



M

E

M

O

R

II Congreso Nacional en A Educación Comercial

*Sociedad, Educación, Tecnología y Desarrollo:
“Un reto para la educación comercial”*

26, 27 y 28 de noviembre de 2008

Campus Omar Dengo, Heredia

II Congreso Nacional en Educación Comercial
Sociedad, Educación, Tecnología y Desarrollo:
“Un reto para la educación comercial”

***Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Secretariado Profesional***

Memoria

II Congreso Nacional en Educación Comercial
Sociedad, Educación, Tecnología y Desarrollo
“Un reto para la educación comercial”

26, 27 y 28 de noviembre de 2008

Escuela de Secretariado Profesional

Dirección Administrativa Escuela de Secretariado Profesional

MSc. Margarita Vargas Calvo	Directora
MED. Herminia Ramírez Alfaro	Subdirectora
MBA. Marly Alfaro Salas	Profesional Ejecutiva
Lic. Ana Lorena Campos Varela	Técnico General en Servicios Paracadémicos
Br. Niza Zúñiga Gómez	Técnico Asistencial en Servicios Administrativos
Lic. David Carazo Chávez	Técnico Auxiliar en Servicios Administrativos

Comisión Editora

MSc. Margarita Vargas Calvo
MEd. Herminia Ramírez Alfaro
MSc. Ana María Fournier Vargas
Lic. María Eugenia Ugalde Villalobos
Lic. Ana Lorena Campos Varela
Lic. Patricia Arce Rojas

CONTENIDO

Comisión Organizadora	7
Presentación	9
Discurso Inaugural	11
Máster Margarita Vargas Calvo	
Conferencia Inaugural	
Globalización: Educación Comercial y las demandas de la sociedad	15
Dr. Carlos Murillo Rodríguez	
Estrategias metodológicas para la enseñanza en el área comercial...	32
Máster José Luis Alfaro Ávila	
Máster Geovanny Zúñiga Valverde	
Conversatorio académico: Investigaciones en Educación comercial	45
Proyecto Redes de interconexión conectadas	46
MEd. Chistopher Rodríguez	
MEd. Jonnathan Lanzas	
MEd. Carlomagno González	
Acceso a personas con discapacidad visual o auditiva a la Educación comercial.....	48
Lic. Ana Lorena Campos Varela	
Lic. Marianela Cartín Salas	
Guía metodológica para el aprendizaje significativo de la Unidad de estudio Legislación Laboral	64
Lic. Ana Patricia Ángulo Zamora	
Lic. Silvia Marchena Peralta	
Virtualidad en la Educación Comercial.....	76
Máster Leda Coronado	

Globalización, la IED y el capital humano costarricense	90
Máster Sandro Zolezzi	
Recursos, técnica y metodología para la enseñanza del inglés en el modelo educativo de la enseñanza comercial	111
MEd. Carolina España Chavarría	
Recursos de aprendizaje para fortalecer el proceso de la enseñanza comercial	123
MEd. Dinia Fallas Espinoza	
Conclusión	134

Comisión Organizadora

Margarita Vargas Calvo	Coordinadora
Herminia Ramírez Alfaro	Coordinadora
Ana Lorena Campos Varela	Coordinadora
Patricia Arce Rojas	Coordinadora

Comisión Apoyo Logístico

Yendry Chacón Chávez
Ana María Fournier Vargas
Martha Matamoros Blanco
Carlos Ulate González
Maritza Ulate García
Gloriana Sánchez Alvarado
Ingrid Sánchez Alvarado

Comisión de Finanzas

Ana Lorena Campos Varela
Herminia Ramírez Alfaro

Comisión de Prensa e Información

María Eugenia Ugalde Villalobos
Digna Hernández Jiménez
Ana Isabel Hidalgo Barahona
Yolanda Jiménez Ramírez

Comisión de Protocolo

Isabel Araya Muñoz
Yendry Chacón Chávez
Loreta Chávez Gutiérrez
Gloriana Sánchez Alvarado
Katty Varela Córdoba

Comisión de Apoyo Estudiantil

Ivania Alvarado Hernández
María Elena Cantillo Azofeifa
Fabián Mora López
Dania Murillo Villalobos
Grettel Rivera González
Lizette Rojas Campos
Juan Segura Corrales
José Ángel Toruño Ramírez
Elvira Zárate Alvarado

PRESENTACION

Como parte del proceso de evolución experimentado en Costa Rica en las décadas de los 70's y 80's, durante los gobiernos de los presidentes José Figueres Ferrer, Daniel Oduber y Luis Alberto Monge Álvarez surgieron algunas universidades que vendrían a fortalecer el proceso educativo a nivel superior. Durante esa época se liberaron gran parte de las restricciones legales que impedían la aparición de instituciones de educación superior privada.

Producto de los procesos de transformación social, en 1973 nace, durante la administración del entonces Presidente de la República, Don José Figueres Ferrer, la Universidad Nacional. Su estructura organizativa se conformó de 14 unidades académicas, incluida la Escuela de Secretariado Profesional.

Desde su creación hasta la fecha, la unidad académica ha contribuido significativamente con el desarrollo del país, por medio de la incorporación al sector productivo nacional y de docencia, con profesionales de calidad reconocida. Lo anterior ha sido posible gracias a un currículo basado en las exigencias del entorno social y productivo, fortalecido por el compromiso y el interés permanente de sus autoridades, de responder de manera proactiva ante los retos de la sociedad.

La transformación social y económica del presente milenio, conlleva que el currículo desarrollado en las aulas sea dinámico, flexible, revestido de temas de actualidad, pero; además, que responda a las expectativas que el mismo entorno, llámese social, económico o productivo, exige de los profesionales que surjan de las aulas.

Consciente de lo anterior, la Escuela de Secretariado Profesional identificada con las necesidades de una sociedad en constante transformación, ha escogido con esmero cada temática del II Congreso Nacional en Educación Comercial, con el propósito de desarrollar espacios de formación e intercambio de experiencias y conocimientos que enriquezcan el proceso formativo y que a su vez contribuyan a crear conciencia de la importancia del rol formador que desarrolla un

docente en el aula. Pero el propósito va más allá del mismo conocimiento y es el deseo de la unidad académica de ser protagonistas activos en el proceso de: enriquecimiento intelectual, sensibilidad y capacidad de apreciación del quehacer docente hacia su labor, así como de estimular el compartir las propias vivencias.

Es un compromiso permanente de la Escuela de Secretariado Profesional que la vivencia iniciada durante esta actividad, con los temas seleccionados para el II Congreso Nacional en Educación Comercial, contribuya con el docente a repensar los objetivos del quehacer, desde una óptica de aprender a disfrutar día con día de la responsabilidad asumida en las aulas en la construcción del conocimiento de sus estudiantes.

Es a partir de lo anterior, que la Escuela de Secretariado Profesional consciente de la necesidad de ofrecer capacitación continua hacia el gremio de educación comercial, recopila en este documento los artículos desarrollados por los expositores del II Congreso Nacional en Educación Comercial, con el fin de que el mismo pueda ser consultado y ¿por qué no? contribuir desde sus páginas a aprender a reconstruir lo edificado para mejorarlo continuamente.

Lic. Patricia Arce Rojas

DISCURSO INAUGURAL

MSc. Margarita Vargas Calvo

Buenos días, señor Olman Segura, rector de la Universidad Nacional, señor Carlos Buezo, vicedecano, Facultad de Ciencias Sociales, master Herminia Ramírez Alfaro, subdirectora de la Escuela de Secretariado Profesional, estimadas exdirectoras, directores y directoras de la Facultad de Ciencias Sociales, profesoras, profesores, estudiantes de la carrera de educación comercial, bienvenidos a este II Congreso Nacional en Educación Comercial.

Quisiera iniciar con unas palabras de la escritora Yaneris Cortés que dice:

“Aprender es darse la oportunidad todos los días de adquirir una nueva visión de las cosas, de ver el mundo desde otra óptica, de desaprender lo aprendido y asimilar lo novedoso. Es señal de humildad y es disponibilidad para vivir. Es aceptar que tenemos limitaciones y muchas cosas por conocer.”

Estamos reunidos una vez más en esta mañana, para vivir una experiencia que pueda producir los mejores resultados a favor de este número de educandos que nos visitan hoy, que esperan el aporte de la Escuela de Secretariado Profesional para el mejoramiento de sus vidas. Estamos aquí para aportar nuestro conocimiento y nuestra experiencia, para aprender con una actitud abierta, de todos y cada uno de los congresistas.

Nunca antes en la historia de la Educación Comercial y en general, fue tan necesario visualizar al ser humano en su capacidad total e integral. Tampoco en los tiempos pasados fue tan vehemente la necesidad de contextualizar la educación desde los enfoques humanístico, crítico, competitivo y universal.

Ante una realidad de globalización y de imperante sobrevivencia a las dificultades propias de un mundo, cada vez más complejo y cambiante; pero, más abundante en opciones, oportunidades, deberes y derechos; los hombres y las mujeres de hoy, acreedores, a la máxima libertad, deben tener derecho, a una educación total, que no solo potencie al máximo su capacidad de desempeño, sino que lo faculte para enfrentar con convicción, energía y visión el gran reto que le

significa el disfrute pleno por ser los mejores en su quehacer, los mejores profesionales en su campo de acción.

La educación debe esforzarse cada día por identificar la capacidad del hombre y de la mujer en sus fortalezas y debilidades, para estimularla, para apoyarla y para acrecentarla, porque de esto depende un acertado desarrollo de nuestra sociedad.

Dentro de este principio, los educadores tenemos una cuota alta en el reto enunciado. Para ello, tenemos la indiscutible obligación de encontrar nuevas formas, respaldos y orientaciones que nos conduzcan verdaderamente al cumplimiento de los objetivos de nuestra función. Nos obligamos a innovar porque la innovación es la base del cambio; las demandas y directrices actuales exigen cambio.

Acompañar a la gente en su desarrollo integral es misión sublime del educador y lo hacemos inclusivo en nuestra función en la Escuela de Secretariado Profesional de la UNA, esto implica una entrega de nuestra capacidad y un apoyo continuo, la voluntad de todas y todos ustedes de desprenderse de sus situaciones personales para estar aquí, en forma comprometida y en busca de ser mejores cada día.

Estimados y estimadas congresistas, eso es lo que esperamos se lleven de esta actividad, la esperanza de obtener nuevos aportes, nuevas reflexiones a su quehacer educativo.

Este II Congreso Nacional "*Sociedad, Educación, Tecnología y Desarrollo: Un reto para la educación comercial*", constituye entonces, un espacio de reflexión, un encuentro, que nos va a permitir compartir experiencias, innovar y estimular el pensamiento creativo con miras a incrementar y mejorar la práctica educativa.

Hemos escogido con gran responsabilidad para este encuentro diferentes temáticas educativas, con la idea de lograr cambios de actitudes, de prácticas, en todos los que compartimos el sistema educativo para proporcionar una adecuada atención en la educación técnica nacional y por ende la educación comercial,

desde sus intereses, sus necesidades y sus motivaciones para permanecer en este evento.

La Escuela de Secretariado Profesional de la UNA, se siente hoy muy complacida de recibirlos en esta sede, con las puertas abiertas en nuestra unidad académica que, hoy y siempre estarán al servicio de ustedes.

Agradecemos la contribución de los reconocidos profesionales nacionales e internacionales a cuyo cargo estará el desarrollo de las conferencias y los talleres pedagógicos. A las entidades copatrocinadoras que en un acto de concurrencia y de confianza respaldaron la iniciativa de esta Universidad; a los integrantes del comité organizador licenciadas Patricia Arce Rojas, Ana Lorena Campos Varela, Yolanda Jiménez, a los estudiantes y a los y las funcionarias de la Escuela, que en forma desprendida colaboran desde hace varios meses ofreciendo su tiempo y esfuerzo para la concreción del evento.

En una forma particular y especial mi agradecimiento a Dios por permitirnos estar aquí y cumplir con nuestra misión como Unidad Académica; y a ustedes nuevamente, quienes hoy invierten ilusiones, tiempo, dinero para participar de un evento pensado para gente innovadora y desafiante.

Agradezco a las autoridades de la Universidad Nacional, de la Facultad de Ciencias Sociales, el agradecimiento por el respaldo recibido y a todos ustedes, en mi calidad de directora de la Escuela de Secretariado Profesional, mi afectuoso saludo y regocijo por este encuentro.

Finalizo mi intervención haciendo la siguiente reflexión de Eleanor Roosevelt :

“El sentido que se tiene del deber y de la entrega, es el alma de la educación. Un educador consciente debe comprender que su servicio tiene que ser generoso y totalmente desinteresado. Lo que exige la educación es meritorio. Únicamente los generosos son capaces de entenderlo y en consecuencia vivirlo. Debe entregarse sin miedo a la formación y esto debe hacerlo por amor y con amor, que es lo que da sentido a su misión.

No os preocupéis tanto de saber cómo hay que hacer las cosas, sino de hacerlas lo mejor que sabéis.

La pureza de intención debe ser un condicionante de la vocación docente. Cualquier otro trabajo puede aceptar limitaciones, la educación exige una entrega total y desinteresada. Si únicamente cuenta con sus fuerzas, el educador no conseguirá gran cosa. Hay que contar en todo momento con la ayuda de Dios. El maestro que no posee la virtud de la generosidad podrá ser un buen instructor, un excelente profesor; pero nunca llegará a ser un educador entregado en cuerpo y alma a sus alumnos para los que no busca sino el bien y de los que no espera más recompensa que su bien. La recompensa del verdadero educador está en el gozo de haber hecho todo lo posible por el bien de sus alumnos.” Muchas gracias.

