiento que en este momento la ESP no ha conseguido solventar. Su relevancia radica en beneficiar a la ESP ampliando el área de Educación Continua con contenidos y competencias oportunas para el curso de servicio existente, además, aporta a las personas graduadas o profesionales del área a obtener un mejoramiento en su desempeño laboral. Por tanto, se concreta la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son los elementos didácticos y pedagógicos que permiten diseñar una propuesta didáctica por competencias para el curso de Educación Continua sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial para el área secretarial y Administración de Oficinas, en el contexto del Actividad Académica Mejoramiento del desempeño del personal docente y de oficina de la Escuela de Secretariado Profesional, año 2023?

### **Objetivos**

#### ***Objetivo general***

Diseñar una propuesta didáctica por competencias para el curso de Educación Continua sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial para el área secretarial y Administración de Oficinas, en el contexto de la Actividad Académica Mejoramiento del desempeño del personal docente y de oficina de la Escuela de Secretariado Profesional, año 2023.

### ***Objetivos específicos***

1. Identificar factores didácticos pedagógicos del enfoque por competencias para el curso Etiqueta y Protocolo en la gestión de la oficina.
2. Identificar elementos curriculares que permitan la elaboración de una propuesta didáctica para el curso Etiqueta y Protocolo en la gestión de la oficina en el contexto del área secretarial y Administración de Oficinas.
3. Establecer los elementos didácticos y pedagógicos que son insumos para la actualización del programa y la elaboración de la propuesta didáctica del curso en estudio.
4. Elaborar la propuesta didáctica del curso sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial para el contexto del área secretarial y Administración de Oficinas para el contexto de estudio.
5. Validar la propuesta didáctica sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial a partir del criterio de expertos.

### **Alcance y limitaciones de la investigación**

El principal alcance de la investigación corresponde a la creación de un programa de curso por competencias y una propuesta didáctica con su respectiva validación, completamente adaptada al programa de curso planteado. Asimismo, este proyecto de graduación puede ser de aprovechamiento en la actualización de material docente, ya que representa un apoyo a los estudiantes de Administración de Oficinas y Educación Comercial, también para docentes de universidades, colegios, institutos, entre otros, que imparten cursos que abordan la temática de etiqueta y protocolo empresarial tanto en Costa Rica como en otros países de habla hispana, además de las personas interesadas en conocer de la temática y que estén involucrados de alguna u otra forma en el área empresarial de oficina y, como en repetidas ocasiones se menciona, no existe una propuesta didáctica concreta y actualizada.

En cuanto a las limitaciones, se encontraron algunos aspectos que retrasaron la investigación, por ejemplo, problemas de comunicación con la tutora que inició con nuestro TFG, ya que dicha persona inclusive renunció a continuar el proceso, por lo que se optó por conseguir una nueva persona tutora y poder de esta forma terminar con el trabajo final de graduación, esto implicó un retraso considerable en los tiempos ya establecidos. Otro aspecto, es que la revisión de la investigación depende del tiempo que el comité asesor pueda brindar para apoyar con sus aportes, aunado, hubo poca disponibilidad de horarios para aplicar las

entrevistas, de manera que se presentaron atrasos en la ejecución de los instrumentos y tomó más tiempo del establecido, por lo que, fue vital conseguir permisos laborales para cumplir con dicho propósito. Además, en cuanto al tema seleccionado para la investigación, se encontraron dificultades para obtener la información, por lo que se realizó una investigación minuciosa y exhaustiva para contar con material atinente a la propuesta didáctica.

Por último, como el trabajo final de graduación se comienza desde el curso Metodología de la Investigación I para Educación Comercial y Metodología de la Investigación para Educación Comercial II en el V nivel de Licenciatura de la carrera de Educación Comercial los tiempos que el curso asignaba para completar ciertas etapas de la investigación fueron muy cortos para entregar dichos avances, por lo que, las personas estudiantes se someten a un estrés muy grande al tener que completar grandes etapas del proyecto de investigación con un tiempo muy limitado y esto a su vez, provoca errores en el desarrollo de la investigación, sin dejar de lado la gran carga académica que representaban los demás cursos de la malla curricular en esos semestres.

### **Consideraciones éticas y consentimiento informado**

El proceso de recolección de información no implicó riesgos a los derechos, dignidad y bienestar de los sujetos participantes, estos serán informados del tipo de estudio en el que están involucrados. Es importante destacar, que las personas participantes o informantes no fueron tratadas como objetos de estudio, sino que se les reconoció como personas con derechos bien definidos, respeto a sus ideas, sus formas de vida, su privacidad y su autonomía. Además, de parte de las personas investigadoras, este proyecto se trabajó con principios de autonomía y respeto a las ideas de otros, sustentado en lo que establecen las normas APA, última edición. Asimismo, en las informaciones que se obtengan de las organizaciones involucradas se respetarán los códigos de privacidad, fidelidad e integridad en los datos y en los resultados obtenidos.

De acuerdo con lo anterior, en cada uno de los instrumentos y en los procedimientos de la aplicación de las diversas técnicas se incluirá el consentimiento informado en el que se le indica a la persona participante el propósito de la técnica, su participación voluntaria y el respeto a las ideas aportadas y el compromiso de privacidad y confidencialidad de la información suministrada, así como a utilizar los datos recolectados únicamente con los fines de la investigación y no serán compartidos con terceras personas.

## Capítulo II. Marco teórico

En este apartado se abordan los referentes teóricos procedentes de trabajos científicos recolectados en revistas científicas indexadas localizadas en bases de datos académicas, libros con sello editorial, tesis de grado de universidades reconocidas, etc. y que dan sustento a la propuesta didáctica planteada en los objetivos, por lo que se citan autores clásicos y contemporáneos para conceptualizar de manera amplia las categorías de estudio. Por consiguiente, se plantean las categorías de estudio siguiendo una secuencia lógica según la teoría, las cuales son: factores didácticos pedagógicos, elementos curriculares de una propuesta didáctica, normas de etiqueta y protocolo empresarial para el contexto secretarial y de administración de oficinas, áreas o disciplinas secretariales y de Administración de Oficinas, didáctica, elementos didácticos y pedagógicos de un curso por competencias, Educación Continua, la propuesta didáctica para cursos de Educación Continua y validación de una propuesta didáctica.

### Factores didácticos pedagógicos

Es importante conocer algunos aspectos para desarrollar un programa de curso, por lo que la planificación y organización son fundamentales, los cuales contienen factores didácticos pedagógicos que son el soporte del proceso educativo como la coherencia con el modelo pedagógico institucional, roles de los actores, estrategias, objetos de aprendizaje y enseñanza, estándares y re-diseño curricular, estilos de aprendizaje del estudiantado, diagnóstico de conocimientos previos, canales de comunicación o conectividad, tiempo, contexto, recursos y materiales didácticos (Barragán y Puello, 2008). Dichos factores mencionados se analizaron en el programa actual del curso Etiqueta y Protocolo en la gestión de la oficina, el cual está enfocado por objetivos, con el propósito de plantear una nueva propuesta didáctica por competencias, sin que esto represente un rediseño per se.

Así pues, cuando se desea plantear una propuesta didáctica, es necesario que exista coherencia con el modelo pedagógico de la institución, ya que garantiza que exista alineación y consistencia con los valores, objetivos y principios que prevalecen a nivel institucional; esta coherencia puede asegurar que se promueva un enfoque educativo integral y cohesivo, lo cual facilita la comprensión y aplicación de los contenidos por parte de los estudiantes, además, se fomenta la comunicación y colaboración entre los docentes, lo que puede llegar a crear un ambiente propicio para la mejora continua y el intercambio de ideas en el proceso. Lo anterior se ve reflejado en lo que menciona Ortiz al decir que:

El modelo pedagógico pretende lograr aprendizajes y se concreta en el aula. Es un instrumento de la investigación de carácter teórico creado para reproducir idealmente el proceso enseñanza–aprendizaje. No es más que un paradigma que sirve para analizar, interpretar, comprender, orientar, dirigir y transformar la educación. (2013, p. 70)

Por otra parte, García y Buitrago (2023) recalcan la importancia de los modelos pedagógicos en las instituciones ya que “deben contemplar el papel de los actores del proceso, el enfoque curricular, la evaluación y demás aspectos relevantes para el desarrollo de la enseñanza y aprendizaje” (p.301); tal y como se puede ver en las citas anteriores sobre la coherencia con el modelo pedagógico, queda claro su importancia e influencia en los diferentes elementos y factores educativos.

Posteriormente, el rol del estudiante y rol del docente siempre tienen una relación directa ya que uno es el que propicia el aprendizaje al otro, en algunos casos encontramos que el docente solo se preocupa porque el estudiante aprenda lo que se le enseña y memorice, pero, en otras ocasiones se busca que sea parte activa de su aprendizaje, es por eso que se puede decir que el rol del docente está cambiando, ahora lo podemos indicar como que “Dirige el aprendizaje. Responde preguntas cuando el alumno necesita. Propicia el medio que estimule la respuesta necesaria” (Ortiz, 2013, p. 119) al docente cambiar, esto genera que el estudiante también cambie por eso se afirma que ahora el rol del estudiante es tener:

Papel activo. Se prepara para vivir en su medio social. Vive experiencias directas. Trabaja en grupo de forma cooperada. Participa en la elaboración del programa según intereses. Moviliza y facilita la actividad intelectual y natural del niño. Se mueve libremente por el aula, realiza actividades de descubrir conocimiento. (Ortiz, 2013, p. 119)

Es importante considerar que ambos roles deben actualizarse a las transformaciones de la educación, como es el caso de la evolución exponencial de la era digital o ambiente virtual, según Guamán-Gómez et al. (2023) el rol del docente ha experimentado cambios “ha dejado de ser la fuente principal de conocimiento y centro del proceso de enseñanza-aprendizaje para convertirse en guía y mediador, con sólidos saberes pedagógicos y disciplinares, demostradas habilidades metodológicas y comunicativas, así como poseedor de valores profesionales y humanos” (p. 369). En cuanto a los estudiantes, se dice que son “responsables de su propio aprendizaje, a la vez que se convierten en el centro del proceso de enseñanza-aprendizaje y son resilientes a las diferentes situaciones pedagógicas que se le presentan, al estar comprometidos con el cumplimiento de las metas trazadas” (2023, p. 369).

Ahora bien, para conseguir mejores resultados en cualquier proceso educativo es importante seleccionar estrategias pertinentes para alcanzar los aprendizajes deseados, por consiguiente, se podría definir como “la integración de las decisiones metodológicas y la coordinación de los estilos de acción, basado en los modelos didácticos que fundamentan las actuaciones educativas y la optimización del proceso formativo” Domínguez y Medina, 2015, p. 112). Existen estrategias para la adquisición de conocimientos, procedimientos y por último, para el desarrollo de actitudes y valores que se deben aplicar dependiendo de la competencia a alcanzar. Desde una perspectiva de aprendizaje, las estrategias son fundamentales ya que permiten “adquirir de manera idónea los distintos conocimientos que los profesionales en la educación puedan compartir con sus educandos” (2024, p. 1154)

Luego, es importante considerar los estilos de aprendizaje, que se pueden entender como la forma en la que los estudiantes aprenden. En este contexto, los autores Díaz et al. (2025) enfatizan en considerar la diversidad que se encuentran dentro de las aulas con el propósito de atender las necesidades, actitudes, preferencias y creencias de los estudiantes, por lo tanto, detectar los estilos del aprendizaje permite apoyar y orientar al estudiantado para así alcanzar efectivamente las metas propuestas (p. 18). Como es conocido, todas las personas aprenden de una manera diferente, es por eso que la forma en la que un estudiante aprende puede variar de la forma en que otro aprende y en el área docente se debe conocer esto para propiciar un aprendizaje significativo en los estudiantes, los estilos de aprendizaje se pueden clasificar en activo, reflexivo, teórico, pragmático, verbal, visual, auditivo y kinestésico, en estos tres estilos mencionados al final, se enfocará esta investigación, el visual para las personas es más sencillo entender o aprender viendo, para Romo et al. (2006) lo definen como:

Los alumnos visuales aprenden mejor cuando leen o ven la información de alguna forma. Cuando se piensa en imágenes es posible traer a la mente mucha información a la vez. Por eso cuando ellos utilizan el sistema de representación visual tienen más facilidad para absorber grandes cantidades de información con rapidez. (p. 6)

Estas personas una de las técnicas que utilizan es realizar un mapa conceptual ya que les facilita aprender la información.

Otro estilo de aprendizaje es el auditivo, que suele considerarse como un tipo de aprendizaje complicado ya que necesita de una atención muy específica en lo que se está diciendo, por lo que, para estos estudiantes la explicación del docente es la mejor forma para aprender, así obtienen los datos para su aprendizaje. Romo et al. (2006) mencionan que es:

De manera secuencial y ordenada. Los alumnos auditivos aprenden mejor cuando reciben las explicaciones oralmente y cuando pueden hablar y explicar esa información

a otra persona. Los alumnos que memorizan de forma auditiva no pueden olvidar ni una palabra, porque no saben seguir. (p. 7)

El estilo de aprendizaje kinestésico es según Romo et al. (2006) “Cuando procesamos la información asociándola a nuestras sensaciones y movimientos de nuestro cuerpo, estamos utilizando el sistema de representación kinestésico” (p. 7). Este tipo de aprendizaje permite que ellos aprendan con el movimiento, con lo que sienten por lo que es necesario crear actividades para que puedan aprender.

También, el diagnóstico de conocimientos previos es fundamental para conocer cuáles conocimientos poseen los estudiantes antes el desarrollo de un curso, así como conocer el grado de importancia de las diferentes temáticas, esto puede generar cambios en los programas en cuanto a temáticas, actividades o demás aspectos para acoplar el curso a lo que realmente necesitan las personas interesadas. El MEP (2023) lo ratifica al mencionar “permite conocer el estado inicial de la persona estudiante en las áreas de desarrollo... con el fin de facilitar, con base en la información que de ella se deriva, la aplicación de las estrategias correspondientes” (p. 6). Para efectos de la investigación, este elemento es esencial para saber con exactitud las temáticas a desarrollar.

Asimismo, la conectividad es necesaria para el desarrollo de un curso, los autores Lacruhy et al. (2024) argumentan que dichos entornos virtuales “actúan como una plataforma que facilita el desarrollo de contenidos y actividades formativas, promoviendo la participación y comunicación entre los diversos actores educativos” (p. 101). Del mismo modo, dentro de los entornos digitales existen varias modalidades entre ellas la modalidad de presencialidad total que según la UNA (2022) “La modalidad presencial es aquella en la que el proceso de aprendizaje se desarrolla en un espacio físico determinado, en donde hay coincidencia de tiempo y espacio entre los actores e interactúan en un horario previamente establecido” (párr. 02), la modalidad mixta con presencialidad obligatoria que esta combina actividades en presencialidad remota con algunas sesiones presenciales en laboratorios, giras, estaciones experimentales, canchas deportivas, piscinas, fincas, estudios y salones de danza, teatro y música, entre otros. (UNA, 2022, párr. 03) y la modalidad virtual que se entiende como:

Es aquella en la que el proceso de aprendizaje se desarrolla en ambientes virtuales, apoyados por las tecnologías de información y comunicación que permiten prescindir de la coincidencia física de las personas involucradas en el proceso educativo, combinando sesiones asincrónicas con sincrónicas. (UNA, 2022, párr. 04)

Además, el estudiantado debe conocer las modalidades para el desarrollo de las lecciones con el fin de que según la seleccionada para el curso se pueda acoplar con las

necesidades educativas ya que, al ser presencial, mixta o virtual el estudiante debe contar con el tiempo para presentarse a la lección, tener la conectividad necesaria o los medios para asistir a las lecciones.

Por su parte, el contexto de aplicación de los saberes será en el contexto del PPAA Mejoramiento del desempeño del personal docente y de oficina de la Escuela de Secretariado Profesional, el cual cuenta con un curso ofertado para el área secretarial y Administración de oficinas, dado lo anterior es sumamente importante tomar en cuenta el contexto ya que en este se pretende formular la propuesta didáctica; al respecto Aarón menciona que:

Entre los aspectos que se consideran valiosos, está el contexto desde una mirada integral, de tal forma que posibilite al docente una perspectiva crítica no solo del estudiante, sino de la institución, del currículo, y otros, derivados de la necesidad de conocer todo el ambiente que rodea al estudiante. (2016, p. 36)

Asimismo, es importante mencionar como parte del contexto de aplicación de los saberes los cuatro pilares propuestos por Delors, según el autor corresponden a aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir y aprender a ser (1996, p. 34). Si se habla específicamente del pilar aprender a hacer, la autora Chavero-Tapia indica que la “Educación debe de preparar no sólo para la calificación, sino para el trabajo en equipo y para afrontar y solucionar conflictos” (2020, p. 14). Por lo que, es uno de los pilares más utilizados en los diferentes procesos educativos gracias a la integración de habilidades y valores para ser aplicadas en la sociedad.

Otro factor a tomar en cuenta son los objetos de aprendizaje y enseñanza los cuales son recursos utilizados dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje, pero no representan la totalidad de dicho proceso; cabe aclarar que muchos autores reconocen los objetos de aprendizaje y enseñanza como los recursos y materiales didácticos, donde se debe analizar cuáles serán aquellos que sirvan en la mediación pedagógica para cumplir con los diferentes propósitos que pretende el curso, pensar lo qué se utilizará, la razón de su uso y cómo se va incorporar, para lo que se recomienda tomar en cuenta criterios como la cantidad de estudiantes, naturaleza, modalidad, competencias y contenidos de aprendizaje, posibles formas de presentación; visual, audiovisual, etc. a la hora de realizar una propuesta didáctica (Calvo y Salas, 2021, párr. 12). En esta línea, los autores Campoverde-Mavisoy et al. definen el concepto como “herramienta esencial de apoyo para potenciar habilidades comunicativas, cognitivas y fortalecer el ámbito socioemocional, esto debido a la forma creativa y dinámica en la que presentan el material educativo y hace que el estudiante vincule el concepto con la realidad” (2024, p. 2009).

## **Proceso de enseñanza y aprendizaje**

Cuando se analiza cualquier acción referente a la educación, es indispensable hablar del proceso de enseñanza y aprendizaje, ya que es el intercambio de conocimientos, experiencias, entre otros elementos que pretenden un aprendizaje. Por lo que, Domínguez y Medina 2015 mencionan “El núcleo de estudio de la didáctica es el proceso de enseñanza y aprendizaje, entendido como la acción de reciprocidad y de plena realización instructivo-formativa que construye entre sus agentes, singularmente, docente-estudiante, formador-formandos, profesional-colaboradores” (p. 174). Por lo tanto, la enseñanza no puede entenderse de forma individualizada, como lo indica Meneses 2007 ya que es justamente la relación al aprendizaje, y dicha relación involucra tanto los procesos a enseñar como aquellos vinculados a aprender (p. 32).

Por consiguiente, en la educación el proceso de enseñanza-aprendizaje es en el cual se realiza la interacción del docente con el estudiante para permitir que este obtenga los conocimientos y las habilidades para su desarrollo, en este caso podemos estar de acuerdo con la opinión de Alvarado et al. (2018) quienes refieren que se “concibe como el espacio en el cual el principal protagonista es el alumno y el profesor cumple con una función de facilitador de los procesos de aprendizaje” (p. 611). Ahora bien, es importante conocer qué tipo de enfoque se basará el proceso de enseñanza y aprendizaje, que facilite los diferentes propósitos de la propuesta didáctica planteada.

## **Competencias**

Es fundamental resaltar que el curso de Etiqueta y Protocolo en la gestión de la oficina actualmente se desarrolla por objetivos, pero para efectos de la investigación se pretende ajustar el programa para que tenga un enfoque por competencias, lo cual significa que el proceso educativo será planificado, desarrollado y evaluado por competencias. Dado lo anterior, resulta de suma importancia contextualizar el concepto de competencias, para el cual, uno de los pioneros fue Chomsky (1965), quien en su escrito presenta la diferencia entre competencia y actuación, enfocado en la enseñanza del lenguaje, pero aplicable en otras áreas educativas.

Por su parte, Barragán y Puello aluden que la educación por competencias “consiste en la especificación de las unidades de competencias, elementos de competencias, criterios de evaluación y saberes (saber, saber hacer y saber ser) que se aspira desarrollen los estudiantes durante el curso” (2008, p. 4). Así que incluir las competencias en un currículo tiene algunas finalidades como integrar los aprendizajes formales e informales al área de estudio, permitir a

los estudiantes poner sus aprendizajes en relación con los contenidos para utilizarlos en contextos específicos y orientar la enseñanza al tomar decisiones en el proceso de enseñanza y aprendizaje (García y Gómez, 2017, p. 86).

Alineado a los autores anteriores, Argudín (2015, p. 42) da una perspectiva más concreta de lo que el enfoque por competencias implica, al decir que “significa saberes de ejecución. Puesto que todo conocer se traduce en un saber, entonces es posible decir que son recíprocos competencia y saber: saber pensar, saber desempeñar, saber interpretar, saber actuar en diferentes escenarios, desde sí y para los demás”. Otro aspecto importante es que la competencia no solo se refiere en ámbitos cognitivos si no que permite que se desarrollen las habilidades socioemocionales de los estudiantes y la ética en cada uno de ellos, Pimienta menciona sobre lo anterior que “Podemos entender por competencia el desempeño o la actuación integral del sujeto, lo que implica conocimientos factuales o declarativos, habilidades, destrezas, actitudes y valores, dentro de un contexto ético” (2012, p. 2).

En conclusión, existe una relación directa entre el proceso de enseñanza-aprendizaje y el desarrollo de las competencias como lo indican Domínguez y Medina 2015 “el proceso de enseñanza-aprendizaje ha de incrementar el dominio de las competencias, que ha de lograr cada estudiante y grupo humano a lo largo de su formación” (p. 187). Además, los autores señalan que el proceso debe adaptarse para mejorar el tipo y modalidad de competencia que se pretende consolidar, por lo que, debe ser construido de forma integral e intercultural en función a las necesidades de la población, asimismo, un proceso natural y sensible a la comunicación formativa (empática y emotiva) para alcanzar las expectativas de los involucrados.

### **Elementos curriculares de una propuesta didáctica**

Para la elaboración de una propuesta didáctica es necesario diagnosticar los elementos curriculares que componen la propuesta, por lo que primeramente resulta importante aclarar qué es el currículo, que según López:

Es el conjunto de todos los aspectos del desarrollo de los alumnos que debe promover la educación y la enseñanza, así como el planteamiento de aquellas orientaciones pedagógicas y didácticas que se son imprescindibles para apoyar y dirigir... [el quehacer docente] (2020, p. 3)

También, se puede entender “por currículo la regulación de los elementos que determinan los procesos de enseñanza y aprendizaje para cada una de las enseñanzas” (LOMCE, 2013, p. 10). Por otra parte, se puede decir según Ortiz, que “el currículo es un

conjunto de objetivos de aprendizaje seleccionados que buscan experiencias apropiadas con efectos acumulativos y evaluables. Es también el conjunto de experiencias de aprendizaje, dirigidas por la escuela para conseguir los objetivos educativos” (2014, p. 18) es fundamental que los elementos curriculares tengan una coherencia y secuencia para que permita que los estudiantes tengan una construcción de sus conocimientos de manera progresiva.

Por otra parte, los elementos curriculares pueden ser concebidos con las siguientes preguntas:

Todo currículo responde a las preguntas: ¿para qué enseñar?, ¿qué enseñar?, ¿cuándo enseñar?, ¿cómo enseñar?, ¿qué, ¿cómo y cuándo evaluar?; mismas que se corresponden con los fines, objetivos, contenidos, metodología, recursos y evaluación; elementos esenciales a la hora de realizar cualquier tipo de planificación curricular. (Ministerio de Educación, 2016, p. 5)

Por otro lado, debido a que el proyecto de investigación conlleva realizar un programa de curso, que según UNA “es el documento oficial en el que se establecen los compromisos y condiciones en cuyo marco se desarrollan los procesos de enseñanza y aprendizaje.” (2023, p. 10), entonces se entiende que un programa de curso es un documento detallado con una guía que explica cómo se va a enseñar y la evaluación que se le dará a los estudiantes. Por consiguiente, para la elaboración de un curso existen los elementos curriculares, que son: encabezado, descripción del curso, competencias genéricas, competencias disciplinares, ejes temáticos o contenidos, resultados de aprendizaje y niveles de logro, elementos metodológicos generales, ejes curriculares, estrategia de evaluación y recursos bibliográficos los cuales se definen a continuación.

Primeramente, el encabezado es la descripción básica de la información sobre el curso, puede contener los siguientes apartados: nombre del curso, tipo de curso, código de curso, NRC, nivel y grado académico, período lectivo, modalidad, naturaleza, créditos, horas totales semanales, horas del curso, horas docente, horas de atención al estudiante, horario del curso, requisitos, correquisitos, nombre de la persona docente y el correo electrónico del o la docente. Seguidamente debe aparecer el siguiente elemento curricular, que es la descripción del curso; tiene como meta que los estudiantes puedan conocer y estar informados de lo que aprenderán en el curso, en esta se realiza la explicación general de los objetivos del curso.

Continuando con los elementos curriculares para un curso podemos mencionar las competencias genéricas, “las competencias genéricas, son aquellas que resultan necesarios para el desempeño social, laboral y cívico de todo ciudadano. Las competencias no genéricas, son las propias de disciplinas particulares, que resultan indispensables para profesiones u oficios

específicos” (Castellar et al., 2021, p. 258). Además, es bien sabido que son “importantes las competencias técnicas propias de cada profesión, pero los empleadores reconocen cada vez más otro tipo de competencias como adaptarse a los cambios, saber relacionarse y trabajar en equipo, ser asertivo, etc. a las que denominamos competencias genéricas” (Corominas, 2001, pp. 290-291), con esto se permite que los estudiantes pueden tener mejorar capacidades para tener empleo, les facilita que puedan conservar un empleo, el que se puedan sentir adaptados en un ambiente, todas estas competencias genéricas facilitan el ambiente para la persona esto tiene relación con las competencias disciplinares las cuales se pueden entender como “aquellas capacidades del docente en torno a un campo de conocimiento o disciplina profesional, que corresponden a una serie de postulados, conceptos fenómenos, soluciones, métodos y leyes” (Moreno et al., 2015, p. 236).

Así también, pero de forma implícita debe haber un modelo de programación didáctica definido, los cuales son marcos teóricos y metodológicos que guían la planificación, implementación y evaluación de la enseñanza y el aprendizaje. Según la Asociación Nacional de Profesores de Educación (ANPE) de Castilla y León, "la programación didáctica es el instrumento específico de planificación, desarrollo y evaluación de cada materia en cada uno de los niveles de la etapa," (s.f., p. 2) en la cual se concretan los elementos del currículo para el desarrollo de la actividad docente durante el curso escolar. Hay varios modelos de programación didáctica, como el modelo por objetivos, el por competencias, el modelo por proyectos, el integrado, el tradicional, el constructivista, etc.; para efectos de esta investigación el enfoque será en los dos primeros.

En el caso del modelo de programación por objetivos, para poder discutir acerca de la implementación de los objetivos en el currículo educativo es necesario mencionar a Ralph Tyler quién desarrolló una propuesta centralizada en la disciplina y objetivos educativos. El autor Ortiz (2019) indica que dicha propuesta “consideraba entonces los objetivos de la escuela, las actividades académicas, didácticas y evaluativas de estas” (p. 2). Es conocida con diferentes nombres como el modelo de objetivos de aprendizaje de Ralph Tyler, o bien, modelo de evaluación orientada en los objetivos, el cual según Pérez (2007) “este modelo toma en cuenta, además de los alumnos, las intenciones del programa, sus metas y objetivos de comportamiento, así como los procedimientos que hay que poner en práctica para llevarlo a cabo con éxito” (p. 4). Asimismo, García (2019) menciona la relación de Tyler con los objetivos conductuales en el currículo, el autor señala que dentro de este modelo existe el “uso de objetivos conductuales en la construcción y evaluación del curriculum” (p. 171), además hace hincapié en los pensamientos de Tyler en que los objetivos deben ser amplios para ser

comprensibles y redactados con un lenguaje sencillo y claro, los cuales puedan ser alcanzados en el calendario escolar.

Otro modelo de programación es por competencias según Cabrero et al. (2008), quienes indican que este modelo se plantea con:

“el propósito de orientar las actividades de profesores y directivos en los procesos de evaluación, con las intenciones, por un lado, de resaltar la importancia de la función docente y contribuir para que la evaluación repercuta principalmente en mejores prácticas para la enseñanza y el aprendizaje y, por otro, coadyuvar a la implementación de procesos de evaluación justos y pertinentes.” (p. 98)

Por otra parte, Cantón (2008, p. 253) indica que “Para ese diseño y desarrollo curricular es preciso actualizar la forma de actuar, delimitar las competencias y buscar la mejor forma para su adquisición”.

Los ejes temáticos o contenidos no solo se limitan a que los estudiantes logren adquirir los conocimientos si no también se debe incluir el desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes a razón de esto, podemos definir según la Ley Orgánica para la Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE) que “Los contenidos, o conjuntos de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen al logro de los objetivos de cada enseñanza y etapa educativa y a la adquisición de competencias” (2013, p. 97868). Otra definición es que “Es un elemento del currículo que constituye el objeto directo de aprendizaje. Permite que el estudiante logre a través de éste un proceso de crecimiento y cambio... El contenido depende del proceso de identificación de las competencias” (Gómez y Tencio, s.f., p. 3), con esto se destaca la necesidad de que los estudiantes no solo adquieran conocimientos si no que se aprenda sobre valores y ética para que su formación sea más completa.

Los contenidos son una parte necesaria del currículo en la educación de los estudiantes, García por su parte indica que “Por contenidos se entiende el conjunto de procedimientos a partir de los cuales se construye el conocimiento, y el sistema de actitudes, valores y normas que rigen el proceso de elaboración de la ciencia y la vida en sociedad” (2010, p. 79), con esto los estudiantes adquieren lo que necesitan para ser parte de la sociedad.

Por su parte, los resultados de aprendizaje son los logros que se espera que los estudiantes puedan obtener; por eso, cada estudiante debe conocerlos y ser capaz de evidenciar en su aprendizaje, y ser consciente de lo que se espera que logre en su aprendizaje, a propósito, según Vargas lo define como:

Formulaciones que el estudiante debe conocer, entender y/o ser capaz de demostrar tras la finalización del proceso de aprendizaje. Los resultados del aprendizaje no deben

confundirse con los objetivos del mismo, sino que se ocupan de los logros del alumno más que de las intenciones de conjunto del profesor. (2008, p. 86)

Con los resultados de aprendizaje se fomenta una autonomía de los estudiantes, ya que al conocer los logros que se espera que ellos tengan pueden hacer un progreso de los mismos. Es fundamental aclarar para definir resultados de aprendizaje la definición más encontrada es que estos:

Los resultados de aprendizaje como elemento curricular que se plantea en el diseño curricular de las asignaturas se relacionan bidireccionalmente con el objetivo de aprendizaje, competencia o capacidad, en el nivel curricular micro, de selección y planificación para la toma de decisiones sobre las actividades evaluativas que serán asignadas al estudiantado, con el fin de recolectar evidencia sobre el aprendizaje alcanzado por el estudiantado. (Jiménez, 2021, p. 10)

Por otra parte, los niveles de logro son los que permiten indicar el rendimiento de los estudiantes con la meta que se definió para cada objetivo, el propósito es que los estudiantes al finalizar un curso lleguen a obtener dichos niveles para que puedan ser implementados en los diferentes retos tanto a nivel profesional como personal, por lo que, al finalizar el proceso de enseñanza y aprendizaje, deben ser capaces de demostrar ciertas habilidades, conocimientos y destrezas específicas que se obtuvieron según la disciplina.

Otro componente curricular, son los elementos metodológicos o en general conocidos como metodología en la educación, se trata de crear estrategias didácticas para que los contenidos puedan cumplirse y conseguir los objetivos que se plantean teniendo en cuenta esto, se puede decir que “Su función esencial consiste en plantear estrategias didácticas para que los contenidos cumplan su papel: conseguir los objetivos” (Rodríguez, 2010, p. 257), es muy importante que los docentes conozcan cuales son los métodos, técnicas y recursos que van a utilizar y se pueda adaptar a las necesidades de cada estudiante, en el mismo orden se puede decir que “La metodología didáctica, que comprende tanto la descripción de las prácticas docentes como la organización del trabajo de los docentes” (LOMCE, 2013, p. 11).

Las decisiones que toman los docentes son fundamentales para la organización de lo que se enseña, tener claro los criterios y decisiones ayuda a que se logre un aprendizaje significativo tal como lo menciona Lozano “Criterios y decisiones que organizan la actuación didáctica del docente, de acuerdo con los cuales llevar a cabo las diferentes unidades de trabajo programadas” (2018, p. 77). También, en los ejes curriculares se “incluye asignaturas con contenidos didáctico-pedagógicos que atienden los diversos niveles educativos y promueven actividades diferenciadas de aprendizaje” (UNADM, s.f. párr. 2).

Las estrategias de evaluación son los métodos o técnicas que utilizan los docentes para recolectar la información sobre el rendimiento de los estudiantes y el logro que han obtenido, permiten que los docentes puedan comprender el aprendizaje de los estudiantes, una de estas es la coevaluación en muchas ocasiones se utiliza para que los estudiantes midan el nivel de participación de sus compañeros en las tareas, también se pueden utilizar exámenes o proyectos. Ley y Espinoza mencionan que:

A través de la evaluación del aprendizaje se logra conocer el nivel de conocimientos, habilidades y valores alcanzados por los educandos; asimismo, mediante la evaluación el docente determina si los objetivos de la clase y el programa han sido cumplidos, si los métodos, formas de organización y materiales didácticos utilizados fueron los correctos, para a partir de los resultados implementar estrategias didáctico-metodológicas que favorezcan el aprendizaje de los estudiantes. (2021, p. 364)

Para concluir con los elementos curriculares para un curso corresponde mencionar que son los recursos bibliográficos, los docentes deben informar a sus estudiantes de dónde se obtiene la información que se les comparte es por eso que existe una recopilación de documentos científicos, revistas de bases de datos que permiten que la información que se les comparte de fuentes confiables.

## **Didáctica**

En el contexto de procesos educativo, la didáctica, es un concepto suficientemente amplio donde intervienen muchas variables, por lo que, en términos generales, se relaciona directamente con la comprensión de fenómenos y acontecimientos sociales que suceden dentro de un aula, y su objeto de estudio es el proceso de enseñanza-aprendizaje, se podría decir que corresponde a la ciencia y el arte de enseñar (Picado, 2007, p. 102). En cuanto a didáctica Seas (2016) la define como “disciplina pedagógica aplicada o praxeológica que implica: acción, práctica y reflexión sobre la acción” (p. 13), esto genera una guía para la construcción de los procesos educativos, y de esta forma, el estudiante pueda generar, elaborar, construir y emplear conocimiento.

Por otro lado, Ortiz (2014) menciona que “la función primordial de la didáctica es la de potenciar el conocimiento desde la perspectiva del mejoramiento continuo de la práctica pedagógica” (p. 79), por lo que propicia autonomía tanto del estudiantado, profesorado y también su contexto; como las instituciones educativas para construir saberes y transformar la realidad (Ortiz, 2014, p. 79). La didáctica para Domínguez y Medina (2015) es “la ciencia en

la educación que tiene por objeto estudiar los procesos de enseñanza y aprendizaje, para intervenir en ellos, a fin de conseguir la formación intelectual del educando” (p. 36). Ahora bien, García y Gómez aclaran el concepto, desde la etimología “el término didáctica es de origen latino (*docere*, enseñar y *discere*, aprender)”, asimismo hacen hincapié en la finalidad del proceso didáctico, que básicamente es alcanzar en el estudiante una educación integral, esto implica un equilibrio afectivo, autónomo y social, lo que permite obtener destrezas, conocimientos y formación de valores (García y Gómez, 2017, p. 20).

De conformidad con Chipa y según la etimología “el término proviene del verbo griego “*didáskein*” que significa enseñar, instruir o explicar claramente. Entonces, podemos afirmar que es una palabra netamente práctica, pues representa también una acción” (2024, p. 21). También, se entiende como “el estudio de los medios para lograr un aprendizaje eficiente y eficaz. Y es que el término didáctica puede tener connotaciones más o menos generales, en función de los autores o incluso de los lugares o tiempos donde se analice”. (Espejo y Cárdenas, 2025).

Como parte de la didáctica, existe el término de didáctica específica, la cual se basa en los contenidos curriculares, pero de un área de conocimiento concreta, es decir, los procesos de enseñanza-aprendizaje y los resultados de aprendizaje del estudiante serán enfocados y logrados en un campo de estudio específico, es por esta razón que, existen una gran variedad de didácticas aplicadas para cada área de estudio (Casasola, 2020, párr. 13). En síntesis, la didáctica se enfoca en la enseñanza y los procedimientos más adecuados para enseñar y si se habla de la didáctica específica, se hace énfasis en un área de conocimiento determinado, por lo tanto, para efectos del trabajo de investigación, dicha área corresponde a secretariado y administración de oficinas. Por lo que, se pretende enseñar una serie de contenidos específicos de la mejor manera posible, con el fin de obtener destrezas, habilidades y conocimientos para aplicarlos en los diferentes ámbitos personales y profesionales y así obtener una educación integral.

Por consiguiente, existe una relación directa entre didáctica y currículo, ambas demarcan el pensar y conocer la educación. Como lo señala Hernández et al. “En el diseño curricular deben reflejarse las características de los modelos didácticos en que sustentan y por tanto en ellos se refleja una estructura didáctica determinada” (2015, p. 153). Además, el autor señala que ambos son campos interrelacionados, por lo que comparten espacios de trabajo y discusión al estar el currículo contenido en la didáctica. Otra autora ratifica la relación entre ellos, Picado 2007 señala que el currículum “no es una ciencia didáctica, pero los principios, teorías y componentes de la didáctica son su basamento teórico-metodológico, este expresa,

por tanto, una concepción didáctica determinada, por lo que se dice que el currículo está contenido en la didáctica” (p. 214). Por lo tanto, debe haber una coherencia entre la estructura organizada de planificación, desarrollo y evaluación con el campo práctico, es decir, la acción en el proceso de enseñanza-aprendizaje y todos los procedimientos que la didáctica implica.

Ahora bien, es importante hablar de la mediación pedagógica como parte de la didáctica, ya que nace de la interacción entre docentes y estudiantes, es decir, el docente debe ser el mediador (el que interviene) en el proceso de enseñanza y aprendizaje para que el estudiantado pueda crear sus propios conocimientos. Los autores Alzate y Castañeda 2019 profundizan este aspecto al decir que la “mediación pueda considerarse no sólo una intención de pensamiento pedagógico innovador y propositivo, sino un verdadero accionar didáctico que coloque en el centro de las reflexiones docente-aprendizaje-estudiantes el acto comunicativo como principal propósito en el ejercicio de la formación” (p. 3). En esa misma línea, Soto ratifica la definición "un proceso de mediación escolar tiene que ver con la forma en la que el docente interviene en el proceso de aprendizaje” (2017, p. 6). Otras autoras sustentan lo mencionado, Orozco y Vargas recalcan:

La mediación pedagógica hace alusión a la manera cómo los y las docentes propician, potencian y hacen posible el desarrollo de aprendizajes y habilidades en sus estudiantes. El medio utilizado para el logro de aprendizajes y habilidades puede ser: las vivencias y las relaciones que se dan en el espacio de aula, apoyadas en actividades y materiales específicos. (2020, párr. 14)

De modo que, el docente es el encargado de buscar la metodología y recursos didácticos idóneos para incentivar al estudiantado a crear sus propios conocimientos, y así obtener un aprendizaje significativo de los contenidos o ejes temáticos abordados, por lo que, todo lo que realice el profesorado para ayudar al desarrollo de aprendizajes, habilidades, destrezas y actitudes de los estudiantes es mediación pedagógica.

### **Propuesta didáctica**

Como ya se mencionó, el concepto de didáctica es muy amplio, por lo que en esta categoría se profundizará más en la propuesta didáctica, la cual tiene sinónimos que varían entre países o incluso entre instituciones educativas en un mismo país (unidades didácticas, unidades de aprendizaje, libros de texto, secuencias didácticas, manuales, guías de enseñanza, entre otros), sumado al enfoque que se le da y lo que este conlleva. Dado lo anterior se puede apreciar cómo en la revista Apertura aparece que la propuesta didáctica “consiste en el

desarrollo de contenidos disciplinarios por docentes interesados en innovar su práctica educativa quienes, en conjunto con un equipo multidisciplinario de asesores, incorporan recursos didácticos multimedia” (Márquez et al., 2008, p. 66), esta definición que proponen los autores concuerda mucho con la visión de este proyecto de investigación, el cual busca desarrollar contenidos sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial basados en autores atinentes a la disciplina, además, durante una de sus etapas será considerado el criterio de expertos que podrán fungir como asesores para mejorar la propuesta.