**GLOBALIZACIÓN, EDUCACIÓN COMERCIAL Y LAS DEMANDAS
DE LA SOCIEDAD**

GLOBALIZACIÓN, EDUCACIÓN COMERCIAL Y LAS DEMANDAS DE LA SOCIEDAD

Dr. Carlos Murillo R.

Introducción

El problema del desarrollo económico ha sido una preocupación constante para los economistas y los científicos sociales en general. ¿Por qué unos países se desarrollan y otros no? ¿Por qué se aumenta la brecha entre los países ricos y pobres? ¿Qué determina el crecimiento económico? Las respuestas a estas preguntas han sido variadas y el consenso sobre ellas ha sido difícil de alcanzar. Esto no ha sido necesariamente porque las respuestas sean erróneas, porque aunque ha habido algunas, el problema es más bien que las respuestas se han dado de manera incompleta.

En ocasiones se ha dicho que es la inversión en recurso humano el camino al desarrollo, en otras se apunta a la inversión como la variable clave por excelencia para explicar el crecimiento económico, en otras ocasiones se ha apelado a la industrialización y, recientemente, a las exportaciones y el comercio. Pero el resultado ha sido que muy pocos países en desarrollo han logrado dar un salto sustantivo a pesa de que han implementado estas estrategias que por lo general vienen avaladas y apoyadas financieramente por agencias u organismos internacionales. En muchas ocasiones estas estrategias y los modelos que las respaldan, por querer ser entendibles y buscar la causa del problema, pecan de simplistas. Una sola variable no podría explicar o ser la causa o el motor del desarrollo, evidentemente se trata de un grupo de variables en las cuales algunas pueden ser claves en el proceso.

El problema se complica aún más cuando vemos que el crecimiento no sólo puede estar determinado por variables de naturaleza económica, sino también, por otros factores políticos, sociales e inclusive culturales. Pero ahí no termina todo, sino que además la institucionalidad y el sistema nacional de aprendizaje de una economía también se convierten en actores en este juego. En aras de dar una explicación de porqué, en general, estas recetas no han sido efectivas, se ha argumentado que éstas no han sido adecuadamente implementadas y que a

medias son tan malas como si no se hubieran implementado. No obstante, en mayor o menor medida esto siempre sucede y afecta a cualquier estrategia que se quiera implementar.

El tema es que a la hora de implementar una estrategia se debe conocer la economía o sociedad en donde se va a implementar. Una buena parte de los problemas con estas recetas es que no consideran la institucionalidad, cultura, desarrollo del mercado y otras variables que son determinantes para una implementación exitosa. Deben hacerse las adecuaciones para cada caso. Una enseñanza muy importante que nos dejan estas teorías del desarrollo y las estrategias que de ellas se derivan es que no es suficiente con el *qué* sino que el *cómo* es igual o más importante. Los procesos de industrialización en América Latina en el pasado y la apertura comercial de hoy en día nos recuerdan esta lección.

Capacidad de aprendizaje del país

Este problema de implementación nos lleva a considerar las características de la sociedad o economía en donde se va a implementar la estrategia. No todas las sociedades son iguales. La literatura sobre innovación ha apuntado a las distintas capacidades de las economías para aprender o absorber nuevos conocimientos que redunden en mejoras en competitividad o calidad de vida de estas sociedades. El concepto que se ha acuñado es el de sistemas nacionales de innovación, que apunta a la capacidad de aprendizaje de esa economía y que no es otra cosa que la forma en que las sociedades o economías incorporan nuevos conocimientos a sus procesos. No todos aprendemos igual, ni con la misma velocidad. El conocer estos sistemas nacionales de innovación ayuda a comprender esa capacidad de cambio y crear condiciones para mejorar la capacidad de cambio y crear condiciones para mejorar la capacidad de aprender.

Los nuevos enfoques han conducido a una redefinición de la concepción tradicional del proceso de innovación en donde se partía de una concepción lineal de las etapas: investigación, desarrollo, producción y mercadeo. La concepción

moderna parte de que la innovación puede ramificarse desde muchas fuentes y asumir muchas formas, tales como mejoras incrementales de productos existentes, mejoras radicales hacia nuevos productos, aplicaciones de tecnologías a nuevos mercados y usos de nueva tecnología para servir mercados existentes. Y el proceso no es de naturaleza lineal.

El país ha realizado un esfuerzo importante en el campo comercial, pero si éste no viene acompañado de políticas que promuevan la innovación, difícilmente el cambio tendrá repercusiones significativas en la productividad y en una mayor creación de valor agregado. Un buen ejemplo es México, cuyo aumento en productividad viene asociado a la baja de aranceles, importaciones e inversión extranjera; sin embargo, su actividad innovadora no ha sido suficiente para acercarse a las productividades de otros países como Corea. El aumento de las exportaciones por sí solo no lleva necesariamente a una trayectoria de aprendizaje sostenida. La capacidad nacional de aprendizaje es la clave para maximizar las ganancias potenciales del comercio.

Si vemos los componentes del sistema nacional de innovación del país, podemos concluir que éstos no funcionan adecuadamente. Por ejemplo, el sistema financiero no está desarrollado de forma tal que contemple fondos de capital de riesgo para procesos de Investigación y Desarrollo (I&D) o de innovación, en los cuales encontramos incertidumbre sobre los resultados finales del proceso. Se invierte una fracción muy pequeña del producto interno bruto generado en el país para canalizarlo en procesos de innovación ¹. El sistema educativo presenta debilidades en su canalización de estudiantes hacia esquemas en los que se privilegie la innovación. Uno de los aspectos que más afecta la eficiencia del sistema nacional de innovación es la calidad de la investigación universitaria y la ausencia de encadenamientos entre centros de investigación y el sector productivo. Se deben redoblar esfuerzos para aumentar los montos destinados a Investigación y Desarrollo (I&D) y las políticas de innovación deben ligarse a créditos e incentivos asociados al sistema de innovación.

Costa Rica, al igual que México, tiene sistemas de innovación muy fraccionados, donde varios de los componentes indispensables para impulsar innovaciones a nivel nacional se han fortalecido. Sin embargo, algunos esfuerzos realizados por instituciones de investigación pública y privada han fortalecido algunos componentes de este sistema. A pesar de las debilidades y características mencionadas, es claro que en el país sí se vienen impulsando diferentes formas de innovación. Algunos tipos de innovación son de más fácil acceso, en el tanto no requieren de grandes inversiones en I&D o en recurso humano muy especializado. El sector ambiental es un buen ejemplo de esfuerzos que, aunque de forma desarticulada, sus resultados han permitido crear posibilidades para hacer cosas más complejas que permitan aprovechar mejor los recursos naturales con que se dispone.

Competitividad

Otro aspecto relacionado con la estrategia de desarrollo y la capacidad de la economía por absorber o generar nuevo conocimiento, es el tema de competitividad, sobre todo en estos tiempos de promoción del comercio y apertura comercial. ¿Cómo puede una empresa o un país ser competitivo? ¿Y cómo pueden abrirse espacios en grandes mercados, con alto valor adquisitivo y de elevados estándares de calidad? Un primer cimiento de la competitividad es la productividad; se trata de producir lo más que se pueda (tanto bienes como servicios) con lo menos posible (factores). Entre más bienes podamos producir con una determinada cantidad de factores, más productivos seremos. Cuando introducimos los precios de los factores y su dotación inicial, los precios de los bienes y servicios que estamos produciendo, y los comparamos con los precios y calidades de otros productores del mismo producto, entonces estamos hablando de competitividad.

En un mundo no globalizado, la competitividad se basaba en la dotación inicial de factores de la producción (tierra, capital, mano de obra, recursos naturales); en estos días, con la movilidad de los factores, estas dotaciones,

aunque son importantes, no son determinantes. Un país podría producir y exportar automóviles aunque no posea, por ejemplo, minas de acero, porque puede importar esos insumos y los compensa con el conocimiento (know how) y otros aspectos como transporte, etc.; que lo hacen competitivo con respecto a otros países que tienen minas de acero. Hoy día, se habla de ventajas competitivas, para incluir otros aspectos como posición geográfica, desarrollo tecnológico, educación, infraestructura y otros factores que le permiten a un país aprovechar una ventaja que ha desarrollado en forma directa o indirecta.

La competitividad no es un tema aislado que le ataña únicamente a la empresa, sino que por el contrario es un asunto de carácter sistémico y colectivo. La empresa está inmersa en una sociedad y economía determinada que tiene condiciones favorables y desfavorables; y estos aspectos afectan a la empresa. Aunque quisiera, la empresa no se puede aislar. La calidad de los servicios que recibe la empresa (agua, electricidad, carreteras, recursos humanos) va a afectar su desempeño, e inclusive se convierte en una variable importante para decidir en donde establecerse. En muchos casos la calidad y certeza del servicio es más importante que el costo mismo. Un ejemplo es Costa Rica, que tiene el costo de mano de obra más elevado de la región centroamericana y sin embargo es el país que mayor inversión extranjera directa atrae en la región. La explicación de esto es que la infraestructura de servicios que el país ofrece es más atractiva que el tema de costos.

Innovación y comercio

La promoción del comercio presenta, para economías pequeñas como la nuestra, oportunidades y retos. Oportunidades en la medida que brinda la posibilidad de acceder grandes mercados con alto valor adquisitivo como lo son la Unión Europea, los Estados Unidos o los asiáticos. Esto es bueno en la medida en que nuestro desarrollo y crecimiento no se supeditan al tamaño de nuestro mercado que, por sus dimensiones, resultaría en un cuello de botella para nuestro desarrollo. Pero igual presenta retos como son los de liberarse de una división

internacional del trabajo en donde se crean condiciones para que nos especialicemos en la producción y exportación de materias primas y bienes primarios y agrícolas con poco valor agregado.

En alguna medida por eso es que los países en desarrollo, según sus posibilidades, negocian acuerdos comerciales con socios claves para cambiar la dinámica de intercambio que, por lo general, está determinada por acuerdos preferenciales que hacen importante concesiones, pero que de alguna manera promueven una especialización como la que mencionamos anteriormente; es decir, bienes primarios y poco valor agregado. Otro rasgo que tiende a aventurarse en nuestras economías como resultado de la promoción del comercio sin que medie una estrategia de país predeterminada es la de desarrollar una estructura productiva dualista; es decir, un sector moderno que produce para la exportación y otro sector retrasado cuyo énfasis es el mercado local y presenta un rezago en productividad y uso de nuevas tecnologías.

Las demandas de la sociedad

Para una economía como la costarricense los retos del desarrollo son múltiples. Las tendencias de la globalización en todos los campos (económico, social, ambiental, político) son muy fuertes y si el país no cuenta con las condiciones adecuadas pueden direccionarlo por una ruta no deseada. Afortunadamente, el país ya cuenta con una importante inversión social realizada y un camino recorrido que le permite un cierto nivel de determinación endógena que puede hacer que las fuerzas externas trabajen a favor de los objetivos sociales y de desarrollo que el país se ha impuesto.

El proyecto Estrategia Siglo XXI llama la atención sobre tres grandes tendencias que van a determinar nuestro desarrollo económico y social, a saber:

1. Los actuales patrones de producción y consumo.
2. Los cambios demográficos que se perfilan.
3. Las disciplinas científicas y tecnológicas innovadoras que pueden plasmarse en los próximos años.

Respecto a la primera, se apunta que no se vislumbra patrones de producción y consumo sostenible, creando un círculo vicioso entre crecimiento y sostenibilidad, haciendo el primero insostenible en el largo plazo. En este tema es mucho lo que hay que hacer en invertir, si queremos mantener un nivel adecuado de calidad de vida preservando nuestros ecosistemas, que son la principal fuente de riqueza del país.

El segundo, apunta a una transición demográfica, que demandará una determinada relación entre productividad, ahorro y oferta laboral. Mayor productividad para compensar la disminución de la oferta laboral, producto de la jubilación, y mayores tasas de ahorro para paliar la capacidad de incorporar a la población en crecimiento.

La tercera tendencia apunta a que el conocimiento avanzará por rumbos zigzagueantes, transdisciplinarios, a velocidades diversas y con alguna incertidumbre. Se apunta, entre varias características, la importancia de la transdisciplinariedad y la globalización de la investigación. Aquí, tanto el sector privado como el público van a tener que invertir sumas importantes en capacitación y educación, actualizar y potenciar el recurso humano para los grandes retos que se nos avecinan. Igualmente la institucionalidad tiene que adecuarse para enfrentar los nuevos retos tecnológicos y científicos. No se trata de ser bueno en todo, pero sí de profundizar en ciertos nichos que le permitan al país generar un alto valor agregado.

¿Cómo nos estamos preparando para enfrentar estos cambios? ¿Cuál es la estrategia país de largo plazo? A pesar de su pequeñez territorial, Costa Rica ha dado muestras de ser un país grande en visión y aspiración. Se encuentra entre los primeros países en América latina en cuanto a democracia, desarrollo humano, educación, protección del ambiente y apertura comercial. El país ha sido capaz de caminar por una ruta única y sui generis en su desarrollo. Los pilares que han caracterizado este desarrollo son: la educación como principal instrumento de movilidad social; una inversión social importante, impulsada por un estado benefactor que ha cohesionado e incluido a la población en el desarrollo nacional;

un fuerte estado de derecho, que ha fomentado un respeto por las instituciones y promovido el dialogo como medio de resolver los conflictos; un fortalecimiento del régimen democrático como pocos países en desarrollo; y un respeto por la naturaleza, que ha enriquecido su belleza e imagen al mundo.

Sin embargo, estos logros se ven hoy día amenazados por eventos externos e internos que demandan del país sus mejores capacidades y valores para salir bien librados. Entre estas amenazas podemos mencionar la desigualdad y la exclusión social. A pesar de que la pobreza extrema se ha mantenido en niveles razonables (entre un 16.5% y un 20%) el desarrollo urbano y en aumento de la desigualdad entre los que más tienen y los que menos tienen, promueve el desasosiego social, que entre otras formas se manifiesta como aumento de la delincuencia e inseguridad ciudadana, además de una falta de credibilidad en las instituciones y el estado de derecho. Otro de los problemas a que se enfrenta el país es la ingobernabilidad que surge de la rigidez e inflexibilidad institucional. La solución a los problemas nacionales tiene que pasar por una interminable tramitología burocrática que pospone las soluciones urgentes a los problemas nacionales. En otros momentos, el país se ha visto en una encrucijada que ha demandado lo mejor de su capital social para salir adelante entre estos retos y lo ha logrado. Es de esperar que, en esta ocasión, de nuevo los costarricenses encuentren los medios, voluntad y visión para caminar la ruta del éxito y consolidación del desarrollo sostenible.

El proyecto Siglo XXI señala que “Alcanzar mayores niveles de desarrollo humano, social, y económico, entre otros, significa hacer del conocimiento científico y tecnológico un elemento fundamental de la cultura, del valor agregado de la producción de bienes y de la prestación de servicios a la sociedad” (pág. 51) y seguidamente, plantea cuatro cimientos para alcanzarlo:

1. La complementariedad entre destrezas, educación y tecnología.
2. Ciencia y tecnología ligadas a la innovación.
3. La construcción de una red nacional de innovación y un sistema nacional de ciencia y tecnología.

4. La articulación entre lo científico, lo tecnológico y la innovación con otras disciplinas del conocimiento social y de las humanidades; y entre todas estas, la cultura y la sociedad en general.

Es sobre estos cimientos que deben de plantearse y articularse los esfuerzos de los centros de estudio e investigación y las acciones que promuevan una interacción creativa entre estos y el sector productivo.

Educación Comercial

En las últimas dos décadas se ha producido una importante revolución económica fundada en el uso intensivo de la Internet y otras tecnologías basadas en la computación (TICs). A estas tecnologías se ha sumado la reducción significativa en los costos de transporte y el proceso de internacionalización de las empresas, que entre otras cosas ha dado un mayor impulso al comercio internacional (Ricardo Monge et al, 2005)

La adopción de aplicaciones de cómputo para la automatización de los procesos productivos; el acceso, uso, y adopción de aplicaciones basadas en la Internet por parte de las empresas. Las instituciones y la ciudadanía en general, han hecho que en el mundo moderno el conocimiento llegue a constituirse en el principal factor de la producción, por encima de los factores tradicionales (Neef, 1998). Todo ello, está creando lo que se ha dado en llamar la Economía Basada en el conocimiento (EBC) (Monge et al 2005).

Todos estos cambios han generado una dramática transformación de la firma, institución o lugar de trabajo en general. El entorno en que se mueve la firma ha cambiado, al igual que su forma de organización a su interior. Ahora se da un énfasis en soluciones de negocios basadas en la Internet (*Internet Business Solutions*). Es decir, iniciativas que combinan la Internet con redes (*networking*), Software y computadoras (*hardware*) para incrementar o mejorar los procesos del negocio o crear nuevas oportunidades de negocios (Monge et al, 2005). La habilidad de las TICs para poner en contacto a compradores y vendedores en forma más eficiente (combinada con el almacenamiento y procesamiento de información) representa una manera de obtener importantes ganancias potenciales mediante la creación de nuevos mercados y la reducción de costos (Monge, et al, 2005).

Las universidades y los centros de estudio especializados deben de tomar en cuenta estos importantes cambios tecnológicos en el lugar de trabajo y responder a las necesidades específicas del mercado al cual se deben y

capacitan. Se han visto algunos retos de economías pequeñas como las centroamericanas, a partir de la apertura comercial y la revolución tecnológica vivida. La demanda de la sociedad a los centros de estudio es por un recurso humano que entienda los tiempos que vivimos y que esté capacitado y cuente con las armas necesarias para convertir las actuales amenazas en oportunidades.

Monge et al, calculan que de todas las PYMES del país, un poco menos de la mitad (43%) no utiliza ningún tipo de TICs, un 24% lo hacen de manera muy incipiente, un 25% con baja adopción y un 8% con nivel medio. Entre las razones que apuntan para no usar TICs, las más comunes son: los costos y el desconocimiento de estas tecnologías, así como la creencia de que no las necesitan.

En Costa Rica el 95% de las empresas industriales son micro, pequeña y medianas empresas. Se calcula que en números absolutos existen unas 14.000 PYMES y representan el 28% del PIB del país, generando el 50% de los salarios y 80% de los trabajos en el sector manufacturero (Castillo y Chávez, 2001). Las MIPYMES representan el 77% de las empresas exportadoras y generan el 16% del total del valor exportado. Se considera que el 75% aproximadamente están ubicadas en la región central del país. Este es el lugar de trabajo para la mayoría de los egresados de los centros de estudio y por lo tanto, la programación de los planes de estudio debe de partir de esta realidad.

Las PYMES enfrentan normalmente obstáculos que les dificulta insertarse competitivamente en los mercados. Entre los problemas más mencionados en los distintos estudios se encuentran los siguientes (Retana y Núñez, 2004):

- Limitaciones al acceso de recursos financieros, principalmente por falta de garantía real o debido a los procedimientos bancarios establecidos.
- Restricción al acceso de información de mercados y al avance tecnológico, lo que impide aprovechar las oportunidades del entorno y limitan la competitividad.
- Baja calificación del personal, debido al desarrollo de un trabajo de tipo artesanal.

- Problema de acceso a mercados internacionales (limitada capacidad de producción y controles de calidad).
- Dificultades para desarrollar planes de investigación.
- Tamaño poco atrayente para los sectores financieros ya que su capacidad de generar excedentes importantes con relación a su capital no consigue atrapar el interés de los grandes conglomerados financieros.
- Carecen de estrategias y adoptan una actitud pasiva ante la innovación de productos y tienen dificultades respecto a la distribución de productos y al *marketing*.

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio resume la problemática del sector de la siguiente manera:

“En términos generales, el sector PYMES se ha caracterizado por ser heterogéneo y desarticulado, presentar problemas de escala en sus operaciones y enfrentar dificultades para acceder a servicios financieros y desarrollos tecnológicos; todos los cuales limitan su productividad y capacidad de crecer y brindar un mayor aporte al desarrollo económico y social del país”.

Existe un sector productivo compuesto por las transnacionales y las grandes empresas nacionales que cuentan con los recursos tanto humanos como financieros para competir en el mercado; pero, como se apuntó anteriormente, se halla una cantidad importante de empresas (la mayoría, diríamos) que son pequeñas y medianas y que necesitan de un recurso humano que se constituya en un agente de cambio en el lugar de trabajo y que coadyuve a la modernización de la empresa para que le permita mejorar su competitividad y su situación en el mercado. Esto requiere que el recurso humano esté capacitado técnica y mentalmente. Es decir, que cuente con las herramientas tecnológicas y a la vez con la actitud necesaria para enfrentar un entorno laboral que necesita ser actualizado en muchos sentidos. Las universidades deben preparar personas sabiendo que la gran mayoría de las empresas no ha hecho el cambio a métodos y tecnologías más aptas para competir en los mercados actuales y de alguna

forma este recurso humano debe de ser capacitado para promover cambios en estos entornos de trabajo.

El recurso humano debe ser un agente de cambio, un innovador. Una persona con estas características debe combinar conocimientos con actitud. Sin estos dos componentes no hay un agente innovador. Todos estos cambios redefinen el perfil y papel del recurso humano. Éste tiene que estar familiarizado con estas nuevas tecnologías, su manejo potencial al recurso y ponerlo en una dinámica diferente en el lugar de trabajo.

Este nuevo entorno impone además, demandas al proceso de aprendizaje. En primer lugar, demanda incluir en los planes de estudio y procesos de aprendizaje las nuevas tecnologías, manejo de la computadora, software e internet. Éstos son aspectos tan básicos como lo fueron la pizarra y la tiza hace algún tiempo. Pero además del manejo de estas herramientas, la mentalidad del estudiante o profesional también debe de cambiar. No se trata de los mismos hábitos solo que ahora en electrónica; sino que la búsqueda de información, conocer la naturaleza de los negocios, comercio electrónico y banca electrónica, por mencionar algunos, demandan una actitud distinta en el lugar de trabajo.

Otro cambio clave en el lugar de trabajo es que la tecnología redefine la forma de interactuar del recurso humano, el trabajo se extiende más allá de las paredes de las oficinas y los horarios convencionales. Los procesos de trabajo y producción se llevan a cabo de forma continua, en aeropuertos, en la carretera, en otras latitudes con horarios diferentes a la oficina en donde se coordina la actividad. Esta nueva dinámica de alguna manera promueve la integración en los equipos de trabajo. Por ser un aspecto central en esta dinámica de trabajo el proceso de aprendizaje debe promover y desarrollar una verdadera filosofía del trabajo en equipo. Esto contempla disciplina, metas, ética y un entendimiento de la relación entre el individuo y equipo, por mencionar algunos de estos aspectos. Los equipos jugarán un papel cada vez más importante primero en crear y luego en sostener organizaciones con altos logros. Entre las razones del porque los equipos operan bien están:

- Unir destrezas complementarias y experiencia, que por definición exceden a los individuos del equipo.
- Al desarrollar objetivos y enfoques en conjunto, los equipos establecen comunicación que apoya la solución real de problemas e iniciativas.
- Los equipos son flexibles y tienen mejor capacidad de respuesta a eventos cambiantes.
- Proveen una dimensión social única que amplía que promueve resultados también apoya cambios en el aprendizaje y comportamiento y son más efectivos que las grandes unidades organizacionales o individuos dejados a sus propios criterios.
- Y por último, los equipos se divierten más.

Equipos verdaderos, y no grupos que la administración llama equipos, son la unidad básica de ejecución para la mayoría de las organizaciones, independientemente de su tamaño. En una situación, que requiera en un tiempo real la combinación de múltiples destrezas, experiencia y juicios, un equipo inevitablemente obtiene mejores resultados que una colección de individuos operando dentro de un determinados roles de trabajo y responsabilidades. Los equipos son más flexibles que los grandes grupos organizacionales porque pueden ser conformados, reenfocados, y desarmados más fácilmente y de maneras que aumentan en vez de dañar estructuras y procesos más permanentemente estructurados. Los equipos son más productivos que los grupos porque sus miembros están comprometidos a dar resultados más concretos. Hoy, más que nunca, hay una urgencia por la organización mediante equipos debido a los vínculos entre estos, cambios en el comportamiento de los individuos y resultados que se alcanzan.

Tendencias en la producción

- La tendencia a la internacionalización de nuestra economía va a continuar, por lo que se requiere especializarse en aspectos más allá de los bajos costos; y fortalecer los servicios, infraestructura y sobre todo recursos humanos de alta

calidad, para que se generen productos de calidad y con un elevado valor agregado.

- Es de esperar que el ritmo del cambio tecnológico continúe, en particular en tecnología de la información y otras áreas que demandarán una mayor flexibilidad de los sistemas de producción, para satisfacer las necesidades de los consumidores.
- La educación para la competencia tecnológica es fundamental para el aumento en la productividad.
- Por más inversión en capital y equipo, la automatización no puede sustituir al recurso humano en los procesos de producción, por lo que se requiere una mayor interacción entre los lugares de trabajo o firmas y los centros de capacitación para darle al recurso humano las herramientas necesarias para el buen desempeño.
- Aumento de la responsabilidad e involucramiento de los trabajadores en los procesos productivos. Destrezas y flexibilidad junto con jerarquías más planas y aumento de responsabilidades son los rasgos de las empresas exitosas.
- La estabilidad laboral y los reconocimientos son ingredientes que potencian las cualidades de la fuerza laboral.
- El trabajo en equipo.
- Entender otros idiomas, cultura y prácticas.
- La visión de largo plazo.

Si la tendencia en la producción y economía en general tienen los rasgos que se acaban de mencionar, ¿Qué se debe de esperar de una escuela universitaria como Secretariado Profesional?

- La institución y los estudiantes deben poseer una visión de país, que afirme los valores nacionales que le han dado éxito a la nación, así como un entendimiento de los ingredientes de la estrategia de desarrollo nacional y cuál es el papel del recurso humano en ella.

- Partiendo de que se vive en una economía abierta e internacional, se deben conocer las demandas que sobre el recurso humano se dan para alimentar

exitosamente estas necesidades: manejo de idiomas, nuevas tecnologías, trabajo en equipo y actualización en el acontecer mundial.