Por otra parte, la autora Murillo las denomina secuencias didácticas y es el resultado de “establecer una serie de actividades de aprendizaje que tengan un orden interno entre sí, se parte de la intención docente de recuperar aquellas nociones previas que tienen los estudiantes sobre un hecho, vincularlo a situaciones problemáticas y de contextos reales” (2019, p. 44). Ahora bien, para contrastar un poco lo anterior, se puede analizar también la definición que proponen Fernández et al. (1999), pero en esta ocasión bajo el concepto de unidades didácticas, donde afirman que:

La unidad didáctica es un conjunto de ideas, una hipótesis de trabajo, que incluye no sólo los contenidos de la disciplina y los recursos necesarios para el trabajo diario, sino unas metas de aprendizaje, una estrategia que ordene y regule en la práctica escolar los diversos contenidos del aprendizaje. También incluirá la forma de pensar del equipo de docentes que impregna todo el conjunto con su filosofía y sus métodos de trabajo, casi siempre implícitos pero determinantes. Todo ello debe ser acorde, en la medida de lo posible, con las nuevas investigaciones en el campo de la educación y con los principios que se han venido desarrollando alrededor del nuevo sistema educativo. (p. 18)

Se puede observar cómo esta definición es más detallada y varía en algunos aspectos, pero al fin y al cabo sigue pautas que se van a desarrollar en esta propuesta didáctica. Asimismo, es importante resaltar la última parte de esta cita, ya que la educación evoluciona y han pasado poco más de dos décadas desde que se publicó dicho libro, pero el principio es básicamente el mismo, lo que se plantee a nivel educativo debe acoplarse al contexto de ese momento y desarrollarse en torno a cada sistema educativo, en especial en casos de Educación Continua, donde se abarcan contextos muy variados y cambiantes.

Ahora bien, la siguiente Figura 1 muestra los tipos de propuestas didácticas que se pueden presentar basados en la planificación didáctica según Pitluk (2015, p. 30-39). Cabe aclarar que para efectos de este proyecto de investigación se pretende seguir una línea orientada a lo que diversos autores proponen como unidades didácticas, tal es la descripción que aparece

de este concepto en la Figura 1, donde se menciona que en las unidades didácticas se permite un enfoque contextual y situacional del contenido del curso.

**Figura 1.**

*Tipos de propuesta didáctica*

Proyectos	Unidades didácticas	Secuencias didácticas
El proyecto implica la organización de la tarea en función de un producto final que le da sentido a la misma. La concreción del producto funciona además como parámetro de evaluación.	Tipo de organización del plan de enseñanza que supone la selección de un recorte que permita abordar los contenidos curriculares de manera contextualizada y situada.	Modo de organizar el trabajo en el aula mediante conjuntos de actividades vinculadas y coordinadas entre sí, que demuestran una coherencia interna en función de dar respuesta a una o un conjunto de ideas básicas.

*Nota:* Elaboración propia con datos de Pitluk, 2015

Con base en la teoría que propone Pitluk, y con un enfoque en unidades didácticas, que es el tema atinente a esta categoría, se pueden encontrar los componentes básicos que aparecen en las unidades didácticas, los cuales son: fundamentación conceptual y curricular del recorte seleccionado (que incluye las preguntas disparadoras que dieran lugar a su elección), período de tiempo (definido para su tratamiento), explicitación de los aprendizajes (que lograrán alcanzar los alumnos durante el desarrollo de la unidad e interrelación con otros contenidos curriculares), el tipo de experiencias y acciones (que se desarrollarán durante la unidad, en términos de secuencia), y los modos de monitorear y evaluar (la concreción de la unidad, tanto desde el lugar del docente como para los propios alumnos) (Pitluk, 2015, p. 35-36).

Por otra parte, una vez clarificado lo referente a propuesta didáctica es imprescindible orientar la unidad didáctica a un modelo pedagógico, este está orientado a “el desarrollo de la actividad conjunta de docentes y estudiantes en las instituciones educativas, en las aulas” (Herrera et al., 2021, p. 1). Pero ¿a qué se refiere el término modelo pedagógico?, la respuesta se puede encontrar en lo que mencionan Vergara y Cuentas (2015), donde aluden que:

Los modelos pedagógicos más que simples representaciones de las relaciones que predominan en el acto de enseñar, deben apuntar a resolver interrogantes como el ¿para

qué?, el ¿cuándo?, el ¿con qué?, ¿el qué?, y el ¿cómo enseñar? y, será bajo estas circunstancias que una teoría puede ser considerada como modelo pedagógico. (p. 915)

Así que, según lo mencionado resulta necesario apearse a una de las principales teorías de aprendizaje, de las cuales algunas se desglosan a continuación:

1. El conductismo, por Burrhus Skinner.
2. El humanismo, por Carl Rogers y Abraham Maslow
3. El constructivismo, por Jean Piaget.
4. El aprendizaje significativo, por David Ausubel
5. El cognitivismo, por Jerome Bruner, David Ausubel, Robert Sternberg y William Glaser.

Por consiguiente, cabe mencionar que no se profundizará en todas las teorías mencionadas, ya que para efectos de este proyecto de investigación la que más se adapta a la propuesta es el constructivismo, que según Romero, basándose en la teoría de Piaget, argumenta que “El constructivismo es un término que se refiere a la idea de que las personas construyen ideas sobre el funcionamiento del mundo y, pedagógicamente construyen sus aprendizajes activamente, creando nuevas ideas o conceptos basados en conocimientos presentes y pasados” (2009, p. 4). En esa misma línea Schunk (2012) ratifica que “El constructivismo no propone que existan principios del aprendizaje que se deban descubrir y poner a prueba, sino que las personas crean su propio aprendizaje (p. 230).

El constructivismo, según las afirmaciones de Domínguez y Medina 2015 “el educando aprende en proceso activo interno de construcción de conocimientos mediante la interacción entre la asimilación de la información externa y sus propias capacidades innatas y noción ya adquiridas” (p. 87), por lo que la teoría se centra en el estudiantado, quienes incluyen sus experiencias previas e interacción con las personas para la construcción de conocimientos.

Entonces, según lo señalado se deduce que el constructivismo es un enfoque de la educación basado en la creencia de que el aprendizaje es un proceso activo en el que los estudiantes construyen su propio conocimiento interactuando con su entorno y dando sentido a sus experiencias. Además, se enfatiza el rol de los estudiantes como creadores de su propio conocimiento, así como el rol de los docentes como facilitadores y guías en este proceso. El constructivismo promueve el aprendizaje significativo, la resolución de problemas, la reflexión y la conceptualización a partir de las experiencias de los estudiantes, en este caso principalmente de empresas públicas y privadas.

## Elementos didácticos y pedagógicos

Dado que, la didáctica se relaciona directamente con el proceso de enseñanza-aprendizaje con el objetivo de potenciar conocimientos, habilidades y destrezas en el estudiantado de forma integral y no aislada, se deben de tomar en consideración algunos aspectos para que el educando pueda alcanzar dichas competencias obtenidas a lo largo del proceso educativo guiado por un individuo, quien debe diseñar la planificación didáctica, la cual se basa en un paradigma educativo y un modelo pedagógica, y dicha guía teórica orienta al docente y a la planificación didáctica, así también, una metodología óptima para que el estudiante pueda tener un aprendizaje real, y otra serie de elementos didácticos que deben estar presentes en todo proceso educativo.

En consecuencia, como parte de los elementos didácticos y pedagógicos que debe tener una propuesta didáctica para la elaboración de un curso, se encuentra la descripción, siendo este el primer aspecto o elemento a tomar en cuenta. Algunos autores llaman a este apartado introducción, como es el caso de Blasco y Mengual 2008, quienes señalan que la introducción debe contener el título o nombre de la propuesta didáctica, la cual debe ofrecer información acerca de los contenidos con los que se van a trabajar para así, tener una idea de la temática que se pretende abordar, además, dicha introducción contiene relación del objetivo didáctico con el Proyecto Curricular del centro, resumen de las metodologías que se implementarán, ciclo, nivel, descripción general de los materiales y temporalización (pp. 5-10). Asimismo, García (2009) indica que se debe realizar una introducción general al curso o asignatura, la cual debe abarcar la justificación, utilidad, oportunidad, objetivos generales, conocimientos y destrezas que el estudiantado pretende alcanzar y contenidos más relevantes (p. 3). Por el contrario, Rodríguez, considera que el término más adecuado es definición, sin embargo, sigue la misma línea de los autores, debido a su afirmación de incluir el modelo, materia, bloques de contenidos o área, nivel, materiales a utilizar y temporalización, estos corresponden a datos esenciales del documento de una propuesta o unidad didáctica (2010, p. 9).

Existen diferentes nombres para este elemento de una propuesta didáctica, como lo señalan los autores, sin embargo, la función de dicho apartado en todas las revisiones bibliográficas es dar a conocer el nombre de la propuesta con sus respectivas generalidades, para que, de esta forma, el estudiante conozca un resumen de qué contiene la propuesta didáctica. Este corresponde al primer elemento que se debe tomar en cuenta a la hora de realizar el diseño, esto genera una guía ordenada y sistematizada. En consecuencia, se utilizará el término descripción para la propuesta didáctica.

Otro elemento son las competencias disciplinares, que “corresponden al tipo de conocimientos que requiere adquirir cada docente para tratar los contenidos del currículum” (Ramírez, 2024, p. 36). Además, el término de competencia se encuentra en constante cambio, debido a las evoluciones en el ámbito educativo, dichos cambios en la educación se relacionan con la enseñanza basada en competencias. Ahora bien, Tejeda menciona que:

En la competencia se articulan, entre otros elementos, conocimientos, habilidades, capacidades, actitudes y los valores que son interiorizados por el sujeto a través de la experiencia personal en el transcurso del proceso formativo y ulterior desarrollo socio profesional; los que son movilizados de forma integrada y contextualizada, a través de la aplicación que se hace evidente en un desempeño eficaz, autónomo, flexible, versátil, sustentable e innovador. (2011, p. 2)

En el ámbito educativo, según BOE (2015) la competencia se define como “la capacidad para aplicar de forma integrada los contenidos propios de cada enseñanza y etapa educativa, con el fin de lograr la realización adecuada de actividades y la resolución eficaz de problemas complejos” (párr. 23). Además, menciona la relación con el saber hacer en los diferentes contextos; académicos, profesionales y sociales.

Por su parte, Lozano menciona que corresponden al “conjunto de habilidades cognitivas, procedimentales y actitudinales que el alumnado puede y debe alcanzar a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje... para garantizar el desenvolvimiento personal, social y laboral, así como la adecuación a las necesidades del contexto laboral” (2018, p. 51).

La autora Vargas (2008) define competencias específicas como “aquellas relativas al desarrollo de la disciplina en general y la profesión en particular” (p. 30). Además, menciona que se centran en los resultados de aprendizaje, es decir, lo que al final del proceso educativo el estudiante va a ser capaz de hacer y la capacidad de continuar aprendiendo de manera autónoma a lo largo de la vida (p. 27).

Las competencias específicas se suelen llamar también disciplinares o como lo mencionan otros autores competencias profesionales, aunque para efectos de esta propuesta se utilizará el término de competencias disciplinares. Sin embargo, todas pretenden por parte del estudiantado, alcanzar las competencias propuestas, por lo que es de suma importancia poder desarrollar competencias específicas, las cuales permiten responder a las necesidades laborales, ya que tiene una relación directa a una materia o área determinada, para que cumpla con las diferentes tareas profesionales en las que requiera aplicar las competencias adquiridas en las instituciones o empresas donde se labora.

El tercer aspecto, son los contenidos, el cual corresponde a un elemento básico en el diseño de una propuesta didáctica, en este ámbito son conocidos también como contenidos de aprendizaje, ya que son un “conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen al logro de los objetivos de cada enseñanza y etapa educativa y a la adquisición de competencias” (BOE, 2015, párr. 24), por lo que definir los contenidos de aprendizajes en una propuesta didáctica permitirá conocer los aspectos o elementos que se desarrollarán a lo largo del curso.

Por su parte, Lozano (2018) menciona que la normativa actual los define como “conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen al logro de los objetivos de cada enseñanza y etapa educativa, y a la adquisición de competencias” (p. 66). Además, los contenidos que piensan abordar deben tener ciertas características como ser abiertos, flexibles, adaptables al contexto y las necesidades del estudiante, tengan concordancia con la propuesta y organización de actividades, son el camino para alcanzar objetivos y competencias (Lozano, 2018, p. 67).

Se relaciona con las interrogantes ¿qué enseñar? y ¿cómo aprender?, de la misma forma se recalcan los tres tipos de contenido: sistema de conocimientos; logros cognitivos, sistema de habilidades o destrezas específicas; logros procedimentales y por último, el sistema de valores; propios a formar en el proceso, corresponden a los logros actitudinales (Ortiz, 2014, p. 73). Es importante mencionar que estos contenidos deberán abordarse de una forma integradora desde las tres dimensiones mencionadas y no de forma individualizada.

Por otro lado, Rodríguez 2010, menciona que “Deben ser funcionales para la consecución de los objetivos didácticos propuestos; son instrumentos para el logro de los objetivos. Han de ser adecuados a la estructura cognitiva del alumno para facilitar la integración comprensiva del nuevo conocimiento” (pp. 11-12), además, debe haber coherencia entre los contenidos y los temas de la programación didáctica y contemplan temas de educación en valores y transversales.

Dado que los contenidos responden a la pregunta qué enseñar, se debe tener sumo cuidado en la selección de contenidos, ya que estos son una guía tanto para docente como para el estudiando de qué específicamente se abordará en un curso, asignatura, unidad didáctica etc. Por esa razón, es importante conocer cuáles son las temáticas que realmente la población necesita, para poder repasar, mejorar o conocer algunos conocimientos, habilidades y destrezas que el estudiante realmente requiere para poder cumplir sus labores de la manera óptima. Asimismo, en cuanto a la cantidad de contenidos, deben ser precisos y acordes con la cantidad

de horas establecidas para desarrollar la propuesta didáctica, esto logra abarcar todos los contenidos con sus respectivas actividades para alcanzar un verdadero aprendizaje.

El siguiente elemento es la metodología, suele responder las preguntas ¿cómo enseñar y aprender?, por lo que Ortiz (2014) define la metodología como un “Sistema de métodos de enseñanza, estrategias didácticas, procedimientos de aprendizaje, técnicas participativas, juegos didácticos y dinámicas de grupos” (pp. 73-74). Para alcanzar algún objetivo o competencia, la metodología debe ser factible y pertinente según el contenido y el contexto del proceso de enseñanza-aprendizaje. Ahora bien, como el término estrategias didácticas son parte de la metodología, para Picado 2007 las estrategias didácticas “son las que median para que el estudiante logre su aprendizaje; por esto también son conocidas como estrategias para la mediación pedagógica, estrategias didácticas o formas de enseñanza, que encierran actividades del alumno, del docente y otros actores sociales” (p. 131). En consecuencia, deben ser seleccionados acorde a los objetivos, asimismo las actividades necesitan una secuencia lógica de lo general a lo particular y tratar de establecer una conexión de los conocimientos nuevos con los anteriores.

Este apartado es definido por Blasco y Mengual como “la forma de intervenir en el aula, es decir, la actuación del profesor”, es necesario tener en cuenta los estilos de enseñanza, el estudiantado, los materiales a utilizar, los niveles de aprendizaje, el tiempo y espacio de la clase (2008, pp. 16-17). Ahora bien, la metodología aparte de enfocarse en qué va a realizar el docente para cumplir logros específicos estipulados, se deben tomar en cuenta todas las actividades que también el estudiante va a realizar para obtener alguna competencia, es decir, se va a reflejar tanto las acciones del docente como del estudiante.

En cuanto, a las actividades de una propuesta didáctica, García 2009 indica que “las actividades son ejercicios o supuestos prácticos que pretenden que el alumno no se limite a memorizar y aplique constantemente los conocimientos convirtiéndolos en algo operativo y dinámico” (p. 8). Estas actividades permiten guiar el aprendizaje, ejercitar y consolidar lo aprendido, repasar contenidos, interiorizar nuevas ideas, aplicar conocimientos a la realidad y favorece la síntesis interdisciplinar, entre muchos otros aspectos positivos para el aprendizaje (García, 2009, p. 8).

Como parte de la elaboración de una unidad didáctica, Arévalo 2019 recomienda crear una metodología con un enfoque activo, participativo y de cooperación para el estudiante y además que sea innovador, el cual se pueda utilizar “metodologías: Flipped Classroom, Aprendizaje Cooperativo, Aprendizaje por proyectos y Gamificación” (pp. 26-27), asimismo el conocido Brainstorming; para verificar conocimientos del estudiante sobre los contenidos.

Al relacionarse la metodología con las secuencias de actividades que el docente debe aplicar para llevar a cabo las competencias planteadas, se debe tomar en consideración dinámicas que se adecuen a la diversidad estudiantil que se presenta en el aula y ajustar dichas actividades a las necesidades educativas que presenta el grupo, esto va a propiciar metodologías más acordes al proceso de enseñanza-aprendizaje. Además, es importante tomar en cuenta aspectos que forman parte del aula (espacio, iluminación, equipo), así como la planificación de actividades iniciales, de desarrollo y de refuerzo o ampliación, las cuales deben ir acorde con las temáticas o contenidos planteados, para ayudar a cumplir con las competencias específicas planteadas.

Por otro lado, autores también consideran los recursos didácticos como un elemento, son conocidos también como materiales o materiales didácticos, menciona Blasco y Mengual 2008 “Los materiales juegan un papel importante en la puesta en práctica de unidad didáctica, ya que según el uso que hagamos de ellos, pueden favorecer o distorsionar el adecuado desarrollo de la unidad y las sesiones” (p. 20), se pretende que sean elementos atractivos para generar motivación en el estudiado. Según Blasco y Mengual, se podrían clasificar en convencionales (adquiridos en el mercado) o no convencionales; que son elaborados por los docentes o el estudiante. Este apartado se relaciona mucho con la metodología que va a utilizar en la clase, ya que dependiendo del recurso que utilice se podría adoptar una actitud participativa. Asimismo, está ligado con la temática o contenidos, es por esta razón, que, como docente, se puede anexar a una propuesta didáctica, aquellos materiales utilizados, como por ejemplo textos, fichas, música, páginas web, juegos, entre otros que se adapten a los contenidos.

Con respecto a los recursos didácticos los autores Taveras et al., mencionan que los recursos didácticos son “medios para contribuir a un mejor desarrollo cognitivo, socioafectivo y físico del estudiantado” (2024, p. 71), de igual manera, aparece el término de recursos didácticos, pretende contestar las preguntas ¿con qué enseñar y aprender? Para Ortiz 2014 son “objetos, sujetos, mediciones, medios de enseñanza tangibles o intangibles que facilitan la utilización de los métodos de enseñanza y aprendizaje” (p. 74). En el caso de Picado 2007 menciona algunos ejemplos de recursos didácticos como láminas, maquetas, objetos reales, videos, diapositivas, medios de proyección de imágenes figuras o en movimiento, materiales docentes, libros, etc. (p. 135).

Los recursos se podrían dividir en recursos personales: referencia al estudiante y profesorado, infraestructurales: aula o sector físico donde se implementan las clases y por último, recursos materiales: que involucra recursos tecnológicos como computadoras,

proyector de multimedia, aplicaciones como Kahoot, Quizizz, además de materiales tradicionales como cuadernos, bolígrafos, carteles, pinturas, entre otros (Arévalo, 2019, p. 44).

De acuerdo con Picado “se entiende por material didáctico desde un gráfico o una fotografía, hasta los materiales electrónicos más sofisticados a los que un educador pueda tener acceso.” (2007, pp. 133-134). Ahora bien, el autor señala los cuidados que se deben tener a la hora de seleccionar los materiales didácticos, entre ellos se encuentran:

1. Efecto motivador: acercar al estudiantado a situaciones reales de forma atractiva.
2. Poseer contenido: diseñado de acuerdo con el objetivo, presentar contenido de forma novedosa.
3. Estructuración: generar experiencias de aprendizaje, pero con una guía metodología para orientar las actividades.
4. Representación mental del estudiante: el material debe propiciar un aprendizaje significativo y duradero.
5. Características internas: revisar el nivel de abstracción, imágenes, tipo de canal y contenido del mensaje.

Por lo que se refiere a recursos didácticos, Corrales 2009 menciona, la importancia de prever los recursos necesarios para cada sesión como parte de propuesta didáctica, ya sea habituales o extraordinarios. El autor menciona que pueden ser de distintas naturalezas, por ejemplo, bibliográficos, informáticos, audiovisuales, visitas al aula, entre otros (p. 11).

Si bien algunos autores hablan de materiales audiovisuales, ayudas didácticas, medios educativos, materiales, materiales didácticos, la terminología más apropiada es recurso didáctico, ya abarcan todos los recursos (físicos, tecnológicos, etc.), dicho apartado responde a la pregunta ¿con qué enseñar? Ya definido el término, se debe pensar en una buena escogencia de los recursos didácticos, ya sean habituales o extraordinarios para utilizarlos en las diferentes actividades del proceso educativo, por lo que, tendrá una relación estrecha con las metodologías de la propuesta didáctica. Por consiguiente, es necesario que los recursos didácticos tengan coherencia con las actividades planteadas.

Asimismo, se debe tomar en cuenta la organización, este elemento tiene relación con espacio y tiempo que se debe diseñar toda propuesta didáctica. En consecuencia, Corrales 2009 menciona que “Cada Unidad concreta que se trabaja, implica, a menudo, modificaciones o concreciones a estos acuerdos más generales, que comportan acudir a espacios diferentes de los habituales, modificar los tiempos establecidos a prever agrupamientos distintos” (p. 12).

Otros autores, se refieren a la organización como temporalización, es decir, en dicho apartado debe quedar explícito el rango de tiempo de cuándo se llevará a cabo dicha propuesta,

por lo que definir su tiempo, ayudará a pensar en las posibles actividades que se puedan desarrollar en la propuesta didáctica, así que se recomienda colocar la sesión, actividad que se va a desarrollar en dicha sesión, la semana o día que se ejecutará y la duración de la sesión (Arévalo, 2019, p. 30).

En relación con el espacio, como parte de la organización, se debe contemplar el espacio educativo en donde se va a desarrollar el curso, por esa razón, Román 2019, aclara que “espacio educativo se relaciona con las dimensiones físicas en las que transcurre el proceso educativo y todo lo que en ellas interviene. El espacio educativo debe favorecer y propiciar las oportunidades de juego, curiosidad, imaginación, interacción, etc.” (p. 3).

La organización se adapta a los tiempos con los que se cuenta desarrollar toda una propuesta didáctica, la cual va a depender directamente de los contenidos que se van a desarrollar junto con las competencias específicas que se pretenden alcanzar en la población estudiantil.

Por último, se encuentra la evaluación, la cual forma parte de los procesos de enseñanza y aprendizaje, por lo que se debe aplicar una evaluación adecuada para evidenciar las competencias obtenidas por el estudiantado, así como la enseñanza y estrategias utilizadas por el docente. Por lo que, “El docente evalúa los conocimientos (conceptuales, procedimentales y actitudinales) o competencias que el estudiante logra aprender o construir, en relación con sus conocimientos previos y lo que se espera que fuera capaz de alcanzar” (Seas, 2016, p. 147).

Con respecto a este término, Ortiz 2014 indica que la evaluación responde a la pregunta qué tanto han aprendido los estudiantes, integrado por preguntas orales, escritas, pruebas parciales, finales, tareas integradoras, proyectos, trabajos extra-clase para estimular los procesos afectivos y cognitivos (p. 74). El autor menciona técnicas para llevar a cabo una evaluación, sin embargo, a la hora de escogerlas, es necesario por parte del docente preguntar cómo se va a evaluar, qué instrumento utilizar, cuál es la mejor técnica para evaluar esos conocimientos, habilidades o destrezas específicas. Continuando con este elemento, los autores Fiallos y Fiallos 2024 establecen que:

La evaluación es vista como un proceso final del aprendizaje, que busca la valoración del aprendizaje y logro de metas predefinidas, a partir de información recopilados desde la visión del profesor y del estudiante, para este último se debe de considerar el desarrollo del mismo, estilos y ritmos de aprendizaje. (p. 150)

Según Vargas (2008) es un “Seguimiento permanente de los logros del estudiante por medio de indicadores de aprendizaje, utilizando mecanismos multidireccionales de información de retorno, para la toma de decisiones por parte del profesor, de la institución y

del propio estudiante (autoevaluación)” (p. 85). Ahora bien, en referencia a la evaluación basada en competencias, Vargas menciona “toda competencia debe ser demostrada y requiere identificarse con los criterios de desempeño y las evidencias que permitirán inferir su logro; la evaluación de desempeño y las evidencias que permitirán inferir su logro” (2018, p. 67). Dicho concepto, se acerca más a la evaluación dentro de un contexto educativo de una propuesta didáctica, ya que busca evidenciar o demostrar esa competencia adquirida por parte del estudiante.

Por su parte, Rodríguez 2010 relaciona la evaluación con los indicadores de evaluación, dicho aspecto comprende tanto los indicadores como los procedimientos e instrumentos para llevar a cabo una evaluación, con el propósito de conocer en qué grado el estudiantado ha desarrollado o logrado las capacidades plasmadas en los objetivos didácticos. También, son conocidos como indicadores de logro; los cuales hacen hincapié a las competencias u objetivos alcanzados y no a los contenidos como tal. Acerca de la formación sumativa, se recomienda reducir la evaluación a una prueba escrita sobre los contenidos, sería importante tomar en cuenta todas las actividades y tareas integrales, como parte de un proceso continuo (p. 11).

Asimismo, Rodríguez, recalca que se deben incluir tanto los indicadores evaluativos como las actividades, recursos, materiales que se van a utilizar para realizar dicha evaluación, es parte de la planificación de la unidad didáctica y de esta forma, ayuda a la reorientación del proceso de enseñanza-aprendizaje (2010, p. 16).

Por consiguiente, el docente debe realizar actividades evaluativas en cualquier momento y en proceso como tal, no simplemente al finalizar la asignatura, curso, unidad didáctica etc., es decir, la evaluación es parte del proceso de enseñanza, por lo que es importante que el docente pueda brindar una retroalimentación adecuada en dicho proceso y de esta forma, garantizar un aprendizaje significativo en el estudiante, además, debe emplear diversas estrategias para poder evidenciar una competencia, para evitar utilizar siempre las mismas técnicas evaluativas.

En síntesis, se recopiló información del marco curricular, los tipos de propuestas didácticas que existen, el papel de la mediación pedagógica y los elementos que se deben tomar en cuenta, se tienen los insumos esenciales para implementarlos en un curso de Educación Continua, por lo que, es necesario indagar y profundizar en esta categoría.

## Educación Continua

La Educación Continua conocida también como educación permanente, podrían ser cursos, seminarios, talleres, etc., los cuales son “programas o actividades de formación complementaria a la educación formal... llevadas a cabo mediante una oferta flexible, orientada a la actualización y refrescamiento de saberes, técnicos, científicos o profesionales de una persona” (UTN, 2015, párr. 1). Asimismo, la UNA afirma lo planteado por la UTN, la cual señala que la Educación Permanente es un enfoque del aprendizaje a lo largo de la vida, por lo que, es un proceso continuo de aprendizaje, y recalca que no tiene límites de edad, eso genera, la promoción de sistemas educativos flexibles y abiertos (UNA, s.f., párr. 5).

Por otra parte, como señala la Corporación Politécnico de la Costa Atlántica (2021), son aquellos estudios y aprendizajes que pretenden la actualización laboral, por lo que es un medio para ampliar conocimientos y habilidades de los trabajadores, con cierta flexibilidad acorde a las necesidades del mercado laboral (párr. 1). Por lo general, la Educación Continua se brinda cuando ya se tiene una formación ya sea profesional, técnica, tecnológica o experiencia adquirida en un ámbito determinado.

Entre los beneficios de una formación continua se encuentra la posibilidad de crecer y acceder a nuevas oportunidades profesionales por haber adquirido más competencias y habilidades, lo que genera una mejor preparación laboral, además ayuda en la activación de mente y creatividad por un aprendizaje constante y una consolidación en el puesto de trabajo, además de un desarrollo personal (RECLA, 2021, párr. 4). Por lo cual, todo profesional independiente del área de estudio es fundamental mantener una educación permanente en aquellos ámbitos o aspectos que considere necesarios para su formación integral tanto a nivel personal como profesional, debe ser desarrollada de forma participativa a lo largo de la vida (Chiodelli y Do Prado, 2007, párr. 6). Así que, como menciona Mejía (1986) corresponde a un conjunto de experiencias después de la formación inicial con el propósito de mantener, mejorar o inclusive, obtener nuevas competencias y así cumplir con las responsabilidades del profesional (p. 43). Dicha conceptualización es consolidada por Albert et al. (2016) quienes afirman que “La educación permanente, o la Educación Continua a lo largo de la vida, es el aprendizaje necesario para desarrollar las competencias de las personas, los empleados o usuarios, en el momento oportuno” (p. 60).

Por consiguiente, para efectos del trabajo, se debe considerar la Educación Continua como relevante para los profesionales, en este caso específico, del área de secretarial y de administración de oficinas para poder recordar, aumentar y mejorar las competencias sobre

normas de etiqueta y protocolo organizacional, esto permitirá que se puedan desarrollar dichas competencias de una manera oportuna, correcta y adecuada en las diferentes tareas o responsabilidades que se deben ejercer, dentro de las organizaciones donde pertenecen.

### **Áreas o disciplinas secretariales y de administración de oficina**

Los profesionales en áreas secretariales o en administración de oficinas tienen un amplio conocimiento en muchas áreas dentro de sus funciones por mencionar algunas se puede decir que se encargan de:

Redacta y mecanografía (en máquina electrónica y en computadora) documentos diversos de la oficina, tales como cartas, notas, mensajes, circulares, reportes, constancias, informes, convocatorias y otros documentos similares, administra y registra (identificación, clasificación, ordenación, distribución y almacenamiento) correspondencia, e información en general, en medios convencionales y electrónicos, manejo de agendas, atiende público, resuelve consultas y brinda información al público o clientes, en forma personal, vía telefónica o a través de medios electrónicos (correo electrónico), mecanografía documentos complejos (en máquina de escribir o en computadora) tales como tablas, registros numéricos, gráficos, actas y documentos legales en general. (UNA, s.f., párr. 4)

Es importante la capacitación constante ya que el mundo está en continuo avance, no es para menos decir que las personas necesitan capacitarse en su área de conocimiento, es por eso que la Escuela de Secretariado Profesional hace hincapié a la necesidad de capacitación:

Cabe mencionar que la necesidad de capacitación se evidencia en el desarrollo de este proyecto desde la creación de esta Unidad Académica en los años 1974, donde las docentes se vieron en la necesidad de capacitarse ya que la carrera de Secretariado Profesional no se encontraba a nivel profesional por lo tanto, esta urgencia por llevar estudios formales ha sido permanente en el quehacer de la Escuela, y esto no ha cambiado en los últimos años donde se ha evidenciado aún más debido a los cambios vertiginosos en los procesos de gestión en las organización, esta capacitación no solo va a enfocada a los docentes y administrativos de la Unidad Académica, sino también, mediante solicitudes e iniciativas que las empresas han tenido, para que su personal se mantenga actualizado, en una Educación Continua. (UNA, s.f., p.1)

También, en las habilidades es importante que las personas puedan desarrollarlas, en el área secretarial o administración de oficinas se requieren:

Capacidad para determinar características de los componentes del proceso administrativo, integrar conocimientos de administración, tecnología y comercio, dominar, aplicar e integrar las técnicas para la creación y seguimiento de los documentos de la oficina, interpretar y traducir documentos relativos a su trabajo, en idioma inglés (UNA, s.f., párr. 4)

Las personas que estudian la carrera de Administración de Oficinas deben tener algunas actitudes necesarias durante el desarrollo de su profesión por eso se mencionan algunas a continuación:

Interesarse por contribuir al desarrollo de la administración de oficinas, manifestar su compromiso ético y moral en el desempeño de su profesión y mantener una actitud de respeto por las diferencias culturales, religiosas, ideológicas y políticas (UNA, s.f., párr. 5)

Por lo anterior, es indispensable fortalecer las diferentes actitudes y funciones que cumplen las personas del área secretarial y administración de oficinas por medio de capacitaciones. Además, no desestimar el valor de cada una de las actividades que realizan y habilidades que poseen los profesionales de áreas o disciplinas secretariales y de administración de oficina.

### **Normas de etiqueta y protocolo**

Dentro de esta categoría se involucra las subcategorías de etiqueta, protocolo, protocolo como individuo, protocolo con el equipo de trabajo, protocolo con el cliente, protocolo empresarial, etiqueta empresarial, presentación, imagen empresarial, protocolo diplomático, las normas del Ceremonial Estado costarricense, etiqueta en la mesa y netiqueta.

#### ***Etiqueta***

Las normas de etiqueta sirven de ayuda para comprender el comportamiento y cortesía que se debe tener en un ambiente de manera formal, por esta razón, Recalde señala que “Están establecidas por un conjunto de reglas o costumbres, mismas que ayudan o sirven como guía para las personas al momento de realizar un evento o ser partícipe de los mismos” (2020, p. 39) para esto es necesario que se mencione una definición más específica de etiqueta y de protocolo para comprender más de que tratan estas normas.

Primeramente se comprende etiqueta como “Estilos usos y costumbres que deben observarse en todos los actos y ceremonias públicas o solemnes, así como en las notificaciones

externas de la vida social” (Umaña, 2013, p. 10) al seguir la etiqueta podemos crear un ambiente en el que todas las personas se encuentren cómodas con quienes están y dónde se relacionan por esto se refiere a que “la etiqueta es la mejor forma de comunicarse con las personas particulares en la vida diaria, siempre y cuando se demuestre el debido respeto” (Casa et al., 2020, p. 05), es una forma de tener consideración con las personas que están en un ambiente.

La etiqueta crea pautas para comportarse y también menciona lo que se debe evitar en un entorno, estas normas facilitan la convivencia de las personas y se crea un respeto para las personas, también etiqueta se menciona que “Son el conjunto de reglas o costumbres que se encuentran implantadas para ayudar en el desenvolvimiento de las personas en cualquier lugar que se encuentren” (Recalde, 2020, p. 38).

### ***Protocolo***

El concepto de etiqueta y protocolo es fácil de confundir ya que ambos son muy similares, pero se puede decir que protocolo “Técnicamente se trata del conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que, unido a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos rige la celebración de los actos oficiales” (Umaña, 2013, p. 10), es importante que se comprenda que el protocolo puede variar según el contexto en que la persona se encuentre por ejemplo si está en una institución puede que se utilice el protocolo diferente, mencionado esto podemos aclarar que es “La descripción de las normas de comportamiento a seguir, pero las normas que descubre pueden contener pautas netamente diferenciadas, aplicables a personas, instituciones y/o países según el caso” (Martínez, 2013, p. 1) cuando se sigue este protocolo se garantiza que el entorno tenga un orden. Además, el protocolo:

Es el elemento de orden creado para evitar problemas, conflictos, es decir, resolver desajustes que surgen constantemente del encuentro de las vanidades humanas, de tal manera la etiqueta y el protocolo llega a ser los fundamentos importantes para las relaciones sociales (Casa et al., 2020, p. 5)

Este tipo de protocolo es importante porque puede establecer una relación laboral donde las personas puedan saber cómo deben comportarse por eso es necesario saber que

La normativa que es legislada o establecida por usos y costumbres donde se determina la precedencia y honores que deben tener las personas y símbolos, la solemnidad y desarrollo del ceremonial de los actos importantes donde se relacionan las personas para un fin determinado. (Fernández y Barquero, 2004, p. 2)

Existen varios tipos de protocolo, aunque para efectos de esta investigación se enfocará en los protocolos con el individuo, con el equipo de trabajo, con el cliente y empresarial, a continuación, se detalla más de cada uno. El primero es como individuo, el cual es poco comentado y hace referencia al comportamiento personal que se tiene ante la sociedad, la higiene y la presentación personal, también el comportamiento al conversar con otras personas, al seguir las reglas de una empresa, los modales y demás.

El siguiente es con el equipo de trabajo, que principalmente se refiere a crear un ambiente de trabajo agradable para todos, y es fundamental que se mantengan las reglas para que exista una sana comunicación con los compañeros de trabajo. Seguidamente, está con el cliente, el cual es importante para que una empresa pueda generar sus ingresos, por esa razón se deben analizar cuáles son las normas que se deben acatar para tratar a un cliente, la forma en la que se aplican los buenos modales para darle el mejor servicio y la mejor forma de estandarizar la atención que se brinda.

Finalmente, el protocolo empresarial se encarga de establecer opiniones sobre el trato que se debe realizar y las relaciones entre las personas que son parte de una empresa, Acuña dice que:

Está conformado por los lineamientos tanto generales como específicos que delimitan el actuar de una persona y una comunidad en diversas situaciones que se llevan a cabo en el marco de las relaciones humanas dentro y fuera de un círculo social. (2020, p. 16)

Dentro de una empresa es importante conocer el tipo de lenguaje que se debe utilizar, el respeto y el trato adecuado en los eventos empresariales de esta forma Recalde menciona que:

Este protocolo está conformado por determinados códigos de conducta, debido a que son producto de la observación o lectura de contenidos, materiales apropiados para aportar conocimiento sobre las instrucciones o normativas que se deben tener en cuenta, con el tiempo se logra que sea algo espontáneo. (Recalde, 2020, p. 13)

Además, para continuar con protocolo empresarial, esto nos indica cuáles son las reglas que se pueden entender de manera interna en la empresa, por eso otra definición es:

Conjunto de normas y técnicas necesarias, para la planificación, preparación, desarrollo y control de cualquier acto promovido por una empresa privada o institución. Es una guía que informa sobre el comportamiento profesional. Comprenderá todas aquellas normas o referencias que marca la propia empresa conforme a su organigrama, estatutos y beneficios que persiga el acto concreto, de acuerdo con los usos sociales o las costumbres establecidas (Muñoz, 2018, p. 3).

La Etiqueta Empresarial es el comportamiento de amabilidad con las personas y el entorno de trabajo es por eso que podemos mencionar que:

Es la comunicación directa que se da dentro y fuera de la empresa de manera que se debe comunicar con el cliente de la manera educada y cordial, ser coherente y breve, evitar modismos y términos inapropiados y mantener sobre todo una postura acorde a la empresa. (Mero, 2016, p. 6)

Dentro de etiqueta empresarial es fácil confundirla con protocolo empresarial, Acuña señala que “Determina las acciones específicas, una especie de consejos, sugerencias o tips de comportamiento, enmarcadas en algunas situaciones en protocolos definidos o de forma libre, de una persona o sociedad” (2020, p. 18) estas acciones específicas son propias del entorno dónde se encuentra la persona, aunando en esto se dice que Etiqueta empresarial “Para cada institución se establecen ciertas normas, que tratan desde cómo vestirse hasta el color que se debe usar para desempeñar un buen papel laboral, estas normas se deben cumplir al pie de la letra”. (Recalde, 2020, p. 7) al tener ciertas normas estas deben ser siempre respetadas y de uso obligatorio en el ambiente laboral y que según el nivel en el que se encuentre tiene diferentes obligaciones por lo que “La etiqueta empresarial se fundamenta específicamente en el concepto de jerarquía, es decir, el reconocimiento de los niveles de autoridad, de acuerdo con el conocimiento, la posición, los títulos y la edad” (Gandur y Di Marco, 2015, p. 9).

Para la presentación o la imagen personal también se debe seguir un protocolo que permita que esto aporte a la empresa por eso es importante que:

En toda comunicación entre persona, la imagen desempeña un papel muy importante en nuestra forma de relacionarnos, lo primero que proyectamos hacia el exterior es nuestra propia imagen, en consecuencia, esta es nuestra primera carta de presentación, la primera impresión es la que cuenta. (Mero, 2016, p. 6)

Con esto, se debe tener en cuenta que para una empresa la imagen es importante ya que al tener una buena imagen se proyecta eso en las personas y se le da un buen mensaje a los demás y así se habla bien de la empresa.

El protocolo diplomático nos permite conocer cuáles son las reglas que se debe realizar cuando se es parte de las costumbres de otros estados, esto indica los procedimientos que se deben acatar para ser parte de eventos e interactuar con otros países, es importante indicar que “Es un elemento indispensable para permitir crear, mantener y consolidar lazos de comunicación y armonía entre los estados de las relaciones internacionales” (López, 2006, p. 67).