- Una fuerte formación humanista. La tecnología es un medio y no puede sustituir las importantes decisiones que las personas deben tomar. El humanismo es necesario para fomentar el respeto en el lugar de trabajo, promover ambientes laborales sanos que afirmen a la institución. Las empresas no son islas, viven en una sociedad que tiene necesidades y que la empresa puede coadyuvar para una mejor calidad de vida.
- El recurso humano debe aspirar a los más altos estándares de calidad profesional, disciplina y ética. El trabajo es el medio para que la persona se desarrolle, muestre su creatividad y se promueva una forma de vida digna y constructiva.
- Debe existir una atención especial hacia la pequeña y mediana empresa, que es el fundamento de la base social del país, su consolidación ayuda a una mejor distribución de la riqueza y a una socialización de los beneficios del desarrollo económico.

FUENTES DE CONSULTA

Dertouzos, Michael et al. *Made in America, Regaining the Productive Edge*. The MIT Press. The Massachusetts Institute of Technology 1989. Massachusetts y London, Tenth printing 1992.

Katzenbach y Smith. *The Wisdom of Teams- Creating the High-Performance Organization*. HarperBusiness First Edition New York 1994.

Monge-González et al. (2005). *TICs en las PYMES de Centroamérica*. Editorial Tecnológica de Costa Rica y Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo. Costa Rica.

Obed, Nehemías (Editor) et al. (2004). *Competitividad Sistémica en América Central*. Fundación Fierdrich Ebert Stiftung (FES). Primera Edición. Managua, Nicaragua.

Proyecto Estrategia Siglo XXI. (2006). Conocimiento e Innovación, hacia el 2050 en Costa Rica. Un Plan de medio siglo en Ciencia y Tecnología para Costa Rica ISBN: 9968-9400-1-1. Costa Rica.

Proyecto Estrategia Siglo XXI. (2006). Visión de la ciencia y la tecnología en Costa Rica: una construcción colectiva. Un plan de medio siglo en Ciencias y Tecnologías para Costa Rica. ISBN: 9968-9400-2X. Costa Rica.

Senge, Peter et al. (2005). Presence. An Exploration of Profound Change in People, Organizations, and Society. Doubleday, NY.

Retana Vargas, Rafael; Núñez González, José. (2004). "Políticas públicas para el desarrollo de la MIPYMES y organizaciones de la economía social. Marco legal de las MIPYMES". Centro de investigación y capacitación en Administración Pública Universidad de Costa Rica, San José Costa Rica.

**ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA LA ENSEÑANZA
EN EL ÁREA COMERCIAL**

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA LA ENSEÑANZA EN EL ÁREA COMERCIAL

*Máster José Luis Alfaro Ávila
Máster Geovanny Zúñiga Valverde*

Introducción

La función principal de un gerente es coordinar los recursos humanos y materiales para cumplir con las metas de la organización, su labor se puede resumir así: toma de decisiones para conseguir los logros de la organización.

La actividad gerencial se lleva a cabo en todos los niveles jerárquicos de la organización.

La Organización

Es una asociación deliberada de personas que se proponen alcanzar determinados objetivos

La Administración

La administración consiste en coordinar los recursos y las actividades de tal modo que se obtengan los mejores resultados con el mínimo de costo; de ahí que los gerentes lo que hacen es administrar.

Para conseguir los resultados, los administradores deberían realizar ciertas actividades o funciones de manera sistemática, nos referimos en un orden predeterminado que nos asegure el logro de los objetivos de la organización.

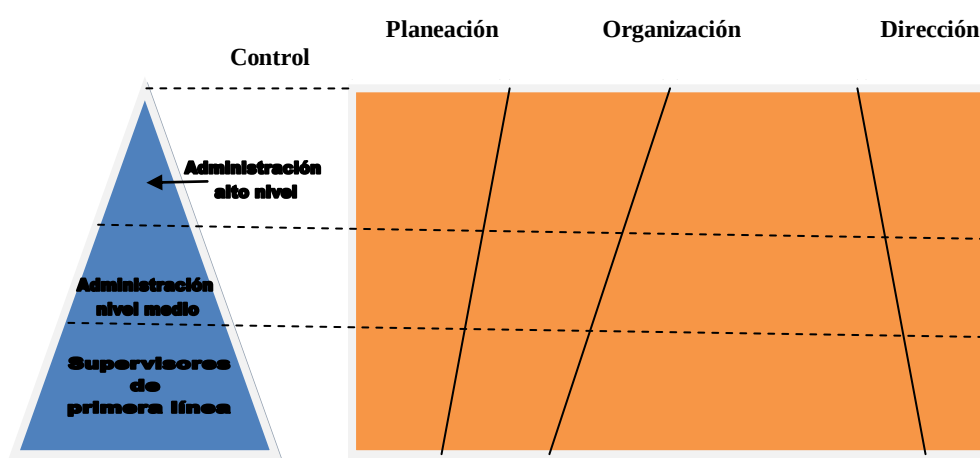
A mediados del siglo XX, Henri Fayol (Francia) propuso que los gerentes deben desempeñar cuatro funciones básicas: planear, organizar, dirigir y controlar. La función de *planeación* define anticipadamente las metas, fija las estrategias y la coordinación de recursos para alcanzarlas.

La *organización* es la función mediante la cual se define qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se deben agrupar, los niveles de autoridad y de toma de decisiones. La función de *dirección* trata de la influencia que se ejerce sobre el

recurso humano, ya sean individuos o grupos, por medio de la motivación, comunicación.

La función de *control* consiste en comprar las metas fijadas en la etapa de planeación con el desempeño real, para obtener las desviaciones, evaluarlas y si es del caso hacer acciones correctivas de modo que siempre logremos los objetivos.

En la siguiente figura se puede observar la distribución del tiempo dedicado a cada una de las funciones administrativas.



Como se puede observar los administradores del nivel alto dedican más tiempo a planear y organizar que las gerencias de menor nivel. La dirección ocupa más tiempo de los supervisores de primera línea. El tiempo dedicado al control varía un poco dependiendo del nivel.

Globalización y Administración

El término "Globalización" es sinónimo de Mundialización, tratando de interpretarlo como la gran cobertura de las prácticas y aperturas del mercado internacional.

Joaquín Arriola define Globalización como "la creación de un mercado mundial en el cual circulan libremente los capitales financieros, comerciales y productivos".

El mundo se ha vuelto homogéneo, y las distinciones entre los mercados nacionales son insignificantes, ejemplo de ello es la estandarización de la calidad.

Debe entenderse la importancia de la apertura del mercado para compañías y competidores nacionales, por lo que la forma de administrar ha cambiado para adaptarse y sobrevivir en este mercado global.

La globalización ha traído un cambio en la manera de hacer la labor administrativa. Las tendencias actuales van orientadas hacia el servicio al cliente y la innovación, la ética, el espíritu empresarial, la diversidad de los trabajadores, el comercio electrónico, la administración del conocimiento, la calidad total.

Hoy más que nunca los profesionales que realizan la labor administrativa deben contar con herramientas que le sirvan de apoyo en la toma de decisiones efectivas; decisiones que impacten positivamente la organización.

Algunas herramientas gerenciales básicas

Dentro de las herramientas gerenciales básicas están:

Conocimiento y aplicación del proceso administrativo.

Si bien las funciones administrativas ya fueron definidas anteriormente, es necesario explicar brevemente las condiciones actuales para aplicarlas.

- Planeación: debe ser estratégica y flexible.
- Organización: simple, con el mínimo de personal.
- Dirección: hace énfasis en el liderazgo.
- Control: herramienta para el mejoramiento continuo. Se debe hacer control antes, durante y después de las acciones.

Conocimientos básicos de contabilidad para la toma de decisiones.

Toda decisión que se tome en una organización va a tener efectos económicos, por lo cual resulta indispensable que los administradores conozcan los fundamentos de la contabilidad para poder hacer proyecciones económicas antes de que suceda la actividad; pero más importante aún, deben saber interpretar y analizar la información contable que se muestra en los estados financieros, mismos que servirán de insumo para la toma de decisiones efectivas para la organización.

A continuación se explican los conceptos fundamentales de la ciencia contable:

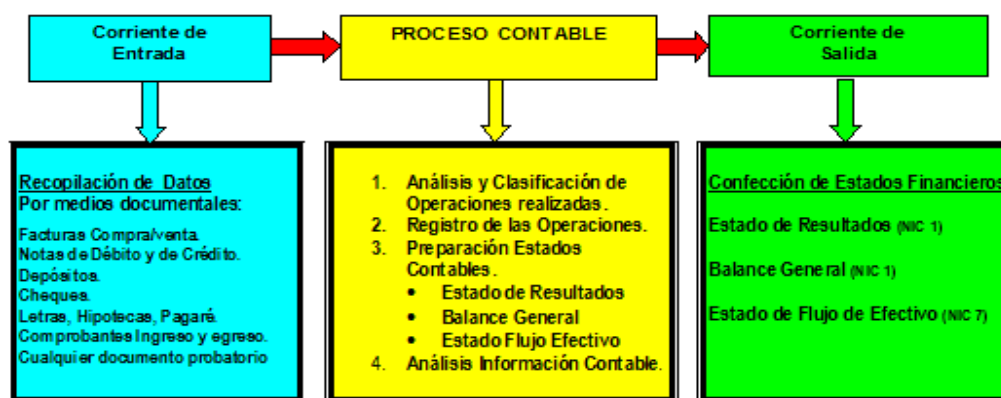
Importancia de la contabilidad: Es el medio por el cual la administración o los dueños de una empresa toman decisiones. Ayuda a controlar, conocer y dirigir la organización y sus operaciones.

Concepto de contabilidad: Es la ciencia de registrar, clasificar y resumir las operaciones de un negocio, expresándolas en términos monetarios (\$) para interpretar los resultados.

Transacciones contables: Toda actividad u operación que lleve a cabo la compañía, se denomina técnicamente Transacción y constituyen la base de todo sistema contable. Las transacciones antes de registrarse deben analizarse y lo más importante, deben ir amparadas a un documento que sirve de base o evidencia para probar que las transacciones se llevaron a cabo; lo anterior es a lo que se denomina evidencia comprobatoria.

Las transacciones contables y los Informes financieros. Todas las operaciones comerciales de un negocio son analizadas y registradas en los libros correspondientes de contabilidad. Estos registros dan como resultado final la confección los cuadros de resumen con la información de la empresa, estos cuadros son los llamados Estados Financieros, de los cuales nosotros estudiaremos los principales: Balance General, Estado de Resultados o de Pérdidas y Ganancias y el Estado de Cambios en la Situación Financiera.

La contabilidad como sistema. Dentro del macro-sistema “empresa” existen una variedad de Subsistemas de Información Administrativa, entre los cuales encontramos el Subsistema de Información Contable. A continuación se presenta un resumen gráfico del Sistema de Información Contable:



g) *Libros de Registro fundamentales.*

- Libro Diario: Libro de Entrada Original donde se registran por primera vez las operaciones de la empresa en orden cronológico.
- Libro Mayor: Libro obligatorio que agrupa todas las cuentas de Activo, Pasivo, Capital, Ingresos y Egresos que son utilizadas en una organización para llevar la Contabilidad.
- Libro de Inventarios y Balances: Se conoce también como Libro de Balance, ya que en él deben registrarse los Estados Financieros elaborados a final del año.
- La Ecuación Básica Contable. Lo que una empresa tiene, debe y vale se expresa matemáticamente mediante una ecuación (es una igualdad) conocida como la Ecuación Contable y compuesta básicamente por: el activo, el pasivo y el capital o patrimonio.

Los activos son los bienes o derechos que tiene la organización, en tanto que el pasivo está compuesto por todas las deudas u obligaciones de una empresa. El capital o patrimonio es lo que vale la organización, el valor de lo que le pertenece. Se obtiene restando el Activo del Pasivo.

Hay tres formas de expresar la Ecuación Contable:

$$A = P + C \text{ (en forma de balance general)}$$

$$C = A - P$$

$$P = A - C$$

Los ingresos son activos que entran al negocio como resultado de la venta de mercancías o servicios.

Los gastos son activos que se han consumido o vencido como resultado de su empleo en el negocio con el fin de generar ingresos.

La cuenta. Es una subdivisión de cada una de las divisiones anteriores de Activo, Pasivo, Capital, Ingreso y Gasto. Se utilizan para mantener bajo un mismo nombre todas las partidas de una sola clase.

Análisis de Transacciones. Para el registro diario de transacciones, se utiliza el libro de Diario que básicamente tiene el siguiente formato:

Fecha	Detalle	DEBE	HABER

La columna de la izquierda se llama *Debe* y la columna de la derecha se llama *Haber*. Los nombres Debe y Haber son solo nombres que no tienen nada que ver con lo que significan. Esquemáticamente se puede representar así:

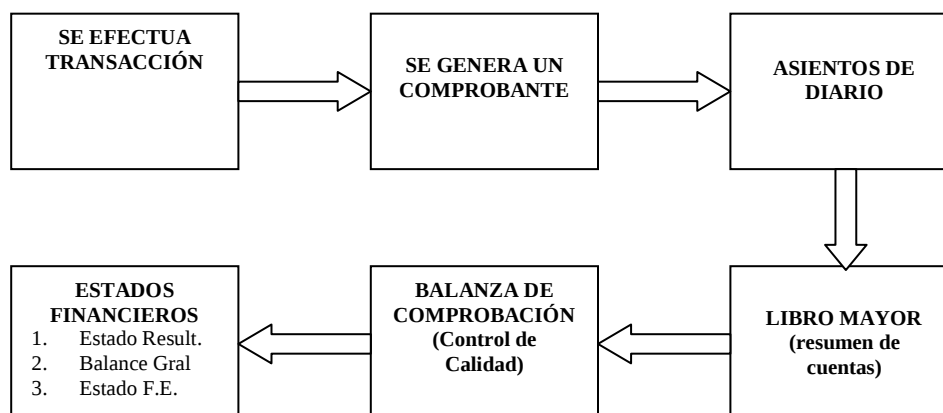
DEBE	HABER
------	-------

Principio de Partida Doble. Toda transacción implica la variación de por lo menos dos cuentas. Las variaciones de una transacción pueden afectar el Activo, Pasivo, Capital, Gasto e Ingreso de la siguiente manera:

ACTIVO		PASIVO		CAPITAL	
+	-	-	+	-	+
GASTO		INGRESO			
-	+	-	+		

Ciclo Contable Operativo. El ciclo contable que se debe llevar a cabo para obtener el producto (estados financieros) es el siguiente:

a.



Asiento de Diario. Es el registro de una transacción realizada a diario y está compuesto por la o las cuentas que van al debe, la o las cuentas que va al haber y por el detalle (breve explicación de la transacción). En general, para confeccionar un asiento de diario se deberán seguir los siguientes pasos:

- Analizar las cuentas que intervienen en la transacción.
- Determinar los aumentos o disminuciones de cada cuenta.
- Decidir qué cuentas van al debe y cuáles al haber.
- Confeccionar el asiento de diario poniendo especial cuidado en escribir primero las cuentas del debe.

Cuando el asiento solo tiene dos cuentas se llama asiento simple; si el asiento tiene más de dos cuentas se llama asiento compuesto.

Un ejemplo de asiento, sería el siguiente:

Fecha	Detalle	Debe	Haber
02-mar-08	Caja	¢2000000	
	Bancos		¢2000000
	Depósito al banco		

Determinación de los saldos de las cuentas (Mayorización). La determinación de saldos de cuentas no es más que realizar los siguientes pasos:

- Sumar columna de débitos, anotando el total al pie de la misma.
- Sumar columna de créditos, anotando el total al pie de la misma.
- Los saldos de cuentas no son más que la diferencia entre las partidas deudoras y acreedoras de una cuenta. Es deudor cuando los débitos exceden a los créditos y acreedor en caso contrario.

Balanza de Comprobación. Es una lista de todos los saldos deudores y acreedores de todas las cuentas del mayor para comprobar la igualdad, sumándolos en columnas separadas. Como la contabilidad a base de partida doble requiere que en el asiento los débitos y créditos de una operación sumen

igual importe, resulta obvio que el total de débitos de todas las cuentas debe ser igual al total de los créditos.

Los saldos de las cuentas serán usados en la preparación de los Estados Financieros. Obsérvese el siguiente ejemplo:

Transportes Nacionales S.A.

Balance de Comprobación

Al 31 de julio de 2006

(en colones costarricenses)

Caja	9043000	
Vehículos	20000000	
Derecho Telefónico	100000	
Seguro contra Colisión y Vuelco Diferido	500000	
Alquiler por Estacionamiento Diferido	600000	
Gasto por Sueldos de Choferes	200000	
Gasto por Combustible	7000	
Gasto por Publicidad	50000	
Publicidad Diferida	250000	
Capital Social		20000000
Cuentas por Pagar		10000000
Ingresos por Servicios de Transporte		750000
Sumas Iguales	30750000	30750000

Estados Financieros

El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación y rendimiento financieros, así como de los flujos de efectivo, que sea útil a una amplia variedad de usuarios al tomar sus decisiones económicas. Entre los principales están:

Estado de Resultados. Solamente incluye los saldos de los ingresos y los gastos obtenidos en el Balance de Comprobación. Mediante este Estado se puede determinar si la compañía obtuvo una utilidad o pérdida durante el período considerado. Para confeccionar el Estado de Resultados se deben considerar los siguientes pasos:

- Utilizar cuentas de Ingresos y Gastos.

- Colocar las cuentas de ingresos de primero y luego el listado de cuentas de gasto.
- Se debe restar el total de Ingresos menos el total de Gastos.
- Si el total de ingresos es mayor que el total de Gasto, entonces se obtendrá una utilidad o ganancia. Si el total de ingresos es menor que el total de Gastos, entonces se obtendrá una pérdida.

El Balance General. Es un resumen de todo lo que tiene la empresa, de lo que debe, de lo que le deben y de lo que realmente le pertenece a su propietario, a una fecha determinada.

Las cuentas que conforman el Balance General son los activos, pasivos patrimonio.

Estado de Cambios en la Situación Financiera (Flujo de Efectivo). Este estado se prepara analizando todo el movimiento concerniente a las entradas y salidas de efectivos específicos. Puede definirse como un documento que presenta el impacto que tienen las actividades operativas de inversión y de financiamiento de una empresa sobre sus flujos de efectivo a lo largo de un período contable o fiscal.

Utilización de las estrategias de mercadeo en contextos de competitividad

Una de las definiciones más reconocidas de marketing la aporta Philip Kotler: cuando señala: “Marketing es aquella actividad humana dirigida a satisfacer necesidades y deseos mediante procesos de intercambio.”

El concepto del Marketing incluiría hoy en día las siguientes ideas fundamentales:

La dirección de Marketing es una función de las empresas incluida en su planificación estratégica. Las cuatro actividades fundamentales para el desarrollo de la función anterior giran en torno a decisiones sobre productos, precios, comunicación y distribución.

El intercambio no subyace sólo en los bienes y servicios, sino que se incluye cualquier clase de intercambios de valores, lo que implica ampliar el objeto del Marketing más allá de lo meramente económico.

La satisfacción de los deseos y necesidades de los consumidores debe situarse por tanto en el mismo nivel que la consecución de los objetivos de las organizaciones.

La clave para alcanzar el objetivo de una organización consiste en identificar las necesidades y deseos del público objetivo y entregar los satisfactores deseados de una forma más efectiva y eficiente que la competencia.

Plan de Marketing

El modelo del Plan de Marketing (también conocido como las 4 p) es utilizado por los gerentes de Marketing para procurar generar la mejor respuesta en el mercado meta mezclando las variables de una manera óptima. Es importante entender que los principios del Plan de Marketing son variables controlables. El Plan de Marketing se puede ajustar con cierta frecuencia para resolver las cambiantes necesidades del grupo objetivo y la dinámica del entorno de comercialización.

Producto

Históricamente, el pensamiento era que un buen producto se venderá. Al menos ya no hay productos malos en los mercados altamente competitivos de hoy. Adicionalmente, hay muchas leyes que dan a clientes el derecho de devolver los productos que perciben como malos. Hay que definir las características de su producto para que sea capaz de resolver las necesidades de sus clientes.

Precio: Aunque usted decida no pedir (suficiente) dinero por un producto o servicio, usted debe darse cuenta que esto es una decisión consciente y forma parte de la estrategia de valorización. Aunque la competencia en precio es tan vieja como la humanidad, el consumidor sigue siendo a menudo sensible de los descuentos del precio y de las ofertas especiales. El precio tiene también un lado irracional: algo que es costoso debe ser bueno. Competir

permanentemente por precios es para muchas compañías un acercamiento no muy sensible.

Lugar (Plaza)

Está disponible en el lugar correcto, en el tiempo correcto, en las cantidades correctas? Algunos de los principales cambios recientes en los negocios han sido alrededor del cambio de Lugar. Piense en Internet y los teléfonos móviles.

Promoción

¿Cómo los grupos meta elegidos se informan o se educan sobre la organización y sus productos? Esto incluye todas las armas del arsenal de la comercialización - publicidad, venta, promociones de ventas, Marketing directo, relaciones públicas, otros. Mientras que las otros tres “P” han perdido mucho de sus significados en mercados de hoy, la promoción se ha convertido en el P más importante.

La función del Plan de Marketing es ayudar a desarrollar un paquete (mezcla) que no sólo satisfaga las necesidades de los clientes dentro de los mercados objetivo, sino que también maximice, simultáneamente, el desempeño de la organización. Se ha sugerido el aumento a 7 p’s en el Plan de Marketing Extendido para las compañías orientadas a servicios.

El Plan de Marketing Extendido

El Plan de Marketing extendido es una herramienta de Estrategia que amplía el número de variables controlables. El modelo tradicional está dirigido, y es particularmente efectivo, para productos tangibles. El modelo 7-Ps es más útil para las industrias de servicios. También es aplicable para el conocimiento intensivo de entornos específicos.

Las 3 P’s adicionales al Plan de Marketing serían las siguientes:

Personal (Gente): Toda la gente que está implicada directamente o indirectamente en el consumo de un servicio, es una parte importante del Plan de Marketing extendido. Los empleados administrativos, los obreros, la gerencia y los consumidores agregan un importante valor al producto total, o al servicio ofrecido.

Proceso: El procedimiento, los mecanismos y el flujo de las actividades por las cuales los servicios son consumidos (los procesos de gestión del cliente) son un elemento esencial de la estrategia de comercialización.

Phisycal Evidence (Evidencia física): La capacidad y el entorno en los cuales se entrega el servicio. Ambas mercancías tangibles que ayudan a comunicarse y realizan el servicio, y la experiencia intangible de clientes existentes y la capacidad del negocio de retransmitir esa satisfacción de cliente a los clientes potenciales. Booms y Bitner también sugieren que "Plaza" en una compañía orientada al servicio y debe incluir la accesibilidad al servicio, y que la "Promoción" en una compañía orientada al servicio debería incluir la actitud del personal que participa en la prestación directa del servicio

FUENTES DE CONSULTA

- Robbins, Stephen P. y Coulker, Mary. (2005). Administración. Octava Edición. Editorial Pearson Educación. México
- Koontz, Harold, Weihrich, Heinz, Cannice Mark. (2008). Administración una Perspectiva Global. Decimotercera Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Guajardo Cantú, Gerardo y Andrade de Guajardo, Nora. (2008). Contabilidad Financiera. Quinta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Kotler, P; Bowen, J; Makens, J; Rufín Moreno, R; Reina Paz. (2004). M.D. Marketing para Turismo. Tercera Edición. Editorial Pearson Educación. Madrid.

CONVERSATORIO

**PROYECTO REDES DE INTERCONEXIÓN
CONECTADAS (R.E.D.I.)**

**ACCESO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL
O AUDITIVA A LA EDUCACIÓN COMERCIAL**

**GUÍA METODOLÓGICA PARA EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO
DE LA UNIDAD DE ESTUDIO LEGISLACIÓN LABORAL**

PROYECTO REDES DE INTERCONEXIÓN CONECTADAS (R.E.D.I.)

MEd. Carlomagno González

MEd. Christopher Rodríguez

MEd. Jonnathan Lanzas

El proyecto REDI es un sitio colaborativo basado en una plataforma de aplicación en Lotus Notes; la cual se encuentra orientada a la utilización y aplicación de labores administrativas de las instituciones y funcionando como un sitio colaborativo de los centros educativos mediante el cual los docentes puedan hacer uso de una herramienta informática que incorporada al proceso de enseñanza les brinde una educación más significativa a sus estudiantes los cuales se encuentran influenciados por un medio muy versátil desde el punto de vista tecnológico.

Un valor muy importante que el proyecto REDI pretende fortalecer en los centros educativos es promover la iniciativa para mejorar la administración de los recursos de segunda enseñanza a nivel nacional; de forma constante y progresiva dentro de un plan quinquenal de el cual se fomenten los valores amigables con el medio ambiente y se establezca como política de desarrollo sostenible. Con esta implementación de la herramienta tecnológica, se pretende disminuir de forma considerable el consumo de papel, en lo referente a las labores administrativas y de información suministrada a los estudiantes así como otros insumo de oficina como lo son tintas para impresora, fotocopias, estencils, entre otros materiales utilizados en el área administrativa de los centros educativos en todo el país. Logrando un impacto en el ecosistema, reduciendo la demanda de árboles para la fabricación de papel, con el fin de preservar nuestros bosques y obteniendo una maximización de los recursos de las instituciones cuyo efecto esperamos sea significativo en la medida que se implemente la herramienta REDI en sus instituciones y sea fomentad dentro del plan quinquenal establecido a partir de la implementación de la herramienta en los centros educativos.

La informática y el uso de las tecnologías de información relacionada con ella han tenido un amplio desarrollo en los últimos años, convirtiéndose en una herramienta indispensable para el trabajo tanto empresarial como individual. Pero

esta característica en particular, hace que sea también una de las áreas más cambiantes, por lo que nos obligan a una actualización permanente y constante en todos los campos que se relacionan con ella, y en particular en los programas de formación de especialistas en el área. Por esta razón es importante implementar mecanismos en la educación que faciliten el acceso y la creación de una cultura informática, la cual desarrolla el intelecto y la creatividad de los estudiantes y los prepara adecuadamente para las exigencias que el mercado actual establece en aspectos técnicos y tecnológicos promovidos por los vertiginosos avances y desarrollo de las tecnologías en la actualidad.

Lo anterior, hace necesaria una revisión y actualización permanente de los planes y programas de estudio de las especialidades que se relacionan con esta área, de modo que se mantenga una estrecha relación entre los requerimientos del mercado y las demandas de las diferentes empresas, con la oferta educativa que se ofrece en los Colegios Técnicos Profesionales de nuestro país.