Las normas del Ceremonial del Estado Costarricense, para referirse a esto se debe mencionar la precedencia diplomática está según la Dirección de Protocolo, Ceremonial del Estado y Culto es “Para asuntos bilaterales la precedencia la determina el día y hora de presentación de Cartas Credenciales al presidente de la República” (2023, p. 10) y de la precedencia donde se aclara la Dirección de Protocolo, Ceremonial del Estado y Culto “El presidente de la República presidirá siempre las ceremonias en que esté presente. En el orden seguirán los presidentes de los Supremos Poderes y luego los vicepresidentes de la República”. (2023, p. 10) estas normas son las que se deben realizar para el respeto de la etiqueta y el protocolo en los eventos oficiales del estado.

La etiqueta en la mesa “Es el conjunto de normas que cada cultura adopta como pautas de educación a la hora de comer, las mismas que incluyen el correcto manejo de los utensilios de comer y las precedencias a respetar en una mesa” (Naula, 2016, p. 14), el comportamiento en la mesa es muy necesario para las personas de una empresa ya que transmite los buenos modales de la persona para comportarse, es importante recalcar que la etiqueta en la mesa varía según el estado en el que se encuentre las personas por eso es importante consultarlo antes de asistir a un evento.

La comunicación electrónica es fundamental en una empresa y no por no ser de manera presencial se debe no tener el uso adecuado, es por eso que es importante mencionar el término netiqueta que es un conjunto de reglas que se deben seguir para comunicarse en medios en línea, esto es un medio de comunicación muy utilizado en las empresas y se debe tener en cuenta para fomentar una buena relación entre los empleados y clientes, en esto se concuerda con la definición de Campos y Knuco (2017) “conjunto de normas que regulan el comportamiento de los usuarios, se vuelve necesaria para promover la comunicación asertiva y el desarrollo de relaciones interpersonales y corporativas favorables” (p. 6).

### **Validación de una propuesta didáctica**

Validar la propuesta didáctica es el último objetivo específico estipulado en este proyecto de investigación, por eso resulta necesario mencionar a qué hace referencia el concepto de validación. Según el Vocabulario Internacional de Metrología validar se refiere al proceso de “verificación de que los requisitos especificados son adecuados para un uso previsto” (Centro Español de Metrología, 2012, p. 40), asimismo, Vargas (2008, p. 47) hace referencia a este término, aludiendo que “Validar significa determinar hasta qué grado representa lo que se espera de él”, en este caso, se concuerda que para validar es necesario tener

claro los objetivos y después de desarrollada la propuesta decidir si van de acuerdo con lo planteado y tiene todo lo necesario para cumplir con el propósito esperado.

Como se puede observar en las citas de esta categoría, vemos que la validación es un paso importante en el proceso que se lleva a cabo para la elaboración y validación de la propuesta didáctica, y aunque los autores en algunas ocasiones pueden llegar a hacer referencia a la validación de instrumentos, para el caso particular de este proyecto se profundizará más en la validación por juicio de expertos, el cual según Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez (2008, p. 29) “se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones”, Cabero y Llorente (2013, p. 14) coinciden con esta definición, ya que para ellos “La evaluación mediante el juicio de experto consiste, básicamente, en solicitar a una serie de personas la demanda de un juicio hacia un objeto, un instrumento, un material de enseñanza, o su opinión respecto a un aspecto concreto”. Con lo anterior queda claro que la validación, específicamente la realizada por juicio de expertos resultará útil para demostrar la relevancia de esta propuesta didáctica en el campo secretarial de las empresas públicas y privadas.

Ahora bien, otro aspecto igual de importante es conocer los criterios que se toman en cuenta a la hora de validar la propuesta didáctica, para este caso es necesario comprender los elementos curriculares propuestos al inicio de este apartado para derivar los criterios que se tomarán en cuenta, ya que validar un programa de curso como el de esta propuesta implica asegurarse de que cumple con los estándares y requisitos establecidos por la institución educativa y cumple con los objetivos de aprendizaje previstos. Algunos de los criterios que se utilizarán para validar la propuesta son que debe tener competencias claras y específicas, debe poseer coherencia y secuencia lógica de contenido, el contenido debe ser relevante y actualizado, la metodología y la evaluación deben ser apropiados para el logro del aprendizaje esperado, además que la duración temporal debe ser razonable para abarcar la información planteada y realimentarla. Estos criterios proporcionarán una base general para validar la propuesta didáctica y asegurar su calidad y relevancia.

En conclusión, se definieron las categorías y subcategorías de estudio, las cuales guían el proceso de investigación y serán utilizadas en el marco metodológico.

### Capítulo III. Marco metodológico

El capítulo del marco metodológico corresponde detallar todos los procedimientos que se ejecutarán y con ello demostrar la validez y autenticidad de la investigación. Por lo tanto, en este apartado se explica el paradigma, enfoque metodológico, tipo de investigación, sujetos y fuentes de información, sistema de variables, métodos, técnicas e instrumentos, procedimiento para el análisis de datos y, por último, el cronograma de trabajo.

#### Paradigma

Este proyecto de investigación se circunscribe bajo el paradigma interpretativo, el cual es muy utilizado en las ciencias sociales y se basa en la premisa de que la realidad es subjetiva y construida socialmente, además que las personas le asignan su propio significado e interpretan el mundo que les rodea, tal como Capocasale refiere que el paradigma interpretativo:

Se presenta como opuesto al paradigma positivista. Acepta que hay leyes que regulan la realidad, pero hace hincapié en su carácter dinámico. Asimismo, incorpora la probabilidad como elemento central en su interpretación de la acción humana. Su interés se centra en comprender e interpretar la realidad construida por los sujetos. La realidad es concebida como compleja, holística, divergente y múltiple. Las hipótesis que plantea son contextualizadas y de carácter inductivo-cualitativo fundamentalmente. Acepta la carga axiológica en el proceso de investigación, pues los valores y la ideología influyen desde la selección del problema a tratar hasta el análisis de los resultados obtenidos. Su objetivo es penetrar en el mundo construido y compartido por los sujetos y comprender cómo funcionan a partir de sus acuerdos intersubjetivos. En la actualidad, se centra fundamentalmente en la búsqueda de significados que los sujetos dan a sus propias prácticas en las situaciones en que actúan. (2015, p. 44)

En resumen, el paradigma interpretativo se centra en el estudio de la interpretación subjetiva de los fenómenos sociales y humanos, reconociendo que la realidad es construida a través de la interacción social y el lenguaje. Se busca comprender los significados y perspectivas de las personas, así como los contextos socioculturales en los que se desarrollan. Dado lo anterior, se puede afirmar que la implementación de este paradigma se acopla al desarrollo de la propuesta didáctica que se llevará a cabo, por cuanto se elaborará una propuesta didáctica basada en un diagnóstico previo de acuerdo con la opinión de los actores intervinientes.

## **Enfoque metodológico**

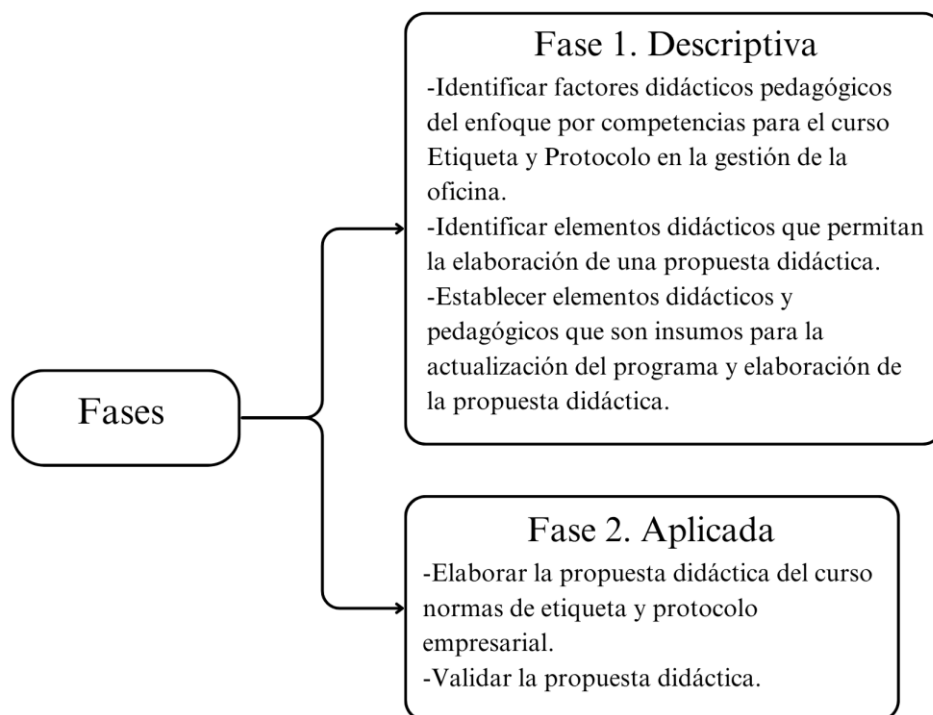
La investigación se realiza desde el enfoque mixto ya que “Los métodos mixtos implican la recolección, análisis e integración de los datos cuantitativos y cualitativos” (Hernández et al., 2014, p. 533), cabe aclarar que para efectos de esta investigación el enfoque será preponderantemente cualitativo (cuali-cuanti), ya que se busca comprender y explorar el fenómeno de estudio antes que cuantificarlo, además los datos recolectados permiten obtener información por parte de las personas que conforman el estudio, sus conocimientos previos y lo que esperan aprender.

## **Tipo de investigación**

La investigación cuenta con dos fases, la primera es descriptiva y la segunda aplicada. Dado lo anterior y según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la investigación descriptiva pretende “especificar propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 108), esta etapa permite obtener una base teórica de cómo crear un curso, junto con todos los elementos curriculares que esto implica, además de un análisis mixto (cuanti-cuali), con fines diagnósticos, de los sujetos de investigación para poder determinar los contenidos, estilos de aprendizaje, estrategias, métodos de enseñanza y demás aspectos para elaborar efectivamente la propuesta para el curso de Educación Continua.

Por otra parte, la investigación aplicada como lo menciona Vargas (2009) “son experiencias de investigación con propósitos de resolver o mejorar una situación específica o particular, para comprobar un método o modelo mediante la aplicación innovadora y creativa de una propuesta de intervención” (p. 162). Esta etapa pertenece a la elaboración de la propuesta didáctica junto con su validación. A continuación, se presenta la figura 2, la cual resume y sintetiza lo mencionado.

**Figura 2.**  
*Etapas con respecto al tipo de investigación*



*Nota:* Elaboración propia, 2023

### **Sujetos y fuentes de información**

Para efectos de la investigación, los sujetos de información son la persona responsable de dicha actividad, personal docente que han impartido cursos de servicio, autoridades de la Escuela de Secretariado Profesional durante el 2023, participantes en los cursos de capacitación de las empresas y posibles participantes de los diferentes cursos de capacitación, quienes laboran en el área de secretariado y administración de oficinas, poblaciones meta a las cuales la Escuela de Secretariado Profesional mantiene contacto en función de la promoción de cursos de capacitación y expertos de las diferentes áreas de conocimientos.

A continuación, se presenta la tabla 1 la cual muestra de forma detallada la población de estudio.

**Tabla 1.**  
*Sujetos y cantidad aproximada de la población de estudio*

Sujetos	Cantidad
Responsable de la actividad Académica Mejoramiento del desempeño del personal docente y de oficina de la Escuela de Secretariado Profesional y autoridades de la Escuela de Secretariado Profesional.	3
Docente que ha impartido el curso de venta de servicios.	1
Participantes en los cursos de capacitación de las empresas y poblaciones meta a las cuales la Escuela de Secretariado Profesional mantiene en contacto y posibles participantes de los diferentes cursos de capacitación, quienes laboran en el área de secretariado y administración de oficinas.	59
Expertos de las diferentes áreas de conocimientos /entrevista.	3

*Nota:* Elaboración propia, 2023

Como parte de las fuentes primarias de información se encuentra los resultados obtenidos a partir de las diferentes entrevistas realizada a los expertos de las diferentes áreas de conocimientos atinentes al proyecto, a personas del área secretarial y Administración de Oficinas de empresas públicas y privadas, responsable de la actividad académica y autoridades de la ESP, y por último docente que ha impartido el curso de servicio. En las fuentes secundarias de información se encuentran documentos institucionales que brinda la ESP y otras instancias de propias de la Universidad Nacional, informes, revisiones en páginas web de la Universidad Nacional y ESP, programa actual del curso de Educación Continua, documentos y bibliografía relevantes sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial y didáctica educativa.

### **Sistema de categorías**

En cuanto al sistema de categorías se presenta las respectivas especificaciones de cada categoría con respecto a los objetivos específicos. Por consiguiente, se plantean varias categorías de estudio, las cuales son: factores didácticos pedagógicos, elementos curriculares, Normas de etiqueta y protocolo empresarial para el contexto secretarial y de administración de oficinas, área de secretariado y Administración de Oficinas, didáctica, elementos didácticos y pedagógicos de un curso por competencias, Educación Continua, la propuesta didáctica para cursos de Educación Continua y validación de una propuesta didáctica (anexo 2).

## **Técnicas e instrumentos para la recolección de información**

En la investigación se utilizan diferentes técnicas para la recolección de información que según Suárez et al.:

Las Técnicas son las diferentes formas utilizadas por el investigador para obtener información sobre el evento de estudio. Estas técnicas están conformadas por un conjunto de reglas y procedimientos que coadyuvan en el cumplimiento de los objetivos de estudio y dan respuesta al problema de investigación. (2022, p. 21)

Por otra parte, los mismos autores definen los instrumentos de investigación como “un conjunto de herramientas utilizadas por los investigadores para obtener información relevante sobre los eventos de estudio” (2022, p. 21).

A continuación, se presenta una breve explicación de las tres técnicas utilizadas, su proceso de validación y se anexa el instrumento respectivo.

### ***Técnica e instrumento 1***

**Encuesta/Cuestionario.** La técnica encuesta con su respectivo instrumento que corresponde al cuestionario es uno de los más utilizados en los trabajos de investigación del área de ciencias sociales, por lo que se podría mencionar que “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p. 251), además los autores señalan que pueden existir preguntas cerradas y abiertas, en donde se debe contemplar una introducción que incluya el propósito del cuestionario, instrucciones y agradecimiento final (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 251).

También, López-Roldán y Fachelli presentan la siguiente aseveración:

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto. (2016, p. 8)

En síntesis, la encuesta es una técnica de investigación que se utiliza para recopilar datos y opiniones de una muestra de individuos sobre un tema específico. Esta técnica se basa

en la administración de un cuestionario, que será un instrumento de investigación estructurado compuesto por una serie de preguntas diseñadas para obtener información relevante.

El objetivo de esta encuesta fue explorar sobre las perspectivas y necesidades de un curso de Educación Continua de Etiqueta y Protocolo Empresarial como insumo para la creación de una propuesta didáctica por competencias de la Escuela de Secretariado Profesional. El instrumento se les aplicó a personas participantes en los cursos de capacitación de las empresas y población meta a la cual la Escuela de Secretariado Profesional mantiene en contacto y posibles participantes de los diferentes cursos de capacitación, quienes laboran en el área de secretariado y administración de oficinas.

Ahora bien, el cuestionario contenía 17 preguntas que abarcaban respuestas cualitativas y cuantitativas, algunas abiertas y otras cerradas, dividido en una parte introductoria que correspondía a la declaración de confidencialidad, posteriormente tenía tres secciones; Sección I: Datos personales, Sección II: Metodología de enseñanza y aprendizaje y Sección III.: Ambientes virtuales de aprendizaje. Las categorías que se estudian en este cuestionario corresponden a: factores didácticos pedagógicos, elementos curriculares, normas de etiqueta y protocolo empresarial para el contexto secretarial y de administración de oficinas, elementos didácticos y pedagógicos de un curso por competencias.

**El proceso de validación.** El instrumento se validó con tres personas correspondientes de la unidad de estudio y fue enviado por correo electrónico, utilizando una matriz que contiene criterios de validación correspondientes al instrumento. Entre las principales recomendaciones u observaciones que se realizaron se detectó la falta de algunas preguntas o elementos claves; se debe hacer la explicación concisa de los tipos de aprendizaje, explicar qué es la modalidad mixta, agregar preguntas de escala de cantidad, aclarar términos como competencias o aula invertida y coevaluación, falta el término etiqueta en la oficina, separar la percepción sobre la importancia de los aspectos sobre conceptos, agregar en la pregunta de recursos didácticos demostraciones en un contexto real. Por otra parte, en cuanto a la percepción de los temas sobre etiqueta y protocolo, se recomendó definir los conceptos propuestos, para que las personas puedan dar su percepción sobre los mismos, así como evitar el uso del queísmo en dos preguntas específicas y, revisar mayúsculas en una de las interrogantes.

En consecuencia, se afirma que las observaciones sí se aplicaron al instrumento final (anexo 3), excepto dos observaciones una referente a que existen muchos conceptos y se debe plantear con una valoración con escala de relevancia (nada importante, importante...); no se aplicó dicho cambio debido a que la interrogante posterior contiene la misma idea al preguntarles el interés por los diferentes conceptos en un curso o capacitación (muy interesado,

interesado, poco interesado o nada interesado), por lo tanto, para evitar duplicar preguntas no se realizó dicha sugerencia y, la segunda excepción fue la sugerencia en cuanto a colocar la definición sobre las diferentes temáticas de normas de etiqueta y protocolo, debido a que justamente es necesario realizar un diagnóstico de los conocimientos previos de la población del curso de capacitación para conocer qué tanto conocen acerca de dichos temas, por lo tanto, no se colocaron dichas definiciones.

### *Técnica e instrumento 2*

**Entrevista/ Guía de preguntas.** La técnica que se utilizó es la entrevista, esta consiste en una interacción directa y personal entre el investigador y los participantes, con el objetivo de recopilar información sobre sus experiencias, opiniones, conocimientos y/o perspectivas sobre aspectos didácticos y sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial. López y Sandoval coinciden con la descripción anterior y argumentan que “Como técnica de recolección va desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre, en ambos casos se recurre a una guía que puede ser un formulario o esquema de cuestiones que han de orientar la conversación” (López y Sandoval, 2016, p. 10). Con respecto a la última parte de la cita anterior, es que se fundamentan los tipos de instrumentos que serán utilizados con esta técnica, que son guías de entrevista en las que se presentarán preguntas ya establecidas que no necesariamente van a seguir un orden estricto a la hora de formularlas a los participantes, y por su parte algún insumo para grabar con el fin de no omitir detalles importantes de la entrevista y que esta sea más fluida sin tener que tomar notas.

Por otra parte, para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la entrevista la definen como “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (p. 449). Entre los diferentes tipos de entrevista está la semiestructurada la cual “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 449).

Se aplicaron tres instrumentos correspondientes a la misma técnica, cada uno utilizando sus claves específicas (B1, B2 y B3).

**B1. Guía de entrevista semiestructurada para expertos.** Esta entrevista tenía como objetivo conocer sobre elementos curriculares, didácticos y pedagógicos para la elaboración de una propuesta didáctica por competencias para un curso o capacitación en el contexto de Educación Continua. Las categorías de estudio fueron: factores didácticos-pedagógicos, elementos curriculares y propuesta didáctica por competencias.

Ahora bien, la guía de entrevista planteaba 16 preguntas cualitativas abiertas, dividida en una parte introductoria que correspondía a la declaración de confidencialidad, posteriormente tenía una sección dividida en las tres categorías de estudio planteadas para este instrumento.

**Proceso de validación.** El instrumento se sometió a revisión por parte de tres personas expertas del tema planteado por medio de correo electrónico, utilizando una matriz que contiene criterios de validación: las preguntas son adecuadas al propósito de la investigación, existe una estructura y disposición general equilibrada y armónica, se detecta la falta de alguna pregunta o elemento clave, hay reiteración de preguntas, o existencia de alguna superflua, las preguntas presentan una longitud adecuada, comprobación de cada ítem por separado: las preguntas están formuladas correctamente, buena ortografía y redacción y el instrumento posee una duración razonable para completarse. Entre las principales recomendaciones y observaciones que se realizaron se encuentra que las preguntas no son adecuadas, no existe una estructura y disposición general equilibrada y armónica ya que se refieren más a la propuesta metodológica, falta un espacio evaluativo para el taller, sí existe reiteración de preguntas en dos ocasiones y se debe presentar opciones de respuesta en la entrevista para que no sea tan abierta. Además, se detectó la falta de alguna pregunta o elementos claves, no se presenta una longitud adecuada, no todas las preguntas están formuladas correctamente, existen expresiones que no son las más adecuadas; también, se recomendó que al ser una entrevista oral se incluya un desarrollo temático más amplio, faltan aspectos de técnicas o actividades de aprendizaje, formas de evaluación y realizar cambios en la estructura de las preguntas en cuanto a las categorías de estudio.

Las observaciones y recomendaciones que plantearon los validadores, en su mayoría se aplicaron al instrumento final (anexo 4), inclusive, se corrigieron aspectos mínimos del párrafo introductorio de la entrevista. Las sugerencias no realizadas se refieren a observaciones no pertinentes para la investigación, por lo que, si se realizaban los cambios sugeridos se pierde el sentido de coherencia con las categorías específicas del estudio, así que algunas se mantuvieron igual o con pequeñas correcciones tanto gramaticales como de redacción con el fin de facilitar la comprensión.

**B2. Guía de entrevista semiestructurada autoridades de Escuela de Secretariado Profesional y responsable de la actividad académica.** El objetivo de esta entrevista era identificar los elementos curriculares para la formulación de una propuesta didáctica para cursos de Educación Continua, para el proyecto titulado Propuesta didáctica por competencias para el curso de Educación Continua sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial en el contexto de la Actividad Académica código 0771-11 de la Escuela de Secretariado Profesional, año 2023. Esta entrevista se aplicó a las autoridades de Escuela de Secretariado Profesional y responsable de la actividad académica.

Ahora bien, la guía de entrevista planteaba 14 preguntas cualitativas abiertas, dividida en una parte introductoria que correspondía a la declaración de confidencialidad y la categoría de estudio planteada para este instrumento fue elementos curriculares.

**Proceso de validación.** El instrumento se sometió a revisión por parte de tres personas expertas con conocimiento en investigación por medio de correo electrónico, utilizando una matriz que contiene criterios de validación: las preguntas son adecuadas al propósito de la investigación, existe una estructura y disposición general equilibrada y armónica, se detecta la falta de alguna pregunta o elemento clave, hay reiteración de preguntas, o existencia de alguna superflua, las preguntas presentan una longitud adecuada, comprobación de cada ítem por separado: están formulados correctamente, buena ortografía y redacción y el instrumento posee una duración razonable para completarse.

Entre las recomendaciones y observaciones que se realizaron se encuentran correcciones en el párrafo introductorio de la guía de entrevista referentes al objetivo y modificaciones en la estructura del instrumento con respecto a las categorías. Por otra parte, se hicieron observaciones acerca de la redacción en algunas preguntas y se especificó la interrogante de la cantidad de horas semanales. En la parte introductoria se menciona que no se ve una diferencia entre la didáctica y los elementos curriculares, en cuanto al título de elementos curriculares no se hace referencia solamente a lo que se pregunta, por ejemplo también se incluye metodología que es otro apartado (factores didácticos-pedagógicos), por lo que se recomienda que el apartado de elementos curriculares tenga otro título, también en cuanto a la pregunta de inversión se debe especificar inversión de qué (tiempo, precio, etc.), la redacción de la pregunta “considera” es una interrogante de respuestas de si o no, por lo tanto, se recomienda solicitar que se justifique de respuesta, por último, existe una reiteración de preguntas en cuanto a las metodologías apropiadas para el curso. Se aplicaron las observaciones y se concretó el instrumento final (anexo 5).

**B3. Guía de entrevista semiestructurada para docentes que han impartido cursos de servicio en la Escuela de Secretariado Profesional.** El objetivo de esta entrevista fue conocer sobre elementos curriculares y factores didácticos pedagógicos de los cursos del área de Educación Continua impartidos en la Escuela de Secretariado Profesional que servirán de insumo para el diseño de una propuesta didáctica por competencias. Este instrumento se le aplicó a la docente que ha impartido cursos de servicio en la Escuela de Secretariado Profesional.

Ahora bien, la guía de entrevista planteaba 14 preguntas cualitativas abiertas, dividida en una parte introductoria que correspondía a la declaración de confidencialidad, posteriormente tenía una sección dividida en dos categorías de estudio, que fueron: elementos curriculares y factores didácticos pedagógicos.

**Proceso de validación.** El instrumento se sometió a revisión por parte de tres personas docentes por medio de correo electrónico, utilizando una matriz que contiene los siguientes criterios de validación: las preguntas son adecuadas al propósito de la investigación, existe una estructura y disposición general equilibrada y armónica, se detecta la falta de alguna pregunta o elemento clave, hay reiteración de preguntas, o existencia de alguna superflua, las preguntas presentan una longitud adecuada, comprobación de cada ítem por separado: las preguntas están formuladas correctamente, buena ortografía y redacción y el instrumento posee una duración razonable para completarse.

Entre las principales recomendaciones y observaciones se detectó la falta de alguna pregunta o elemento clave, existe reiteración de preguntas, se dieron recomendaciones acerca de la redacción de las preguntas para una mejor comprensión, asimismo, se hizo una sugerencia acerca del término “curso de servicio” donde se recomienda colocar capacitación, cursos de servicios de oficina o capacitaciones de manejo de oficina. Por otra parte, hubo muchas observaciones en cuanto a la estructura del instrumento con respecto a las categorías, es decir, las preguntas se adecuan mejor en otras categorías que las planteadas inicialmente.

Por su parte, se aplicaron las observaciones al instrumento final a excepción de la sugerencia relacionada a únicamente colocar capacitación o capacitación de manejo de oficina, en vez de curso de servicio, ya que esta observación no es viable porque a las personas docentes que se les aplicará el instrumento puede que no conozcan el término actual que es Educación Continua, por lo tanto, se especifica curso de servicio o venta de servicio y Educación Continua, debido a que no se podría colocar solo el término capacitación, ya que a los docentes les debe quedar claro que se hace referencia a los cursos de servicio o Educación Continua,

como se conoce actualmente. Se aplicaron las observaciones y se concretó el instrumento final (anexo 6).

### ***Técnica e instrumento 3***

**Análisis de contenidos/Matriz de análisis.** La técnica que se utilizó es el análisis de contenidos, esta es una técnica de investigación que se utiliza para analizar el contenido de diferentes fuentes de información, tal como lo afirma López:

Como hemos comprobado, actualmente se puede considerar el análisis de contenido como una forma particular de análisis de documentos. Con esta técnica no es el estilo del texto lo que se pretende analizar, sino las ideas expresadas en él, siendo el significado de las palabras, temas o frases lo que intenta cuantificarse. (2002, p. 173)

El objetivo principal de esta técnica fue descubrir y comprender los patrones, los temas y los significados presentes en el material de estudio. Esta técnica proporciona una forma sistemática de examinar y comprender el contenido de diferentes fuentes de datos, lo que permite obtener información valiosa para la investigación y la toma de decisiones en distintos campos. Lucas y Noboa, mencionan que “El análisis de contenido es una metodología sistemática y objetiva porque utiliza procedimientos, variables y categorías que responden a diseños de estudio y criterios de análisis, definidos y explícitos. Por esta razón, permite realizar estudios comparativos entre diversos documentos” (2013, p. 194).

En la técnica de investigación de análisis de contenidos, se pueden utilizar diversos instrumentos para recopilar y analizar datos. Estos instrumentos pueden variar dependiendo de los objetivos de la investigación, por lo que para este caso particular se utilizó una matriz de categorías donde cada temática será indagada individualmente, pero, siguiendo una secuencia lógica que permita interrelacionar algunas de las grandes categorías.

El instrumento tiene como objetivo conocer los factores didácticos pedagógicos y elementos curriculares del programa de Etiqueta y Protocolo en la gestión de la oficina del área de Educación Continua de la Escuela de Secretariado Profesional y el programa del curso optativo de Etiqueta y Protocolo de la Escuela de Relaciones Internacionales. Estas matrices serán insumo para la creación de una propuesta didáctica por competencias de la Escuela de Secretariado Profesional.

**Proceso de validación.** El instrumento se sometió a revisión por parte de dos personas expertas con conocimientos en investigación por medio de correo electrónico, utilizando una matriz que contiene criterios de validación, los cuales son: la estructura de las matrices es coherente y apropiada para el contenido que se va a analizar, existe una estructura general equilibrada, organizada y armónica, se detecta la falta de algún elemento clave, en las matrices se logran reconocer los factores didácticos pedagógicos y los elementos curriculares de los dos programas, la matriz de factores didácticos pedagógicos del Anexo 1 servirá de insumo para la creación de una propuesta didáctica por competencias, la matriz de elementos curriculares del Anexo 2 servirá de insumo para la creación de una propuesta por competencias, las matrices presentan buena ortografía y redacción.

Entre las principales recomendaciones u observaciones que se recibieron se encuentran aspectos propios de redacción en el párrafo introductorio, además, se indica que no se cumple con el criterio referente a si las matrices logran contrastar los dos programas, pero se debe a que los aspectos curriculares se solicitan en ambos y con respecto a los factores didácticos pedagógicos en ambos se trabaja por competencias, por lo tanto, esos son los elementos necesarios para cada programa y no necesariamente se hace un contraste entre ellos. Por otra parte, falta información relevante que se pueden tomar en directrices de la Vicerrectoría Académica, se menciona que sería muy innovador preguntar acerca de la atención a la diversidad y el uso de herramientas tecnológicas, además, se recomienda considerar el Reglamento General sobre el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje, CAPÍTULO III. Sobre los programas de los cursos, Artículo 10. Definición y Artículo 11. Contenidos del programa del curso, se debe considerar agregar elementos propios de los programas basado en objetivos y no solo los elementos de programas por competencias.

Con respecto a los cambios en el instrumento, se aplicaron los cambios de redacción, sin embargo, se mantiene lo relacionado a contrastar, ya que se debe comparar un programa por competencias de un curso con un programa por objetivos de un curso de servicio (que es a como actualmente se encuentra establecido), por lo tanto es necesario conocer cuáles son dichos factores pedagógicos y elementos curriculares de un programa por competencias para que este sea la guía a la hora de realizar la propuesta. Se aplicaron las observaciones y se concretó el instrumento final (anexo 7).

## **Capítulo IV. Presentación de la información y análisis de resultados del diagnóstico aplicado**

En este capítulo se presentan las variables, el análisis teórico-práctico de manera sistemática y su respectiva discusión de los datos recolectados tanto cuantitativos como cualitativos de los diferentes instrumentos aplicados, los cuales dan sustento al diseño de una propuesta didáctica por competencias, además se detallan aspectos relevantes para demostrar la validez y autenticidad de la investigación. Además, este capítulo se divide en una parte diagnóstica y la presentación de la propuesta.

### **Diagnóstico**

En la encuesta se utilizó el instrumento cuestionario, el cual tuvo una población meta de 59 personas, que han participado en el curso de servicio Etiqueta y protocolo en la gestión de la oficina de la Escuela de Secretariado Profesional en el área de Educación Continua, y posibles participantes de los diferentes cursos de capacitación, quienes laboran en el área de secretariado y administración de oficinas, la mayoría poseen puestos de asistente administrativo(a) y secretario (a) de gerencia o dirección. Además, el 63,3% de los participantes pertenecen a empresas privadas y un 36,7% a empresas públicas (anexo 3). Cabe mencionar que la cantidad de personas que contestaron el instrumento fueron treinta.

En las entrevistas (tres instrumentos) se utilizaron guías de entrevista, las cuales fueron aplicadas a tres diferentes sujetos de la investigación: responsable de la actividad académica Mejoramiento del desempeño del personal docente y de oficina de la ESP y autoridades de la ESP (representación A1, A2, A3), docente que ha impartido el curso de servicio (representación P1), por último, expertos de las diferentes áreas de conocimiento (representación E1, E2, E3).

Para el respectivo análisis de contenido se utilizó una matriz de análisis, en la cual se analizaron algunas categorías de la investigación para poder diseñar una propuesta didáctica por competencias, la cual se detallará más adelante.

Es importante mencionar que dicha información esta segmentada por categorías de estudio, las cuales son: factores didácticos pedagógicos, elementos curriculares, Normas de etiqueta y protocolo empresarial para el contexto secretarial y de administración de oficinas, área de secretariado y Administración de Oficinas, elementos didácticos y pedagógicos de un curso por competencias, Educación Continua, propuesta didáctica para cursos de Educación Continua y validación de una propuesta didáctica.

### ***Factores didácticos pedagógicos***

Para identificar los factores didácticos pedagógicos del programa del curso Etiqueta y Protocolo en la gestión de la oficina y relacionarlo con un enfoque por competencias fue necesario el análisis de algunas subcategorías en las tres técnicas investigativas. Entre las subcategorías analizadas se encuentra roles del docente y estudiante, estrategias, estilos de aprendizaje del estudiantado, diagnóstico de conocimientos previos, conectividad y tiempo, contexto de aplicación de saberes y materiales didácticos.

El rol del docente y estudiante con respecto al análisis de contenido muestra que tanto el programa de Etiqueta y Protocolo en la gestión de la oficina del área de Educación Continua de la ESP como el programa optativo de Etiqueta y Protocolo de la ERRII (Escuela de Relaciones internacionales) reflejan un rol de estudiante activo, el cual se relaciona con las experiencias y vivencias de los estudiantes, como lo menciona Ortiz (2013) el papel activo del estudiante “Se prepara para vivir en su medio social. Vive experiencias directas. Trabaja en grupo de forma cooperada” (p. 119). En cuanto al rol del docente se detecta que ambos programas presentan un rol pasivo, por lo tanto, se enfoca en la orientación del proceso de enseñanza y aprendizaje, es decir, evita ser el protagonista del proceso educativo, sino que promueve que el estudiante sea el actor principal en el desarrollo de los distintos temas, esta orientación como parte del rol docente la menciona Ortiz (2013) “Dirige el aprendizaje. Responde preguntas cuando el alumno necesita. Propicia el medio que estimule la respuesta necesaria” (p. 119), así que, dichos programas están enfocados para que el docente sea un moderador u orientador que dirige el aprendizaje de forma pasiva, para que el principal actor sea el propio estudiante en el descubrimiento de conocimientos junto con las experiencias y vivencias en las que se desenvuelve.

Además, la persona entrevistada (P1) mencionó algunas características de los estudiantes que llevan un curso de servicio, por ejemplo, que dicha persona podría ser de cualquier carrera que esté interesada en conocer las reglas mínimas sobre etiqueta y protocolo, asimismo, es aquella persona que quiera aprender, la cual pueda manejarse dentro de un ámbito social y cultural de todo tipo.

En cuanto a las estrategias, la matriz indica que ambos programas van orientados en la adquisición de conocimientos y posteriormente su práctica para alcanzar los aprendizajes deseados, sin embargo, existe una diferenciación en cuanto al programa de Etiqueta y Protocolo en la gestión de la oficina (ESP), ya que se visualiza un tercer punto, el cual es aplicar lo aprendido, es decir, aparte de practicar también involucra la aplicación, por lo que refleja un

programa más enfocado en el desarrollo de habilidades, actitudes y valores que posteriormente pueden ser aplicados en el campo laboral. En esta línea, la docente que ha impartido el curso (P1) y una de las autoridades (A1) sugirieron que, para desarrollar un curso se debe tomar en cuenta una cantidad de estudiantes entre 15 a 25, la autoridad A2 indicó un máximo de 20 para que el grupo no sea tan grande y A3 menciona entre 20-25 estudiantes.

Por lo tanto, el rango de estudiantes como parte de las estrategias para lograr los propósitos educativos y alcanzar las competencias establecidas oscila entre 15 a 25 personas. Esta cifra es idónea debido a que es más factible el manejo general del grupo, los recursos didácticos son más personalizados y se logra asegurar que todos cuentan con los recursos necesarios para desarrollar cada temática; además, tener una gran cantidad de participantes puede influir considerablemente en la concentración, desorden y malos entendidos que se puedan presentar. Asimismo, los grupos que oscilan en las primeras cantidades mencionadas permiten que los estudiantes tengan más libertad de expresar sus pensamientos y/o conocimientos del tema.

Las personas encuestadas con respecto a los estilos de aprendizaje del estudiantado se identificaban más con el aprendizaje kinestésico con un 54,8%, visual con 51,6% y auditivo un 16.1%. Es importante aclarar que en esta pregunta se podían seleccionar varias opciones. En este caso, los estilos predominantes son el visual y kinestésico, por lo que se ratifica lo mencionado por Romo et al. (2006) “Los alumnos visuales aprenden mejor cuando leen o ven la información de alguna forma” (p. 6), por lo que se recomienda utilizar mapas mentales. Por su parte, el estilo kinestésico según Romo et al. (2006) es “Cuando procesamos la información asociándola a nuestras sensaciones y movimientos de nuestro cuerpo, estamos utilizando el sistema de representación kinestésico” (p. 7), así que se recomienda que se tomen en cuenta los estilos de aprendizaje con los que más se identifican los posibles participantes de un curso de Educación Continua para que se cumplan las competencias establecidas de una propuesta didáctica.

Al ser el estilo de aprendizaje kinestésico y el visual los más seleccionados es necesario tomar en cuenta metodologías atinentes a dichos estilos; en el caso del estilo visual se recomienda representar la materia de una forma visual para de esta forma conseguir un verdadero aprendizaje, se pueden utilizar mapas mentales, mapa conceptual y cuadros sinópticos. En cuanto al aprendizaje kinésico, se podrían tomar en cuenta metodologías que involucren dramatizaciones, juego de roles, prácticas, gamificaciones, debates y simulaciones de situaciones cotidianas. Todos estos estilos de aprendizaje son fundamentales para planificar un programa de estudio y es importante no encasillar únicamente en estos tres estilos

mencionados, ya que pueden existir más dependiendo de la corriente educativa; aunque para efectos de esta propuesta se tomaron como referencia las ya dichas.

Ahora bien, los participantes del cuestionario indicaron algunos conocimientos previos (para diagnosticar) sobre las normas de etiqueta y protocolo empresarial, mencionaron que corresponde al conjunto de normas, modales, lineamientos y reglas que se deben seguir en cuanto a la forma de vestir, comportamiento y presentación en actividades. Además, involucra normas de cómo comer, transparencia, integridad y honestidad. También, señalan que son reglas para seguir un debido trámite empresarial, manejar documentos y comportarse en las diferentes áreas, como por ejemplo en el ambiente laboral, comportamientos esperados del trabajador hacia la organización, normas o pautas que dispone la empresa las cuales van a dictar el comportamiento, regulaciones sociales entre los empleados de la compañía para generar un ambiente amable, armonioso y agradable para todos. Asimismo, se relaciona con los buenos modales, tanto en el ámbito laboral e individual para llevarse mejor con quienes están alrededor, normativas de convivencia que son socialmente aceptadas como comportamiento aceptable y son las bases que hay que seguir para poder llevar a cabo alguna acción. Así que conocer tanto lo que desean alcanzar la población como saber los conocimientos previos, son fundamentales a tomar en cuenta al hacer una propuesta didáctica, como lo ratifica el MEP (2023) que “permite conocer el estado inicial de la persona estudiante en las áreas de desarrollo” (p. 6), por lo tanto, después de dicho diagnóstico se tiene una noción de los posibles temas a desarrollar.

Con lo cual, se concluye que la mayoría tiene un conocimiento previo con respecto a dicho tema, por lo que este diagnóstico es indispensable antes de planificar la propuesta didáctica. Lo anterior, para lo anterior se tomó en cuenta únicamente la población encuestada en este proyecto, pero como se ha dicho en otras ocasiones, este es un factor cambiante, por lo cual, se sugiere que cada docente realice su propio diagnóstico previo el primer día de clases de acuerdo con lo que desea abordar a lo largo del curso o capacitación, para realizar las adaptaciones necesarias. Esto permitirá que la persona docente elija la cantidad de tiempo oportuno para cada temática dependiendo de los conocimientos del estudiantado, por lo que sabrá en qué hacer más énfasis o no.

Asimismo, las personas encuestadas seleccionaron el nivel de interés en un curso o capacitación sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial, donde cinco es muy interesado(a) y uno es poco interesado(a). Según ese planteamiento, se obtuvo una media de 4,4, por lo que hubo 26 respuestas que representan un alto nivel de interés por parte de los participantes y otros cuatro participantes están por debajo de la media, se concluye que están

poco interesados. Al tratarse de una propuesta de Educación Continua, conocer la opinión de la población encuestada fue necesario dado que el material existente en cuanto a etiqueta y protocolo empresarial es escaso o poco actualizado, por lo que conocer dichas opiniones dio un panorama más claro de la información a considerar para una posible población meta del curso y así adaptarlo a las necesidades actuales a nivel empresarial.

Con respecto a la conectividad y tiempo, los encuestados seleccionaron la modalidad de su preferencia para un curso o capacitación, el 50% de las respuestas correspondió a mixto (algunas clases virtuales y otras presenciales), 26,7% presencial y 23,3% virtual. Por su parte, las personas expertas entrevistadas manifestaron su preferencia por una modalidad mixta o bimodal, tomando en cuenta las características de la población y las autoridades A1 y A2 indicaron que prefieren la presencialidad, sin embargo, si se diera virtual, les gustaría que las clases sean de forma sincrónica, la persona A3 señaló una preferencia por la bimodalidad, pero se recalzó que se adapta a las necesidades de los clientes y que, por lo general, se oferta de manera virtual. Por último, P1 recomendó las tres modalidades; virtual, presencial y bimodal.

Sobre el tiempo que se dedicaría a un curso sobre etiqueta y protocolo, las personas encuestadas respondieron que cuatro a ocho horas y otras mencionaron que de dos a tres veces por semana máximo. Las autoridades coinciden en dos veces por semana de cuatro horas, es decir, ocho horas por semana, la persona A3 indicó que incluso podría ser cuatro horas por semana, para un total de 32 horas, se recalzó que si debería ser más de 30 horas para que el curso pueda sea de aprovechamiento. En cuanto a las personas experta E1 señaló dos horas por semana, la persona E2 indicó que depende de la población y del tiempo si se va a dedicar dos días o un día por semana, la experta E3 mencionó cuatro horas presencial y de manera virtual dos horas. La docente que ha impartido el curso recalzó entre 10 y 12 horas semanales (dos días), para desarrollar una parte presencial que sea teoría y otra de manera virtual que sea práctica y un mínimo de 32 horas totales para efecto del reconocimiento.

Acercas del espacio físico para el desarrollo de las clases, como respuesta de los encuestados se obtuvo una preferencia del 56,7% que las clases sean en la empresa donde se labora, un 36,7% en la Universidad Nacional de Costa Rica, 3,3% prefieren que sea virtual, y, por último, un 3,3% sugirió un lugar cerca de Alajuela centro. Por otro lado, las autoridades indicaron que dependerá de las necesidades de la población (quienes lo soliciten), es decir, se puede impartir tanto en la empresa como en las instalaciones de la UNA.

En cuanto a la conectividad y tiempo de los programas analizados, existe una gran diferencia entre ellos, por un lado, el programa optativo de Etiqueta y Protocolo (ERRII) se el programa de la ESP es tan solo de cuatro semanas (dos veces por semana) con una modalidad

virtual. En parte, estas diferencias se deben a que los programas poseen objetivos, lineamientos y poblaciones distintas, uno se enfoca en brindar el curso a todos aquellos estudiantes de la UNA como curso optativo, por lo tanto, debe cumplir con aspectos específicos como horas de estudio independiente, horas docentes, semanas totales, entre otros. Además, el programa de la ESP dependerá de los intereses de la población (empresas y/o comunidad nacional), quienes tienen ciertas condiciones como por ejemplo permisos otorgados por sus superiores para poder ser parte de un curso que implique ausentarse o desconectarse a las tareas laborales, movilidad hacia las instalaciones de la UNA, etcétera. Por lo tanto, este programa es más flexible al ajustarse a los grupos que deseen llevar dicho curso ya que se acopla a las necesidades educativas de la población.

Es importante destacar que, aunque los tiempos y modalidades sean distintos, ambos programas ofrecen recursos y medios necesarios para el desarrollo de las lecciones, como las plataformas virtuales, equipo y requerimientos tecnológicos, sin duda alguna, es un aspecto fundamental que se debe establecer antes de formular una propuesta didáctica. Dado lo anterior, tomar en cuenta las opiniones de los participantes y recomendaciones de autoridades y docentes entrevistados es pertinente porque se logra concluir que es mejor desarrollar el curso en una modalidad mixta, es decir contar con clases presenciales y virtuales para abordar todas las temáticas propuestas; también, es importante considerar que, al ser una población meta que en su mayoría laboran, no se puede realizar una capacitación extensa, por lo que ocho semanas es un tiempo prudencial para abarcar las principales temáticas sugeridas en el cuestionario aplicado y mantener el interés de la población. Asimismo, es recomendable una duración por día de cuatro horas por semana, aunque esto va a depender de las necesidades y sugerencias de la población o el tiempo designando por parte de la persona encargada.

El factor del contexto de aplicación de saberes en el programa de la ESP implica aprender a partir de la experiencia con la participación, con contenidos orientados en los pilares de Delors, por su parte, el programa de ERRII, se fundamenta más que todo en el principio de Delors “aprender haciendo” y, tal como menciona Aarón, el contexto debe ser integral con perspectiva del estudiante, del currículo y de la institución (2016, p. 36). En relación con aprender a hacer la autora Chavero-Tapia (2020) indica “Educación debe de preparar no sólo para la calificación, sino para el trabajo en equipo y para afrontar y solucionar conflictos” (p. 14). Así que, dichos programas pretenden que los contenidos acerquen a los estudiantes a compartir sus experiencias y vivencias mientras descubren nuevos conocimientos y aprendan a trabajar en equipo para enfrentar los diferentes retos laborales, además, se toma en cuenta

todo el ambiente que rodea al estudiante, por lo tanto, es necesario analizar dichos aspectos para poder desarrollar los contenidos y alcanzar las competencias propuestas.

Las autoridades de la ESP mencionaron los materiales didácticos con los que cuentan para desarrollar dicho curso, entre ellos se encuentran el docente capacitado, utensilios, cristalería, manteles, tazas, copas (diferentes estilos), platos, además de requerimientos tecnológicos, plataformas virtuales (Microsoft Teams, Zoom, Aula Virtual Educación Permanente), acceso a internet, equipos necesarios, entre otros. La persona entrevistada P1 indicó que dichos materiales son desde una mesa, utensilios necesarios para una cena, para dar una clase e inclusive hasta la tecnología, es decir, se pueden desarrollar el curso tanto presencial como virtual, ya que la ESP tiene los insumos materiales para poder ofrecerlo en ambas formas. Aunado a lo anterior, la matriz de análisis documental permitió ver que respecto al programa de Etiqueta y Protocolo en la gestión de la oficina del área de Educación Continua de la ESP los materiales requeridos son principalmente: computadora, videos, cristalería, mesa, manteles, bibliografía; y el programa optativo de Etiqueta y Protocolo de la ERRII requiere principalmente: computadora, hojas, lápices, corbatas, saco, maquillaje, artículos para preparar mesas de reunión, mesa de eventos, servilleta, plato del pan, cubiertos, copas, menú, etc., cabe aclarar que solo se mencionan algunos materiales, ya que la decisión la toma principalmente la persona docente porque puede presentar variaciones debido a la población y la accesibilidad.

Elegir bien los materiales didácticos en una propuesta didáctica facilita el desarrollo de las actividades metodológicas y el aprendizaje del estudiantado, por lo que, para este proyecto se eligieron minuciosamente cuáles materiales utilizar en cada temática a desarrollar, aunque cabe aclarar que la persona docente es la que decide utilizar o no dichos materiales, o bien, modificarlos, ya que esto va a depender del acceso a materiales o internet que tenga la persona docente al momento de ejecutar la propuesta didáctica.

### ***Elementos curriculares***

Para identificar los elementos curriculares, se realizaron entrevistas, un cuestionario y el análisis documental mediante una matriz, donde se analizan diversas subcategorías, las cuales son: encabezado, descripción, modelo curricular, modelo de programación, modelo de planificación, objetivos, habilidades, competencias, propósitos, preguntas generadoras o resultados de aprendizaje, niveles de logro, ejes temáticos, resultados de aprendizaje, metodología, estrategia de evaluación y recursos bibliográficos.

Primeramente, la subcategoría que se refiere al encabezado fue analizada mediante una matriz de análisis documental, en la cual para el curso del programa de Etiqueta y Protocolo de la ESP se observó que el encabezado contiene el nombre del curso, población a la que está dirigido, modalidad, naturaleza, duración, horas totales, certificado y periodo; en cambio, para el programa optativo de la ERRII, este contiene nombre del curso, tipo, código, nivel y grado académico, periodo lectivo, modalidad, naturaleza, créditos, horas (totales semanales, del curso, estudio independiente, docentes), horario y atención al estudiantado, requisitos, correquisitos, persona docente y correo institucional, por lo que para la realización de la propuesta del programa las investigadoras seleccionaran las más atinentes para la descripción del programa propuesto, a partir de este análisis.

Otra subcategoría analizada mediante una matriz de análisis documental es la descripción del curso, para la cual en el programa de Etiqueta y Protocolo de la ESP se mostró la importancia de realizar este curso, y también se indicó lo que el estudiante podrá desarrollar durante el proceso. Además, en el programa optativo de la ERRII, la descripción mencionó que el curso permite conocer algunos aspectos de los buenos modales y del protocolo, para lograr una mejor relación con sus congéneres y en la vida profesional.

A todo esto, una de las primeras preguntas tiene relación con las competencias genéricas que implican “adaptarse a los cambios, saber relacionarse y trabajar en equipo, ser asertivo, etc.” (Corominas, 2001, pp. 290-291). A las personas expertas se les planteó sobre cuáles son las competencias genéricas idóneas para desarrollarse en un curso de etiqueta y protocolo, P1 mencionó algunas por ejemplo, comunicación efectiva, manejo de la interculturalidad, el trabajo en equipo, resolución de conflictos, respeto a la diversidad, tener ética profesional, la toma de decisiones, la parte de gestión, de tiempo y de organización, la flexibilidad y la adaptabilidad a las diferentes situaciones, P2 por otra parte indicó que la actitud que tiene la persona estudiante para ese proceso, disposición de la persona participante para aprender o refrescamiento sobre ciertas actitudes relacionadas con los contenidos que se van a efectuar, el desarrollo de habilidades, la demostración del interés, la disposición, el comportamiento, el desarrollo de competencias para los contenidos específicos que tenga el curso para aplicar los conocimientos que se adquieran y P3 resaltó que el trabajo colaborativo definitivamente, porque tienen que trabajar en equipo, la comunicación y que sea muy asertiva; las personas entrevistadas coinciden que la comunicación, el trabajo en equipo son competencias genéricas idóneas para un curso de etiqueta y protocolo.

Respecto a las competencias disciplinares idóneas para desarrollarse en un curso de etiqueta y protocolo, P1 mencionó comunicación profesional, etiqueta, reuniones de negocios,

correspondencia empresarial, las normas de la comunicación escrita, el correo electrónico, en las reuniones de negocios los protocolos para la organización y conducción de esas reuniones, la preparación de las salas de reunión, el anfitriónaje, la vestimenta y la apariencia personal, las normas de comportamiento social, la cultura y la diversidad en el entorno laboral, y la parte de la escucha activa, P2 indicó que las habilidades de comunicación, relaciones interpersonales, autocontrol y el desarrollo de actitud o disposición para el aprendizaje de nuevos contenidos relacionados con el comportamiento en entornos laborales y P3 mencionó el trabajo en equipo, manejo de las relaciones interpersonales, las habilidades blandas y destrezas son muy requeridas, la capacidad de análisis, el manejo de la comunicación, negociación dentro del campo empresarial, entre otras. Por otra parte, la persona que ha impartido cursos de servicio señala que dentro de las competencias disciplinares se encuentra la organización de un evento, por ejemplo, tener la diferencia entre una mesa formal e informal, desarrollar la competencia de organizar un evento para una graduación o contexto de oficina: organizar una asamblea, entre otros.

En relación con los ejes temáticos, estos se pueden definir como “Los contenidos, o conjuntos de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen al logro de los objetivos de cada enseñanza y etapa educativa y a la adquisición de competencias” (LOMCE, 2013, p. 97868). Se les preguntó a las personas expertas cuáles son los ejes temáticos más oportunos y relevantes en etiqueta y protocolo por lo que P1 citó que en etiqueta y protocolo empresarial en un mundo globalizado, uno es la comunicación efectiva profesional, la etiqueta en las reuniones de negocios, la etiqueta virtual o digital, la etiqueta femenina y masculina, etiqueta en el trabajo, etiqueta en la mesa, el protocolo empresarial lo considera como una herramienta fundamental, la etiqueta cultural y la diversidad, en el área laboral, el protocolo internacional, entre otros; P2 mencionó que la etiqueta en el ámbito empresarial, etiqueta en la mesa, etiqueta en el vestir, buenos modales, hábitos de higiene, protocolo empresarial, tipos de eventos, Ceremonial del Estado Costarricense, etiqueta y protocolo en el ámbito público y privado. En esa misma línea P3 recalzó el protocolo para negocios en las presentaciones sociales, las normas y diferencias culturales, el protocolo de oficina, todo lo relacionado con reuniones o espacios de oficina, el protocolo de correspondencia escrita, el protocolo de vestuario, el protocolo en eventos empresariales y protocolo en el manejo de la mesa; estos ejes temáticos son de mucha relevancia para la creación de una propuesta didáctica.

En la matriz de contenido se analizaron los ejes temáticos, contenidos o aprendizajes integrales; el programa de la ESP demuestra que contiene temas fundamentales descritos de manera general, los cuales tienen una relación con las empresas debido a que es un curso

enfocado a personas con ese perfil administrativo, además, no presentan subtemas o explicación más específica de cómo se va a desarrollar el curso, algunos temas de este programa se relacionan más con las actitudes o comportamiento de las personas. En el programa de curso de la ERRII los temas son más amplios, se relacionan con muchos contextos de Etiqueta y Protocolo y presentan subtemas que se desarrollarán durante el curso, esto le permite al estudiante tener una perspectiva amplia y detallada de lo que aprenderá, dado que, este curso se enfoca en las normas de etiqueta y en las acciones a tener en los distintos eventos.

Como parte de los logros que les gustaría alcanzar los posibles participantes al finalizar un curso sobre Etiqueta y Protocolo se encuentran aprender del tema para poder aplicarlo (poner en práctica todo el conocimiento de dicho curso), actualización de información, afinar una mejor proyección de imagen personal y empresarial, saber cómo desenvolverse de forma asertiva en el trabajo. Además, mencionan que les gustaría tener conceptos claros y prácticos, conocer normas de etiqueta, mejorar en el crecimiento profesional que por ende influye en el crecimiento personal, mejorar en etiqueta y protocolo al relacionarse con clientes o empresas, conocer sobre etiqueta protocolaria laboral, en la mesa, social, aprender distintas normas y criterios de etiqueta y protocolo para mejorar el ambiente laboral.

También, se mencionó utilizar correctamente los utensilios en la mesa, herramientas para el trabajo diario, poder desarrollar el conocimiento en la vida real, comprender otras culturas y sus tratos, aprender buenas conductas como persona, tener más conocimiento del tema, identificar y aplicar las normas de etiqueta y protocolo empresariales, enseñar a los compañeros herramientas para implementarlo y poder, a través de lo aprendido desenvolverse de manera adecuada y correcta en los diferentes ambientes que se enfrentan cada día.

Por otro lado, respecto a los modelos de programación en la matriz de análisis documental se establecieron posibles opciones que orientaron el proceso de análisis, estas opciones fueron facilitadas en el proceso de validación del instrumento, y son: modelo de programación didáctica, modelo curricular, modelo de planificación, objetivos, competencias, pregunta generadora o resultados de aprendizaje; a partir de lo anterior, se notó que el programa de Etiqueta y Protocolo de la ESP en su estructura contiene objetivos generales y objetivos específicos, también mencionó las habilidades que debe tener el estudiante en su perfil de entrada y perfil de salida; además, en el programa optativo de Etiqueta y Protocolo de la ERRII la estructura contiene objetivos generales y objetivos específicos.

Con lo cual, el producto de esta investigación estará orientado al modelo por competencias. Este modelo es seleccionado dado que con todos los avances educativos se ha visto expuestos en diversas investigaciones y artículos que es mejor orientar la educación al

logro de competencias que al logro de objetivos, ya que permite un aprendizaje integral del estudiantado que pueda ser aplicado en los contextos laborales y no solo obtener logros específicos. Estos cambios se ven reflejados en las modificaciones que han realizado diversas instituciones educativas, al actualizar sus programas de estudios y aplicar modelos de programación por competencias.

Para la matriz de análisis de contenido se analizó la metodología, la cual en los dos programas tiene mucha similitud, ambas están desarrolladas para que los estudiantes formen parte integral de lo que se aprende, se busca que ellos se involucren en el aprendizaje activamente; en el programa de la ESP se desarrolla el contenido teórico por medio de talleres mientras que en el programa de ERRII su estrategia metodológica está directamente relacionada con actividades teórico-prácticas, en los dos programas se busca que la parte de actividades se realice, ya que es fundamental para aprender lo que se les enseña de manera teórica, así el estudiante puede poner en práctica lo que el docente le trasmite.

También, en la matriz de análisis de contenido se analizaron las estrategias evaluativas en las que se evidenció que el programa de la ESP presenta una estrategia evaluativa de seis propuestas para un total sumativo de 100% en las cuales se plantean observaciones del desempeño, análisis de videos y situaciones, interrogantes formales, tareas y asistencia; sus propuestas son reducidas debido a que es un curso con tiempo establecido, no indica si la evaluación se realiza de manera grupal o individual y este programa no cuenta con rúbricas que evidencien cómo se evaluará cada actividad. El programa de la ERRII se distribuye en cinco actividades evaluativas tanto individuales como grupales, en las cuales se plantean exámenes, presentación de evento, presentación de trabajo final, participación en actividades especiales y trabajo en clase para un total de un 100%, están redactadas con algunas observaciones específicas para su entrega, además, presenta dos rúbricas para dichas actividades, es importante recalcar que esta estrategia evaluativa indica un plazo de entrega para todas las actividades.

Con respecto a los recursos bibliográficos las personas expertas concordaron que en este caso obtener información de etiqueta y protocolo es muy difícil a pesar de ser un tema tan importante en los ambientes formales, sin embargo P1 nombra algunos, por ejemplo el gran libro de Protocolo, Protocolo en la zona del euro, el Protocolo Asiático, P2 también mencionó que existen pocas referencias para estos temas y sugirió consultar la página del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto o revisar la página del gobierno, un libro del Campus de Sarapiquí de la Universidad Nacional, consultar a la Escuela de Relaciones Internacionales, el programa del curso optativo sobre etiqueta y protocolo e indagar en la bibliografía citada, y P3

indicó el libro Protocolo y organización de eventos de María Teresa Otero Alvarado, de la Editorial UC, del año 2013, además, esta autora recomendó el libro Protocolo y Empresa de lo que es el ceremonial corporativo y lenguaje organizacional, también referenció La empresa comunica: de protocolo y lenguaje organizacional, los autores son, María José Cerda Bertomeu, Alfredo Antonio Rodríguez Gómez y Manuel García Torres de la editorial Gedisa, del año 2018 y por último, el libro Código de Ética Profesional, el cual es de la Comisión de Ética del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, del 2018.

En la matriz de análisis de contenido se analizaron los recursos bibliográficos de cada programa, el de la ESP la bibliografía presentada es muy corta, consta de cinco propuestas de los años 2003 al 2016, con pocos autores y revistas poco conocidas. El programa de la ERRII contiene algunos recursos bibliográficos desde 1993 hasta 2011. Además, incluye bibliografía complementaria en otros idiomas (inglés) que va desde 1993 hasta 2009, se hace referencia a la poca información teórica que se encuentra en la parte digital e impresa sobre Etiqueta y Protocolo. En el curso de la ESP no se evidencian autores de fuentes confiables, a diferencia del programa de la ERRII que tiene referencias de libros, artículos con más relevancia e importantes para el desarrollo del curso.

Dada la información de la teoría en cuanto a elementos curriculares, las respuestas de las personas entrevistadas y el análisis documental de los dos programas analizados se considera pertinente que la propuesta del programa contenga un encabezado en el que se indique el nombre del curso, periodo lectivo, modalidad, naturaleza, horas totales semanales, del curso y docente, horario de atención estudiante, horario del curso y nombre de la persona docente. El segundo aspecto es la descripción del curso, en el cual lo más relevante para redactarla sería indicar los ejes temáticos de forma general para que la persona estudiante conozca qué se desarrollará en el curso, las metodologías utilizadas durante el proceso las cuales hacen referencia a cómo se va a realizar, la modalidad e información de interés del estudiantado y, la evaluación que se pretende aplicar en dicho curso; es importante tomar en cuenta que esta descripción debe ser precisa, atinente y atractiva para la persona interesada.

Como otro elemento, es pertinente considerar competencias genéricas que ayuden al estudiando tanto a nivel personal como profesional, es decir, que ellos sean capaces de aplicarlas en los diferentes contextos. En la actualidad, tener competencias como trabajo en equipo, buena convivencia, resolución de conflictos, comunicación efectiva y asertiva, etc., las cuales son fundamentales para desarrollar habilidades y valores esenciales en la cotidianidad. En cuanto a las competencias disciplinares, tal como dice la teoría, estas forman parte de la disciplina o carrera, no obstante, en el caso particular de la propuesta serán orientadas de forma

general a los ejes temáticos que se abordarán; al finalizar el curso el estudiantado será capaz de implementar dichas competencias en labores específicas.

En cuanto a ejes temáticos, lo primordial es tomar en cuenta los que más se mencionaron en los instrumentos, dado que en torno a esos se pretende realizar la propuesta didáctica; en la propuesta de programa se especificará el tema y sus respectivos subtemas para mostrar un panorama más claro de lo que se desarrollará en la capacitación. Ahora bien, sobre los niveles de logro, en palabras sencillas es lo que se espera que los estudiantes puedan hacer al finalizar la capacitación o curso, por lo que fue fundamental tomar en cuenta lo que indicaron los posibles participantes. Además, es importante mencionar qué nivel de logro se va a alcanzar en cada resultado de aprendizaje ya sea elemental, intermedio o avanzado. Asimismo, en el apartado de metodología de un programa es importante mencionar algunos aspectos generales que clarifiquen cómo se va a desarrollar el curso, es decir, se menciona la modalidad, naturaleza, otros aspectos generales sobre la estrategia metodológica del curso o capacitación, con el propósito de cumplir con el logro de las competencias.

Por otra parte, la estrategia evaluativa de un programa por competencias y del programa por objetivos realmente cambia mucho, porque el programa por objetivos busca que el estudiante obtenga resultados específicos mientras que el de competencias se desarrollan mucho más las habilidades integrales, esto es fundamental ya que al crear una dicha estrategia el docente debe tener muy claro que es lo que busca para potenciar la educación, analizar el progreso del estudiante y ajustarlo en la práctica educativa. En síntesis, es determinante que como docentes comprendamos que la evaluación de un programa por objetivos se centra en la verificación de resultados específicos y medibles, por el contrario, la evaluación en un programa por competencias tiene la exigencia de enfocarse en el desarrollo y en demostrar las habilidades integrales que tienen los estudiantes.

Además, en cuanto a los recursos bibliográficos, se analizaron los dos programas, en este caso, el programa por competencias de un curso muestra que las referencias son más claras y coherentes, mientras el de objetivos tiene muy pocas y son antiguas, gracias a estos aportes se tomarán en cuenta para realizar la propuesta didáctica mediante la búsqueda en diferentes bases de datos, artículos científicos, bibliotecas físicas, entre otros. Asimismo, se recomienda que la bibliografía se encuentre tanto en el programa de estudio como en la propuesta didáctica con el propósito de que la persona docente pueda elegir las referencias y los estudiantes tengan acceso a la información de origen u otras fuentes para ampliar la información.

***Normas de etiqueta y protocolo empresarial para el contexto secretarial y de administración de oficinas***

Se realizó una indagación acerca de algunos subtemas relacionados a normas de etiqueta y protocolo empresarial, en consecuencia, la figura 3 muestra una recopilación de la percepción por parte de los encuestados.

**Figura 3.**  
Percepción sobre los temas relacionados a etiqueta y protocolo



*Nota:* Datos según A1. Cuestionario de percepción sobre cursos de capacitación. Elaboración propia, 2023.

Las personas encuestadas reflejaron conocimientos acerca de los diferentes subtemas que se podrían abarcar en un curso sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial, además, la mayoría manifestó su interés y recalcó la importancia de conocer dichos temas tanto para el área laboral como personal.

Por otra parte, se brindó un listado de temas a los encuestados para conocer cuáles de esos temas le interesaría aprender en curso o capacitación. A continuación, en la tabla 2 se sintetizan las respuestas.

**Tabla 2.**

*Temas de interés para un curso o capacitación*

Temas	N	Min	Max	Media	Desv.Est
Etiqueta	30	2.00	4.00	3.47	.62881
Protocolo	30	2.00	4.00	3.37	.66868
Protocolo Empresarial	30	2.00	4.00	3.63	.55605
Protocolo como individuo	30	2.00	4.00	3.37	.55605
Protocolo con equipo de trabajo	30	2.00	4.00	3.50	.57235
Protocolo con el cliente	30	2.00	4.00	3.67	.54667
Etiqueta empresarial	30	1.00	4.00	3.53	.68145
Imagen empresarial	30	2.00	4.00	3.57	.56832
Protocolo diplomático	30	2.00	4.00	3.30	.70221
Normas del Estado Ceremonial costarricense	30	2.00	4.00	3.33	.71116
Etiqueta en la mesa	30	2.00	4.00	3.53	.57135
Netiqueta	30	1.00	4.00	3.13	.77608
Etiqueta en la oficina	30	2.00	4.00	3.57	.67891

Min= valor mínimo; Máx= valor máximo; Desv. Est.= desviación estándar. Valores de la escala: 4=Muy interesado(a), 3=Interesado(a), 2=Poco interesado(a) y 1=Nada interesado(a).

**Nota:** Datos según A1. Cuestionario de percepción sobre cursos de capacitación. Elaboración propia, 2023.

Los resultados reflejaron las temáticas con mayor interés, el respectivo orden es: protocolo con el cliente con la media más alta de 3.67, protocolo empresarial y etiqueta en la oficina con la misma cantidad de interés, con igualdad de respuesta se encuentra imagen empresarial y etiqueta empresarial, posteriormente etiqueta en la mesa, etiqueta y protocolo con equipo de trabajo (misma cantidad de respuestas), seguidamente igualando los resultados se encuentra el tema protocolo y normas del Estado Ceremonial costarricense, luego protocolo diplomático, protocolo como individuo, y de último lugar, netiqueta.

Por otra parte, en la categoría de interesados lideran las temáticas de Protocolo como individuo, netiqueta y protocolo. Ahora bien, con respecto a poco interés se encuentran con mayores votos los temas de protocolo diplomático, normas del Ceremonial Estado costarricense y netiqueta. Por último, se registraron dos respuestas en las cuales los

participantes están nada interesados en los temas de etiqueta empresarial y netiqueta respectivamente. Por lo tanto, podemos concluir que las temáticas que causan mayor interés en un curso relacionado a etiqueta y protocolo empresarial corresponden a protocolo con el cliente y empresarial, la etiqueta tanto en la oficina como empresarial y temas relacionados con la imagen empresarial. Por otro lado, los que menos causan interés son protocolo diplomático, normas del ceremonial Estado costarricense y netiqueta.

Asimismo, se consultó a las personas encuestadas cuáles temas que no aparecen en el listado de la pregunta anterior (tabla 2) les gustaría que se abordaran en un curso sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial, los participantes mencionaron que les gustaría abordar temas relacionados con habilidades blandas, vestimenta, comunicación asertiva, protocolo en eventos virtuales, empatía, etiqueta en vestimenta empresarial, cultura de etiqueta nacional e internacional, protocolo empresarial con énfasis en casos de recursos humanos (por ejemplo cómo presentar denuncias), etiqueta en el aula, servicio al cliente, control personal, inteligencia emocional conflictos laborales o con clientes externos. Además, se indicó que más allá de reglas o protocolos establecidos también se pueden incorporar temas que integren estos protocolos de una manera más diversificada en la cotidianidad. Por otro lado, se mencionó que los temas que se expusieron en el listado de la pregunta anterior cumplen con las expectativas y no desean agregar ningún otro más.

Todas estas indagaciones en relación con la categoría de Normas de etiqueta y protocolo empresarial para el contexto secretarial y de Administración de Oficinas permitieron planificar cómo realizar una propuesta didáctica por competencias conociendo las percepciones, grados de interés y sugerencias sobre los diferentes temas y subtemas del área de estudio, para posteriormente utilizar dichos insumos en el diseño de una propuesta para un curso de Educación Continua tomando en cuenta las preferencias, necesidades, conocimientos previos e intereses de la población meta de dicho curso.

### **Áreas o disciplinas secretariales y de administración de oficina**

Para esta categoría se utilizó la técnica entrevista con la colaboración de una persona que ha impartido cursos de servicio a la cual se le preguntó si ¿considera importante promover los cursos de etiqueta y protocolo en el área secretarial y de oficinas y por qué? esta persona indicó que es importante porque permite actualizar a las personas, también, este tipo de cursos permite que las personas estén en contacto con la realidad. Entonces los cursos de servicio son de actualización y de brindar herramientas que se pueden ofrecer al mercado, en la actualidad

va a depender de la persona que imparte el curso. Si bien el curso se ofrece a la población desde hace varios años, es importante reconocer que se necesita tener una actualización al tiempo educativo en el que se encuentra la ESP, identificar los cambios que se han generado en la educación y modernizar ciertos puntos que ya están establecidos.

Otra pregunta que se realizó fue ¿Cuáles son las habilidades y actitudes que debería tener una persona del área secretarial o Administración de Oficinas? La persona entrevistada responde que la actitud, es una cuestión de querer aprender, avanzar, estar actualizado y saber cuáles son esas herramientas que nos ofrece ahora el mercado. También, las habilidades desde la destreza del teclado, los paquetes computacionales, el trabajo en equipo, el trato con las personas, la tolerancia y el respeto. Es apropiado mencionar que todas estas habilidades en su mayoría ya se desarrollan a nivel educativo cuando se enseña en las diferentes áreas, o bien, disciplinas secretariales y de administración de oficinas, las cuales son puestas en práctica en el ambiente laboral, por lo que es fundamental tomarlas en cuenta y desarrollarlas en el contexto educativo.

## **Didáctica**

En relación con el tema de didáctica, se les preguntó a las personas entrevistadas ¿Cómo sugiere que se desarrolle la mediación pedagógica (forma en que el docente interviene en el proceso de enseñanza y aprendizaje) en un curso de etiqueta y protocolo? Respecto a las respuestas obtenidas, El menciona que el docente puede actuar como un puente entre el conocimiento y el estudiante, quienes se puedan sentir cómodos, expresar ideas, preguntar, intercambiar conocimientos, opiniones y preocupaciones, ya que el curso brinda herramientas para las diferentes áreas de la vida, por lo que es fundamental esa interacción estudiante-profesor (enseñanza y aprendizaje entre ambos); por medio de estas interacciones y opiniones del estudiantado, se observan las debilidades que poseen, lo que facilita intervenir y ayudar a mejorar sus fortalezas.

Además, se debe asegurar que todo el material educativo sea accesible y comprensible para todos, sin importar las necesidades o los estilos de aprendizaje y poder adaptar los contenidos utilizando recursos didácticos y tecnológicos como pizarras, libros, reuniones virtuales, entre otros, para apoyar el proceso educativo. Esto incluye también la motivación en los estudiantes para que apliquen los conocimientos en el diario vivir. Por otra parte, es fundamental el desarrollo de habilidades críticas y analíticas como los estudios de caso para enfrentar de manera asertiva situaciones en la oficina o problemas a futuro. También, E2 indicó

que se resaltó la parte magistral, la participación por medio de preguntas y las situaciones contextualizadas a la vida real. Por último, E3 sugirió que la docencia se basa en la enseñanza y aprendizaje entre la interacción del facilitador y la persona estudiante, porque se espera que ambos tengan la oportunidad de intercambiar sus conocimientos y opiniones.

Las distintas aportaciones de las personas expertas están en la misma línea con los autores Alzate y Castañeda 2019 quienes indica que la “mediación pueda considerarse no sólo una intención de pensamiento pedagógico innovador y propositivo, sino un verdadero accionar didáctico que coloque en el centro de las reflexiones docente-aprendizaje-estudiantes el acto comunicativo como principal propósito en el ejercicio de la formación” (p. 3), es decir, mediante la motivación, uso adecuado de los recursos didácticos, adaptación de contenidos, interacción docente-estudiante, buena comunicación y actividades analíticas y críticas, las cuales ayudan a potenciar el desarrollo de aprendizajes y habilidades en el estudiantado, para obtener experiencias enriquecedoras, efectivas, adaptadas y significativas. Aunado a lo anterior, la docente que ha impartido el curso servicio de la ESP añadió que la mediación debe ser interactiva y participativa, para generar un entorno en el que los estudiantes puedan compartir conocimientos.

### **Elementos didácticos y pedagógicos de un curso por competencias**

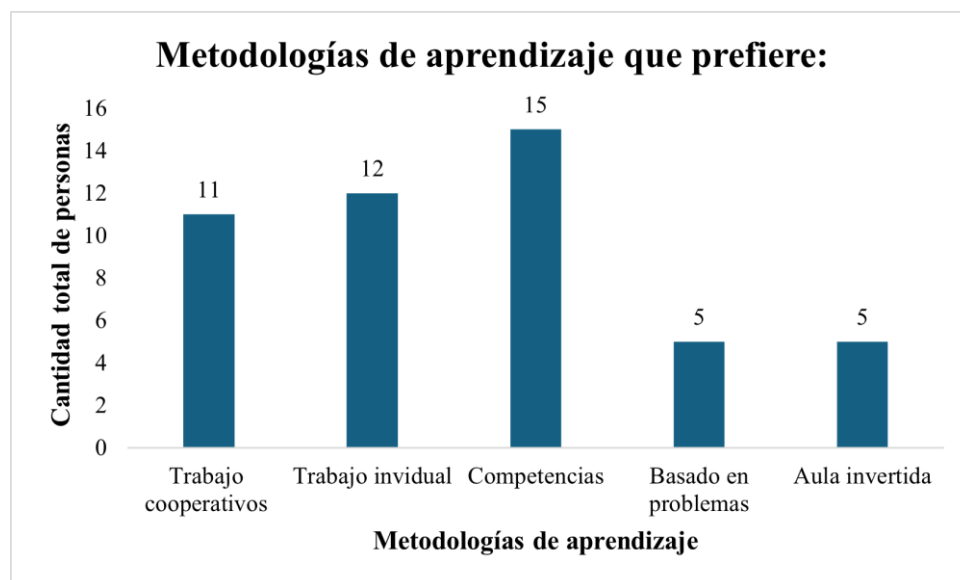
Dentro de los elementos didácticos y pedagógicos de un curso por competencias se encuentran las subcategorías de descripción, metodología, recursos didácticos, organización y evaluación. Sobre la primera subcategoría mencionada las personas expertas entrevistadas opinaron que es indispensable resaltar en la descripción de la propuesta didáctica que la etiqueta y el protocolo están inmersos en todas las actividades que se hacen a diario y capacitarse en el tema da un valor agregado dentro de las empresas y que como profesionales se tenga un sello de calidad individual. Además, que diga en qué consiste, qué conocimientos se espera que las personas adquieran durante el proceso, que se especifique si es un curso, una capacitación o un taller. También sugirieron mencionar los ejes temáticos que se van a abordar.

Respecto a la metodología se consultó tanto a encuestados (figura 4) como a entrevistados, a partir de los resultados obtenidos de los instrumentos, y se logró ver que hay preferencia en una metodología por competencias, trabajo individual y trabajos cooperativos, aunque no descartan la opción de aula invertida y la metodología basada en problemas, aunque estas últimas no fueron las opciones más seleccionadas. Por su parte, los expertos y docentes consideran más favorecedor para los ejes temáticos sobre etiqueta y protocolo empresarial una

metodología que combine teoría y práctica, donde se desarrollen conocimientos en contextos específicos, que el estudiante aprenda haciendo y donde se involucren prácticas, simulaciones, estudios de caso, explicaciones, lecturas, socialización de experiencias, mesas redondas, organización de un evento, visitas a las empresas, entre otros.

**Figura 4.**

*Metodologías de aprendizaje*



n= 30

**Nota:** Datos según A1. Cuestionario de percepción sobre cursos de capacitación. Elaboración propia, 2023.

Los expertos entrevistados consideran que los recursos, materiales o propuestas didácticas más apropiados para desarrollar ejes temáticos sobre etiqueta y protocolo empresarial son presentaciones, banderas de otros países, manteles, cristalería, menús, cubiertos, imágenes de representantes de otros países, videos, folletos, documentos que incluyan material bibliográfico, prácticas, computadora, proyector, parlantes, infraestructura (en caso de que sea físico) herramientas de videoconferencias (Teams, Zoom, Meet, etc.), aula virtual, proyector, antologías, fotocopias, cartulinas, acceso a internet, mapas conceptuales, bases de datos (como las de las bibliotecas), entre otros, por consiguiente, es la población quien ayuda a determinar cuáles son los mejores y más apropiados recursos.

En cambio, según los resultados del cuestionario, se reflejó que los encuestados prefieren las demostraciones en un contexto real, estudios de caso, juegos en plataformas virtuales, juegos físicos, presentaciones, guías de trabajo y pizarra tradicional, algunas personas seleccionaron la pizarra tradicional, los juegos físicos y las guías de trabajo como una opción que no les gustaría que se utilizara en un curso o capacitación. Además, sugirieron recursos como podcast, charlas, videoconferencias, material auditivo, uso de dispositivos electrónicos,

visitas guiadas a lugares, talleres de comprobación de conocimientos, videos, foros de discusión, pizarras interactivas y colaborativas, y audio libros (tabla 3).

**Tabla 3.**  
*Recursos didácticos de preferencia*

Recursos	N	Min.	Max.	Media	Desv..Est.
Pizarra tradicional	30	1	4	2,57	,97
Juegos físicos	30	1	4	3,03	1,03
Juegos en plataformas virtuales	30	2	4	3,33	,71
Estudios de casos	30	2	4	3,37	,81
Presentaciones	30	2	4	3,20	,71
Guías trabajo	30	1	4	3,00	,83
Demostraciones en un contexto real	30	2	4	3,50	,68

Min= valor mínimo; Máx= valor máximo; Desv. Est.= desviación estándar. Valores de la escala: 4=Siempre, 3= Casi siempre, 2=Pocas veces y 1=Nunca.

**Nota:** Datos según A1. Cuestionario de percepción sobre cursos de capacitación. Elaboración propia, 2023.

Parte de la organización de un curso o capacitación implica conocer la frecuencia con la que se imparte, en la Escuela de Secretariado actualmente brinda el curso de servicio sobre etiqueta y protocolo empresarial en la gestión de la oficina con una frecuencia de dos veces al año, a menos que alguna empresa, institución o personas lo soliciten, y en cuyo caso queda a disponibilidad de ellos; no obstante, existe la posibilidad de que no haya población, por lo tanto, no se imparte el curso. De igual manera, una de las personas entrevistadas sugirió que es sumamente importante considerar lo que los participantes esperan aprender durante el curso o capacitación, pues con base en esas opiniones se realiza gran parte de la planificación y, por ende, los objetivos, el tiempo y demás aspectos. También, en esta subcategoría se preguntó a la profesora que impartió el curso en la ESP ¿Qué recomendaciones sugiere para planificar un curso sobre etiqueta y protocolo empresarial para Educación Continua (venta de servicio) en la Escuela de Secretariado Profesional? En relación con su respuesta mencionó que es importante iniciar con un cuestionario para orientar la planificación a lo que los estudiantes conocen, lo que desean conocer y con las metas que esperan alcanzar; también entre menos personas haya matriculadas, el manejo del grupo podría resultar más sencillo.

Los expertos y P1, expusieron su perspectiva respecto a la evaluación en un curso o capacitación sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial; entre sus opiniones estaba que la evaluación no debería ser sumativa porque gran parte de lo que se evalúa son actitudes y participación, por lo que se debería tomar en cuenta aspectos como participación (asistencia), si cumple o no con las tareas y al finalizar cuál fue el conocimiento que adquirió. Otra persona encuestada opinó que de acuerdo con su experiencia acostumbra a realizar un examen

individual (parte conceptual) y evaluaciones grupales (partes prácticas), también mencionó la importancia de brindar las respectivas rúbricas de evaluación para cada actividad y que incluya la autoevaluación en las grupales. Con relación a lo que la persona anterior mencionó, el sujeto E2 coincide en que todas las estrategias deben tener una rúbrica donde la persona tenga claridad de qué es lo que se espera, ya sea evaluación formativa o sumativa. En el cuestionario se consultó en la pregunta doce el tipo de evaluación que preferían, a lo cual se obtuvo 66,7% evaluación magistral (únicamente el docente), 30% coevaluación (evaluación entre compañeros) y 3,3% autoevaluación.