Un segundo aspecto, es la revisión constante del desarrollo de los programas de estudio por parte de los docentes de la especialidad de todos los Colegios Técnicos Profesionales en los que se ofrece esta especialidad. Como resultado de un intercambio permanente de experiencias con ellos, se detectaron áreas en las que los programas de estudio requieren de un fortalecimiento en sus contenidos y/o procedimientos así como de la inclusión de nuevas tecnologías y herramientas.



**ACCESO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL
O AUDITIVA A LA EDUCACIÓN TÉCNICA**

ACCESO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL O AUDITIVA EN EDUCACIÓN TÉCNICA

Lic. Ana Lorena Campos Varela

Lic. Marianela Cartín Salas

Percepción del docente

En 1996 se aprobó en Costa Rica la Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, en adelante Ley 7600, con el propósito que las personas con discapacidad y sus familias ejerzan sus derechos humanos y constitucionales. La Ley 7600 más que enfatizar en los derechos, lo hace en la equiparación de oportunidades que permitan a quienes tienen alguna discapacidad, alcanzar su máximo desarrollo personal.

Efectivamente, existe legislación que equipara las oportunidades para las personas con discapacidad y garantiza iguales derechos y obligaciones. Un ejemplo de la puesta en marcha de ese proceso de equiparación son las acciones ejecutadas por el Ministerio de Educación Pública con la constitución de una estructura de figuras de apoyo hacia la población con discapacidad entre las cuales sobresale: equipos itinerantes regionales, maestros fijos o itinerantes; psicólogos, trabajadores sociales y comités de apoyo; estos últimos son los que asesoran la aplicación de posibles adecuaciones curriculares y velan porque se cumpla la legislación a nivel institucional; sin embargo, se observa poco ingreso de estudiantes con discapacidad visual o auditiva en las aulas regulares de centros que imparten educación técnica, razón por la cual se planteó una investigación para identificar los factores que favorecen o limitan el acceso de personas con discapacidad visual o auditiva al sistema educativo regular en la educación técnica.

La investigación se enfocó en aspectos que involucran la percepción de estudiantes con discapacidad visual o auditiva de tercero y cuarto ciclos en la educación regular; docentes del área secretarial y orientadores de los colegios técnicos, padres de familia, docentes de apoyo fijo de colegios académicos y

autoridades del Ministerio de Educación Pública, del Instituto de Formación Profesional Hellen Keller y de la Escuela Dr. Fernando Centeno Güell.

A continuación se desarrollarán los resultados de la investigación relacionados con la percepción del docente.

El educador es un pilar fundamental dentro de la institución, razón por la cual es importante conocer su actitud respecto al acceso de estudiantes con discapacidad visual o auditiva en el aula regular y las condiciones que deben darse para recibir a estos estudiantes.

A partir de la aprobación de la Ley 7600, se dio un periodo de siete años para que fuera ejecutada y se realizaran las modificaciones necesarias para integrar e incluir a la persona con discapacidad en el sistema educativo formal, según lo señala el Capítulo IV. Disposiciones Transitorias; Transitorio I, que dice: “El Ministerio de Educación Pública iniciará, de inmediato y con los recursos existentes, la ejecución de las obligaciones señaladas en la presente ley y la completará en un plazo que no exceda de siete años.”

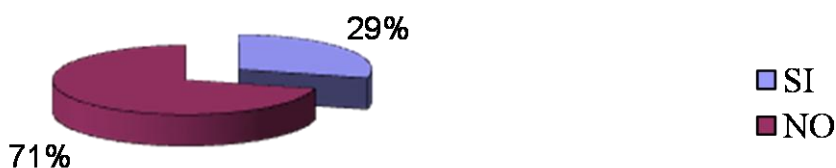
Sin embargo, se comprueba con la información recopilada a través de la encuesta a profesores de educación técnica y de las entrevistas realizadas a Directora del Departamento de Audición y Lenguaje del Ministerio de Educación Pública, Asesor del Área Técnica del Ministerio de Educación Pública, docentes de Apoyo Fijo de los Colegios Académicos, todos involucrados con personas con discapacidad visual o auditiva, que el sistema educativo no ha logrado integrar a las personas con discapacidad y que los docentes requieren de capacitación para atenderlos.

Los docentes entrevistados tienen experiencia laboral en colegios técnicos, en un rango de 6 meses a 23 años, esto evidencia que hay funcionarios graduados recientemente y otros que poseen más años de laborar. En su mayoría exteriorizan no estar preparados para atender a esta población; además, señalan que requieren de capacitación si les llega al aula un alumno con deficiencia visual o auditiva.

Se observa en la Figura 1 los porcentajes de docentes que han recibido en el aula estudiantes con discapacidad visual o auditiva.

Figura 1

Docentes que han recibido a estudiantes con discapacidad visual o auditiva en el aula. 2006



Fuente: Instrumento aplicado a docentes de secretariado que laboran en colegios técnicos.

El 29% de los entrevistados indica que ha recibido en sus grupos estudiantes con discapacidad visual o auditiva y el 71% señala que no ha tenido la experiencia. La Tabla 1 muestra la reacción de los docentes que recibieron estos estudiantes y la posible reacción de los que aún no los han recibido.

Tabla 1

Reacción del docente de secretariado al recibir estudiantes con discapacidad visual o aditiva en el aula. 2006

DOCENTES QUE HAN RECIBIDO	DOCENTES QUE NO HAN RECIBIDO
"Incapacidad para enfrentar la situación"	"Analizar sus características individuales, para trazar un plan de trabajo para iniciar el proceso de enseñanza aprendizaje de la mejor manera posible."
"Sintieron un poco de temor"	"Aumentar el tamaño de la letra en los exámenes y prácticas. Aprender el lenguaje de señas"
"¿Cómo voy a hacer para que las muchachas escuchen bien las instrucciones?"	"Trataría de ayudarlo y aplicar metodología adecuada para él o para ella"
"Le comunicó a la estudiante que no tenía experiencia y que no fue capacitada para dar clases a una persona con discapacidad, que lo único que le ofrecía era la buena voluntad".	"¿De dónde voy a sacar tiempo para aprender lesco?"
	"Creo que al inicio me complicaría mucho, pero me gustaría aprender a adaptarme a la situación de ellos."
	"Tratar de informarme sobre su discapacidad a

	través de su expediente y darle seguimiento.”
	“Buscaría metodología al respecto”
	“Le brindaría atención más personalizada y trataría de ayudarlo en todo lo que pudiera.”
	“No estoy preparada metodológicamente para asistir a un grupo normal y darle atención a otro con este problema.”
	“Trataría de investigar ante la orientación cuál es la adecuación que se le había aplicado.”
	“Aceptarlo, respetarlo y atenderlo sin discriminación alguna.”

Fuente: Instrumento aplicado a docentes de secretariado que laboran en colegios técnicos.

Quienes han enfrentado la situación manifiestan sentimientos de temor, preocupación y disposición de ayudar. Por el contrario, los que no han tenido la experiencia expresan estar dispuestos a brindar la atención que se necesita, pero además señalan que se requiere de un proceso de adaptación y formación por parte del docente para atender a los alumnos con necesidades educativas especiales derivadas de una discapacidad. También, se evidencia que hay quienes no tienen la misma disposición en aprender y atenderlos según sus necesidades específicas.

Los docentes, en un 100%, manifiestan que los jóvenes con discapacidad visual o auditiva, pueden ingresar a la educación técnica y específicamente al área de secretariado considerando la existencia de una ley que los respalda; además, para que aprendan adecuadamente, sugieren aplicar las adecuaciones curriculares correspondientes; pero, también resaltan la necesidad de capacitación. Esto se observa en la siguiente tabla.

Tabla 2

Opinión del docente de secretariado con respecto al ingreso de estudiantes con discapacidad visual o auditiva a la educación técnica. 2006

INGRESO A EDUCACIÓN TÉCNICA	INGRESO A SECRETARIADO
“La igualdad de oportunidades permite que estos jóvenes puedan integrarse al sistema, es deber de los docentes capacitarse en este sentido y abrir una lucha que permita a estos jóvenes integrarse al mercado laboral”	“Considero que es una oportunidad para los docentes en la especialidad tener la oportunidad de transmitir o ser parte de este proceso de enseñanza aprendizaje. Lo visualizo como un reto, ya que debemos capacitarnos para este fin.”
“Sí pueden ingresar a la educación técnica. Se debe aplicar la adecuación correspondiente de acuerdo con su problema”.	“Se pueden atender si se cuentan con los recursos apropiados y las capacitaciones correspondientes.
“Por supuesto que sí, son jóvenes con igual inteligencia que los demás; solo hay que aplicarles la correspondiente adecuación”.	“Se debería dar más acceso”
“Todas las personas tienen derecho a estudiar y a trabajar en igualdad de condiciones”	“Que si nos capacitan podemos atenderlos, ya que por nuestra versatilidad sería una muy buena opción para estas personas.”
“Desde luego, deben ingresar si quieren”	“No se puede negar, pero considero que se debe capacitar al docente para que pueda orientar el proceso de enseñanza aprendizaje de la mejor manera.”
“Por supuesto, ellos tienen derecho como cualquier otro”.	“Excelente. Nadie tiene el derecho de discriminar a razón de una discapacidad.”
“Sí, incluso por ley no se les podría negar el acceso”.	“Creo que sí puede adaptarse en una oficina.”
“Depende del tipo de discapacidad y los recursos del estudiante y el colegio para atenderle su discapacidad”	“Creo que todas las personas tienen el derecho a las mismas oportunidades y la sociedad debe realizar las adecuaciones necesarias.”
“Sí, pero obviamente no se cumplirían los objetivos estándares para la población en general, ya que habría que aplicar por ejemplo adecuaciones y significativas quizás de eliminación de contenido”	“No conozco de casos conforme a mi experiencia, lo único que se recibe son estudiantes con adecuación no significativa.”
“No lo sé, debería ser así. No conozco ningún caso”	“Se debe dar capacitación al docente para atender esta población.”
“Poder todos pueden, pero el sistema educativo no provee ni tiene los insumos para los normales mucho menos para los de este tipo”	“Creo que se les debe aceptar siempre y cuando se le brinde la asesoría necesaria al docente para atender este tipo de alumnos.”
“No sé, nunca lo he experimentado. Creo que esto debe llevar una capacitación por parte de educación especial para saber más del asunto”	“Muy difícil.”
“Sí, adaptando la institución a sus necesidades”.	“En este colegio se dan muchos problemas en cuanto a espacio físico porque hay muchas gradas.”
	“No están adaptados para ellos y deberían.”

Fuente: Instrumento aplicado a docentes de secretariado que laboran en colegios técnicos.

Con las justificaciones dadas por los docentes de secretariado se evidencia que el acceso a la educación técnica, específicamente en la carrera de secretariado, es posible siempre y cuando haya condiciones adecuadas en infraestructura, recursos de apoyo y capacitación para atenderlos.

Considerando la anuencia de los docentes del área secretarial en cuanto al acceso de esta población, la ausencia de estudiantes con discapacidad visual o auditiva en la educación técnica, información recopilada por las investigadoras, y el señalamiento de los educadores respecto a la falta de condiciones adecuadas en el sistema educativo para atenderlos, se les pregunta cuáles serían, esas condiciones.

Tabla 3

Condiciones necesarias para recibir a un estudiante con discapacidad visual o auditiva en el aula regular. Percepción de los docentes del área secretarial. 2006

ESTUDIANTE CON DISCAPACIDAD VISUAL	ESTUDIANTE CON DISCAPACIDAD AUDITIVA
"Pizarra, espacio y material recomendado en este tipo de adecuación"	"Audífonos y todo recurso necesario para el aprendizaje"
"Tener grabadora, tener recursos apropiados"	"Equipos para sordos"
"Accesos con barandas en las aulas, un lugar fijo para sentarlo ojalá al frente, si usa computadora adecuarlo con el ZOOM bien aumentado, darle las prácticas y exámenes con letras grandes"	"Lenguaje lesco (si no escucha del todo), un lugar fijo para sentarlo ojalá al frente, hablarle viéndolo a los ojos y dar el material por escrito y no dictado"
"Buena iluminación y ventilada, pizarra en buenas condiciones"	"Ubicar el aula en un pabellón donde no exista mucha gente (grupos pequeños)"
"Capacitación a los docentes, adecuaciones de acceso en la institución"	"Capacitación a los docentes, adecuaciones en el aula"
"Recursos auditivos, áreas definidas, enlace con la Hellen Keller, asesoría del equipo de apoyo fijo"	"Recursos visuales complementarios, colaboración del equipo de apoyo fijo"
"Aula libre de obstáculos, material de lectura especial"	"Creo que puede adaptarse a cualquier aula"
"Docente con conocimientos de accesibilidad (sistemas computacionales, ya existen deben instalarse), hacer conciencia en los alumnos para que colaboren, infraestructura adecuada"	"Docente con conocimiento de lenguaje de señas, amplificadores de sonido, infraestructura adecuada"
"Material con letras grandes y reforzar con imágenes especiales, insistir en el uso de lentes, si no se ve totalmente sí habría"	"Portar el aparato que le facilite el escuchar si el problema es sordera, reforzar o atenuar las palabras cuando se le explica"

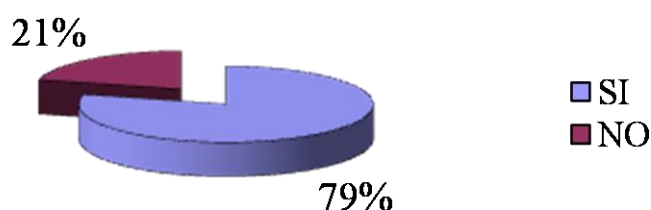
dificultad”	individualmente”
“No sé”	“No sé”
“Conocimiento de los métodos utilizados en la enseñanza aprendizaje”	“Conocimiento de técnicas para hacerse escuchar y cuáles son los métodos de enseñanza”
“Lo desconozco”	“Lo desconozco”
“No sé”	“No sé”
“Sistema de lectoescritura (braille), tener a los profesores capacitados para este sistema”	“Sistema lesco, tener a los profesores capacitados para este sistema de aprendizaje”

Fuente: Instrumento aplicado a docentes de secretariado que laboran en colegios técnicos.

Con base en la Tabla 3, se constata que no todos los docentes plantean condiciones necesarias para recibir estudiantes con discapacidad visual o auditiva. Se refleja en la Figura. 2 la relación de docentes que conocen y desconocen.

Figura. 2

Docentes del área secretarial que conocen acerca de las condiciones necesarias para recibir estudiantes con discapacidad visual o auditiva. 2006

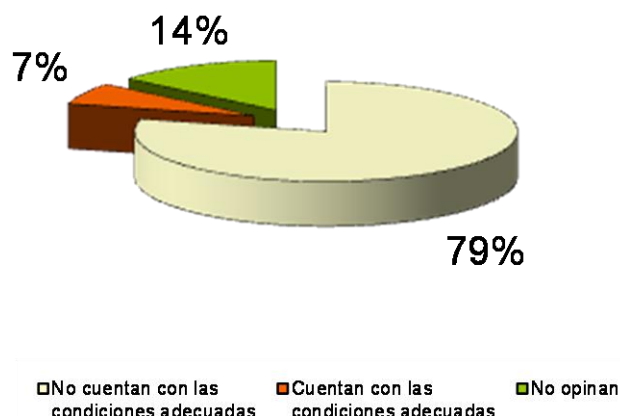


Fuente: Instrumento aplicado a docentes de secretariado que laboran en colegios técnicos.

El 21% de los educadores entrevistados manifiesta desconocer las condiciones necesarias para recibir a un estudiante con discapacidad visual o auditiva en el aula. Mientras el 79%, expresa cuales son las requeridas para atenderlos adecuadamente y mencionan recursos y adecuaciones que facilitan el proceso de enseñanza y aprendizaje; pero nuevamente se confirma la necesidad de capacitación. Asimismo, en su mayoría, indican que estas condiciones no se dan en las instituciones donde han laborado, según se observa en la siguiente figura.

Figura 3

Tienen los colegios las condiciones para atender estudiantes con discapacidad visual y auditiva. Percepción de los docentes de secretariado. 2006



Fuente: Instrumento aplicado a docentes de secretariado que laboran en colegios técnicos.

Muchas de las condiciones expresadas en la Tabla 3, dependen de la actitud del docente y se reafirma cuando los educadores manifiestan que para atender a esta población requieren de capacitación, conocimiento, preparación entre otros aspectos, como puede observarse en la Tabla 4.

Tabla 4

Necesidades de un docente del área secretarial para atender estudiantes con discapacidad visual o auditiva. 2006

ESTUDIANTE CON DISCAPACIDAD VISUAL	ESTUDIANTE CON DISCAPACIDAD AUDITIVA
"Capacitarse en: el tipo de equipo y materiales a utilizar, lenguaje braille"	"Capacitarse en: lenguaje de señas"
"Grupos más pequeños para que la atención sea personalizada"	"Idear"
"Tiempo para preparar el material y las lecciones"	"Paciencia, tolerancia, sensibilización, amor a la docencia, creatividad."
"Preparación académica para realizar la adecuación idónea"	"Conocer cómo se comunican las personas con deficiencia auditiva"
"Paciencia, tolerancia, sensibilización, amor a la docencia, creatividad."	"Adecuación de los materiales sonoros"
"Conocimiento de sus limitaciones en el área y disposición para aprender y tratar"	"Estar consciente de la discapacidad que enfrenta el alumno y tener la"

de mejorar para así enseñar lo mejor posible”	paciencia, disciplina y tolerancia para avanzar en la enseñanza de acuerdo con el nivel de aprendizaje del alumno”
“Iniciativa por autocapacitarse”	
“Confección de material adecuado”	
“Conocimiento de cómo aprende una persona con deficiencia visual”	
“Capacitación para preparar material”	
“Apertura al estudiante y facilitarle las condiciones materiales y humanas que requiere.”	
“La primera es que se especialice el docente en este campo al que tiene interés en esta rama: muy difícil de opinar en mi caso particular”.	

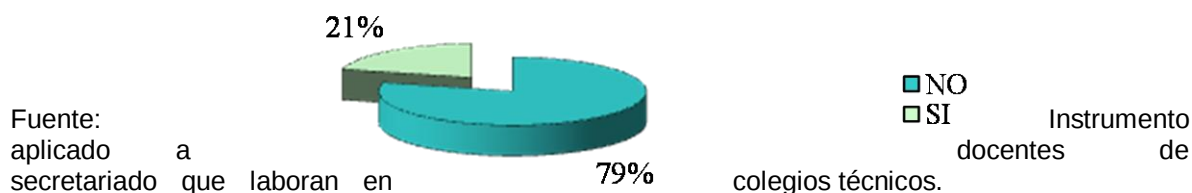
Fuente: Instrumento aplicado a docentes de secretariado que laboran en colegios técnicos.

La Tabla 4 muestra que los docentes identifican qué requieren para la atención de estos alumnos e insisten en la necesidad de capacitación para llevar a buen término el proceso educativo.

No obstante al consultar, a los docentes, si cada uno de ellos cuenta con los requerimientos que señalan, se evidencia en la Figura.4 que la mayoría no cuenta con ellos.

Figura 4

El docente del área secretarial cuenta con recursos que le permitan atender sus necesidades en el aula 2006



En la Tabla 5, se observan las estrategias metodológicas que aplicaría un docente en el área secretarial a estudiantes con discapacidad visual o auditiva. Se evidencia que estos docentes desconocen en su mayoría acerca de las estrategias para atender personas con discapacidad visual o auditiva. Además, se refleja la necesidad de capacitación para aplicar estrategias que favorezcan el

proceso de enseñanza y aprendizaje. Destaca que los educadores tienen más claro el uso de estrategias en estudiantes con discapacidad auditiva que visual.

Tabla 5

Estrategias metodológicas que aplicaría un docente en el área secretarial a estudiantes con discapacidad visual o auditiva. 2006

VISUAL	AUDITIVA
“Carteles, gráficos, dibujos y toda clase de figuras que me permita adaptar este tipo de enseñanza”	“Colocarlo en un lugar preferencial. Hablar despacio y fuerte. Repetir varias veces la explicación y demostración”
“Exámenes en forma oral”	“Usar el lenguaje de señas. Dar toda la materia fotocopiada”
“Letra más grande. Si es “no vidente” no tengo idea”	“Hablar más fuerte, pausado y viéndole a la cara. Si no escucha del todo no sé que haría quizás aprender el lescó”
“Necesitaría capacitación, ya que depende del grado de discapacidad la atención debe ser profesional”	“Dar instrucciones específicas al estudiante con la discapacidad”
“Planteamiento de la materia en braille, todo el material preparárselo. Este cerca del profesor en el aula.”	“Lecciones con énfasis visual (Power Point). Proyectar multimedia”
“Máquina con teclado braille. Documentos en braille transcritos Hellen Keller	“Estrategias que requieran los otros sentidos, interpretación de imágenes, simulaciones”
“No tengo conocimiento”	“No tengo conocimiento”
“Atención más personalizada”	“Atención más personalizada”
“El o los profesores deben estar capacitados para poder entenderlos y darse a entender”	“El o los profesores deben de ser capacitados, para utilizar las estrategias metodológicas para el bienestar de los estudiantes con esta discapacidad”
“Juegos y simulaciones, discusiones, lluvia de ideas”	
	“Docente hablando de cara a los estudiantes”
“Capacitación”	“Capacitación”
“Tendría en ambas que adecuar el problema que presente	
“Enseñanza especial, debe existir un énfasis del proceso educativo para poder contestar esta pregunta, particularmente en el área técnica no existe”	

Fuente: Instrumento aplicado a docentes de secretariado que laboran en colegios técnicos.

Por los resultados planteados anteriormente, se cuestiona a los docentes del área de secretariado cuáles factores favorecen o limitan el ingreso de los jóvenes con discapacidad visual o auditiva a la educación técnica. La Tabla 6 muestra las respuestas.

Tabla 6

Factores que favorecen o limitan el ingreso de estudiantes con discapacidad visual o auditiva a la educación técnica. Percepción del docente de secretariado. 2006

FAVORECEN	LIMITAN
"Preparación profesional, recursos didácticos mejoramiento infraestructura"	"Programas, materiales, equipo y docentes con resistencia a enseñar a personas con discapacidad"
	"Resistencia al cambio de los profesores"
	"Factores sociales y de programas de estudio ya que se deben adecuar"
	"La falta de capacitación de los docentes"
	"El temor a lo desconocido por parte de los docentes. Además, la cantidad de trabajo que implica un joven con discapacidad de ese tipo"
	"La adecuación de las áreas y principalmente la <u>actitud</u> de los docentes"
	"Creo que en la educación técnica más bien hay limitaciones creyendo que nuestra educación es muy práctica y no permite el acceso"
	"Primero la barrera humana porque creemos que no se puede. Que socialmente atendemos otras cosas y no la discapacidad"
	"Limitan las condiciones físicas de las instalaciones y la falta de conciencia para adecuarlas"
	"La ley lo favorece, pero la aceptación primordialmente del mercado laboral es la principal limitante"
	"No los conozco"
	"Hay muchas prácticas, además que se debe tener muy buena escucha"
	"Limitan aspectos de estructura física, así como la capacitación de los profesores"

Fuente: Instrumento aplicado a docentes de secretariado que laboran en colegios técnicos.

Se observa, que la mayoría manifiesta limitaciones y solo uno se refiere a aspectos que lo favorecen. No obstante, la preparación profesional y los recursos didácticos mencionados son propios del docente. Otro factor que favorece el ingreso, según se muestra en la tabla 2 es el reconocimiento que hace el docente de secretariado a la igualdad de oportunidades promovida a nivel nacional e internacional.

Se puede concluir, considerando que la Ley 7600 fue aprobada hace 12 años, que hoy debería contarse con infraestructura, programas educativos y servicios de apoyo que atiendan las necesidades educativas especiales. Asimismo, una preparación profesional acorde a estas necesidades y una actitud favorable por parte del personal docente para atender estudiantes con discapacidad visual o auditiva. No obstante, se cuenta en algunos colegios académicos con comités de apoyo que brindan asesoría a los docentes para facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje de quienes presentan alguna discapacidad.

El Ministerio de Educación Pública y las instituciones formadoras de profesionales, que tendrán contacto con personas con discapacidad deberían haber incluido en los diferentes programas los contenidos necesarios que propicien un funcionario preparado para atender las necesidades de esta población.

La educación técnica no es una opción que interese a estudiantes con discapacidad visual o auditiva; no por la discapacidad en sí, sino por la exigencia académica de los colegios técnicos y la actitud negativa en algunos profesores. Lo anterior se refuerza con la percepción de los padres de familia quienes expresan que la discapacidad no es un factor determinante para definir si los jóvenes con discapacidad se integren o no a la educación técnica. Igual que sus hijos, consideran este sistema no es apto por la carga académica que conlleva. Estiman la posibilidad de que estudiantes con discapacidad visual o auditiva estén integrados en el aula regular, siempre y cuando el docente cuente con el apoyo necesario, con las herramientas para atender las necesidades de esta población y asuma con responsabilidad la labor de enseñar.

Una actitud positiva del docente hacia los estudiantes con discapacidad visual o auditiva favorecerá el desarrollo integral de estas personas y puede señalarse como el principal apoyo requerido para concluir satisfactoriamente el proceso de enseñanza y aprendizaje, independientemente del sistema educativo al que haya concurrido el estudiante. Asimismo, además de una actitud positiva

por parte del docente, el sistema educativo requiere de docentes competentes en braille y lenguaje de señas, según corresponda, para facilitar la comunicación entre el estudiante con discapacidad visual o auditiva y el educador.

Se tiene absoluta claridad en que por ley no se puede negar el acceso a estudiantes con discapacidad visual o auditiva a un centro educativo. Sin embargo y considerando que el interés de la investigación que genera este artículo se centra en el acceso a los colegios técnicos, se rescata que no cuentan con un proceso de selección, con la infraestructura ni el personal adecuado para atender a estudiantes que presenten discapacidad visual o auditiva. Los profesionales entrevistados expresan que a la fecha no ha sido necesario hacer modificaciones en las instalaciones; pues ningún estudiante con estas características ha optado por la educación técnica.

Otro aspecto importante es señalar que el personal docente, tanto en colegios académicos como en colegios técnicos manifiesta constantemente requerir capacitación para atender personas con discapacidad visual o auditiva en el aula regular. Los docentes reconocen el derecho de las personas con discapacidad visual o auditiva de ingresar a la educación técnica; no obstante, indican que este sistema no ofrece las condiciones en cuanto a infraestructura, capacitación del personal docente y equipos de apoyo para que el proceso de enseñanza y aprendizaje se logre satisfactoriamente. Se reafirma que existen vacíos en la formación inicial de los profesores y en los procesos de capacitación docente.