No obstante, otra persona entrevistada sugirió la evaluación sumativa porque la mayoría de los estudiantes siempre espera que se le asigne una nota a su trabajo, aunque también la evaluación formativa es igual de importante. En la sumativa el estudiante observa de una forma más tangible en qué aspectos debe mejorar y la formativa permite que muchas veces los estudiantes se desenvuelvan mejor y sin tanta presión. Ahora bien, los encuestados prefirieron una evaluación magistral donde sea el docente quien los evalúa, en segundo lugar, la coevaluación y finalmente, solo una persona señaló la autoevaluación.

De acuerdo con la descripción realmente no varía mucho entre ambos programas analizados, se realiza de una forma muy breve y concisa, tiene un qué, un por qué, un para qué y un mediante. En relación con la metodología, como ya se observó en los diferentes instrumentos aplicados, las opciones más seleccionadas coinciden principalmente en la aplicación de metodologías que faciliten un proceso de enseñanza y aprendizaje teórico práctico, donde se utilicen la basada en problemas, aula invertida, trabajo colaborativo, entre otras. Por consiguiente, al tratarse de un programa y propuesta por competencias se recomienda utilizar estrategias metodológicas atinentes a dicho modelo, es decir, principalmente aquellas actividades en donde la persona estudiante ponga en práctica tanto la teoría como los conocimientos previos para ser aplicados en situaciones reales en los diferentes contextos laborales.

Como se pudo observar, el panorama en cuanto a recursos didácticos es bastante amplio y es sumamente importante que se considere la población con la cual se van a trabajar, dado que cada grupo es diferente y el contexto de igual forma resulta relevante, porque no es lo mismo intentar utilizar recursos didácticos en plataformas virtuales en un lugar donde no se cuente con acceso a internet, a utilizarlos en un lugar donde se tengan al alcance todos los recursos tecnológicos necesarios. De la mano de los recursos didácticos viene la organización, con la cual se facilitará la escogencia de los recursos y se podrán tomar en cuenta otros aspectos igual de importantes como ya reflejaron los instrumentos, tales como conocer la frecuencia con

que se impartirá el curso o capacitación e incluso aplicar un cuestionario para conocer más la población con la que se está trabajando y sus expectativas. Asimismo, la evaluación llega aunada a los elementos didácticos y pedagógicos expuestos y, aunque en el desarrollo de la propuesta didáctica se pretende presentar la evaluación de forma sumativa, se sugiere que cada docente utilice, además, la coevaluación y autoevaluación en el desarrollo de las clases, las cuales son igual de importantes y necesarias.

### **Educación Continua**

Respecto a lo que compete a Educación Continua resulta importante tomar en cuenta aspectos como la modalidad en que se ofertan los cursos, sobre eso se coincidió en los diferentes instrumentos aplicados que lo mejor es acoplarlo a las necesidades de la población participante en el curso, aunque un gran porcentaje prefiere la bimodalidad porque permite más facilidad en no tener que trasladarse, costos de transporte, inversión de tiempo, entre otros; aunque la modalidad virtual y presencial no deben ser descartadas.

Otro aspecto dentro de esta gran categoría es ¿cómo visualizan los expertos un curso de Etiqueta y Protocolo en el contexto de la Educación Continua según las demandas actuales?, para lo cual la percepción de cada persona fue variada, donde una de ellas respondió que la incorporación de aspectos de la etiqueta y el protocolo en la Educación Continua es una inversión en las personas, en el personal de una empresa o de una institución, sobre todo para preparar a los nuevos profesionales con el propósito de crear relaciones permanentes y a largo plazo. Por su parte, otra persona mencionó que lo visualiza abierto, o sea, contextualizado a la población que se vaya a brindar porque hay aspectos que en un momento determinado tienen que adecuarse al contexto de la población con que se trabaja, sin dejar de lado que debe estar actualizado, aunque hay aspectos que no van a cambiar en el tiempo. También, la otra persona estuvo de acuerdo en que es importante por el aporte a la actualización y capacitación, de los actuales y futuros profesionales, que según las demandas empresariales se vuelve más importante desarrollar estas habilidades y destrezas solicitadas.

### **Propuesta didáctica para cursos de Educación Continua**

La gran categoría de propuesta didáctica para cursos de Educación Continua implica indagar diversos aspectos como los tipos de propuestas, los componentes básicos de una propuesta didáctica, el modelo pedagógico y las teorías de aprendizaje. Sobre los componentes básicos de una propuesta didáctica en la entrevista se les consultó a las personas expertas por

los elementos esenciales que deben incluirse en una propuesta didáctica para garantizar su efectividad en el ámbito educativo, aunque no se obtuvo exactamente la misma respuesta, hubo elementos que se repitieron y otros que cada persona aportó, dichos componentes son los siguientes: descripción, objetivo general, objetivos específicos, competencias, evaluación, metodología, cronograma de trabajo, contenidos, bibliografía, características del curso, datos de la institución que imparte el curso o capacitación, si se incluye certificado o no, duración en horas (y cómo están divididas), resultados de aprendizaje, ejes temáticos, recursos que se van a necesitar.

A partir de las respuestas obtenidas se tomarán en cuenta la descripción, las competencias, los resultados de aprendizaje, los ejes temáticos, la metodología, los recursos didácticos y la bibliografía, para la realización de la propuesta didáctica y algunos otros que no están incluidos en esas respuestas serán considerados en la elaboración de la propuesta del programa por competencias. Es importante aclarar que los entrevistados mencionaron los objetivos, pero no serán considerados como elementos en ninguna de esas dos propuestas, dado que el enfoque es por competencias.

En relación con el modelo pedagógico, en la entrevista a las personas expertas se les preguntó ¿Cuál considera que es el modelo pedagógico idóneo para un curso sobre etiqueta y protocolo empresarial? La persona E1 afirmó que el más idóneo sería el constructivista porque en este el maestro promueve la búsqueda continua de la información y lo que busca es que el estudiante junto con el profesor construya su propio conocimiento relacionándolo con conocimientos previos, aparte que el error no es considerado como algo malo, sino que es aprovechado. En cambio, E2 mencionó que el más idóneo sería un modelo humanista, el cual considera a la persona estudiante y participante. Y por último E3, quien indicó que el modelo por competencias sería idóneo porque se trata de ayudar al estudiante.

Dado lo anterior se logró observar algunas diferencias principalmente en interpretación de los modelos pedagógicos como tal, sin embargo, todas las aportaciones enfatizan que el modelo idóneo involucra un participante activo, quién es el principal autor de su propio proceso de enseñanza-aprendizaje para adquirir ya sea nuevos conocimientos, o bien, reforzar y/o ampliar con los que se cuentan. Esto se ve reflejado en lo que menciona García y Buitrago ya que señalan la importancia del papel de los actores que están involucrados en el proceso, es decir, tanto la persona docente como estudiante (2023, p. 301), y a su vez, deben tener una estructura organizada y detalla para responder las preguntas fundamentales para qué, cuándo, con qué, qué y cómo enseñar. Si se tiene un panorama claro del modelo pedagógico de un curso

en específico, los docentes pueden asegurar que los estudiantes adquieran conocimientos de manera significativa, permite tener una flexibilidad del contexto y necesidades educativas para cumplir con las competencias planteadas, una formación integral del estudiantado y una guía comprensible para la persona encargada de desarrollar el curso. Cabe rescatar, que lo mencionado se relaciona directamente con el siguiente aspecto, el cual corresponde a las teorías del aprendizaje.

Para la subcategoría de teorías de aprendizaje, se consultó a expertos y a una persona docente que ya había impartido el curso; todos los entrevistados recomendaron una o más teorías de aprendizaje para un curso o capacitación de etiqueta o protocolo empresarial, E2 opinó que el humanismo, el constructivismo y el aprendizaje significativo, pero al final eligió quedarse con el último; E1 optó por el conductista, constructivista y cognitivista; también E3 coincidió con el cognitvismo, aunque otra de las personas entrevistadas mencionó que es mejor una mezcla de diferentes teorías porque cada una tiene elementos importantes y aportan buenas características, aunque al final destacó el aprendizaje significativo y el constructivismo.

En consideración con las aportaciones de los expertos, se va a considerar en la propuesta la teoría del aprendizaje constructivista, la cual, como lo señala Schunk “las personas crean su propio aprendizaje” (2012, p. 230). Es decir, todo el proceso educativo se centra en la persona estudiante, quién mediante sus conocimientos adquiridos en el pasado y presente pueden crear nuevos conocimientos a partir de la combinación entre la teoría, aportaciones de la persona docente y las experiencias vividas; ya sean propias o de los demás participantes. Todas estas combinaciones acompañadas de las adecuadas metodologías y evaluaciones permiten el desarrollo de nuevas ideas, conocimientos, habilidades y competencias que serán aplicadas en el ámbito profesional, por lo que, se realizarán actividades en donde la persona estudiante sea protagonista, brinde soluciones a los problemas comunes del área, desarrolle pensamiento crítico y reflexivo; además, el docente debe ser un guía en el proceso de educativo y quién incentive la creación de nuevas ideas, sin dejar de lado el impulsar la motivación del estudiantado, ya que es clave para adquirir aprendizajes significativos. En consecuencia, esta teoría del aprendizaje logra que la persona participante construya sus aprendizajes y tenga un rol activo en dicho proceso.

### **Presentación de la propuesta**

La presentación de la propuesta está dividida en dos secciones; la primera corresponde a la propuesta didáctica por competencias y seguidamente la propuesta de programa de curso

por competencias. En cuanto a la primera parte, Murillo menciona que la realización de una propuesta didáctica consiste en “establecer una serie de actividades de aprendizaje que tengan un orden interno entre sí, se parte de la intención docente de recuperar aquellas nociones previas que tienen los estudiantes sobre un hecho, vincularlo a situaciones problemáticas y de contextos reales” (2019, p. 44). Ahora bien, los autores Márquez et al., coinciden en que la propuesta didáctica “consiste en el desarrollo de contenidos disciplinarios por docentes interesados en innovar su práctica educativa quienes, en conjunto con un equipo multidisciplinario de asesores, incorporan recursos didácticos multimedia” (2008, p. 66).

A partir de lo que mencionan los autores, la propuesta didáctica también se podría definir como un apoyo didáctico, en el cual se pueden diseñar actividades específicas para alcanzar competencias tanto disciplinares como genéricas, esto con el propósito de que la persona estudiante pueda aplicar en los diferentes contextos laborales, académicos y cotidianos de cada persona. Sumado a eso, permite establecer contenidos que sirvan de apoyo docente y público en general, facilita preparar la planificación de lecciones y funge como guía para que las personas docentes logren definir el material didáctico que se adapta al contexto de los estudiantes.

En relación con la siguiente parte, que corresponde al programa de curso, la autora Belloch enfatiza que un programa:

Sigue un proceso, de forma consciente o rutinaria, con el fin diseñar y desarrollar acciones formativas de calidad. El disponer de modelos que guíen este proceso es de indudable valor para el docente o el pedagogo, que en muchos casos será requerido para diseñar los materiales y estrategias didácticas del curso. (2012, p. 1)

En virtud de lo expuesto, es un acuerdo que se establece entre las personas docentes y el estudiantado de la estructura y desarrollo del curso; por lo que, en consecuencia, facilita a la persona estudiante conocer acerca del curso y lo que aprenderá a lo largo de las lecciones, así como la metodología y cómo se evaluará dicho proceso educativo. En cuanto a la persona docente, un programa del curso es el primer contacto que obtiene para conocer cómo se desarrollarán las clases, evaluar su calidad y realizar los ajustes necesarios para su implementación.

## Capítulo V. Contenido de la propuesta

En el siguiente capítulo se presentan todos los aspectos que componen la propuesta, tales como: portada, presentación, fundamentación teórica, metodología, estructura de la propuesta, estimación del presupuesto, validación y referencias bibliográficas; por lo que a continuación, se presenta la propuesta de programa de la Actividad de Capacitación titulado Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial.

**Figura 5.**  
*Propuesta de programa*

UNIVERSIDAD NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL

### PROGRAMA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN

<b>NOMBRE DEL CURSO:</b>	Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial
<b>PERIODO LECTIVO:</b>	I ciclo, 8 semanas
<b>MODALIDAD:</b>	Presencial y virtual (Híbrida)
<b>NATURALEZA:</b>	Teórico-práctico
<b>HORAS TOTALES SEMANALES:</b>	4 (8 semanas)
<b>HORAS DEL CURSO:</b>	Teoría: 1 Práctica: 3 Estudio independiente: 2
<b>HORAS DOCENTE:</b>	4
<b>HORARIO DE ATENCIÓN ESTUDIANTE:</b>	Jueves: 1:00pm a 2:00pm
<b>HORARIO DEL CURSO:</b>	Viernes: 1:00pm a 4:20pm
<b>PERSONAS DOCENTES:</b>	Bach. Polette Agüero Gómez polette.aguero.gomez@est.una.ac.cr Bach. Stefany Chávez Palacios stefany.chavez.palacios@est.una.ac.cr Bach. Jeniffer Elizondo Corrales jeniffer.elizondo.corrales@est.una.ac.cr

*En esta Universidad nos comprometemos denunciar a prevenir, investigar y sancionar el hostigamiento sexual entendido como toda conducta o comportamiento físico, verbal, no verbal escrito, expreso o implícito, de connotación sexual, no deseado o molesto para quien o quienes lo reciben, reiterado o aislado. Si usted está siendo víctima de hostigamiento dirijase a la Fiscalía de Hostigamiento Sexual de la UNA o comunicarse a través de las siguientes vías: Teléfono: 2562-6168 / WhatsApp: 2562-6168 Correo: [fiscaliahostigamientosexual@una.cr](mailto:fiscaliahostigamientosexual@una.cr) Enlace: [www.fiscalia.una.ac.cr](http://www.fiscalia.una.ac.cr) <http://www.fiscalia.una.ac.cr>*

#### I. Descripción

El curso desarrolla contenidos relacionados con Normas de Etiqueta y Protocolo empresarial, con el propósito de fomentar habilidades y competencias a partir de la teoría y la práctica, con lo cual puedan implementar las mismas en entornos laborales donde son requeridas competencias sociales en el apoyo y la toma de decisiones de la organización. Se estudiarán aspectos como protocolo con el cliente, etiqueta y protocolo empresarial, imagen empresarial, etiqueta en la mesa y netiqueta. Asimismo, está orientado al enfoque por competencias en el cual prevalecerá el trabajo cooperativo, la resolución de problemas, simulaciones, entre otros; donde el estudiantado asume un papel como protagonista. Además, este curso es teórico-práctico y se desarrolla bajo la modalidad híbrida.

## Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial

---

### II. Conocimientos previos

Este curso requiere conocimientos previos relacionados con el manejo básico de la computadora, herramientas ofimáticas, búsquedas en internet y uso del correo electrónico, acceso a plataformas de videoconferencias. Además, es importante contar con habilidades blandas como: pensamiento crítico, motivación por aprender y la implementación de valores como el respeto, colaboración y honestidad.

### III. Competencias genéricas

- Desarrollar habilidades de trabajo en equipo, convivencia y manejo de la interculturalidad por medio de la comunicación efectiva y asertiva para las diferentes situaciones.
- Aplicar el compromiso y ética profesional en las tareas habituales que se presenten en el área laboral.
- Mostrar interés por adquirir nuevos conocimientos ante los desafíos que se le presenten en sus tareas habituales para aplicarlos correctamente en su área.

### IV. Competencias disciplinares

1. Aplicar los protocolos con el cliente en contextos empresariales, para propiciar relaciones más amables y profesionales con los clientes.
2. Reconocer temas sobre etiqueta y protocolo específicamente en el área empresarial para desarrollarse de manera respetuosa y armoniosa en un contexto laboral.
3. Demostrar los conocimientos y aprendizajes a través de la presentación personal, para desenvolverse eficazmente en diferentes espacios profesionales.
4. Aplicar las normas de netiqueta en contextos empresariales con el fin de entablar comunicaciones en medios digitales más profesionales.
5. Aplicar las normas de etiqueta en la mesa que favorezcan una buena imagen profesional en la empresa.

### V. Ejes temáticos, resultados de aprendizaje y niveles de logro

Ejes temáticos	Resultados de aprendizaje	Niveles de logro
Protocolo con el cliente <ul style="list-style-type: none"> <li>• El cliente</li> <li>• Servicio al cliente</li> <li>• Cultura de servicio</li> <li>• Habilidades blandas</li> <li>• Protocolos con el cliente</li> </ul>	Aplicar las normas, conductas y modales para interactuar con un cliente, que garanticen buenas prácticas profesionales en el ambiente laboral.	Intermedio
Etiqueta y protocolo empresarial <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etiqueta empresarial</li> <li>• Protocolo empresarial</li> </ul>	Reconocer las principales normas sobre etiqueta y protocolo empresarial, las bases de la comunicación asertiva, inteligencia emocional, conflictos laborales con el cliente, saludos, tratamientos y organización de eventos para una convivencia profesional, armónica y respetuosa en un contexto laboral.	Elemental

## Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial

Ejes temáticos	Resultados de aprendizaje	Niveles de logro
Imagen empresarial <ul style="list-style-type: none"> <li>• La apariencia física</li> <li>• Tipos de vestimenta empresarial</li> <li>• Cuidado personal</li> <li>• Errores comunes en la vestimenta empresarial</li> </ul>	Conocer los aspectos fundamentales de la imagen empresarial para el desenvolvimiento en entornos laborales de las instituciones y/o empresas.	Elemental
Netiqueta <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensiones.</li> <li>• Contextos de la netiqueta</li> <li>• Reglas de netiqueta</li> <li>• Recomendaciones</li> </ul>	Aplicar las reglas de la netiqueta en diferentes contextos digitales que aseguren una interacción respetuosa, clara y efectiva.	Intermedio
Etiqueta en la mesa <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modales en la mesa</li> <li>• Alimentos más comunes</li> <li>• Uso de cubiertos</li> <li>• Uso de las copas</li> <li>• Estilos al comer</li> <li>• Recomendaciones para el anfitrión</li> <li>• Tiempos de comida</li> </ul>	Utilizar las normas de etiqueta en la mesa que favorezcan una buena imagen empresarial y profesional en los diferentes almuerzos, cenas y actividades gastronómicas relacionadas a entornos laborales.	Intermedio

**VI. Metodología**

Este curso es impartido en modalidad presencial y virtual (híbrida) y es de naturaleza teórico y práctico, de esta forma los estudiantes aprenden la teoría y por medio de la práctica obtienen conocimientos para poder aplicarlos en las distintas tareas laborales, o bien, en situaciones de la cotidianidad. Además, se debe tomar en cuenta que las sesiones virtuales serán desarrolladas mediante el Aula Virtual de Educación Permanente la UNA, con el apoyo de alguna herramienta de videoconferencias. Las consultas del curso se atenderán por medio de un foro en el aula virtual, correo electrónico de la persona docente o por el medio que se acuerde el primer día de clases. Se espera que el estudiante al finalizar el curso obtenga conocimientos en la organización de reuniones, etiqueta en el trabajo, protocolo empresarial, buenos modales, hábitos de higiene, tipos de eventos, protocolo en eventos empresariales, netiqueta, habilidades blandas, servicio al cliente y etiqueta en la mesa.

La persona docente desarrolla los ejes temáticos establecidos, para que el estudiante adquiera las competencias relacionadas a normas de etiqueta y protocolo empresarial, mediante diferentes técnicas como: resolución de casos, análisis de casos, juego de roles, simulaciones, prácticas guiadas, debates, gamificación y foros. Además, brindará diferentes materiales para el apoyo del estudiante tales como presentaciones digitales, video tutoriales, utilería, entre otros. Como parte

## Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial

---

de la metodología se desarrollarán trabajo en clases presenciales, análisis crítico de contextos reales, análisis de video, asistente activa y proyecto final, este último se ejecutará en el espacio físico donde se imparten las clases.

### VII. Ejes curriculares

#### Componente práctico

Emplear los conocimientos teóricos en contexto secretarial y de Administración de Oficinas mediante prácticas desarrolladas con diferentes técnicas.

#### Desarrollo tecnológico

Aplicar los conocimientos del curso mediante el uso de herramientas tecnológicas para el aprendizaje y la ejecución eficiente de tareas administrativas.

### VIII. Evaluación

Se utilizarán la evaluación diagnóstica, formativa y sumativa, dado que por la naturaleza de su modalidad híbrida permitirá contar con rubros flexibles combinando la participación en espacio virtual con la presencialidad. La virtualidad se enfocará en el desarrollo de competencias que se aprenden desde espacios virtuales con el fin optimizar tiempos y recursos de los participantes; por su parte, la presencialidad permitirá profundizar de manera activa y colaborativa el intercambio de conocimientos entre estudiantes para aumentar tanto la convivencia como las habilidades y destrezas específicas. Los ejes temáticos y la modalidad presencial abarcan en su mayoría actividades que permitan a la población estudiantil construir y ampliar conocimientos en el área. Cabe mencionar que la presencialidad es obligatoria.

Rubros por calificar	Porcentaje
<b>Participación en el espacio virtual</b> -Aprendiendo juntos -Tu imagen habla	10%
<b>Trabajo en clases presenciales</b> -Juego de roles -¡Hora de dramatizar! -Tu imagen importa -Montaje de mesa	20%
<b>Análisis crítico de contextos reales</b> -Podcast -Errores y aciertos	20%
<b>Análisis de video</b>	5%
<b>Proyecto final</b>	40%
<b>Asistencia activa</b>	5%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial

**Participación en el espacio virtual. Valor 5%:** Este rubro permite la interacción entre las personas estudiantes en un espacio virtual, se realizarán dos actividades durante las sesiones; el primer juego permite que los alumnos se familiaricen con los conceptos básicos sobre etiqueta y normas en el mundo empresarial, la actividad se realiza en grupos y la finalidad del juego es obtener la mayor cantidad de puntos para lograr un grupo ganador. La otra actividad consiste en el tema de imagen empresarial, en donde se debe conformar cinco grupos y realizar un análisis detallado enfocado en la apariencia y lo que comunica en el ámbito laboral.

**Rúbricas de evaluación**

**Juego aprendiendo juntos (5%, 5 puntos).**

<b>Lista de cotejo</b>			
Nombre del juego: _____			
Nombre del estudiante: _____			
Curso: _____			
Fecha: _____			
Equipo: _____			
<b>Criterios</b>	<b>Sí (✓)</b>	<b>No (X)</b>	<b>Observaciones</b>
Participa activamente en la intervención de la pregunta (comenta e interactúa con las respuestas, demuestra compromiso y disposición).			
Respeto a todos los compañeros de los dos equipos.			
Tiene una efectiva comunicación con el equipo (escucha, coordina propone ideas).			
Respeto las instrucciones y reglas de la actividad.			
Contribuye en la resolución de problemas del equipo o juego (propone soluciones).			
Nota: El Sí corresponde a 1 pt, total de puntos 5.			
<b>Total de puntos obtenidos:</b>			
<b>Porcentaje obtenido:</b>			
<b>Nota:</b>			

## Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial

## Tu imagen habla (5%, 16 puntos).

Criterios de evaluación	Excelente (4 puntos)	Bueno (3 puntos)	Necesita mejorar (1 punto)	Total
<b>Adecuación de la vestimenta</b>	La vestimenta propuesta concuerda completamente con la información vista en el capítulo sobre cada tipo de vestimenta.	La vestimenta propuesta concuerda en su mayoría con la información vista en el capítulo sobre cada tipo de vestimenta.	La vestimenta propuesta concuerda poco con la información vista en el capítulo sobre cada tipo de vestimenta.	
<b>Justificación de las elecciones</b>	Se justifica la selección de ambas vestimentas.	Se justifica solo la selección de una vestimenta.	No se justifica la selección de las vestimentas.	
<b>Identificación los elementos claves de la vestimenta</b>	Señala todos los elementos claves del tipo de vestimenta seleccionado.	Señala algunos los elementos claves del tipo de vestimenta seleccionado.	No señala los elementos claves del tipo de vestimenta seleccionado.	
<b>Claridad y organización de la información</b>	La presentación de las vestimentas propuestas es clara y organizada.	La presentación de las vestimentas propuestas es poco clara y organizada.	La presentación de las vestimentas propuestas no es clara y organizada.	
<b>Total de puntos obtenidos:</b>				
<b>Porcentaje obtenido:</b>				
<b>Nota:</b>				

**Trabajo en clases presenciales. Valor 5%:** Permite la interacción directa entre docente y estudiantes, lo cual facilita la resolución de problemas y el trabajo colaborativo. Se plantean cuatro evaluaciones, la primera es un juego de roles diseñado para que los participantes pongan en práctica los consejos de protocolo de atención al cliente, en el que se le brindaran diferentes situaciones; la segunda actividad se enfoca en la etiqueta y protocolo empresarial, en la cual se pretende dramatizar y realizar un montaje de los temas más significativos antes y durante el desarrollo de un evento. La tercera actividad se relaciona con imagen empresarial, la cual busca fomentar la creatividad, el desarrollo de habilidades y la autoexpresión grupal, con la guía de preguntas generadoras que deberán responder mediante apoyos visuales; la última evaluación está centrada en el montaje de una mesa formal y la aplicación de normas de etiqueta en la mesa.

Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial

**Rúbrica de evaluación**

**Juego de roles (5%, 16 puntos).**

<b>Criterio</b>	<b>Sobresaliente (4)</b>	<b>Muy bueno (3)</b>	<b>Bueno (2)</b>	<b>Puede mejorar (1)</b>	<b>Total</b>
<b>Aplicación del protocolo</b>	Aplica todos los consejos de protocolo con el cliente, vistos en clase.	Aplica la mayoría de los consejos de protocolo con el cliente, vistos en clase.	Aplica algunos consejos de protocolo con el cliente, vistos en clase.	No aplica los consejos de protocolo con el cliente o los aplica incorrectamente.	
<b>Organización y preparación</b>	Demostración muy organizada y fluida.	Demostración organizada y con pocos inconvenientes.	Demostración confusa por momentos.	Demostración poco o nada organizada.	
<b>Comunicación verbal y no verbal</b>	Excelente tono y uso del lenguaje corporal adecuado.	Buen tono y uso del lenguaje corporal.	Tono o lenguaje corporal inadecuado en ocasiones.	Comunicación y uso del lenguaje corporal deficientes.	
<b>Reflexión final</b>	Aporta varias ideas.	Aporta algunas ideas.	Aporta pocas ideas.	No aporta ideas.	
<b>Puntos obtenidos:</b>					
<b>Porcentaje:</b>					
<b>Nota:</b>					

**¡Es hora de dramatizar! (5%, 20 puntos).**

<b>Criterio</b>	<b>Excelente (4)</b>	<b>Muy bueno (3)</b>	<b>Bueno (2)</b>	<b>Por mejorar (1)</b>	<b>Total</b>
<b>Interpretación del personaje</b>	Todos los personajes se acomodan de forma correcta en el montaje.	Cuatro personajes se acomodan de forma correcta en el montaje.	Entre tres y dos personajes se acomodan de forma correcta en el montaje.	Únicamente un personaje está acomodado de forma correcta en el montaje.	
<b>Montaje de las banderas y emblemas</b>	Todas las banderas están colocadas de forma correcta.	Cuatro banderas están colocadas de forma correcta.	Entre tres y dos banderas están colocadas de forma correcta.	Solo una bandera está colocada de forma correcta.	

Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial

<b>Mención de las autoridades del saludo</b>	Respeto el orden de todas las autoridades en el saludo.	Respeto el orden de cuatro autoridades en el saludo.	Respeto el orden entre tres y dos autoridades en el saludo.	Solo respeta el orden de una autoridad en el saludo.	
<b>Comunicación con claridad del saludo</b>	El guion del saludo comunica claridad y fluidez (respeto, formalidad y puntualidad).	El guion del saludo omite algún aspecto (respeto, formalidad y puntualidad).	El guion del saludo omite varios aspectos (respeto, formalidad y puntualidad).	El guion del saludo no comunica claridad y fluidez.	
<b>Trabajo en equipo</b>	Colabora de forma activa, apoya y respeta a los compañeros.	Colabora de forma general, con participación variable.	Colabora de forma esporádica o tiene dificultades para integrarse.	No colabora con los compañeros o irrespeto las ideas del grupo.	
<b>Total de puntos obtenidos:</b>					
<b>Porcentaje de puntos obtenidos:</b>					
<b>Nota:</b>					

Tu imagen importa (5%, 15 puntos).

<b>Criterio</b>	<b>Excelente (3)</b>	<b>Bueno (2)</b>	<b>Puede mejorar (1)</b>	<b>Total</b>
<b>Trabajo en equipo y participación</b>	Todos los participantes aportan ideas en la creación del cartel.	Solo algunos participantes aportan ideas en la creación del cartel.	Únicamente un participante aporta en el análisis.	
<b>Contenido y creatividad</b>	Presenta las respuestas a las 5 preguntas generadoras de forma creativa (apoyándose en recursos visuales).	Presenta las respuestas a menos 3 preguntas generadoras de forma creativa (apoyándose en recursos visuales).	Presenta las respuestas a una o ninguna pregunta generadora de forma creativa (apoyándose en recursos visuales).	
<b>Dominio del contenido al exponer</b>	Exponen con claridad, coherencia y lenguaje adecuado todas sus ideas.	Expone de forma comprensible, con algunos errores de coherencia y lenguaje adecuado al expresar las ideas.	Exponen con claridad, coherencia y lenguaje adecuado solo una de sus ideas.	
<b>Uso de Materiales de Apoyo</b>	Los participantes utilizan todos los materiales brindados por el docente.	Los participantes utilizan la mayoría de los materiales brindados por el docente.	Los participantes utilizan únicamente uno o ningún recurso de apoyo los materiales brindados por el docente.	

Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial

<b>Preguntas generadoras</b>	Presenta las respuestas a las 5 preguntas generadoras.	Presenta las respuestas a menos 3 preguntas generadoras.	Presenta las respuestas a una o ninguna pregunta generadora.	
<b>Total de puntos obtenidos:</b>				
<b>Porcentaje obtenido:</b>				
<b>Nota:</b>				

**Montaje de mesa (5%, 21 puntos).**

<b>Criterio</b>	<b>Excelente (3)</b>	<b>Bueno (2)</b>	<b>Puede mejorar (1)</b>	<b>Total</b>
<b>Colocación de la cristalería</b>	Todas las copas y vasos están en la posición correcta en la mesa.	Algunas copas y vasos están en la posición correcta en la mesa.	Ninguna copa o vaso está colocada en la posición correcta en la mesa.	
<b>Colocación de los utensilios</b>	Todos los cuchillos, tenedores y cucharas están colocados de forma exacta.	Algunos cuchillos, tenedores y cucharas están colocados de forma exacta.	Los cuchillos, tenedores y cucharas no están colocados de forma exacta.	
<b>Colocación de platos, servilleta y hablador según el tiempo de comida</b>	Los platos, servilleta y hablador están colocados de forma exacta.	Los platos, servilleta y hablador están colocados bien con 1 o 2 errores.	Los platos, servilleta y hablador están mal ubicados o fuera de lugar.	
<b>Orden y alineación en el montaje</b>	Alineación visiblemente perfecta, buena distribución.	Alineación visiblemente aceptable con algunos desajustes.	Mala distribución y alineación, visiblemente desordenado.	
<b>Seguimiento de instrucciones del docente</b>	Cumple con todas las instrucciones del docente para realizar la actividad.	Cumple con la mayoría de las instrucciones del docente para realizar la actividad.	No cumple con las instrucciones del docente para realizar la actividad.	
<b>Mención o demostración sobre recomendaciones y/o normas de</b>	Aporta con la mención o demostración de 3 normas/recomendaciones	Aporta con la mención o demostración de 2 normas/recomendaciones	Aporta con la mención o demostración de 1 o ninguna norma/recomendación	

## Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial

<b>etiqueta en la mesa</b>	sobre la etiqueta en la mesa.	sobre la etiqueta en la mesa.	sobre la etiqueta en la mesa.	
<b>Trabajo en equipo</b>	Colabora de forma activa con el montaje, apoya y respeta al estudiantado.	Colabora algunas veces con las tareas del equipo.	No colabora con el equipo o tiene dificultades para integrarse.	
<b>Total de puntos obtenidos:</b>				
<b>Porcentaje obtenido:</b>				
<b>Nota:</b>				

**Análisis crítico de contextos reales. Valor 5%:** El análisis crítico permite que las personas puedan reforzar sus conocimientos, para este rubro se plantean dos actividades; la primera consiste en que pequeños grupos o parejas creen un podcast de al menos 10 minutos para analizar un caso de atención al cliente, la segunda actividad busca que los estudiantes identifiquen errores y aciertos de etiqueta en la mesa a partir de imágenes, fomentando la discusión y la conciencia sobre el tema, además, esta actividad incluye una coevaluación.

**Rúbrica de evaluación****Podcast (10%, 20 puntos).**

<b>Criterio</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Puntos</b>
<b>Aplicación de protocolos</b>	Se evidencia conocimiento de la información vista en clases sobre protocolo con el cliente.	5 pts
<b>Creatividad</b>	El podcast es original, utilizan imágenes (en caso de ser video) o efectos de sonido y/o cualquier otro insumo.	5 pts
<b>Calidad</b>	Audio claro, edición básica (sin ruido de fondo y con cortes limpios) y pronunciación clara de los participantes.	5 pts
<b>Participación</b>	Todos los miembros del equipo participan tanto en la conversación como en la organización de la presentación del podcast.	5 pts
<b>Puntos obtenidos:</b>		
<b>Porcentaje obtenido:</b>		
<b>Nota:</b>		

Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial

**Rúbrica de evaluación**

**Errores y aciertos (5%, 12 puntos).**

Criterio	Excelente (3)	Bueno (2)	Puede mejorar (1)	Total
<b>Observación detallada de la imagen</b>	Comenta acerca de todos los errores o aciertos que se observan en la imagen.	Comenta acerca de la mayoría de los errores o aciertos que se observan en la imagen.	Comenta acerca de pocos o ningún error o acierto que se observan en la imagen.	
<b>Interpretación crítica del contexto</b>	Analiza o fundamenta las causas y/o consecuencias con razonamiento lógico según la materia observada.	Existe un análisis o fundamento básico sin profundizar las causas y/o consecuencias según la materia observada.	No existe un análisis o fundamento de las causas y/o consecuencias según la materia observada.	
<b>Comunicación verbal</b>	Expone con claridad, coherencia y lenguaje adecuado sus ideas.	Expone de forma comprensible, con algunos errores de coherencia y lenguaje al expresar las ideas.	El análisis es confuso, mal estructurado o no comprensible.	
<b>Participación del equipo</b>	Todos los participantes aportan en el análisis.	La mayoría de los participantes aportan en el análisis.	Únicamente un participante aporta en el análisis.	
<b>Total de puntos obtenidos:</b>				
<b>Porcentaje obtenido:</b>				
<b>Nota:</b>				

**Rúbrica de coevaluación**

**Errores y aciertos (5%, 15 puntos).**

Coevaluación			
Nombre del estudiante que se evalúa: _____			
15 puntos, 5%			
Puntos obtenidos: ____ Porcentaje obtenido: ____ Nota: ____			
Criterios	Rubros		
	3	2	1
1. Aporta ideas de los errores o aciertos de cada imagen.			
2. Los aportes son atinentes a la materia vista en clase.			

## Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial

3. Escucha las intervenciones de las demás personas del equipo.			
4. Respeto las ideas de las personas del equipo.			
5. Es responsable con el manejo del tiempo.			
<b>Observaciones</b>			

**Escala de calificación:** 3 Excelente, 2 Bueno, 1 Puede mejorar

**Análisis de video. Valor 5%.** El análisis del video plantea una actividad con la que se permite al estudiantado aprovechar los recursos tecnológicos visuales y presentar su interpretación de la netiqueta.

**Rúbrica de evaluación (5%, 12 puntos).**

<b>Criterio</b>	<b>Sobresaliente (4)</b>	<b>Muy bueno (3)</b>	<b>Bueno (2)</b>	<b>Puede mejorar (1)</b>	<b>Total</b>
<b>Dominio del tema</b>	El contenido de la infografía o presentación demuestra de forma completa el conocimiento sobre netiqueta.	El contenido de la infografía o presentación demuestra en su mayoría el conocimiento sobre netiqueta.	El contenido de la infografía o presentación demuestra parcialmente el conocimiento sobre netiqueta.	El contenido de la infografía o presentación no demuestra el conocimiento sobre netiqueta.	
<b>Información completa</b>	Presenta todas las normas de netiqueta que aparecen en el video.	Presenta algunas normas de netiqueta que aparecen en el video.	Presenta pocas normas de netiqueta que aparecen en el video.	No presenta ninguna norma de netiqueta que aparecen en el video.	
<b>Claridad de las imágenes</b>	Todas las imágenes evidencian las normas de netiqueta del video.	La mayoría de las imágenes evidencian las normas de netiqueta del video.	Algunas de las imágenes evidencian las normas de netiqueta del video.	Ninguna de las imágenes evidencia las normas de netiqueta del video.	
<b>Puntos obtenidos:</b>					
<b>Porcentaje obtenido:</b>					
<b>Nota:</b>					

**Proyecto final. Valor: 40%.** Este proyecto pretende fomentar la participación de todo el grupo, por lo que consiste en planear, organizar y ejecutar un evento corto formal para poner en práctica las competencias adquiridas a lo largo del curso, con lo cual se aplicarán los temas de protocolo con el cliente, etiqueta y protocolo empresarial, netiqueta e imagen empresarial. Este proyecto estará dividido en dos fases, una primera fase de planeación y organización, la segunda de ejecución del evento; inicialmente se asignarán papeles específicos, donde habrá un expositor de algún tema de interés profesional como habilidades blandas o temas vistos en clase, un maestro de ceremonias, un grupo encargado de realizar y enviar las invitaciones digitales, otro

Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial

grupo de edecanes, otro que organizará el espacio físico y otro encargado de dar un regalo al expositor y crear la cortina de currículo.

<b>Criterio</b>	<b>Excelente (4)</b>	<b>Muy bueno (3)</b>	<b>Bueno (2)</b>	<b>Por mejorar (1)</b>	<b>Total</b>
<b>Expositor del evento</b>	Cumple con todos los siguientes aspectos: saludo, expone el tema de forma clara, cordial, coherente y utiliza lenguaje adecuado.	Cumple con la mayoría de los siguientes aspectos: saludo, expone el tema de forma clara, cordial, coherente y utiliza lenguaje adecuado.	Cumple con algunos de los siguientes aspectos: el saludo, expone el tema de forma clara, cordial, coherente y utiliza lenguaje adecuado.	Solo cumple con uno o ninguno de los siguientes aspectos: saludo, expone el tema de forma clara, cordial, coherente y utiliza lenguaje adecuado.	
<b>Maestro de ceremonias</b>	Cumple con todos los siguientes aspectos: Respeto el orden de jerarquía en el saludo, sus intervenciones son claras, coherentes y fluidas.	Cumple con la mayoría de los siguientes aspectos: Respeto el orden de jerarquía en el saludo, sus intervenciones son claras, coherentes y fluidas.	Cumple con algunos de los siguientes aspectos: Respeto el orden de jerarquía en el saludo, sus intervenciones son claras, coherentes y fluidas.	Solo cumple con uno o ninguno de los siguientes aspectos: Respeto el orden de jerarquía en el saludo, sus intervenciones son claras, coherentes y fluidas.	
<b>Correo electrónico</b>	Aplica todas las normas de netiqueta en la redacción del correo según los siguientes aspectos: asunto corto, estilo de redacción claro, mensaje breve, saludo, despedida, firma y copiar a los contactos de forma correcta.	Aplica la mayoría de las normas de netiqueta en la redacción del correo según los siguientes aspectos: asunto corto, estilo de redacción claro, mensaje breve, saludo, despedida, firma y copiar a los contactos de forma correcta.	Aplica algunas de las normas de netiqueta en la redacción del correo según los siguientes aspectos: asunto corto, estilo de redacción claro, mensaje breve, saludo, despedida, firma y copiar a los contactos de forma correcta.	No aplica ninguna norma de netiqueta en la redacción del correo según los siguientes aspectos: asunto corto, estilo de redacción claro, mensaje breve, saludo, despedida, firma y copiar a los contactos de forma correcta.	
<b>Invitaciones digitales y Cortina de currículo</b>	En todo el diseño e información se visualiza de manera: organizada, legible, precisa y genera un impacto.	En la mayoría del diseño e información se visualiza de manera: organizada y legible, precisa y de impacto.	En algunas partes del diseño e información se visualiza de manera: organizada y legible, precisa y de impacto.	El diseño e información no se visualiza de manera: organizada y legible, precisa y de impacto.	

Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial

<p><b>Protocolo con el cliente interno</b></p>	<p>Se elabora un protocolo para que los edecanes reciban a los clientes internos (estudiantado) tomando en cuenta todos los aspectos vistos en clases.</p>	<p>Se elabora un protocolo para que los edecanes reciban a los clientes internos (estudiantado) tomando en cuenta la mayoría aspectos vistos en clases.</p>	<p>Se elabora un protocolo para que los edecanes reciban a los clientes internos (estudiantado) tomando en cuenta algunos aspectos vistos en clases.</p>	<p>No se elabora un protocolo para que los edecanes reciban a los clientes internos (estudiantado) tomando en cuenta los aspectos vistos en clases.</p>	
<p><b>Guion del evento y discurso a las autoridades</b></p>	<p>El guion y discurso son diseñados con todas las partes en el orden correcto (saludo, introducción, presentación del expositor y cierre de la actividad). Y se toman en cuenta los aspectos de: claridad, respecto, formalidad y puntualidad.</p>	<p>El guion y discurso son diseñados con la mayoría de los aspectos en el orden correcto (saludo, introducción, presentación del expositor y cierre de la actividad). Y se toman en cuenta los aspectos de: claridad, respecto, formalidad y puntualidad.</p>	<p>El guion y discurso son diseñados con algunos aspectos en el orden correcto (saludo, introducción, presentación del expositor y cierre de la actividad). Y se toman en cuenta los aspectos de: claridad, respecto, formalidad y puntualidad.</p>	<p>El guion y discurso omiten el orden correcto (saludo, introducción, presentación del expositor y cierre de la actividad). Y no se toman en cuenta los aspectos de: claridad, respecto, formalidad y puntualidad.</p>	
<p><b>Montaje y organización del espacio físico</b></p>	<p>El espacio cumple con todas las características, como: mesa principal, mantel, decoración, podio, sillas de invitados tomando en cuenta el protocolo del evento.</p>	<p>El espacio cumple con la mayoría de las características, como: mesa principal, mantel, decoración, podio, sillas de invitados tomando en cuenta el protocolo del evento.</p>	<p>El espacio cumple con algunas de las características, como: mesa principal, mantel, decoración, podio, sillas de invitados tomando en cuenta el protocolo del evento.</p>	<p>El espacio no cumple con las características, como: mesa principal, mantel, decoración, podio, sillas de invitados tomando en cuenta el protocolo del evento.</p>	

Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial

<b>Regalo al expositor</b>	El regalo del evento y el estudiantado cumple con todos los siguientes aspectos: adecuado para la ocasión, se sigue el protocolo de entrega y se posa en orden correcto para la fotografía.	El regalo del evento y el estudiantado cumple con dos de los siguientes aspectos: adecuado para la ocasión, se sigue el protocolo de entrega y se posa en orden correcto para la fotografía.	El regalo del evento y el estudiantado cumple con solo uno de los siguientes aspectos: adecuado para la ocasión, se sigue el protocolo de entrega y se posa en orden correcto para la fotografía.	El regalo del evento y el estudiantado no cumple con ninguno de los siguientes aspectos: adecuado para la ocasión, se sigue el protocolo de entrega y se posa en orden correcto para la fotografía.	
<b>Vestimenta en el evento</b>	Todo el estudiantado sigue el protocolo de vestimenta establecido para el tipo de evento, utilizan accesorios discretos, cabello arreglado e higiene personal impecable.	La mayoría de estudiantado sigue el protocolo de vestimenta establecido para el tipo de evento, utilizan accesorios discretos, cabello arreglado e higiene personal impecable.	Algunos estudiantes siguen el protocolo de vestimenta establecido para el tipo de evento, utilizan accesorios discretos, cabello arreglado e higiene personal impecable.	Ningún estudiante sigue el protocolo de vestimenta establecido para el tipo de evento, utilizan accesorios discretos, cabello arreglado e higiene personal impecable.	
<b>Total de puntos obtenidos:</b>					
<b>Porcentaje obtenido:</b>					
<b>Nota:</b>					

**Rúbrica de evaluación (40%, 36 puntos).**

**Asistencia activa. Valor 5%:** La asistencia activa le permite al estudiantado ampliar sus habilidades sociales, crear un pensamiento crítico, así como aportar en la construcción del conocimiento de manera grupal. Los estudiantes deberán cumplir con los criterios de evaluación presentados mediante una lista de cotejo durante las ocho sesiones según el cronograma establecido en este programa, esto les permitirá la obtención del porcentaje propuesto para este rubro de evaluación.

Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial

LISTA DE COTEJO DE ASISTENCIA A CLASES																	
NOMBRE DEL ESTUDIANTE:																	
CURSO:																	
CRITERIOS	SEMANA 1		SEMANA 2		SEMANA 3		SEMANA 4		SEMANA 5		SEMANA 6		SEMANA 7		SEMANA 8		OBSERVACIONES
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Se conecta o asiste al inicio de la sesión en el tiempo establecido (ingresa dentro de los 10 min de inicio de la sesión)																	
Permanece en la sesión durante toda su duración																	
Contribuye al aprendizaje grupal																	
Relaciona sus conocimientos previos con el desarrollo de las actividades																	
NOTA: El sí corresponde a un punto, total 4																	

**IX. Normas específicas para la ejecución del curso**

Este apartado se basa en el Reglamento General del Proceso de Enseñanza y Aprendizaje de la Universidad Nacional (UNA, 2020).

1. Se prohíbe cualquier tipo de plagio en el desarrollo de este curso, se considera plagio la copia total o parcial de textos, imágenes, ideas, etc. de otras personas y presentarlos como propios. Asimismo, se prohíbe la reproducción parcial o total del material provisto en este curso (todos los derechos de autor están reservados).
2. La asistencia es fundamental para el aprovechamiento de este curso, por lo que los estudiantes deben presentar una justificación formal válida en caso de faltar a una evaluación en un tiempo de cinco días hábiles desde el día de la ausencia. Además, aquellos trabajos que impliquen un porcentaje de evaluación y no se presenten en las fechas establecidas por la persona docente del curso, no tendrán opción de reposición, excepto que el estudiante presente un comprobante de cita médica o incapacidad generada por la Caja Costarricense del Seguro Social, o bien, una justificación laboral.
3. Se considera ausencia la llegada tardía de más de veinte minutos o la salida de veinte minutos antes de una sesión. Tres llegadas tardías equivalen a una falta. En las sesiones sincrónicas, se verificará la asistencia al inicio y al final.
4. Es responsabilidad de cada estudiante verificar que cuenta con los accesos al Aula Virtual y a las diferentes herramientas que serán utilizadas en el curso. También, cada estudiante deberá verificarlos trabajos y/o tareas que se cargaron correctamente en el Aula Virtual, Microsoft Teams, correo electrónico, o bien, la plataforma indicada por la persona docente, de lo contrario, perderá la calificación del correspondiente.
5. El horario de atención al estudiante será acordado por la persona docente y los estudiantes el primer día del curso.

### Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial

6. Para las sesiones virtuales, se recomienda: verificar que la conexión de internet sea estable, ubicarse en un espacio cómodo y evitando las distracciones, mantener la cámara activa durante el desarrollo de la clase (en caso de tener problemas avisar al docente) y mantener el micrófono activo solo cuando realice intervenciones.
7. Al ser la participación parte de la evaluación es importante que el estudiante se mantenga activo tanto en las sesiones presenciales como virtuales, por lo que debe participar en todas las actividades, prácticas, dinámicas y evaluaciones del curso.

### X. Cronograma

Número de sesión	Fecha	Tipo de sesión	Eje temático	Actividades	Recursos didácticos requeridos
01	4 de febrero	Virtual	<b>Capítulo I. Protocolo con el cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El cliente.</li> <li>▪ Servicio al cliente.</li> </ul>	Presentación del programa. Actividad rompe hielo (presentación). Diagnóstico.	Computadora. Acceso a internet. Plataforma virtual. Programa del curso. Actividad de presentación.
02	11 de febrero	Presencial	<b>Capítulo I. Protocolo con el cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cultura de servicio.</li> <li>▪ Habilidades blandas.</li> <li>▪ Protocolos con el cliente.</li> </ul>	Repaso de la clase anterior. Participación en clase: Juego de roles. Instrucciones y explicación Análisis crítico de contextos reales 1: Podcast.	Insumo para la demostración. Herramienta de grabación (grabadora del celular, aplicaciones de videoconferencias, cámara del celular, etc.).
03	18 de febrero	Virtual	<b>Capítulo II. Etiqueta y protocolo empresarial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etiqueta empresarial</li> <li>▪ Etiqueta social.</li> <li>▪ Etiqueta empresarial.</li> <li>▪ Comunicación asertiva.</li> <li>▪ Inteligencia emocional.</li> <li>▪ Conflictos laborales con el cliente.</li> </ul>	Repaso de la clase anterior. Participación en el espacio virtual: Aprendiendo juntos <a href="https://view.genially.com/681eca54b132abb99ce710c5/interactive-content-quiz-millonario">https://view.genially.com/681eca54b132abb99ce710c5/interactive-content-quiz-millonario</a>	Computadora. Acceso a internet. Plataforma virtual. Enlace para la actividad virtual.
04	25 de febrero	Presencial	<b>Capítulo II. Etiqueta y protocolo empresarial</b>	Repaso de la clase anterior.	Sillas y mesas.

## Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial

Número de sesión	Fecha	Tipo de sesión	Eje temático	Actividades	Recursos didácticos requeridos
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Protocolo empresarial</li> <li>▪ Protocolo.</li> <li>▪ Protocolo empresarial.</li> <li>▪ Presentaciones y saludos.</li> <li>▪ Tratamientos.</li> <li>▪ Organización de reuniones</li> </ul> <p><b>Capítulo III. Imagen Empresarial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cómo la apariencia física comunica mensajes sobre una persona y su empresa.</li> <li>▪ Tipos de vestimenta empresarial</li> </ul>	<p>Participación en clase: ¡Hora de dramatizar!</p> <p>Participación en clase: Tu imagen importa.</p>	<p>Banderas de papel impresas o pizarra y marcador.</p> <p>Marcadores.</p> <p>Tarjetas o papel para notas.</p> <p>Papel periódico.</p> <p>Papel de construcción.</p> <p>Hojas de colores.</p>
05	04 de marzo	Virtual	<p><b>Capítulo III. Imagen Empresarial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuidado personal</li> <li>▪ Errores comunes en la vestimenta empresarial</li> <li>▪ Vestimenta cuando se realiza teletrabajo</li> </ul>	<p>Repaso de la clase anterior.</p> <p>Participación en el espacio virtual: Tu imagen habla.</p>	<p>Computadora.</p> <p>Acceso a internet.</p> <p>Plataforma virtual.</p> <p>Imágenes de Internet.</p> <p>Herramienta digital Padlet.</p>
06	11 de marzo	Presencial	<p><b>Capítulo VII. Etiqueta en la mesa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modales en la mesa.</li> <li>▪ Alimentos más comunes.</li> <li>▪ Uso de cubiertos.</li> <li>▪ Uso de las copas.</li> <li>▪ Estilos al comer.</li> <li>▪ Recomendaciones para el anfitrión.</li> <li>▪ Tiempos de comida.</li> </ul>	<p>Repaso de la clase anterior.</p> <p>Participación en clase: Montaje de mesa.</p> <p>Instrucciones y explicación análisis crítico de contextos reales 2: Errores y aciertos.</p> <p><a href="https://www.canva.com/design/DAGnAoWPNvA/PuZ2ENMSHbhaFgN3Ak7zBA/edit?utm_con">https://www.canva.com/design/DAGnAoWPNvA/PuZ2ENMSHbhaFgN3Ak7zBA/edit?utm_con</a></p>	<p>Utensilios y cristalería básica o impresiones y recortes de los Objetos para montar la mesa.</p> <p>Mantel, mesa o pupitre.</p> <p>Imágenes digitales de los errores y aciertos.</p> <p>Enlace del análisis crítico de contextos reales2.</p>

## Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial

Número de sesión	Fecha	Tipo de sesión	Eje temático	Actividades	Recursos didácticos requeridos
				<a href="https://www.linkedin.com/company/your-company/?utm_campaign=designshare&amp;utm_medium=link2&amp;utm_source=sharebutton">tent=DAGnAoWPNvA&amp;utm_campaign=designshare&amp;utm_medium=link2&amp;utm_source=sharebutton</a>	
07	18 de marzo	Virtual	<b>Capítulo IV. Netiqueta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dimensiones.</li> <li>▪ Contextos de la netiqueta.</li> <li>▪ Reglas de netiqueta.</li> <li>▪ Recomendaciones.</li> </ul>	Repaso de la clase anterior. Análisis de video. <a href="https://youtu.be/Ap-SnjO8-hl?si=DwtZam_QjDGLFN-O">https://youtu.be/Ap-SnjO8-hl?si=DwtZam_QjDGLFN-O</a>	Computadora. Acceso a internet. Plataforma virtual. Enlace a video. Herramientas digitales para hacer presentación o infografía.
08	25 de marzo	Presencial	<b>Capítulo IV. Netiqueta</b> <b>Proyecto final</b>	Repaso de la clase anterior. Reparando correos. Montaje de un evento formal (proyecto). Entrega de promedios.	Correos para arreglar. Hojas blancas o de colores para reescribir el correo. Lápiz o lapicero. Insumos requeridos para el proyecto final.

**XI. Referencias**

- Caliva, J. y Caliva, S. (2021). Manual de Competencias Blandas para extensionistas. Foro Relaser INTA.
- Cebollero, A., Bautista, P., Íñiguez, T. y Elboj, C. (2022). Netiqueta, análisis de su contenido y necesidad de su aprendizaje: Percepción de los futuros docentes en D. Moya y A. Nogales-Bocio (Coords.) *Del periodismo a los prosumidores. Mensajes, lenguajes y sociedad*. (1 ed., Vol. 76, pp. 90-107). Editorial Dykinson.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8700463>
- Chacón, C., Javier, A. (2016). *Diseño de un protocolo de atención al cliente de la clínica Tejada Tacna*. [Tesis de profesional técnico, Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado John Von Neumann].

## Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial

<https://repositorioapi.neumann.edu.pe/server/api/core/bitstreams/559e29b7-709d-4d61-a754-32c67d5f059d/content>

Cherniss, C. y Goleman, D. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. [https://www.rekursosyhabilidades.com/cmsAdmin/uploads/o\\_1c8vfrqjr1n5q1e2q167q67mci.pdf](https://www.rekursosyhabilidades.com/cmsAdmin/uploads/o_1c8vfrqjr1n5q1e2q167q67mci.pdf)

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. McGRAM HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A.

Díaz, L. (2010). *Cartilla Práctica. Etiqueta empresarial*. <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1K4W1pk0Nu2zjBDnAzMuhLLydm5qIELt>

Escamilla, R., Segovia-Romo, A., Blanco-Jiménez, M., y Mendoza-Gómez, J. (2021). LAS HABILIDADES BLANDAS Y EL SERVICIO AL CLIENTE EN TIEMPOS DEL COVID-19. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 16(2), 1-23. [http://www.spentamexico.org/v16-n2/A2.16\(2\)1-23.pdf](http://www.spentamexico.org/v16-n2/A2.16(2)1-23.pdf)

Fuente, C. (2011). *Protocolo para eventos*. Ediciones Protocolo Muñoz, F. (1993). *Etiqueta*. Litografía e Imprenys LIL, S.A.

Garavito-Hernández, Y., Villamizar-Mancilla, A., y Castañeda-Villamizar, L. (2024). Importancia de las habilidades blandas en el contexto laboral: una revisión de la literatura académica. *INNOVA Research Journal*, 9(3), 1-24. <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/2531>

Laposse, M. (2019). *El atuendo en la oficina como herramienta de branding personal: El uso de business casual dentro del ambiente de negocios*. [Tesis maestría, Universidad Iberoamericana]. <https://ri.ibero.mx/bitstream/handle/ibero/2477/016782s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lozano, M. (2019). El impacto de la Apariencia Física en los procesos de relacionamiento social y Su incidencia en el marketing. [Tesis licenciatura, Universidad Iberoamericana]. <https://repository.usta.edu.co/server/api/core/bitstreams/8d1861f6-e92a-4886-a2f9-09ba803fd4c8/content>

Martín, H. (2023). Cortesía en Internet. Presentación de una guía multidisciplinar sobre la netiqueta. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 21(42), 1-22. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1692-25222023000100014&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1692-25222023000100014&script=sci_arttext)

Martín-Herrera, I. y Merino-Cajaraville, A. (2022). El empleo de la netiqueta en las comunicaciones digitales: Un estudio desde el conocimiento y la experiencia de los usuarios. *VISUAL REVIEW. International Visual Culture Review/Revista Internacional de Cultura Visual*, 11(3), 1-14. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8942223>

Neira, D. (2006). *Manual Imagen de Hombre*. Editorial Villegas Editores. <https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#search/in%3Asent+biblioteca/KtbxLVGzbQFtdXHncZwBDNwbDplDXtklB?projector=1&messagePartId=0.1>

UNA. (2020). Reglamento General del Proceso de Enseñanza y Aprendizaje de la Universidad Nacional. <https://documentos.una.ac.cr/handle/unadocs/1187.12?show=full>

**Nota.** Tomado de Programa Actividad de Capacitación, por P. Agüero, S. Chávez y J. Elizondo, 2025. [https://drive.google.com/file/d/1ivaxqns5vtEDR8zPnIAmhrjf-NOT\\_X\\_q/view](https://drive.google.com/file/d/1ivaxqns5vtEDR8zPnIAmhrjf-NOT_X_q/view)

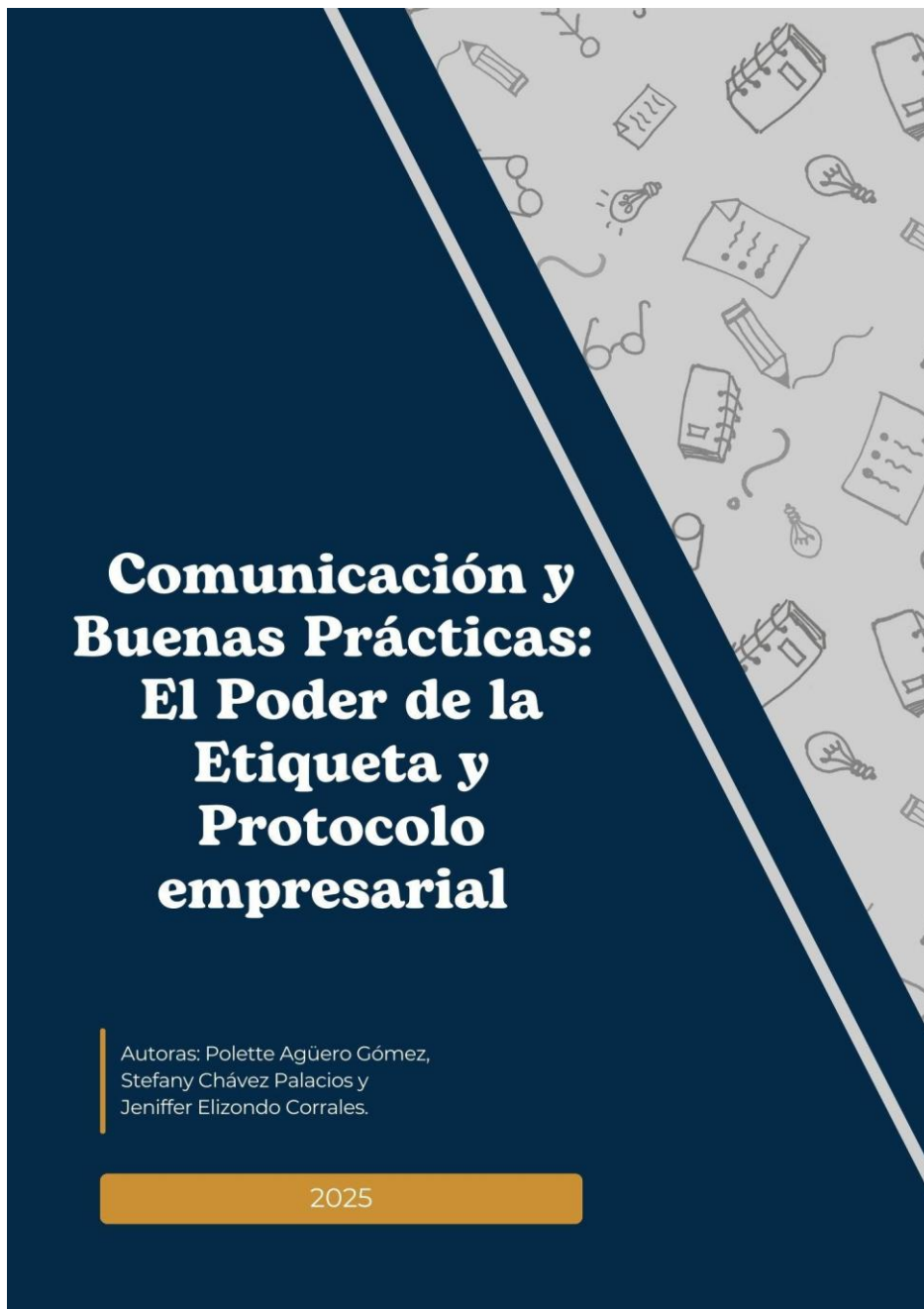
Para la visualización de las diferentes partes de la propuesta didáctica por competencias se adjuntan imágenes digitales específicamente de los siguientes apartados: portada,

fundamentación teórica, metodología, estructura de la propuesta y referencias bibliográficas. Cabe resaltar que la propuesta está compuesta por cinco capítulos; titulados Protocolo con el cliente, Etiqueta y protocolo empresarial, Imagen empresarial, Netiqueta y Etiqueta en la mesa; de los cuales cada uno de ellos está estructurado de la siguiente manera: tema principal del capítulo, fundamentación teórica, habilidades que se pretenden alcanzar, resultado de aprendizaje, contenidos, subtemas y estrategia de evaluación; esta última cuenta con nombre de la actividad, descripción y rúbrica de evaluación.

Debido a que son varios capítulos y todos mantienen la misma estructura, se presentan solo una imagen como ejemplo de cada apartado, ya que de lo contrario este documento tendría una extensión mayor a la solicitada en el instructivo UNA-ESP-INST-002-2024, por este motivo, para visualizar la propuesta didáctica en su totalidad es necesario ingresar al siguiente enlace

[https://www.canva.com/design/DAGtNYphKTg/8awHBKFyfOujfK3qGoly8w/view?utm\\_content=DAGtNYphKTg&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link2&utm\\_source=uniquelinks&utm\\_id=h2b9aab1222](https://www.canva.com/design/DAGtNYphKTg/8awHBKFyfOujfK3qGoly8w/view?utm_content=DAGtNYphKTg&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=uniquelinks&utm_id=h2b9aab1222). Y finalmente, se explicará a detalle la estimación del presupuesto y la validación de la propuesta didáctica por competencias.

**Figura 6.**  
*Portada*



**Nota.** Tomado de Comunicación y Buenas Prácticas: El Poder de la Etiqueta y Protocolo empresarial, por P. Agüero, S. Chávez y J. Elizondo, 2025.

[https://www.canva.com/design/DAGtNYphKTg/8awHBKFyfOujfK3qGoly8w/view?utm\\_content=DAGtNYphKTg&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link2&utm\\_source=uniqueLinks&utm\\_id=h2b9aab1222](https://www.canva.com/design/DAGtNYphKTg/8awHBKFyfOujfK3qGoly8w/view?utm_content=DAGtNYphKTg&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=uniqueLinks&utm_id=h2b9aab1222)

**Figura 7.**  
*Presentación*



Esta propuesta didáctica, nace en 2023 como resultado del proyecto final de graduación para la obtención del grado de Licenciatura en Educación Comercial de la Universidad Nacional de Costa Rica. El objetivo de dicho proyecto fue diseñar una propuesta didáctica por competencias para el curso de Educación Continua sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial para el área secretarial y Administración de Oficinas, en el contexto del Actividad Académica Mejoramiento del desempeño del personal docente y de oficina de la Escuela de Secretariado Profesional.

Es por eso que, la información que aparece en esta propuesta ha sido cuidadosamente seleccionada y enfocada a un contexto empresarial, para que tanto docentes, estudiantes o personas interesadas en el tema, puedan aprovechar el recurso para aprender más sobre etiqueta y protocolo junto con su aplicación en el área secretarial y de administración de oficinas; de tal forma que si esta propuesta es ejecutada para dar clases, no se limite al logro de objetivos, sino más bien, que logre un proceso de enseñanza y aprendizaje más vivencial por medio de la adquisición de competencias.

Por lo tanto, se presenta una propuesta creativa, como iniciativa de las autoras para que el interés en el tema resulte más llamativo, con lo cual se proponen actividades al final de cada capítulo tanto virtuales como presenciales para mayor accesibilidad en diferentes contextos educativos; cada una cuenta con su respectiva rúbrica, que aunque se especifica si es formativa o sumativa, puede ser adaptada a las necesidades que considere pertinente cada persona docente.

Por otra parte, es importante aclarar que cada capítulo se encuentra fundamentado en diversos autores y las respectivas citas aparecen al final de cada página con sus superíndices, además, después de las estrategias de evaluación se pueden encontrar las referencias bibliográficas de los insumos utilizados.

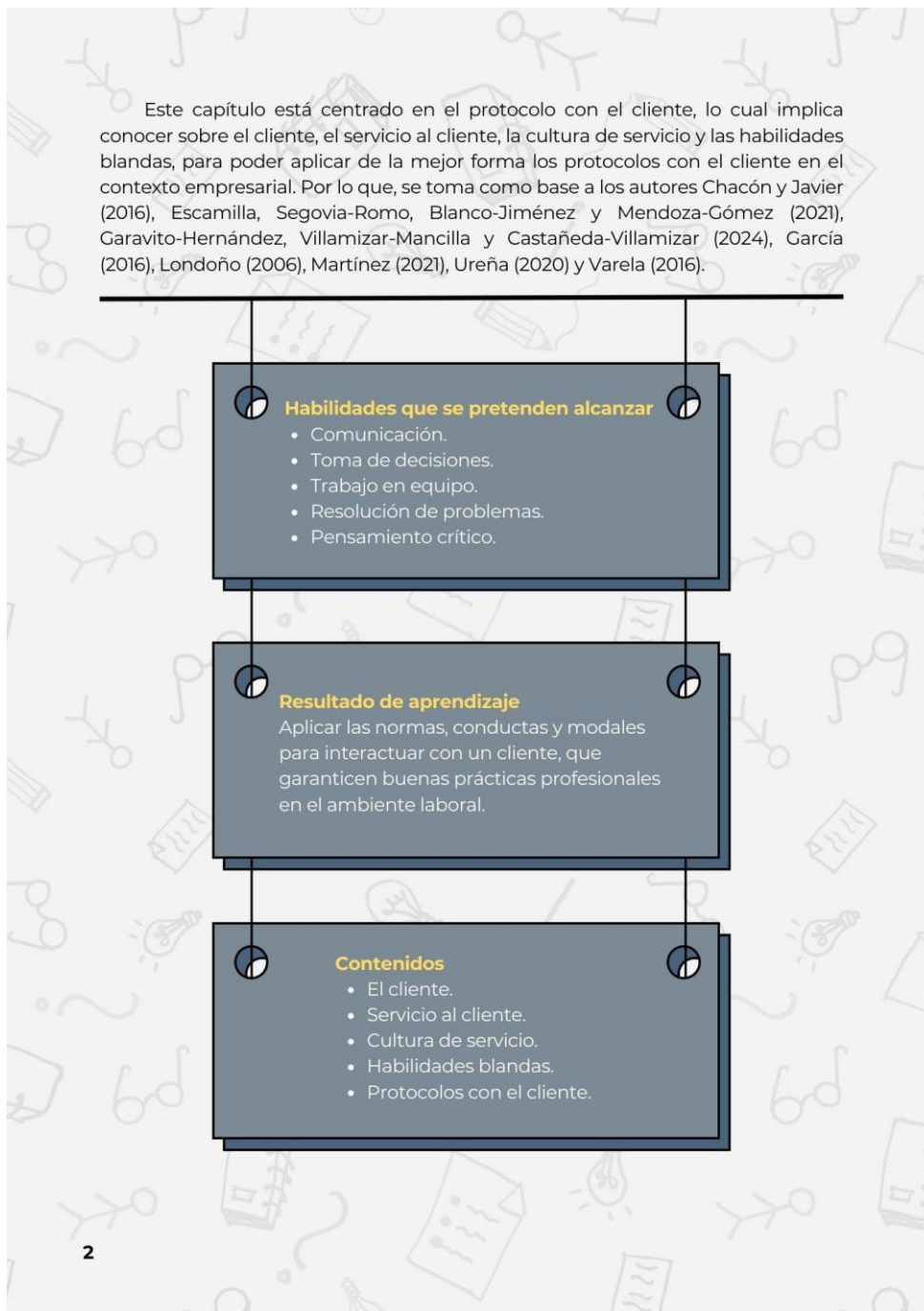
Se tiene la expectativa de que esta propuesta represente un gran aporte en la temática y le permita a los profesionales fortalecer su perfil profesional con conocimientos acordes con las tendencias de los mercados laborales de la actualidad, a la vez que subsane la necesidad de contar con material actualizado que recopile en un solo documento información atinente a la disciplina.

vi

**Nota.** Tomado de Comunicación y Buenas Prácticas: El Poder de la Etiqueta y Protocolo empresarial, por P. Agüero, S. Chávez y J. Elizondo, 2025.

[https://www.canva.com/design/DAGtNYphKTg/8awHBKFyfOujfK3qGoly8w/view?utm\\_content=DAGtNYphKTg&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link2&utm\\_source=uniquelinks&utmId=h2b9aab1222](https://www.canva.com/design/DAGtNYphKTg/8awHBKFyfOujfK3qGoly8w/view?utm_content=DAGtNYphKTg&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=uniquelinks&utmId=h2b9aab1222)

**Figura 8.**  
*Fundamentación teórica*



**Nota.** Tomado de Comunicación y Buenas Prácticas: El Poder de la Etiqueta y Protocolo empresarial, por P. Agüero, S. Chávez y J. Elizondo, 2025.

[https://www.canva.com/design/DAGtNYphKTg/8awHBKFyfOujfK3qGoly8w/view?utm\\_content=DAGtNYphKTg&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link2&utm\\_source=uniquelinks&utm\\_id=h2b9aab1222](https://www.canva.com/design/DAGtNYphKTg/8awHBKFyfOujfK3qGoly8w/view?utm_content=DAGtNYphKTg&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=uniquelinks&utm_id=h2b9aab1222)

**Figura 9.**  
*Competencia y metodología*



**Nota.** Tomado de Comunicación y Buenas Prácticas: El Poder de la Etiqueta y Protocolo empresarial, por P. Agüero, S. Chávez y J. Elizondo, 2025.

[https://www.canva.com/design/DAGtNYphKTg/8awHBKFyfOujfK3qGoly8w/view?utm\\_content=DAGtNYphKTg&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link2&utm\\_source=uniquelinks&utm\\_id=h2b9aab1222](https://www.canva.com/design/DAGtNYphKTg/8awHBKFyfOujfK3qGoly8w/view?utm_content=DAGtNYphKTg&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=uniquelinks&utm_id=h2b9aab1222)

**Figura 10.**  
*Estructura de la propuesta*



El protocolo con el cliente son todas aquellas normas, conductas, modales, comportamientos, prácticas, o incluso podrían ser reglas, que se siguen con los clientes para garantizar que se proyecte una imagen positiva por parte de la empresa, además de un trato profesional y cortés para con el cliente, lo cual influye positivamente en la empresa. Dicho lo anterior, requerimos conocer más a fondo sobre qué es un cliente, el servicio al cliente, la cultura de servicio, habilidades blandas y por supuesto, ver algunos ejemplos de protocolos con el cliente.



Denominamos cliente a cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer y que tiende a solicitar y/o utilizar los servicios de un profesional, empresa o administración.<sup>1</sup> Hay dos tipos de clientes, internos y externos; los clientes internos son trabajadores de la empresa o emprendimiento, por lo cual reciben los servicios o información dentro de la misma organización; por su parte, los clientes externos son personas externas a la empresa que adquieren los productos o servicios.

En otras palabras, un cliente es la persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer y que busca una empresa o persona que le provea el bien o servicio que necesita en ese momento, a cambio de un valor determinado por la empresa. Sin embargo, se deben considerar aspectos detallados de las necesidades o motivaciones actuales de los clientes para que éstos tomen la decisión final de adquirirlos.<sup>2</sup>

[1] Chacón y Javier, 2016, pp. 24-25.  
[2] Martínez, 2021, pp. 29-30.

**Nota.** Tomado de Comunicación y Buenas Prácticas: El Poder de la Etiqueta y Protocolo empresarial, por P. Agüero, S. Chávez y J. Elizondo, 2025.

[https://www.canva.com/design/DAGtNYphKTg/8awHBKFyfOujfK3qGoly8w/view?utm\\_content=DAGtNYphKTg&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link2&utm\\_source=uniquelinks&utm\\_id=h2b9aab1222](https://www.canva.com/design/DAGtNYphKTg/8awHBKFyfOujfK3qGoly8w/view?utm_content=DAGtNYphKTg&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=uniquelinks&utm_id=h2b9aab1222)

**Figura 11.**  
*Referencias bibliográficas*



**Recursos bibliográficos**

Apunto Group (2018). *Group of colleagues discussing business strategy* [Fotografía]. Pexels. <https://www.pexels.com/photo/group-of-colleagues-discussing-business-strategy-7752862/>

Chacón, C. y Javier, A. (2016). *Diseño de un protocolo de atención al cliente de la clínica Tejada Tacna*. [Tesis de profesional técnico, Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado John Von Neumann]. <https://repositorioapi.neumann.edu.pe/server/api/core/bitstreams/559e29b7-709d-4d61-a754-32c67d5f059d/content>

Chacón, C. y Javier, A. (2016). *Modelo del triángulo de servicio* [Fotografía]. Diseño de un protocolo de atención al cliente de la clínica Tejada Tacna. <https://repositorioapi.neumann.edu.pe/server/api/core/bitstreams/559e29b7-709d-4d61-a754-32c67d5f059d/content>

Danilyuk, P. (2020). *Customers Placing an Order in the Counter* [Fotografía]. Pexels. <https://www.pexels.com/photo/customers-placing-an-order-in-the-counter-6612709/>

Escamilla, R., Segovia-Romo, A., Blanco-Jiménez, M., y Mendoza-Gómez, J. (2021). LAS HABILIDADES BLANDAS Y EL SERVICIO AL CLIENTE EN TIEMPOS DEL COVID-19. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 16(2), 1-23. [http://www.spentamexico.org/v16-n2/A2.16\(2\)1-23.pdf](http://www.spentamexico.org/v16-n2/A2.16(2)1-23.pdf)

Fauxels (2019). *Colleagues Shaking each other's Hands* [Fotografía]. Pexels. <https://www.pexels.com/photo/colleagues-shaking-each-other-s-hands-3184291/>

Fauxels (2019). *Photo Of People Holding Each Other's Hands* [Fotografía]. Pexels. <https://www.pexels.com/photo/photo-of-people-holding-each-other-s-hands-3184422/>

Fring, G. (2019). *Happy Customer and Agent Reading the Contract* [Fotografía]. Pexels. <https://www.pexels.com/photo/happy-customer-and-agent-reading-the-contract-4173196/>

**Nota.** Tomado de Comunicación y Buenas Prácticas: El Poder de la Etiqueta y Protocolo empresarial, por P. Agüero, S. Chávez y J. Elizondo, 2025. [https://www.canva.com/design/DAGtNYphKTg/8awHBKFyfOujfK3qGoly8w/view?utm\\_content=DAGtNYphKTg&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link2&utm\\_source=uniquelinks&utm\\_id=h2b9aab1222](https://www.canva.com/design/DAGtNYphKTg/8awHBKFyfOujfK3qGoly8w/view?utm_content=DAGtNYphKTg&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=uniquelinks&utm_id=h2b9aab1222)

### **Estimación de presupuesto**

El presupuesto estimado para esta propuesta fue alrededor de ₡103,000.00 colones, esta cifra se refiere a los gastos de transporte de las investigadoras para visitar bibliotecas tanto públicas como de la UNA, con el propósito de obtener información valiosa para el abordaje de la fundamentación teórica de todos los capítulos de la propuesta didáctica por competencias, así como solventar dudas relacionadas con formatos de citación y referencias. Otro aspecto tomado en cuenta fue el equipo de computación y servicios de internet, los cuales facilitaron el acceso a la información, la organización, redacción, elaboración y presentación del trabajo; además, la contratación de mensajería, ya que por situaciones laborales en ocasiones las investigadoras no lograban presentarse a firmas o entrega de documentos y, por último, la impresión de la propuesta didáctica y programa del curso.

### **Validación**

Para validar la propuesta didáctica por competencias, se utilizó el criterio de dos personas expertas, una del área de educación y otra involucrada en el área de etiqueta y protocolo; ambas brindaron sus recomendaciones y observaciones, las cuales fueron incorporadas en la versión final y resultaron cruciales en el proceso de mejora. Ahora bien, debido a las limitaciones de tiempo para la entrega final, presupuesto y permisos que se requieren en la UNA para aplicar tanto el programa como la propuesta didáctica, la validación se aplicó únicamente de la forma expuesta y no fue ejecutada con estudiantes.

Es por eso que se aplicó un cuadro de validación del producto titulado V1. Validación de la propuesta didáctica por competencias para el curso de Educación continua con el objetivo de validar los elementos esenciales y específicos de una propuesta didáctica por competencias sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial, con el fin de asegurar la calidad y relevancia del producto. En este instrumento se tomó en cuenta aspectos de diseño, contenido, metodología, bibliografía y un espacio para añadir otras recomendaciones; los criterios seleccionados corresponden a puntos esenciales que toda propuesta didáctica debería de tener. A continuación, se presentan los resultados del instrumento aplicado junto con su análisis.

**Tabla 4.**  
*Criterios de validación experto 1*

Criterios		Sí	No	Observaciones
<b>1. Diseño</b>	1. 1. El diseño de la propuesta genera un impacto visual positivo.	x		
	1.2. La portada presenta elementos atractivos y llamativos para el lector.	x		
	1.3. La paleta de colores permite visualizar correctamente todos los elementos (texto, imágenes y contenido)	x		Sin embargo, considero que podría tener más color
	1.4. Las imágenes utilizadas son atinentes a los distintos temas desarrollados.	x		
	1.5 Existe una visibilidad adecuada en toda la propuesta (tipo y tamaño de letra, imágenes, elementos gráficos, tablas, etc.).	x		
<b>2. Contenido</b>	2.1. Existe una estructura general equilibrada y organizada (introducción, temas, desarrollo y actividades).	x		
	2.2. La descripción general de la propuesta es clara, precisa y menciona los elementos más importantes a desarrollar.	x		
	2.3. La estructura de los ejes temáticos está en un orden lógico y oportuno para su desarrollo.	x		
	2.4. Se detecta la falta de algún elemento clave de la materia a desarrollar.	x		
	2.5. Todo el documento presenta buena ortografía y redacción.	x		En este caso podría mejorar la redacción en cuanto a usar sinónimos por ejemplo en un párrafo la palabra cliente aparece muchas veces podría decirse también (usuario, persona, consumidor, comprador) Por otra parte, cuidar que la

				redacción sea en tercera persona y algunas veces lo hacen en primera como por ejemplo “requerimos”. Hay juicios de valor en la redacción por ejemplo que fue “un estudio profundo” quién determina la profundidad.
<b>3. Metodología</b>	3.1. Las actividades se presentan y redactan de forma clara.	x		
	3.2. Las actividades ayudan a cumplir con las competencias planteadas.	x		
	3.3. Cada actividad cuenta con una rúbrica específica para el tema.	x		
	3.4. Las rúbricas son claras y permiten aplicarlas sin complejidad.	x		
<b>4. Bibliografía</b>	4.1. Se presenta un apartado de bibliografía en cada capítulo para indagar más acerca del tema.	x		
<b>5. Otros</b>	Indique alguna recomendación o aporte que desee agregar:			La propuesta está muy bien diseñada y considero es mucha utilidad para los profesionales en el área y demás personas que se desarrollan en el campo.

*Nota.* Datos según V1. Instrumento de validación a la propuesta didáctica por competencias para el curso de Educación continua. Elaboración propia, 2025.

**Tabla 5.**  
*Crterios de validación experto 2*

Criterios		Sí	No	Observaciones
<b>1. Diseño</b>	1. 1. El diseño de la propuesta genera un impacto visual positivo.	X		
	1.2. La portada presenta elementos atractivos y llamativos para el lector.	X		
	1.3. La paleta de colores permite visualizar correctamente todos los elementos (texto, imágenes y contenido)	X		
	1.4. Las imágenes utilizadas son atinentes a los distintos temas desarrollados.	x		
	1.5 Existe una visibilidad adecuada en toda la propuesta (tipo y tamaño de letra, imágenes, elementos gráficos, tablas, etc.).		x	Pueden mejorar, algunas imágenes la letra no se ve tan legible, en otras pueden cambiarle el color como por ejemplo si el fondo es oscuro usar letra blanca porque tienen letra de color negro y se pierde la atención en la imagen.
<b>2. Contenido</b>	2.1. Existe una estructura general equilibrada y organizada (introducción, temas, desarrollo y actividades).	x		
	2.2. La descripción general de la propuesta es clara, precisa y menciona los elementos más importantes a desarrollar.	x		
	2.3. La estructura de los ejes temáticos están en un orden lógico y oportuno para su desarrollo.	x		
	2.4. Se detecta la falta de algún elemento clave de la materia a desarrollar.		x	
	2.5. Todo el documento presenta buena ortografía y redacción.	x		

<b>3. Metodología</b>	3.1. Las actividades se presentan y redactan de forma clara.	x		
	3.2. Las actividades ayudan a cumplir con las competencias planteadas.	x		
	3.3. Cada actividad cuenta con una rúbrica específica para el tema.	x		
	3.4. Las rúbricas son claras y permiten aplicarlas sin complejidad.	x		
<b>4. Bibliografía</b>	4.1. Se presenta un apartado de bibliografía en cada capítulo para indagar más acerca del tema.	x		
<b>5. Otros</b>	Indique alguna recomendación o aporte que desee agregar:	Las competencias a valorar en cada tema, no están tan visibles, sin embargo en cada introducción se visualizan.		

*Nota.* Datos según V1. Instrumento de validación a la propuesta didáctica por competencias para el curso de Educación continua. Elaboración propia, 2025.

### **Análisis de los resultados de la validación**

Entre las principales observaciones que realizaron las personas validadoras se encuentra que la propuesta didáctica por competencias podría tener más colores, sin embargo, desde un inicio se estableció una paleta de colores no muy saturada para no desviar la atención de las personas que utilizan el material, pero que a su vez sea profesional y llamativa, razón por la cual se incluyeron imágenes alusivas y elementos decorativos. En la misma línea, se indicó que algunas imágenes no son legibles y se debería cambiar el fondo para no perder la atención en el texto, por consiguiente, se realizaron algunos ajustes en los fondos de las imágenes, como por ejemplo cambios en colores de fondos y letras para que exista un mayor contraste que facilite la visualización de la información.

Ahora bien, en cuanto a redacción, se señaló repeticiones de palabras en algunos párrafos, por lo que se recomendó utilizar sinónimos para evitar la reiteración, asimismo, otra sugerencia fue redactar en tercera persona y evitar juicios de valor, por lo que se procedió a revisar detenidamente todo el material para realizar los cambios pertinentes. Como última recomendación, se indicó colocar las competencias, por lo que se procedió a añadirlas posterior al segmento de los contenidos que se encuentra al inicio de cada capítulo y antes de la metodología, esto con el propósito de dar visibilidad tanto al estudiantado como al docente las competencias que se pretenden alcanzar al finalizar cada capítulo.

## Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones

En este capítulo se presentan las conclusiones que se derivan de los resultados obtenidos a partir del desarrollo de este proyecto de investigación, quienes responden a los objetivos planteados, análisis teórico e instrumentos aplicados. También en este apartado se presentan las recomendaciones, cuyo propósito es aportar aspectos o criterios para mejorar futuros proyectos o investigaciones.

### Conclusiones

Como punto de partida, en el primer objetivo específico, se identificaron los factores didácticos pedagógicos para el curso Etiqueta y Protocolo en la gestión de la oficina, para ello se revisó dicho programa del curso de servicio, que actualmente se encuentra diseñado por objetivos y otro programa del curso de optativo Etiqueta y Protocolo de la ERRII, dado que ambos se relacionaban con la temática principal de la propuesta didáctica por competencias; mediante este análisis de programas, opiniones de los encuestados y entrevistados, así como la fundamentación teórica se logran identificar los siguientes factores didácticos pedagógicos: coherencia con el modelo pedagógico institucional, roles del docente institucional, estrategias, estilos de aprendizaje del estudiantado, diagnóstico de conocimientos previos, conectividad y tiempo, contexto de aplicación de saberes y materiales didácticos; estos fueron contrastados con programas actualmente utilizados en diferentes cursos de las carreras que imparte la ESP, los cuales están formulados por competencias.

En esa misma línea, todos estos factores permitieron crear un programa que se encuentra sumamente alineado al modelo pedagógico de la UNA, dado que contribuye con un modelo humanista, permite a los estudiantes ser más críticos en su pensar, además de ser una propuesta creativa, integral e innovadora, pensada en contribuir tanto a nivel nacional como internacional y que pueda ser aplicada en contextos con acceso a recursos tecnológicos, así como en otros desfavorecidos por la brecha digital. Cada uno de los factores didácticos pedagógicos son esenciales para la elaboración tanto de la propuesta didáctica como el programa, aunque no necesariamente se ven reflejados de manera implícita.

Adicionalmente, el segundo objetivo específico implicó un análisis documental exhaustivo, la aplicación de una serie de entrevistas y de un cuestionario para identificar los elementos curriculares apropiados que permitan la elaboración de una propuesta de programa por competencias para el desarrollo de un curso de Etiqueta y Protocolo en el contexto del área

secretarial y de Administración de Oficinas, por lo que se concluyó que los elementos curriculares atinentes son: encabezado, descripción, competencias genéricas y disciplinares, ejes temáticos, resultados de aprendizaje y niveles de logro, metodología, estrategia de evaluativa y recursos bibliográficos, además, se tomó en cuenta la instrucción UNA-VD-DISC-001-2024, la cual ayudó a comprender y sintetizar la información y de esta forma seguir los lineamientos de la UNA.

Cabe destacar que, aparte de los elementos analizados se incluyeron otros, como es el caso de conocimientos previos, ya que al tratarse de un curso de Educación Continua no se requiere cumplir con requisitos o correquisitos como en los cursos de carrera de la UNA; por lo que se optó por establecer un punto titulado conocimientos previos, donde se alude que es esencial que la población estudiantil tenga una noción de algunas habilidades blandas y destrezas básicas al matricular el curso. Asimismo, se incluyó el punto de los ejes curriculares, los cuales responden a un componente práctico y al desarrollo tecnológico, que buscan tomar influencia de forma transversal a lo largo del desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje, por cuanto ayudan al logro de las competencias mediante enlaces entre la materia y los contextos que vive el estudiantado de forma integral. Además, se creó un diagnóstico evaluativo (ver anexo 10) con el propósito de facilitar un insumo que permita al docente tener un punto de referencia del estudiantado, así como conocer sus conocimientos previos, lo que esperan alcanzar y que sea de apoyo para la planificación estratégica de sus lecciones, así como ajustar o realizar los cambios necesarios con la intención de mejorar el aprendizaje del curso.

En lo concerniente al tercer objetivo específico se logró establecer cuáles son los elementos didácticos y pedagógicos que sirven de insumo para la elaboración de la propuesta didáctica por competencias, los cuales fueron: descripción (que en la propuesta se titula presentación), competencias disciplinares, metodología, contenidos, recursos didácticos, organización y evaluación. Además de los mencionados, se agregaron otros aspectos como fundamentación teórica, la cual detalla los autores en los que se sustenta cada capítulo; también, se incluyeron las habilidades que se pretenden alcanzar al finalizar cada capítulo y, finalmente, las referencias bibliográficas, las cuales permiten a la persona docente indagar más acerca de la materia dependiendo de las necesidades de la población estudiantil.

Todos estos elementos didácticos y pedagógicos hacen que la propuesta didáctica por competencias tenga una estructura ordenada y completa, por lo que se crearon cinco capítulos y cada uno cuenta con un orden homólogo a los otros, y para ello se utilizaron como insumo otros documentos relacionados a propuestas didácticas como referencia para establecer dicha

estructura, sin embargo, cabe resaltar que fue una creación propia con el propósito de generar impacto tanto en la persona docente que desarrollará el curso como en el estudiantado.

Al considerar tanto los elementos didácticos y pedagógicos como la propuesta del programa por competencias se logró elaborar la propuesta didáctica del curso sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial, la cual fue titulada Comunicación y Buenas Prácticas: El poder de la Etiqueta y Protocolo Empresarial. En principio, se revisó la fundamentación teórica para seleccionar cuál es el tipo de propuesta que mejor se adapte a la naturaleza y desarrollo del curso y a partir de dicha revisión se tomó la decisión de nombrarla propuesta didáctica por competencias. De acuerdo con lo que propone Murillo (2019), donde menciona que “es el resultado de “establecer una serie de actividades de aprendizaje que tengan un orden interno entre sí, se parte de la intención docente de recuperar aquellas nociones previas que tienen los estudiantes sobre un hecho, vincularlo a situaciones problemáticas y de contextos reales” (p. 44).

Desde una perspectiva de la persona docente, se logró elaborar una propuesta didáctica que facilite el desarrollo de la clase, es decir, tomar en cuenta todos los elementos didácticos pedagógicos mencionados anteriormente permite que en un solo documento se encuentre todo lo necesario para impartir el curso; esto sin duda alguna ayuda a la persona docente a enfocarse en que el estudiantado pueda adquirir las competencias planteadas y no en planificar el qué, cómo y cuándo, además, se puede decir que es un material original, completo y atractivo de los conocimientos teóricos investigados para que se puedan aplicar en contextos reales. Asimismo, la idea inicial era que este material sea un valioso insumo no solo para la ESP, sino también para docentes que imparten la materia en diferentes contextos educativos, razón por la cual se plantean estrategias de evaluación tanto virtuales como presenciales, que se pueden modificar según las necesidades de la población estudiantil.

La propuesta se enfatizó en que la persona estudiante sea un participante activo, autor de su propio aprendizaje para adquirir, ampliar, o bien, reforzar conocimientos, habilidades y competencias disciplinares mediante el desarrollo de una serie de metodologías con el fin de obtener un aprendizaje de manera significativa. A partir de la mezcla de todos estos aspectos que conforman una propuesta didáctica, se definió que la teoría más pertinente es la constructivista, la cual se ve reflejada en las actividades y evaluaciones de cada capítulo porque involucra las vivencias, experiencias del estudiantado de forma individual e integral, que combinado con la guía docente permite que la persona estudiante sea capaz de crear nuevas ideas para posteriormente aplicar dichos conocimientos en un contexto social, pero principalmente en el ámbito profesional.

A este punto resulta relevante agregar que las actividades fueron planteadas considerando los pilares de Delors, esto permite al estudiantado desarrollar conocimientos y habilidades que mejoren la integridad, valores de las personas y realizar actividades para aprender a conocer, hacer, a ser y a convivir, para que con ello puedan aplicar lo aprendido en los contextos sociales, laborales y mejorar el entorno en el que se desenvuelven; estos pilares son fundamentales para todo el proceso de enseñanza y aprendizaje donde se busca formar individuos competentes y resilientes al constante cambio del mundo.

En último término, se logró validar la propuesta didáctica sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial a partir del criterio de expertos. Esto se consiguió al tomar en cuenta las observaciones y recomendaciones que señalaron las personas expertas que completaron la validación, donde se modificaron principalmente las imágenes para mejorar la legibilidad de la información. De igual manera, se reemplazaron algunas palabras por sinónimos y con esto se evitó la repetición de las mismas en la redacción, así como la corrección del tiempo verbal para que sea en tercera persona, con el propósito de lograr una redacción más formal del documento. Además, se incluyó un apartado de competencias que se pretenden alcanzar en cada capítulo, dado que es de suma importancia para la claridad de la propuesta didáctica porque está formulada por competencias.

## **Recomendaciones**

Derivado de los hallazgos de este proyecto de investigación surgen algunas recomendaciones que podrían ser de utilidad para mejorar tanto el proceso educativo como investigativo, las cuales se detallan a continuación.

A la ESP se le sugiere realizar un material publicitario para ofrecer en general cualquier curso de Educación Continua, esto permitiría tener más alcance e impacto al ofertar el curso, por consiguiente, se recomienda realizar algún video promocional para conocer las competencias que las personas serán capaces de obtener; inclusive, se podría tomar en consideración apoyarse en la oficina de Relaciones Públicas, o bien, coordinar con estudiantes que realizan horas estudiante para el diseño del material publicitario, de esta manera beneficia tanto a la ESP como algunos estudiantes de la UNA.

En cuanto a la asignación de las personas tutoras, al momento que se cursaba la licenciatura en el 2023, la ESP estableció que la persona tutora es la misma docente a cargo de los cursos de licenciatura, por lo que, si se seleccionaba otra persona como guía del proceso investigativo involucra realizar tanto las asignaciones de los cursos como los del proyecto final

de graduación, por esta razón los grupos tomaban la decisión de continuar con la persona que elige la escuela para no verse afectados posteriormente. En síntesis, se sugiere que la población estudiantil pueda tener la libre elección de elegir la persona tutora, quien esté involucrada en el tema que se decidió investigar y a su vez, exista una conexión de confianza entre estudiantes y docente para concluir con el proceso educativo de manera satisfactoria.

Otra recomendación es la inclusión de los ejes curriculares en el planteamiento de programas de Educación Continua con un enfoque por competencias, dado que según lo investigado en este proyecto no se incluía en la teoría ni se recolectó en los instrumentos sobre este aspecto de los elementos curriculares, tampoco aparecía en la instrucción de la Vicerrectoría de Docencia UNA-VD-DISC-001-2024, pero la ESP lo implementa en sus programas de cursos de carrera, razón por la cual se tomó la decisión de incluirlo en esta propuesta, ya que dan más coherencia a la programación, además, favorece la integración de valores para ser aplicados en los diferentes contextos y en el ámbito profesional y, como se mencionó anteriormente, tienen influencia de forma transversal a lo largo del desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje.



## Capítulo VII. Referencias bibliográficas

- Aarón, M. (2016). El contexto, elemento de análisis para enseñar. *Zona Próxima*, (25), 34-48.  
<https://doi.org/10.14482/zp.22.5832>
- Acuña, G. (2020). *Protocolo empresarial*. Universidad Santo Tomás
- Agüero, A. Vargas, J. Vargas, V. Zúñiga, y. Umaña, K. (2019). *Estrategias didácticas y evaluativas basadas en la bimodalidad para el Curso de Administración de Documentos II de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional en el 2017*. [Seminario licenciatura]. Universidad Nacional
- Alarcón, L. y Loor, K. (2021). Estrategias metodológicas creativas para potenciar los Estilos de Aprendizaje. *Revista San Gregorio*, 1(48), 1-14. <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i48.1934>
- Alberth, M., López-Barajas, E., Ortega, M. y Ortega, I. (2016). *El paradigma de la Educación Continua: reto del siglo XXI*. <https://elibro.net.una.remotexs.co/es/ereader/unacr/46032?page=60>
- Almoguea, M., Baute, L. y Rodríguez, R. (2019). La formación continua de docentes en la Educación Técnica y Profesional: algunas reflexiones. *Conrado*, 15(68), 275-280.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000300275&lng=es&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000300275&lng=es&tlng=pt).
- Alvarado, Y., Barrera, A., Breijo, T. y Bonilla, I. (2018). El proceso de enseñanza-aprendizaje de los Estudios Lingüísticos: su impacto en la motivación hacia el estudio de la lengua. *Revista de educación*, 16(4) 610-623 <http://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1462>
- Álvarez, G., Viteri, J., Estupiñán, J. y Viteri Sánchez, C. (2021). La formación continua de los docentes de la educación superior como sustento del modelo pedagógico. *Revista Conrado*, 17(S1), 431-439.  
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1800>
- Alzate, F. y Castañeda, J. (2019). Mediación pedagógica: Clave de una educación humanizante y transformadora. Una mirada desde la estética y la comunicación. *Educare*, 24(1), pp. 1-14
- Andrade K., Bellido, G., Charapaqui, J. y Rodríguez, R. (2019). *Plan de negocios para la creación de una plataforma para asesorar a las personas en eventos sociales*. [Tesis maestría]. Universidad ESAN.
- Arce, G. y Vásquez, S. (2021). *Diseño de una propuesta didáctica haciendo uso de videos educativos para el apoyo del aprendizaje y enseñanza del concepto de límite y sus propiedades* [Tesis Licenciatura]. Universidad Nacional
- Arcellano, F., Bonilla, M., Cárdenas, J. y Pérez, D. (2020). Estrategias metodológicas interactivas para la enseñanza y aprendizaje en la educación superior. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 25-36.  
<https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.282>
- Arévalo, A. (2019). *Elaboración de una Unidad Didáctica "Nuevas formas de percepción del entorno natural, social y cultural"*. <https://core.ac.uk/download/pdf/222807512.pdf>
- Argudín, Y (2015). Educación basada en competencias. *Revista Magistralis*, 20, 39-61.  
evaluación <https://repositorio.iberopuebla.mx/bitstream/handle/20.500.11777/521/Magistralis20Argudin.pdf?sequence=1>
- Artola, M., Tarifa, L. y Finalé, L. (2019). Planes de estudio e en la educación superior cubana: una mirada desde la educación continua. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(2), 364-371.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000200364&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000200364&lng=es&tlng=es).

- Asociación Nacional de Profesores de Educación (ANPE) de Castilla y León. (s.f.). Guía de elaboración de programación didáctica y programación de aula.  
[https://anpecastillayleon.es/openFile.php?link=notices/att/8/gu%C2%A1a-elaboraci%C2%A2n-programaci%C2%A2n-did%C2%A0ctica-y-prog\\_t1666117763\\_8\\_1.pdf](https://anpecastillayleon.es/openFile.php?link=notices/att/8/gu%C2%A1a-elaboraci%C2%A2n-programaci%C2%A2n-did%C2%A0ctica-y-prog_t1666117763_8_1.pdf)
- Barboza, M. (2015). Aplicación del método científico en la realización de peritajes médico legales. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 96-101.
- Barragán, R. y Puello J. (2008) Un modelo para el diseño de cursos virtuales de aprendizaje por competencias y basados en estándares de calidad. *Revista Universidad Nacional de Colombia* 1(1)  
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/email/article/view/12624/13231>
- Belloch, C. (2012). Diseño Instruccional. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1321>
- Blasco, J. y Mengual, A. (2008). *Educación Física y su didáctica II*  
<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/8092/6/Las%20unidades%20b%C3%A1sicas%20de%20programa%20de%20educaci%C3%B3n.pdf>
- BOE Ministerio de la presidencia, relaciones con las cortes y memoria democrática. (2015). *Real Decreto 1105/2014, de 26 de diciembre, por el que se establece el currículo básico de la Educación Secundaria Obligatoria y del Bachillerato*. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-37>
- Cabero, J. y Llorente, M. (2013), La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la información (TIC). Eduweb. *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*, 7 (2), 11-22. <https://revistaeduweb.org/index.php/eduweb/article/view/206/154>
- Cabrero, B. G., Enríquez, J. L., Serrano, E. L., & Beltrán, M. R. (2008). Modelo de evaluación de competencias docentes para la educación media y superior. *Revista iberoamericana de evaluación educativa*, 1(3), 124-136.
- Campo-Arias y Oviedo (2008). Propiedades Psicométricas de una Escala: la Consistencia. *Rev. Salud pública* 10 (5): 831-839 <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2008.v10n5/831-839/es>
- Campoverde-Mavisoy, I. K., Moriano-Melo, J., Ordoñez-Vivero, R. E., & Reigosa-Lara, A. (2024). Uso de material didáctico para mejorar la comprensión lectora en el área de lengua y literatura con los estudiantes de tercer año de educación básica. *MQRInvestigar*, 8(2), 2006-2021.  
<https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/1331>
- Campos, A. y Kcuno, R. (2017) *Netiqueta para el fortalecimiento de la comunicación en las redes sociales caso UNED Costa Rica*. Repositorio Institucional de la Universidad Estatal a Distancia.  
<http://repositorio.uned.ac.cr/handle/120809/1717>
- Cantón Mayo, I., (2008). Reseña de "PROGRAMACIÓN POR COMPETENCIAS. FORMACIÓN Y PRÁCTICA" de J. Cabrerizo Diago, MJ Rubio Roldán y S. Castillo Arredondo. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado* , 22 (3), 253-254.
- Calvo, X. y Salas, N. (2021). *Los medios, materiales didácticos y recursos educativos en la UNED*.  
<https://multimedia.uned.ac.cr/pem/libros/criterios-asignaturas-cursos-en-linea/chapter/los-medios-materiales-didacticos-y-recursos-educativos-en-la-uned/>
- Capocasale, A. (2015). *Investigación Educativa: Abriendo puertas al conocimiento*. CLACSO.  
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20150610045455/InvestigacionEducativa.pdf>

- Carvalho, C., Da Lima, A. y Da Silva, R. (2022). *Formação continuada em educação do campo: interfaces com a agroecologia e com a educação matemática crítica* [Formación Continua en Educación de Campo: Interfaces con Agroecología y Educación en Matemática Crítica]. <https://web.s.ebscohost.com.una.remotexs.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=20&sid=e8a3f2ae-0b04-4b1a-8532-6238e9f32c16%40redis>
- Casa, J., León, M., Loja, J. y Muso, C. (2020). Capacitación de etiqueta y protocolo para la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador. *CIENCIAMATRIA*, 6(10), 265-288. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7389061>
- Casasola, W. (2020). El papel de la didáctica en los procesos de enseñanza y aprendizaje universitarios. *Revista Comunicación*, 29(1), 0379-3974. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1659-38202020000100038#:~:text=La%20importancia%20de%20la%20did%C3%A1ctica%20en%20los%20procesos%20de%20ense%C3%B1anza,los%20aprendizajes%20de%20los%20estudiantes.](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-38202020000100038#:~:text=La%20importancia%20de%20la%20did%C3%A1ctica%20en%20los%20procesos%20de%20ense%C3%B1anza,los%20aprendizajes%20de%20los%20estudiantes.)
- Castellar, A., Villadiego, D., Gamero, H. y Gamarra, J. (2021). Plan de acompañamiento académico: Incidencia en el desarrollo de competencias genéricas en estudiantes universitarios. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 27(2), 256-271. <https://www.redalyc.org/journal/280/28066593018/28066593018.pdf>
- Centro Español de Metrología. (2012). *Vocabulario Internacional de Metrología Conceptos fundamentales y generales, y términos asociados*. <https://www.cem.es/sites/default/files/vim-cem-2012web.pdf>
- Cevallos, T., Bastidas, M., Fierro, A. y Ordóñez, E. (2019). Indicadores para medir la calidad de servicio y normas de protocolo y etiqueta, aplicando el modelo servqual en el restaurante Tapas&Topes, de Puyo, Provincia de Pastaza. *Ciencia Digital*, 3(1), 75-91. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i1.263>
- Chavero-Tapia, R. (2020). Los cuatro pilares de la educación. *Con-Ciencia Boletín Científico De La Escuela Preparatoria*, 7 (13), 11-15. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa3/article/view/5172>
- Chiodelli, N. y Do Prado M., (2007). Educación Continua en el trabajo: Nuevos desafíos para los profesionales de Enfermería. *Scielo*, 25(1), 100-105. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-53072007000100011](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072007000100011)
- Chipa Huamanñahui, J. (2024). El cuento como estrategia didáctica en la producción de textos escritos. Universidad Nacional de Educación Enrique Gúzman y Valle. Disponible en: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/11339>
- Chomsky, N. (1965). *Aspects of the theory of syntax*. MIT Press. <https://www.colinphillips.net/wp-content/uploads/2015/09/chomsky1965-ch1.pdf>
- Corominas, E. (2001). Competencias genéricas en la formación universitaria. *Revista de educación*, 225, 299-321. [http://academicos.iems.edu.mx/cired/docs/tg/macroacademiaquimica/Competencias%20genericas%20e n%20la%20formacion%20universitaria\\_CronominasRovira.pdf](http://academicos.iems.edu.mx/cired/docs/tg/macroacademiaquimica/Competencias%20genericas%20e n%20la%20formacion%20universitaria_CronominasRovira.pdf)
- Corporación Politécnico de la Costa Atlántica, (2021). *Qué es la Educación Continuada y por qué es tan importante en el mundo actual*. <https://pca.edu.co/wp/hola-mundo-3-2-2-2/>
- Corrales, A. (2009). La programación a medio plazo dentro del tercer nivel de concreción: las unidades didácticas. *Revista digital EmásF*, 1(2), 1989-8304. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3175435.pdf>
- Cubero, A. y Cubero R. (2022). *Estrategias pedagógicas inclusivas de formación y reflexión continua que permitan un acompañamiento pedagógico oportuno a un grupo de cuidadoras de población de primera*

*infancia en los Centros Infantiles Semillitas de Amor I y II en la promoción de la afectividad y buena convivencia*. [Proyecto licenciatura]. Universidad Nacional

- Delgado, M. y Muñoz, C. (2021). *Diseño de una unidad didáctica basada en la metodología de indagación, en el abordaje de los temas de Nomenclatura y Tabla Periódica en la promoción de las habilidades científicas: pensamiento crítico y sistemático, para el programa de décimo nivel en los circuitos 01 y 02 de la región educativa de Heredia*. [Propuesta didáctica licenciatura]. Universidad Nacional
- Delgado, S. (2020). *Análisis de los procesos de protocolo y sus relaciones públicas en reuniones de trabajo entre el gobierno autónomo descentralizado San Rafael y sus comunidades*. [Proyecto licenciatura]. Universidad Técnica del Norte.
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. Ediciones UNESCO.  
[https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590_spa)
- Dirección de Protocolo, Ceremonial del Estado y Culto. (2023). *Guía del protocolo y Ceremonial del estado*.  
<https://www.rree.go.cr/files/includes/files.php?id=456&tipo=contenido>
- Domínguez, M. y Medina, A. (2015). *Didáctica General: Formación Básica para los Profesionales de la Educación*. EDITORIAL UNIVERSITAS, S.A.
- Escobar-Pérez, J. y Cuervo-Martínez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 6, 27-36.  
[https://www.researchgate.net/publication/302438451\\_Validez\\_de\\_contenido\\_y\\_juicio\\_de\\_expertos\\_Una\\_aproximacion\\_a\\_su\\_utilizacion](https://www.researchgate.net/publication/302438451_Validez_de_contenido_y_juicio_de_expertos_Una_aproximacion_a_su_utilizacion)
- Espejo-Leupin, R., & Cárdenas-Artigas, K. (2025). Didáctica, metodologías y fines de la universidad: una relación tácita. *Pedagogía Y Saberes*, (62). <https://doi.org/10.17227/pys.num62-20211>
- Espín, J. (2002). El análisis de contenido: una técnica para explorar y sistematizar información. *En-clave pedagógica*, 4. <http://uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/xxi/article/view/611>
- Febles, A., Febles, J. y Hazim, J. (2019). Estándares para evaluar la calidad de cursos virtuales en la Educación Superior. *UCE Ciencia. Revista de postgrad*, 7(1).  
<http://uceciencia.edu.do/index.php/OJS/article/viewFile/154/147>
- Fernández, F. y Barquero, J. (2004). *El libro azul del protocolo y las relaciones públicas*. [McGraw-Hill Interamericana](#)
- Fernández, J., Elortegui, N., Rodríguez, J. y Moreno, T. (1999). *¿Cómo hacer unidades didácticas innovadoras?*  
DÍADA EDITORA S.L.
- Fiallos González, M. O., & Fiallos González, L. . (2024). La planificación de la evaluación en la educación técnica. *Revista Multidisciplinaria Voces De América Y El Caribe*, 1(2), 143-173.  
<https://doi.org/10.69821/REMUVAC.v1i2.85>
- Flores, L., Meléndez, C., Morocho, M. (2021). Análisis documental relacionado con la educación continua como eje integrador de las competencias del currículo universitario. *Revista Educatio Siglo XXI*. (32) 443-468. <https://revistas.um.es/educatio/article/view/414901/306711>
- Gandur, J. y Di Marco, M. (2015). *Diseño de un plan de negocio de una empresa de consultoría en servicio al cliente, etiqueta y protocolo empresarial en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana* (Tesis Maestría).

<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/16916/Jassibe%20Gandur%20Ovalle%20%20%28tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- García, A. (2010). *Sistema de evaluación*. Libros Eumed.net. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010b/687/687.pdf>
- García, C. (2020). *Etiqueta y protocolo en las habilidades sociales de los estudiantes de la carrera de administración en turismo y hotelería, 2019* [Tesis doctoral]. Universidad de San Martín de Porres.
- García, C. y Marroquín, M. (2021). Estrategias metodológicas para la inclusión en la Educación Superior. *Revista Conrado*, 17(S3), 223-232. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2161>
- García, M. S. y Buitrago, Y. C. (2023). Enseñanza y aprendizaje del Diseño Gráfico desde el paradigma de la complejidad. *Interdisciplinaria: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 40(1), 301–317. <https://doi.org/10.16888/interd.2023.40.1.18>
- García, F. y Gómez, I. (2017). *Manual de Didáctica Aprender a enseñar*. Ediciones Pirámide
- García, J. (2019). El modelo Tyleriano de curriculum y el papel de los objetivos conductuales. ¿Tyler fue realmente conductista?. *Revista Historia de la Educación Colombiana*, 22(22), 167-177. <https://doi.org/10.22267/rhec.192222.55>
- García, L. (2009). *Las Unidades Didácticas I*. Editorial del BENED. [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:23118/unidades\\_didacticas.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:23118/unidades_didacticas.pdf)
- Gomez, G. y Tencio, C. (s.f.). *Análisis de los elementos del diseño curricular que contempla la normativa institucional en relación con la educación basada en competencias*. UNED. [https://www.uned.ac.cr/academica/images/PACE/docs/ponencias/Analisis\\_Elementos\\_Normativa\\_Institucional.pdf](https://www.uned.ac.cr/academica/images/PACE/docs/ponencias/Analisis_Elementos_Normativa_Institucional.pdf)
- Gutiérrez, Y. (2021). Estrategias metodológicas del docente y rendimiento académico en estudiantes de la Escuela Académica profesional de Educación de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Balance's*, 8(11), 25-32. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/191>
- Guamán-Gómez, V. J., Espinoza-Freire, E. E., y Granda-Ayabaca, D. M. (2023). Rol del docente en la era digital. *Portal De La Ciencia*, 4(3), 364–378. <https://doi.org/10.51247/pdlc.v4i3.398>
- Guzmán, Y., Moreno, S. y Lima, N. (2015). Las competencias disciplinares, educativas y socioafectivas en el perfil docente universitario. *Reidocrea*, 4, 228-244. [https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/37268/GuzmanCedillo\\_DocenteUniversitario.pdf;jsessionid=C248E6C04BDE7B34FDD97EAEC3A6B379?sequence=6](https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/37268/GuzmanCedillo_DocenteUniversitario.pdf;jsessionid=C248E6C04BDE7B34FDD97EAEC3A6B379?sequence=6)
- Hernández, A., Hernández, M. y Pino, M. (2015). Relación Currículo Didáctica: Hilo conductor de la planeación diaria de la clase. *Atenas*, 2(30), 146-161. <https://www.redalyc.org/pdf/4780/478047206012.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández-Sampier, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/Sampieri\\_LasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/Sampieri_LasRutas.pdf)

- Herrera, M. (2020). *Unidad para la mediación pedagógica de los contenidos temáticos de la subárea de Gestión Empresarial que se imparte en décimo año del programa del MEP vigente en el año 2019 de la especialidad de Secretariado Ejecutivo, para graduados de la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional*. [Producción didáctica licenciatura]. Universidad Nacional
- Herrera, M., Espinoza, Y., Rivera, G., Espinosa, J. y Orellana, V. (2021). Ruta pedagógica hacia el 2030: La propuesta de un modelo para el sistema educativo ecuatoriano. *Revista Andina de Educación*, 4(1), 1-4. <https://doi.org/10.32719/26312816.2020.4.1.0>
- Huamán E., Coahila, E. y Meza, E. (2024). Estrategias de aprendizaje en la educación. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 8(33), 1153-1166. <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/1449>
- Jiménez, L. (2021). *Guía para el diseño curricular del modelo de evaluación de los aprendizajes de carácter sumativo de las asignaturas, a nivel meso*. [https://uned.cr/academica/images/PACE/docs/plantillas/ESPECIALISTAS-GUIA\\_MODELO\\_EVALUACION-ASIGNATURAS-022020\\_Laura\\_Jimenez-PACE.pdf](https://uned.cr/academica/images/PACE/docs/plantillas/ESPECIALISTAS-GUIA_MODELO_EVALUACION-ASIGNATURAS-022020_Laura_Jimenez-PACE.pdf)
- Lacruhy, C. C., González, A., y Pereira Hernández, M. L. (2024). Ambiente virtual de aprendizaje en la capacitación docente en investigación científica. *Apertura: Revista de Innovación Educativa*, 16(2), 98–115. <https://doi.org/10.32870/Ap.v16n2.2544>
- Ley, N., Espinoza, E. (2021). Características de la evaluación educativa en el proceso de aprendizaje. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(6), 363-370. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n6/2218-3620-rus-13-06-363.pdf>
- Ley Orgánica para la mejora de la calidad educativa (Ley Orgánica para la Mejora de la Calidad Educativa). (2013). *Boletín oficial del estado*. <https://www.boe.es/boe/dias/2013/12/10/pdfs/BOE-A-2013-12886.pdf>
- López, B. (2006). *La diplomacia y su protocolo*. Ediciones protocolo.
- López, F. (2002) El análisis de contenido como método de investigación. *En-clave pedagógica*, 4, 167-179. <http://uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/xxi/article/view/610>
- López, M. (2020). Las Unidades Didácticas en el ámbito de la enseñanza de ELE: componentes para su aplicación en el aula. López (Ed.), *español como lengua extranjera*. Universidad de Granada.
- López, N. y Sandoval, I. (2016). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa*. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/176/3/M%c3%a9todos%20y%20t%c3%a9cnicas%20de%20investigaci%3%b3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2016). *La encuesta*. Metodología de la investigación social cuantitativa
- Lozano, J. (2018). *Cómo realizar la programación didáctica de Formación Profesional*. EDITORIAL SINTESIS S.A.
- Lucas A. y Noboa, A. (2013). *Conocer lo social: estrategias y técnicas de construcción y análisis de datos*. Editorial Fragua. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=5JsWBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA193&dq=Bernete+2013&ots=u0vPibj18o&sig=yNXNv8PGVC3h9E434AeFwl\\_XS8s#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=5JsWBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA193&dq=Bernete+2013&ots=u0vPibj18o&sig=yNXNv8PGVC3h9E434AeFwl_XS8s#v=onepage&q&f=false)
- Luna, E. y Montero, J. (2020). *Buenas prácticas en el diseño y desarrollo didáctico en cursos universitarios bimodales. Estudio de caso en el nivel de licenciatura de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y Pedagogía con énfasis en*

- Didáctica Educativa de la División de Educología de la Universidad Nacional I Ciclo 2020*. [Tesis licenciatura]. Universidad Nacional.
- Márquez, F., López, L. y Pichardo, V. (2008). Una propuesta didáctica para el aprendizaje centrado en el estudiante. *Apertura*, 8(8), 66-74. <https://www.redalyc.org/pdf/688/68811215005.pdf>
- Martínez, M. (2013). *Manual básico de protocolo empresarial y social*. Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Mejía, A. (1986). Educación Continua. *Educ med salud*, 20(1), 43- 69. [https://www.academia.edu/download/34829977/Educacion\\_continua.pdf](https://www.academia.edu/download/34829977/Educacion_continua.pdf)
- Meneses, G. (2007). *El proceso de enseñanza-aprendizaje el acto didáctico*. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8929/Elprocesodeensenanza.pdf>
- MEP. (2023) *Evaluación Diagnóstica: conocer para mejorar*. [https://ddc.mep.go.cr/sites/all/files/ddc\\_mep\\_go\\_cr/adjuntos/evaluacion\\_diagnostica\\_v1\\_0.pdf](https://ddc.mep.go.cr/sites/all/files/ddc_mep_go_cr/adjuntos/evaluacion_diagnostica_v1_0.pdf)
- Mero, L. (2016). *Etiqueta y protocolo para el personal de secretaria y su incidencia en la imagen de la empresa pública "Mini terminar terrestre" de Bahía de caraquez*. (Tesis licenciatura) Universidad laica Eloy Alfaro de Manabí. <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/935/1/ULEAM-SE-0005.pdf>
- Ministerio de educación. (2016). *Instructivo para planificaciones curriculares para el Sistema Nacional de Educación*. <https://www.educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/planificaciones-curriculares.pdf>
- Montes, A. Villalobos, V. y Ruiz, W. (2020). Estrategias didácticas empleadas desde la presencialidad remota en la División de Educación para el Trabajo de la Universidad Nacional en tiempos de pandemia. *Innovaciones educativas*. (22) 143-276. <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/18867/document.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, C. (2021). Formación continua en los profesionales: importancia de desarrollar las competencias investigativas en los docentes para el fortalecimiento de la educación universitaria. *Revista Espacios*, 42(05), 109-126. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n05p08>
- Muñoz, M. (2018). *Protocolo empresarial*. Ediciones Paraninfo S.A.
- Murillo, M. C. (2019). Secuencia didáctica para el aprendizaje significativo de la química en estudiantes de secundaria empleando el enfoque ciencia tecnología sociedad y ambiente CTSA. (Tesis maestría). Universidad Autónoma de Bucaramanga. [https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/7069/2019\\_Tesis\\_Maria\\_Cristina\\_Murillo\\_Duran.pdf?sequence=1](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/7069/2019_Tesis_Maria_Cristina_Murillo_Duran.pdf?sequence=1)
- Naula, B. (2016). *Diseño de un manual de procedimientos de etiqueta Y protocolo para la realización de actividades Socioculturales y ceremoniales en la academia Militar tiwintsa, en la ciudad de macas, provincia* (Tesis licenciatura) Escuela Superior Politécnica Chimborazo. <http://dspace.esepoch.edu.ec/bitstream/123456789/12853/1/62T00176.pdf>
- Ochoa, R. y Balderas, K. (2021). Educación continua, educación permanente y aprendizaje a lo largo de la vida: coincidencias y divergencias conceptuales. *Revista Andina De Educación*, 4(2), 67–73. <https://doi.org/10.32719/26312816.2021.4.2.8>
- Ortiz, A. (2013). *Modelos pedagógicos y teorías del aprendizaje*. Ediciones de la U

- Ortiz, A. (2014). *Currículo y Didáctica. Ediciones de la U*
- Ortiz, W. (2019). *Modelos Curriculares: Teorías y propuestas*. [https://www.researchgate.net/profile/Williams-Ortiz/publication/336084659\\_MODELOS\\_CURRICULARES\\_TEORIAS\\_Y\\_PROPUESTAS/links/5d8d7e9892851c33e94070f2/MODELOS-CURRICULARES-TEORIAS-Y-PROPUESTAS.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Williams-Ortiz/publication/336084659_MODELOS_CURRICULARES_TEORIAS_Y_PROPUESTAS/links/5d8d7e9892851c33e94070f2/MODELOS-CURRICULARES-TEORIAS-Y-PROPUESTAS.pdf)
- Orozco, C. y Vargas, N. (2020). Mediación pedagógica y evaluación: Una mirada desde un modelo de marco abierto en educación inicial. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 20(3), 1-33. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/43672/44078>
- Pérez, D. (2007). *Revisión y análisis del Modelo de Evaluación Orientada en los Objetivos*. [https://www.researchgate.net/publication/220025586\\_Revisión\\_y\\_análisis\\_del\\_Modelo\\_de\\_Evaluación\\_Orientada\\_en\\_los\\_Objetivos\\_Ralph\\_Tyler\\_-\\_1950](https://www.researchgate.net/publication/220025586_Revisión_y_análisis_del_Modelo_de_Evaluación_Orientada_en_los_Objetivos_Ralph_Tyler_-_1950)
- Perugachi, K. (2021). *Aplicación de etiqueta y protocolo en eventos institucionales de la Unidad Educativa Gabriela Mistral del cantón Otavalo*. [Proyecto licenciatura]. Universidad Técnica del Norte.
- Picado, F. (2007). *Didáctica General: una perspectiva integradora*. Editorial Universidad Estatal a Distancia, EUNED.
- Pimienta, J. (2012). *Las competencias en la docencia universitaria*. [file:///C:/Users/jenni/Downloads/las-competencias-en-la-docencia-universitaria-pimienta\(1\).pdf](file:///C:/Users/jenni/Downloads/las-competencias-en-la-docencia-universitaria-pimienta(1).pdf)
- Pitluk, L. (2015). *Las propuestas de enseñanza y la planificación en la Educación Primaria*. HomoSapiens Ediciones
- Ramírez, H., Víquez, G., Canales, A. (2021). Los procesos de formación continua como mecanismos de seguimiento a las personas graduadas de las carreras de enseñanza que imparte la División de Educología de la Universidad Nacional de Costa Rica. *Revista Ensayos pedagógicos*. (XVII) 343- 367. [https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/23321/20\\_Art\\_15.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/23321/20_Art_15.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramirez, L. (2024). *Las competencias profesionales como eje de la formación docente*. [https://comunicacion-cientifica.com/bnm/public/libros/libro\\_18.pdf#page=31](https://comunicacion-cientifica.com/bnm/public/libros/libro_18.pdf#page=31)
- Recalde, G. (2020). *Aplicación de normas de etiqueta y protocolo dirigido al personal administrativo, docentes y autoridades de la Escuela de Educación Básica Santísimo Sacramento del cantón Cotacachi*. [Proyecto licenciatura]. Universidad Técnica del Norte.
- RECLA, (2021). *¿Cuáles son las ventajas de la Educación Continua?*. <https://recla.org/blog/cuales-son-las-ventajas-de-la-educacion-continua/>
- Rodríguez, T. (2010). De las programaciones didácticas a la unidad didáctica: incorporación de competencias básicas y la concreción de tareas. *Revista Docencia e Investigación*, 20, 245-270 <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/8299/De%20las%20programaciones%20did%C3%A1cticas%20a%20la%20unidad%20did%C3%A1ctica%2C%20incorporaci%C3%B3n%20de%20competencias%20b%C3%A1sicas%20y%20la%20concreci%C3%B3n%20de%20tareas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Román, M. (2019). *Unidad didáctica: Organización de tiempos, espacios y agrupamiento para el juego. Documentación del proceso de aprendizaje*. [https://www.campuseducacion.com/blog/wp-content/uploads/2019/01/Resumen\\_LudicasUD5.pdf](https://www.campuseducacion.com/blog/wp-content/uploads/2019/01/Resumen_LudicasUD5.pdf)

- Romero, F. (2009). Aprendizaje significativo y constructivismo. *Temas para la educación*, 8(3).  
<https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd4981.pdf>
- Romo, M., López, D. y López, I. (2006). *¿Eres visual, auditivo o kinestésico? Estilos de aprendizaje desde el modelo de la Programación Neurolingüística (PNL)*. Universidad de Chile.  
<https://rieoci.org/historico/deloslectores/1274Romo.pdf>
- Rubio, D. (2022). Protocol and women through social etiquette manuals: Comparative from a feminine approach. VISUAL REVIEW. *International Visual Culture Review / Revista Internacional De Cultura Visual*, 11(3), 1–10. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v9.3678>
- Schunk, D. (2012). *TEORÍAS DEL APRENDIZAJE. Una perspectiva educativa*. Pearson.  
<https://fundasira.cl/wp-content/uploads/2017/03/TEORIAS-DEL-APRENDIZAJE.-DALE-SCHUNK..pdf>
- Seas, J. (2016). *Didáctica General I*. Editorial Universidad Estatal a Distancia, EUNED.
- Silva, N. (2019). *Los estándares de aprendizaje y su aplicación de la evaluación en niños de Educación Inicial*. Universidad Nacional de Educación  
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3257/MONOGRAF%C3%8DA%20-%20SILVA%20ANDRADE.pdf?sequence=1>
- Solís, B. (2022). *Análisis de estrategias de enseñanza-aprendizaje para el desarrollo de la competencia de digitación de textos en la computadora, con el propósito de elaborar una propuesta didáctica en el ámbito de la Educación Comercial*. [Proyecto licenciatura]. Universidad Nacional.
- Soto, M. (2017). El cuento como mediación pedagógica para el fortalecimiento de la lectoescritura. *Revista del Instituto de Estudios en Educación Universidad del Norte*, 27.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/zop/n27/2145-9444-zop-27-00051.pdf>
- Suarez, I., Varguillas, C. y Ronceros, C. (2022). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Fondo Editorial UPEL Barquisimeto. <https://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/4759>
- Taveras Méndez, R., Nolasco Guridy, D., & Bautista, L. (2024). Concepción del docente de Educación Física sobre los recursos didácticos utilizados en primaria. *Revista De Investigación Y Evaluación Educativa*, 11(1), 65–87. <https://doi.org/10.47554/revie.vol11.num1.2024.pp65-87>
- Tejeda, J. (2022). Claves para la selección y diseño de estrategias metodológicas y secuencias didácticas en educación superior. *Roteiro*, 47(1), 40. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8797661>
- Tejeda, R. (2011). LA EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALES EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. *Revista Universidad y Sociedad*, 3(1).  
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/download/69/68/0>
- Ticona, M. (2022). *Estrategias didácticas modernas y logros en el aprendizaje del idioma inglés de estudiantes de secretariado en un instituto superior, Lima-2022*. [Tesis maestría]. Universidad César Vallejo.
- Umaña, J. (2013). *Guía práctica de etiqueta y protocolo*. ICAP.
- UNA. (2022) *Directrices y orientaciones para la planificación y organización de cursos y horarios*.  
<https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/15350/UNA-VD-DISC-023-2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- UNA. (2022). *Rediseño de plan de estudios*. Universidad Nacional

- UNA (2023). *Conocer más sobre la UNA*. <https://www.una.ac.cr/acerca-de-la-una/#campus-universitarios>
- UNA. (2023). *Objetivos Estratégicos*. <https://www.cienciassociales.una.ac.cr/index.php/quienes-somos/objetivos-estrategicos-fcs>
- UNA. (2023). *¿Quiénes somos?* <https://www.secretariado.una.ac.cr/index.php/quienes-somos>
- UNA. (2023). *Reglamento General del proceso de Enseñanza y Aprendizaje*. UNA-GACETA N.º 04-2023. <https://documentos.una.ac.cr/handle/unadocs/1187>
- UNA. (s.f.). *Ámbito Institucional*. [https://www.transparencia.una.ac.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=298&Itemid=742](https://www.transparencia.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=298&Itemid=742)
- UNA. (s.f.). *Ámbito Institucional: Artículos*. [https://www.transparencia.una.ac.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=299&Itemid=743](https://www.transparencia.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=299&Itemid=743)
- UNA. (s.f.). *Bachillerato en Administración Oficinas*. <https://www.secretariado.una.ac.cr/index.php/bachillerato-en-administracion-de-oficinas>
- UNA. (s.f.). *O.T.V.E. Vinculación del Conocimiento*. <https://www.matriculaep.una.ac.cr/>
- UNA. (s.f.) *Sistema de Información Académica. Formulación del Proyecto de Vinculación Externa*.
- UNADM. (s.f.). *Ejes curriculares*. Universidad Abierta y a Distancia de México. <https://www.unadmexico.mx/mehm-ejes-curriculares>
- UTN. (2015). *Cursos de Educación Continua*. <https://www.utn.ac.cr/cursos-de-educacion-continua>
- Valdés, F. y Contreras, M. (2020). Actualización y capacitación continua del docente en la Universidad de Panamá. *Revista Saberes APUDEP*, 3(1). <https://doi.org/10.48204/j.saberes.v3n1a3>
- Valverde L. y Ureña., M. (2021). Una propuesta de estrategias y recursos didácticos por competencias en respuesta a los estilos de enseñanza-aprendizaje de la población estudiantil. *Revista Electrónica Educare*, 25(3), 106-124. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-42582021000300106&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-42582021000300106&script=sci_arttext)
- Vargas, M. (2008). *Diseño curricular por competencias*. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/182548/libro\\_diseno\\_curricular\\_por-competencias\\_anfei.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/182548/libro_diseno_curricular_por-competencias_anfei.pdf)
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una gorma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 1(33), 159 <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Vergara, G. y Cuentas, H. (2015). Actual vigencia de los modelos pedagógicos en el contexto educativo. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 31(6), 914-934.

## Anexos

### Anexo 1

*Oficio de autorización para elaborar el trabajo final de graduación:*

---



**UNA**  
UNIVERSIDAD NACIONAL  
COSTA RICA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL  
Correo electrónico: [secretariado@una.cr](mailto:secretariado@una.cr)

13 de junio de 2023  
**UNA-ESP-OFIC-326-2023**



Sra. Polette Agüero Gómez  
Sra. Stefany Chávez Palacios  
Sra. Jeniffer Elizondo Corrales  
Estudiantes  
Escuela de Secretariado Profesional

Sra. Isabel Araya Muñoz  
Tutora

**Asunto:** Respuesta a oficio UNA-ESP-OFIC-290-2023, autorización para elaborar el Trabajo Final de Graduación (TFG).

Estimadas señoras:

En atención al oficio UNA-ESP-OFIC-290-2023, con fecha 9 de mayo de 2023, les comunico que cuentan con el visto bueno de la Dirección de la Escuela de Secretariado Profesional para realizar el Trabajo Final de Graduación "Propuesta didáctica para un curso de Educación Continua sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial para el área secretarial y Administración de Oficinas, en el contexto del PPAA titulado Mejoramiento del desempeño del personal docente y de oficina de la ESP-UNA, año 2023", bajo la tutoría de la señora Isabel Araya Muñoz.

Atentamente,



MARIA EUGENIA UGALDE VILLALOBOS (FIRMA)  
PERSONA FÍSICA, CPE-04-0133-0744  
Fecha declarada: 13/06/2023 11:45:23 AM

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

PAV

Tel. (506) 2277-3000  
Apartado 06-3000  
Heredia  
Costa Rica  
[www.una.ac.cr](http://www.una.ac.cr)



INSTITUCIÓN BENEMÉRITA DE LA EDUCACIÓN, LA TECNOLOGÍA, LA CIENCIA Y LA CULTURA COSTARRICENSE • LEY 9187

## Anexo 2

### Definición, operacionalización e instrumentación de las categorías

Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Definición conceptual	Definición operacional	Instrumentación
1. Identificar factores didácticos pedagógicos del enfoque por competencias para el curso Etiqueta y Protocolo en la gestión de la oficina.	Factores didácticos pedagógicos	Coherencia con el modelo pedagógico institucional	Coherencia con el modelo pedagógico que sigue la institución para garantizar alineación y consistencia con valores, objetivos y principios a nivel institucional.	Coherencia del programa con el modelo pedagógico	Validación de propuesta por expertos
		Roles del docente y estudiante	El docente dirige el aprendizaje y el estudiante tiene un papel activo en el desarrollo de su propio conocimiento.	¿Cuál es el papel del docente y del estudiante?	Análisis de contenido y entrevista
		Estrategias	Conjunto de acciones y actividades como parte de la metodología del docente, para lograr los propósitos educativos y alcanzar las competencias establecidas.	¿Cuáles son las estrategias que utilizan?	Análisis de contenido y entrevista
		Estilos de aprendizaje del estudiantado	Se pueden entender como la forma en la que los estudiantes aprenden de una manera más efectiva.	¿Cuál/es son los estilos de aprendizaje que más le favorece?	Cuestionario
		Diagnóstico de conocimientos previos	Es una evaluación para conocer el estado inicial de conocimientos, habilidades y destrezas de los estudiantes y sus intereses en relación con el área.	¿Cuáles son los conocimientos previos e interés de temáticas?	Cuestionario
		Conectividad y tiempo	Espacio físico, presencialidad remota en algunas sesiones o ambientes virtuales y el tiempo necesario para el desarrollar las clases según su modalidad.	¿Qué modalidad es de su preferencia y tiempo invertido?	Análisis de contenido, cuestionario y entrevista
		Contexto de aplicación de saberes	Involucra el ambiente que rodea al estudiante, institución, currículo, actores y otros aspectos.	¿Cuál es el contexto en el que se desenvuelve?	Análisis de contenido

		Materiales didácticos (objetos)	Recursos y materiales utilizados en proceso de enseñanza-aprendizaje que sirven para cumplir con los propósitos que del curso.	¿Cuáles son los utilizados, con cuáles se cuenta?	Análisis de contenido y entrevista
2. Identificar elementos curriculares que permitan la elaboración de una propuesta didáctica para el curso Etiqueta y Protocolo en la gestión de la oficina en el contexto del área secretarial y Administración de Oficinas.	Elementos curriculares	-Encabezado	Es la descripción básica de la información del curso con ciertos elementos para clarificar generalidades del curso.	¿Cómo se realiza un encabezado?	Análisis de contenido
		-Descripción de curso	Describe lo que el estudiante aprenderá en el curso.	¿Cómo se realiza una descripción?	Análisis de contenido
		-Competencias genéricas	Involucra la importancia de adaptarse a los cambios, saber relacionarse, trabajo en equipo y ser una persona asertiva.	¿Cuáles competencias genéricas plantear?	Análisis de contenido y Entrevista
		-Competencias disciplinares	Capacidades en un campo de conocimiento o disciplina profesional para poder realizar las tareas específicas de dicho campo.	¿Cuáles competencias disciplinares son las idóneas?	Entrevista y análisis de contenido
		-Ejes temáticos o contenidos	Elemento del currículo que constituye el objeto directo de aprendizaje (Gómez y Tencio, s.f.)	¿Cuáles ejes temáticos desarrollar?	Cuestionario, entrevista y análisis de contenido
		-Resultados de aprendizaje y niveles de logro	Son los logros que se espera que los estudiantes puedan obtener, debe ser capaz de evidenciar su aprendizaje.	¿Cuáles resultados de aprendizaje quieren alcanzar?	Cuestionario y análisis de contenido
		-Metodología	Son las estrategias didácticas para que los contenidos y los resultados de aprendizaje se cumplan, incluye la organización de trabajo del docente.	¿Cuáles metodologías de aprendizaje prefiere?	Cuestionario, entrevista y análisis de contenido
		-Estrategia de evaluación	Técnicas que utilizan los docentes para recolectar la información de rendimiento y logros obtenidos del estudiante.	¿Qué tipo de evaluación prefiere?	Cuestionario y análisis de contenido
		-Recursos bibliográficos	Libros, artículos, y/o trabajos de investigación utilizados para sustentar los distintos ejes temáticos, que ayudan como soporte teórico.	¿Qué bibliografía se recomienda?	Entrevista y análisis de contenido

Normas de etiqueta y protocolo empresarial para el contexto secretarial y de Administración de oficinas	-Etiqueta	Estilos, usos y costumbres que deben observarse en todos los actos y ceremonias públicas o solemnes, así como en las notificaciones externas de la vida social (Umaña, 2013).	Percepción sobre capacitarse en etiqueta	Cuestionario
	-Protocolo	Conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que, unido a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos rige la celebración de los actos oficiales (Umaña, 2013).	Percepción sobre capacitarse en protocolo.	Cuestionario
	-Protocolo como individuo	Comportamiento personal que se tiene ante la sociedad, la higiene y la presentación personal, conversar con otras personas, al seguir las reglas de una empresa, los modales y demás.	Percepción de capacitarse en protocolo como individuo	Cuestionario
	-Protocolo con el equipo de trabajo	Crear un ambiente de trabajo agradable para todos, mantener las reglas para que exista una sana comunicación con los compañeros de trabajo	Percepción de capacitarse en protocolo con el equipo de trabajo.	Cuestionario
	-Protocolo con el cliente	Normas que se deben de acatar para tratar a un cliente, la forma en la que se aplican los buenos modales y brindarle el mejor servicio.	Percepción de capacitarse en protocolo al cliente.	Cuestionario
	-Protocolo empresarial	Se encarga de establecer opiniones sobre el trato que se debe realizar y las relaciones entre las personas que son parte de una empresa.	Percepción de capacitarse en protocolo empresarial	Cuestionario
	-Etiqueta empresarial	Es el comportamiento de amabilidad con las personas en el entorno de trabajo.	Percepción capacitarse en etiqueta empresarial.	Cuestionario
	-Presentación, imagen empresarial	Se refiere a la proyección hacia el exterior de la propia imagen, por lo que se dice que es la carta de presentación de una persona.	Percepción de capacitarse en imagen empresarial.	Cuestionario
	-Protocolo diplomático	Reglas que se deben realizar cuando se es parte de las costumbres de otros estados, implica eventos e interactuar con otros países.	Percepción de capacitarse en protocolo diplomático.	Cuestionario

		-Las normas del Ceremonial Estado Costarricense	Corresponde a la precedencia diplomática y todo lo que conlleva con respecto a las normas del Estado costarricense, para eventos oficiales del estado.	Percepción de capacitarse en normas del Ceremonial.	Cuestionario
		-La etiqueta en la mesa	Conjunto de normas o pautas para el uso correcto de utensilios y la acción de comer, así como el comportamiento en la mesa.	Percepción de capacitarse en etiqueta en la mesa.	Cuestionario
		-Netiqueta	Conjunto de reglas que se deben seguir para comunicarse en medios en línea	Percepción de capacitarse en netiqueta	Cuestionario
	Áreas o disciplinas secretariales y de administración de oficina	-Funciones	Produce documentos comerciales y administrativos, gestiona la información organizacional por diferentes medios físicos y digitales, utiliza sistemas informáticos en consultas y digitación de información.		
		-Importancia capacitación	Necesidad de capacitación por constante cambio, actualizaciones en algunos temas, con el fin de mejorar las tareas que se realizan.		
		-Habilidades	Capacidad para determinar características del proceso administrativo, aplicación e integración de técnicas para creación y seguimiento de documentos (UNA, s.f.).	¿Cuáles son las habilidades que debería tener una persona del área secretarial?	Cuestionario
		-Actitudes	Interesarse por contribuir al desarrollo de la administración de oficinas, manifestar su compromiso ético y moral en el desempeño de su profesión. (UNA, s.f.).	¿Cuáles son las actitudes que debería tener una persona del área secretarial?	Cuestionario
3. Establecer los elementos didácticos y pedagógicos que son insumos	Didáctica		Se enfoca en la enseñanza y los procedimientos más adecuados para enseñar y la didáctica específica, se hace énfasis en un área de conocimiento determinado.	¿Cómo le gustaría la mediación pedagógica?	Entrevista
	Elementos didácticos y pedagógicos	-Descripción	Es un resumen de la propuesta didáctica para tener una guía ordenada y sistematizada.	¿Qué considera indispensable en la descripción?	Entrevista

para la actualización del programa y la elaboración de la propuesta didáctica del curso en estudio.	de un curso por competencias	-Competencias disciplinares	Capacidad de aplicar los conocimientos propios del área, permiten responder a las necesidades laborales para cumplir con las distintas tareas profesionales.	¿Cuáles competencias le gusta aprender?	Entrevista
		-Contenidos	Conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen a un logro, corresponden al qué enseñar.	¿Cuáles contenidos les gustaría que se aborden?	Cuestionario y entrevista
		-Metodología	Son todas las actividades, estrategias y técnicas que el docente utiliza para que el estudiantado pueda crear su propio conocimiento, ayudan a guiar el aprendizaje para cumplir con las competencias específicas planteadas.	¿Cuál metodología considera que favorece su aprendizaje?	Cuestionario y entrevista
		-Recursos didácticos	Son aquellos materiales que se van a utilizar para enseñar y aprender, deben tener coherencia con las actividades planteadas.	¿Cuáles recursos didácticos desea que se utilicen?	Cuestionario
		-Organización	Incluye el espacio educativo en donde se desarrollan las actividades educativas y los tiempos de desarrollar una propuesta didáctica.	¿Dónde y cuánto tiempo le gustaría?	Cuestionario
		-Evaluación	Estrategias y técnicas para evidenciar una competencia, ya que debe ser demostrada con criterios de desempeño y evidencias.	¿Cuál evaluación es de preferencia?	Cuestionario
	Educación Continua		Cursos, talleres, etc., de formación complementaria orientada a la actualización y capacitación de saberes y competencias de un área específica para el mejoramiento de tareas laborales.	¿Qué modalidad prefieren en un curso de Educación Continua?	Cuestionario y entrevista
4. Elaborar la propuesta didáctica del curso sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial para el	Propuesta didáctica para cursos de Educación Continua	-Tipos de propuestas	Proyectos, organización de la tarea en función a un producto final; unidades didácticas, organización del plan de enseñanza y secuencias didácticas, conjunto de actividades vinculadas entre sí	Seleccionar la propuesta más idónea.	
		-Componentes básicos de una propuesta didáctica	Fundamentación conceptual y curricular del recorte seleccionado, período de tiempo, explicitación de los aprendizajes, tipo de experiencias y acciones y los modos de monitorear y evaluar (Pitluk, 2015).	Establecimiento de los componentes básicos	Entrevista

contexto del área secretarial y Administración de Oficinas para el contexto de estudio.		-Modelo pedagógico	Son representaciones de las relaciones que predominan en el acto de enseñar, responden el para qué, cuándo, con qué, el qué y cómo enseñar.	Establecimiento del modelo pedagógico idóneo.	Entrevista
		-Teorías de aprendizaje: Constructivismo	Basado en la creencia de que el aprendizaje es un proceso activo en el que los estudiantes construyen su propio conocimiento interactuando con su entorno y dando sentido a sus experiencias	¿Cómo aprende y qué teoría prefiere?	Entrevista
5. Validar la propuesta didáctica sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial a partir del criterio de expertos.	Validación de una propuesta didáctica	-Validación	Es la verificación de que los requisitos especificados son adecuados para un uso previsto (Centro Español de Metrología, 2012)	¿Cómo validar una propuesta didáctica?	Validación de propuesta por expertos
		-Validación por criterio de expertos	Es una opinión informada de personas con trayectoria en el tema como expertos quienes pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones (Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez 2008).	Identificación de criterios (validación de expertos)	Validación de propuesta por expertos
		-Criterios de validación	Asegurarse de que cumple con los estándares y requisitos establecidos por la institución educativa, objetivos de aprendizaje previstos para asegurar la calidad y relevancia.	Cuáles son los criterios para la validación.	Validación de propuesta por expertos

*Nota:* Elaboración propia, 2023

## Anexo 3

Enlace instrumento: <https://forms.gle/bDukb24QiuGuX21c8>

13/8/24, 9:17 p.m.

Cuestionario A1. Cuestionario de percepción sobre cursos de capacitación

# Cuestionario A1. Cuestionario de percepción sobre cursos de capacitación

Estimado (a) participante:

Le solicitamos su valiosa colaboración para completar el siguiente cuestionario. El objetivo es explorar acerca de las perspectivas y necesidades sobre un curso de Educación Continua de Etiqueta y Protocolo Empresarial para la creación de una propuesta didáctica por competencias de la Escuela de Secretariado Profesional. Su opinión es muy importante para la investigación que realizamos y le damos la garantía de que la información que nos suministre será tratada con toda confidencialidad. Sus respuestas serán vistas únicamente por el equipo de investigadores y para el propósito del estudio. Al completar y devolver este cuestionario usted participa con su aporte voluntario a esta investigación. Investigadoras responsables, Bach. Polette Agüero Gómez, Bach. Stefany Chávez Palacios y Bach. Jeniffer Elizondo Corrales. Muchas gracias.

*\* Indica que la pregunta es obligatoria*

### Información general

1. 1. Tipo de empresa en que labora: \*

*Marca solo un óvalo.*

- Pública (1)
- Privada (2)
- Otro: \_\_\_\_\_

2. 2. Seleccione su horario laboral: \*

*Marca solo un óvalo.*

- Vespertino (1)
- Diurno (2)
- Nocturno (3)
- Mixto (4)

13/8/24, 9:17 p.m.

Cuestionario A1. Cuestionario de percepción sobre cursos de capacitación

3. 3. Seleccione el puesto que considera que mejor se adapta a su desempeño: \*

*Marca solo un óvalo.*

- Asistente administrativo(a) (1)
- Secretario(a) de gerencia, dirección ejecutiva o departamento (2)
- Asistente de oficina (3)
- Talento humano (4)
- Otro: \_\_\_\_\_

#### **Información específica**

4. 4. Seleccione el tipo de aprendizaje con que más se identifica: \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Visual (aprender a través de la percepción visual, ejemplos: imágenes, videos, gráficos, etc.) (1)
- Auditivo (aprender mediante la escucha activa) (2)
- Kinestésico (aprender haciendo y a través del movimiento) (3)

5. 5. ¿Qué entiende por normas de etiqueta y protocolo empresarial? \*

---

---

---

---

---

13/8/24, 9:17 p.m.

Cuestionario A1. Cuestionario de percepción sobre cursos de capacitación

6. 6. Seleccione la modalidad de su preferencia para un curso o capacitación: \*

*Marca solo un óvalo.*

- Virtual (1)  
 Presencial (2)  
 Mixto (algunas clases virtuales y otras presenciales) (3)

7. 7. ¿Cuánto tiempo dedicaría por semana a un curso o capacitación? \*

\_\_\_\_\_

8. 8. Si usted tuviera interés en llevar un curso de capacitación de forma presencial seleccione \* en qué ubicación prefiere que se desarrolle:

*Marca solo un óvalo.*

- Universidad Nacional de Costa Rica (1)  
 La empresa donde usted labora (2)  
 Otro: \_\_\_\_\_

9. 9. De acuerdo a la siguiente escala seleccione el nivel de interés en un curso o capacitación \* sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial, donde 5 es muy interesado(a) y 1 es poco interesado(a)

*Marca solo un óvalo.*

- 1   2   3   4   5  
Poco      Muy interesado(a)

13/8/24, 9:17 p.m.

Cuestionario A1. Cuestionario de percepción sobre cursos de capacitación

10. 10. De acuerdo con el nivel de interés seleccionado en la pregunta anterior ¿Qué le gustaría lograr al finalizar el curso o capacitación? \*

---

---

---

---

---

11. 11. Seleccione las metodologías de aprendizaje que prefiere: \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Trabajos cooperativos (1)
- Trabajo individual (2)
- Competencias (desarrollo de habilidades y conocimientos para responder a necesidades reales) (3)
- Basado en problemas (4)
- Aula invertida (estudio independiente y al llegar al aula se discute lo aprendido y se ejecutan actividades) (5)

12. 12. Seleccione el tipo de evaluación que prefiere: \*

*Marca solo un óvalo.*

- Autoevaluación (1)
- Coevaluación (evaluación entre compañeros) (2)
- Evaluación magistral (únicamente el docente) (3)

13/8/24, 9:17 p.m.

Cuestionario A1. Cuestionario de percepción sobre cursos de capacitación

13. 13. ¿Cuál es su percepción al respecto del siguiente listado de temas? \*

- Etiqueta
- Protocolo
- Protocolo empresarial
- Protocolo como individuo
- Protocolo con equipo de trabajo
- Protocolo con el cliente
- Etiqueta empresarial
- Imagen empresarial
- Protocolo diplomático
- Normas del ceremonial Estado costarricense
- Etiqueta en mesa
- Netiqueta
- Etiqueta en la oficina

---

---

---

---

---

13/8/24, 9:17 p.m.

Cuestionario A1. Cuestionario de percepción sobre cursos de capacitación

14. 14. Del siguiente listado ¿Cuáles de esos temas le interesaría aprender en un curso o capacitación? \*

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy interesado(a) (4)	Interesado(a) (3)	Poco interesado(a) (2)	Nada interesado(a) (1)
<b>Etiqueta</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Protocolo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Protocolo empresarial</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Protocolo como individuo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Protocolo con equipo de trabajo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Protocolo con el cliente</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Etiqueta empresarial</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Imagen empresarial</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Protocolo diplomático</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Normas del ceremonial Estado costarricense</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Etiqueta en mesa</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Netimeta

<https://docs.google.com/forms/d/1EjeKTP LZTXLmy8ccJSO93-MqpDtlZtPYgoAKave56Sk/edit>

6/10



13/8/24, 9:17 p.m.

Cuestionario A1. Cuestionario de percepción sobre cursos de capacitación

16. De los siguientes recursos didácticos ¿Cuáles le gustaría utilizar con mayor frecuencia \* en un curso o capacitación?

Marca solo un óvalo por fila.

	Siempre (4)	Casi siempre (3)	Pocas veces (2)	Nunca (1)
<b>Pizarra tradicional</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Juegos físicos</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Juegos en plataformas virtuales</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Estudios de casos</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Presentaciones</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Guías de trabajo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Demostraciones en un contexto real</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Además de los recursos mencionados en la pregunta anterior, ¿Cuáles otros recursos didácticos le gustaría agregar? \*

---



---



---



---



---

13/8/24, 9:17 p.m.

Cuestionario A1. Cuestionario de percepción sobre cursos de capacitación

Muchas gracias por su colaboración.

---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

## **Anexo 4**

### *Guía de entrevista semiestructurada para expertos*

Universidad Nacional

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Secretariado Profesional

Carrera Educación Comercial

Proyecto final de graduación

Investigadoras: Bach. Polette Agüero Gómez, Bach. Stefany Chávez Palacios y Bach. Jeniffer Elizondo Corrales.

### **B1. Guía de entrevista semiestructurada para expertos**

El objetivo de esta entrevista es conocer sobre elementos curriculares, didácticos y pedagógicos para la elaboración de una propuesta didáctica por competencias para un curso o capacitación en el contexto de Educación Continua. La participación en esta entrevista es de carácter voluntario, los datos son de uso confidencial y serán tratados de forma anónima y la información será utilizada exclusivamente para fines académicos relacionados con el proyecto final de graduación. Su ayuda será de gran beneficio para llevar a cabo nuestro proyecto, por lo que agradeceremos su colaboración.

Preguntas generadoras

#### **Factores didácticos-pedagógicos**

1. ¿Cómo visualiza un curso de Etiqueta y Protocolo en el contexto de la Educación Continua según las demandas actuales?
2. ¿Cómo sugiere que se desarrolle la mediación pedagógica (forma en que el docente interviene en el proceso de enseñanza y aprendizaje) en un curso de etiqueta y protocolo?
3. ¿Cuáles estrategias metodológicas (conjunto de acciones y actividades para lograr los propósitos educativos y alcanzar las competencias establecidas) se pueden implementar en el desarrollo de un curso o capacitación sobre etiqueta y protocolo empresarial?
4. ¿Cuál considera que es el modelo pedagógico (representaciones de las relaciones que predominan en el acto de enseñar, responden el para qué, cuándo, con qué, el qué y cómo enseñar) idóneo para un curso sobre etiqueta y protocolo empresarial?
5. ¿Cuál o cuáles teorías del aprendizaje (ejemplos: conductismo, humanismo, constructivismo, aprendizaje significativo, cognitivismo, etc.) recomendaría para un curso o capacitación de etiqueta o protocolo empresarial?

### **Elementos curriculares**

6. Desde su experiencia: ¿Cuántas horas (sincrónicas o asincrónicas) semanales considera pertinente para un curso de Educación Continua?
7. ¿Bajo qué modalidad (presencial, virtual o mixto) es recomendable ofertar un curso de Educación Continua sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial?
8. ¿Cuáles son los elementos esenciales que deben incluirse en una propuesta didáctica para garantizar su efectividad en el ámbito educativo?
9. ¿Cuáles ejes temáticos considera que son los más oportunos y relevantes en etiqueta y protocolo empresarial?
10. ¿Cuáles referencias bibliográficas recomendaría para abarcar los contenidos propuestos?
11. ¿Cuáles competencias disciplinares considera que son idóneas para desarrollarse en un curso sobre etiqueta y protocolo empresarial? Al tomar en cuenta temas como: Etiqueta, etiqueta en mesa y empresarial, netiqueta, protocolo; empresarial, como individuo, con equipo de trabajo, con el cliente y diplomático, imagen empresarial y normas del Ceremonial Estado Costarricense.

### **Unidad didáctica por competencias**

12. ¿Cuáles competencias genéricas (son habilidades en contextos profesionales que tienen las personas, quienes logran sentirse adaptados en un ambiente) considera que son las más idóneas para desarrollarse en un curso sobre etiqueta y protocolo empresarial?
13. ¿Qué considera indispensable en la descripción de una propuesta didáctica sobre un curso de normas de etiqueta y protocolo empresarial?
14. ¿Cuáles metodologías (actividades, estrategias y técnicas) considera que son apropiadas para desarrollar los ejes temáticos sobre etiqueta y protocolo empresarial?
15. ¿Qué tipos de evaluación sugiere para un curso o capacitación sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial?
16. ¿Cuáles recursos, materiales o propuestas didácticos, físicos y digitales, considera que son los más apropiados para desarrollar los ejes temáticos sobre etiqueta y protocolo empresarial?

Muchas gracias por su colaboración.

## **Anexo 5**

### *Guía de entrevista semiestructurada autoridades ESP y responsable AA*

Universidad Nacional  
 Facultad de Ciencias Sociales  
 Escuela de Secretariado Profesional  
 Carrera Educación Comercial  
 Proyecto final de graduación  
 Investigadoras: Bach. Polette Agüero Gómez, Bach. Stefany Chávez Palacios y Bach. Jeniffer Elizondo Corrales.

### **B2. Guía de entrevista semiestructurada autoridades de Escuela de Secretariado Profesional y responsable de la actividad académica**

Esta entrevista tiene como objetivo identificar sobre los elementos curriculares para la formulación de una propuesta didáctica para cursos de Educación Continua, para el proyecto titulado Propuesta didáctica por competencias para el curso de Educación Continua sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial en el contexto de la Actividad Académica código 0771-11 de la Escuela de Secretariado Profesional, año 2023. La participación en esta entrevista es voluntaria; los datos se utilizarán de forma anónima y la información se utilizará exclusivamente con fines académicos del proyecto final de graduación. Su ayuda será de gran beneficio para llevar a cabo nuestro proyecto, por lo que agradeceremos su colaboración.

Preguntas generadoras

#### **Elementos curriculares**

1. ¿Cuál es la inversión monetaria aproximada por participante en un curso de capacitación de Educación Continua sobre etiqueta y protocolo en la gestión de la oficina que ofrece la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional?
2. ¿Cuál es la cantidad máxima de personas por grupo que se admiten en un curso de capacitación de Educación Continua sobre etiqueta y protocolo en la gestión de la oficina?
3. ¿A qué tipo de población oferta la Escuela de Secretariado Profesional el curso sobre capacitación de etiqueta y protocolo en la gestión de la oficina?
4. ¿Con qué frecuencia se imparte este curso sobre etiqueta y protocolo en la gestión de la oficina?
5. ¿Considera que el tema de etiqueta y protocolo es relevante para la población meta a la que actualmente se oferta el curso? ¿Por qué?
6. ¿Con cuáles insumos materiales cuentan actualmente para desarrollar el curso?

7. ¿Bajo qué modalidad (sincrónico, asincrónico, combinación de ambas, etc.) es más recomendable ofertar un curso de Educación Continua sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial?
8. ¿Cuántas horas semanales considera pertinentes para impartir un curso de Educación Continua?
9. ¿Cuánto tiempo (lecciones) sería prudente la duración del curso? y ¿Cuánto tiempo por clase se puede dedicar a estudio sincrónico, trabajo independiente o trabajo autónomo, etc.?
10. ¿Cuáles son los medios por los que se puede publicitar este curso?
11. ¿Sugiere que el curso sea impartido en la Universidad Nacional o en la empresa que lo contrata? ¿Por qué?
12. ¿Cómo se podría certificar un curso de normas de etiqueta y protocolo empresarial por participación o aprovechamiento? y ¿Cómo se realiza el proceso para los certificados?

Muchas gracias por su colaboración.

## **Anexo 6**

### *Guía de entrevista semiestructurada para docentes que impartieron el curso*

Universidad Nacional  
 Facultad de Ciencias Sociales  
 Escuela de Secretariado Profesional  
 Carrera Educación Comercial  
 Proyecto final de graduación  
 Investigadoras: Bach. Polette Agüero Gómez, Bach. Stefany Chávez Palacios y Bach. Jeniffer Elizondo Corrales.

### **B3. Guía de entrevista semiestructurada para docentes que han impartido cursos de servicio en la Escuela de Secretariado Profesional**

El objetivo de esta entrevista es conocer sobre algunos aspectos generales de los cursos del área de Educación Continua impartidos en la Escuela de Secretariado Profesional que servirán de insumo para el diseño de una propuesta didáctica por competencias. La participación en esta entrevista es voluntaria, los datos serán de forma anónima y la información será utilizada exclusivamente para fines educativos del proyecto final de graduación. Su ayuda será de gran beneficio para llevar a cabo nuestro proyecto, por lo que agradeceremos su colaboración.

Preguntas generadoras

#### **Elementos curriculares**

1. ¿Cuáles características considera usted que tiene la población que llevan los cursos de servicio o capacitación?
2. ¿Cuál es la cantidad máxima de personas por grupo que recomienda para que un docente pueda desarrollar un curso de capacitación?
3. ¿A qué tipo de población oferta la Escuela de Secretariado Profesional los cursos de servicios?
4. ¿Con cuáles insumos materiales cuenta la Escuela de Secretariado Profesional actualmente para desarrollar los cursos de servicio?
5. ¿Cuánta cantidad de horas semanales considera pertinente para un curso de Educación Continua (venta de servicio)?
6. ¿Considera importante promover cursos de servicio en el área secretarial y/o administración de oficinas y por qué?
7. ¿Cuáles son las habilidades y actitudes que debería tener una persona del área secretarial o Administración de Oficinas?
8. ¿En qué modalidad recomienda usted ofertar cursos de servicio?

### **Factores didácticos-pedagógicos**

9. ¿Cuál metodología considera que favorece al aprendizaje en un curso de servicio o capacitación?
10. ¿Usualmente cuáles son las estrategias de evaluación que se utilizan en cursos de Educación Continua (venta de servicio)?
11. ¿Cómo considera que debe ser la mediación pedagógica en cursos de servicio?
12. ¿Cuál o cuáles teorías del aprendizaje (ejemplos: conductismo, humanismo, constructivismo, aprendizaje significativo, cognitivismo, etc.) recomendaría para un curso o capacitación de etiqueta o protocolo empresarial?
13. ¿Cuáles competencias disciplinares considera que son las más idóneas para desarrollarse en un curso sobre etiqueta y protocolo empresarial?
14. ¿Qué recomendaciones sugiere para planificar un curso sobre etiqueta y protocolo empresarial para educación continua (venta de servicio) en la Escuela de Secretariado Profesional?

Muchas gracias por su colaboración.

**Anexo 7**

*Matriz sobre factores didácticos pedagógicos*

<b>Matriz de análisis documental de los factores didácticos pedagógicos de un programa de curso</b>					
	<b>Rol de docente y estudiante</b>	<b>Estrategia de enseñanza y aprendizaje</b>	<b>Conectividad y tiempo</b>	<b>Contexto de aplicación de saberes</b>	<b>Materiales didácticos (objetos)</b>
<b>Programa de Etiqueta y Protocolo en la gestión de la oficina del área de Educación Continua de la ESP</b>					
<b>Programa optativo de Etiqueta y Protocolo de la ERRII</b>					

**Anexo 8**

*Matriz sobre los elementos curriculares*

<b>Matriz de análisis documental de los elementos curriculares de un programa de curso</b>							
	<b>Encabezado</b>	<b>Descripción del curso</b>	<b>Modelo de programación didáctica, modelo curricular, modelo de planificación, objetivos, competencias, preguntas generadora o resultados de aprendizaje</b>	<b>Ejes temáticos, contenidos o aprendizajes integrales</b>	<b>Estrategias Metodológicas</b>	<b>Estrategia de evaluación</b>	<b>Recursos bibliográficos</b>
	<b>Programa de Etiqueta y Protocolo en la gestión de la oficina del área de Educación Continua de la ESP</b>						
	<b>Programa optativo de Etiqueta y Protocolo de la ERRH</b>						

## **Anexo 9**

*Enlace concreción de la muestra o población.*

[Población y muestra encuesta/cuestionario](#)

## **Anexo 10**

### *Diagnóstico propuesta final*

#### **Diagnóstico de curso Normas de Etiqueta y Protocolo Empresarial**

##### **A. Datos personales**

**Nombre:**

**Lugar de residencia:**

**Puesto que desempeña:**

##### **B. Conocimientos previos**

1. ¿Cuál es su experiencia previa con temas de etiqueta y protocolo en el ámbito profesional?
2. Cite situaciones en las que considera que el conocimiento de etiqueta y protocolo podría haberle sido de gran ayuda.
3. Mencione su conocimiento en relación con estos temas:
  - Protocolo con el cliente:
  - Etiqueta y protocolo empresarial:
  - Imagen Empresarial:
  - Netiqueta:
  - Etiqueta en la mesa:

##### **C. Accesibilidad**

4. ¿Qué dispositivo utiliza para conectarse a las clases?
  - Computadora
  - Tablet
  - Celular
5. ¿Cómo describirían su conexión a internet?
  - Buena
  - Mala
  - Estable

##### **D. Tipo de aprendizaje**

6. ¿Prefiere aprender de manera visual, auditiva o práctica? Justifique su respuesta mediante ejemplos.

##### **E. Otros datos**

7. ¿Existe algún factor externo (horario de trabajo, conexión a internet, responsabilidades personales, entre otros) que pueda influir en su capacidad para dedicar tiempo al curso?
8. ¿Cuál es su principal motivación respecto a este curso? ¿Qué espera lograr al finalizarlo?
9. ¿Existe alguna situación que le gustaría comentar a la persona docente para apoyarle mejor en clase?