FUENTES DE CONSULTA

ENSAYOS

Alvarado, A. (2003). Ensayo sobre el Desarrollo Histórico de la Educación Especial en Costa Rica. Universidad de Costa Rica, Sistema de Estudios de Postgrado, Maestría Profesional en Administración Educativa. San José, Costa Rica.

ENTREVISTAS

Campos, A.L. y Cartín, M. (2004, Mayo). [Entrevista a Directora Departamento de Educación Especial]. Ministerio de Educación, San José.

Campos, A. L. y Cartín, M. (2004, Agosto). [Entrevista a Director Departamento de Educación Especial]. Ministerio de Educación, San José.

Campos, A. L. y Cartín, M. (2004, Noviembre). [Entrevista a Directora Departamento de Audición y Lenguaje]. Centro de Educación Especial Fernando Centeno Güel. San José.

Campos, A. L. y Cartín, M. (2004, Noviembre). [Entrevista a Directora Departamento de Audición y Lenguaje]. Centro de Educación Especial Fernando Centeno Güel. San José.

Campos, A. L. y Cartín, M. (2005, Junio). [Entrevista a Directora Departamento de Audición y Lenguaje]. Ministerio de Educación Pública, San José.

Campos, A. L. y Cartín, M. (2005, Setiembre). [Entrevista a profesional de Servicio de Apoyo Fijo Audición y Lenguaje]. Liceo Napoleón Quesada. San José.

Campos, A. L. y Cartín, M. (2005, Setiembre). [Entrevista a profesional de Servicio de Apoyo Fijo Audición y Lenguaje]. Liceo de Heredia. Heredia.

Campos, A. L. y Cartín, M. (2005, Noviembre). [Entrevista a Asesor de Educación Técnica]. Ministerio de Educación Pública, San José.

LEGISLACIÓN

Asamblea Legislativa. (1996) Ley N° 7600 Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento. San José: IPECA.

LIBROS

Jiménez, P. y Vila, M. (1999). De la Educación Especial a la Educación en la diversidad. Ediciones Aljibe, SL. Archidona (Málaga) P.109-143.

Lépiz, O. y Jiménez, R. (2000). Una oportunidad para la Igualdad. Comentarios a la Ley 7600. Igualdad de. Oportunidades para las personas con discapacidad en Costa Rica. Primera Edición, Editorial ILANUD: Defensoría de los Habitantes. San José, Costa Rica.

REVISTA

Organización Panamericana de la Salud, Ministerio de Salud. (2004). La discapacidad en Costa Rica. Situación Actual y Perspectiva. San José, Costa Rica: OPS.

**GUÍA METODOLÓGICA PARA EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO
DE LA UNIDAD DE ESTUDIO LEGISLACIÓN LABORAL
DE SECRETARIADO EJECUTIVO PARA EL NIVEL DE XI
EN LOS COLEGIOS TÉCNICOS PROFESIONALES**

GUÍA METODOLÓGICA PARA EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LA UNIDAD DE ESTUDIO LEGISLACIÓN LABORAL DE SECRETARIADO EJECUTIVO PARA EL NIVEL DE XI EN LOS COLEGIOS TÉCNICOS PROFESIONALES

Licda. Ana Patricia Ángulo Zamora
Licda. Silvia Marchena Peralta

Presentación

En la educación costarricense se hace prioritario transformar la concepción de la enseñanza; es decir, dejar atrás el enfoque conductista que no promueve el desarrollo pleno de las potencialidades del estudiante, pues tal y como afirma Picado (2001): "...que está implícito en la realidad de las aulas costarricenses...[en este enfoque] el profesor en el aula asume el poder y la autoridad, y la figura del alumno se reduce a escuchar y a seguir en forma pasiva las instrucciones prescritas por el docente."(p. 91). La experiencia docente indica que en las aulas las y los docentes se preocupan por cumplir con los contenidos temáticos de los programas del Ministerio de Educación Pública en forma magistral, dejando de lado la participación de las y los alumnos en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Según el enfoque conductista, el tipo de educación que se práctica en las aulas es la memorística, mecánica, en la que se concibe a la y el docente como el transmisor de información y a la y el alumno como el receptor pasivo.

La investigación actual por el contrario considera la educación como un proceso activo en el que la y el estudiante es partícipe en dicho proceso, no solo a modo de recipiente de los conocimientos del maestro sino como constructor de su propio aprendizaje, así lo explica Picado (2001) "la educación como acción, acto, proceso, actividad que permite al ser humano ser autónomo, creativo y solidario; capaz de responder paulatinamente a los problemas de su entorno físico y social." (p. 175).

Para lograr el proceso de enseñanza aprendizaje es necesario tomar en cuenta el cuerpo teórico de conocimientos, pero también es imprescindible plantear estrategias didácticas que le permitan a las y los docentes facilidades de

“cómo enseñar”, ya que tan importante es la forma en cómo el conocimiento se construye; como el conocimiento mismo.

El trabajo corresponde a la modalidad de proyecto y se organizó según los lineamientos establecidos en el Reglamento de la Escuela de Secretariado Profesional, para obtener la Licenciatura en Educación Comercial con Énfasis en Investigación.

Se trata de un estudio llevado a cabo en cuatro colegios: Colegio Técnico Profesional Nocturno Carlos Luis Fallas, Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas ubicados en Alajuela, Colegio Técnico Profesional Heredia y Colegio Técnico Profesional San Joaquín de Flores, localizados en Heredia; para lo cual se tomó en cuenta los contenidos, métodos y procesos de enseñanza que ofrece el currículo planteado por el Ministerio de Educación Pública. A partir de la base teórica se presta especial interés en plantear una propuesta de situaciones didácticas que le permitan tanto a las y los docentes como a las y los alumnos construir conocimientos significativos durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En la actualidad es importante que el proceso educativo, especialmente el área técnica apunte a desarrollar conocimientos y habilidades creativas para resolver problemas de la vida diaria, teniendo en cuenta los constantes y rápidos cambios del mundo actual.

El trabajo está constituido por los siguientes apartados: el primer capítulo que corresponde al diagnóstico; el segundo capítulo presenta el marco referencial, el tercer capítulo titulado formulación del proyecto que comprende los antecedentes, la justificación, la descripción del contexto de aplicación, los objetivos, las metas, las actividades y la metodología, el cuarto capítulo presenta las conclusiones, el quinto capítulo indica las recomendaciones del trabajo y el capítulo final corresponde a la propuesta de solución, o sea, la Guía Metodológica que contiene variadas actividades didácticas, que le sirven como herramienta a las y los docentes para impartir los contenidos de la unidad de

estudio Legislación Laboral, de la subárea de Gestión Empresarial de XI años de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en forma constructiva y dinámica.

El primer capítulo se incluye la etapa de diagnóstico que permitió evidenciar las dificultades más sobresalientes que enfrentan las docentes para impartir los contenidos teóricos, de la Unidad de estudios Legislación Laboral, de la Subárea de Gestión Empresarial de XI años (Especialidad de Secretariado Ejecutivo) y por tal razón, la mayor parte de los contenidos temáticos se trabajan actualmente en forma conductista.

Como objetivo general se plantea:

- Analizar la necesidad de una guía metodológica para que las y los docentes impartan los objetivos y contenidos de la unidad de estudio Legislación Laboral de la Sub-área de Gestión Empresarial de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo para los XI años.

Entre los objetivos específicos se proponen:

- Determinar las dificultades metodológicas de las y los docentes para impartir la unidad de estudio Legislación Laboral de la Sub-área de Gestión Empresarial de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo para los XI años.

- Distinguir los recursos y materiales que utilizan las y los docentes durante el desarrollo de las lecciones de la unidad de estudio Legislación Laboral.

- Identificar aspectos relevantes que debe contener la guía metodológica sobre la unidad de estudio Legislación Laboral.

- Enumerar los beneficios pedagógicos que la y el docente percibe si usara una guía metodológica en la unidad de estudio Legislación Laboral.

- Identificar el conocimiento de las y los docentes sobre la existencia de guías metodológicas para la unidad de estudio Legislación Laboral.

- Distinguir la disposición de los y las docentes para usar una guía metodológica sobre la unidad de estudio Legislación Laboral.

Se realizó una investigación de tipo cuantitativa con un diseño de investigación no experimental transversal, aunado a una línea descriptiva, que permitió analizar e interpretar los datos de la situación.

Con la aplicación de los instrumentos de investigación el cuestionario y la entrevista que genera los siguientes resultados:

Sobre resultados de cuestionario aplicado

A continuación se presenta el resumen de los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario:

Las docentes entrevistadas imparten lecciones en los Colegios Técnicos Carlos Luis Fallas, CTP Jesús Ocaña Rojas, CTP de Flores, CTP de Heredia. Son de sexo femenino, sus edades oscilan entre 27 y 54 años.

Su grupo profesional está entre VT4 a las que poseen título universitario de diplomado, VT5 a las que son bachiller y VT6 a las que tengan el título universitario de licenciatura hasta maestría, esta clasificación es asignada por el Ministerio de Educación Pública. De las docentes entrevistadas sólo una de ellas es diplomada y las restantes son bachilleres, licenciadas y dos de ellas son máster. Ello demuestra que las y los alumnos cuentan con profesionales en el campo educativo. Su experiencia laboral va desde un año hasta más de cinco años, lo que implica también que estas docentes tienen suficiente tiempo de estar en la labor de la enseñanza.

Las profesoras mencionan como dificultad primordial de la enseñanza de la unidad de estudio Legislación Laboral, la falta de una guía metodológica actualizada del tema, así como falta de material bibliográfico.

Las docentes no tienen conocimiento de que exista material de texto con estrategias didácticas para consultar. Tampoco de alguna guía metodológica. por eso, utilizan con frecuencia materiales didácticos para impartir las lecciones como: folletos de las leyes, fotocopias de diversos textos, transparencias, causando esto que se logre en forma distinta los objetivos de la enseñanza.

Las profesoras consideran que sí es necesario que exista una guía metodológica con actividades didácticas de consulta, que les permita implementar el aprendizaje a través de la acción y la reflexión y sobre todo que unifiquen criterios.

Se menciona que las actividades didácticas que se utilicen en el proceso de enseñanza-aprendizaje, ayuda a que el alumno logre aprendizajes significativos. Asimismo, son muchas las ventajas que obtendrían el tener a mano una guía de consulta, tales como hacer la clase amena y dinámica, facilitar el aprendizaje, tener material actualizado, evitar el cansancio y el aburrimiento, entre otras, así como contribuir a elevar la calidad de la educación técnica.

La capacitación que reciben las docentes con respecto a la unidad de estudio Legislación Laboral varía desde nunca hasta hace más de dos años. Se evidencia que prevalece que el 50% de las docentes nunca ha recibido capacitación que fortalezca sus conocimientos con respecto a la temática mencionada anteriormente.

Las docentes estarían de acuerdo en usar la guía metodológica, y por ende conocer más sobre estrategias didácticas que puedan emplear para impartir las lecciones. Conocer y valorar los distintos cuestionarios, tareas y ejercicios específicos que les permitan tanto a los docentes como a los alumnos realizar el trabajo de aula. Como lo menciona la asesora la sub-área de Gestión Empresarial es sumamente importante dentro del programa de Secretariado Ejecutivo, la cual requiere actualización y atención constante tanto en lo que respecta a los contenidos, como en lo que se refiere a las actividades didácticas.

Sobre resultados en las categorías de análisis de la entrevista

De la información obtenida en la entrevista, se puede extraer que la Sub-Área de Gestión Empresarial es sumamente importante en la carrera de Secretariado Ejecutivo, por cuanto se enseña al estudiante a organizar, planificar, así como derechos y deberes de los trabajadores y de los patronos, entre otros. El programa está diseñado para que el docente o la docente organice dentro de su planeamiento diario actividades que les permita a las y los alumnos aprender significativamente.

La unidad de Legislación Laboral es muy teórica, por eso sería importante que las metodologías propuestas sean muy dinámicas. Es necesario que se tomen en cuenta los objetivos y los contenidos para proponer las actividades para

desarrollar en clases. Es decir, se deben buscar formas de interrelacionar la teoría con la práctica, para que las y los estudiantes con los conocimientos adquiridos puedan aplicarlos a la realidad laboral.

Se debe brindar bibliografía y direcciones de internet. Las y los profesores no deben quedarse sólo con el libro de texto, sino por el contrario deben contar con una amplia gama de material bibliográfico, donde pueda consultar sobre contenidos y actividades didácticas. Y una guía metodológica es un apoyo para que el docente desarrolle las temáticas con diferentes estrategias.

Las profesoras reconocen y son conscientes de los objetivos deseables, y de que se deben variar las metodologías de impartir las lecciones, pero luego en la práctica continúan enseñando de la misma manera que siempre.

Otro aspecto importante que la docente no debe olvidar es que esas y esos estudiantes son seres humanos, con todo un mundo en sus cabezas, por lo cuál hay que ser sensible ante esa parte. Por lo tanto, se debe propiciar la comunicación dentro del grupo, mediante actividades donde las y los estudiantes puedan comentar y expresar sus opiniones, creando un ambiente de confianza y cordialidad.

El tiempo no es una razón de peso para no utilizar actividades, reflexiones u otra que haga más interesante y amenas las lecciones. Siendo importante que la docente planee, ello le ayudará a distribuir el tiempo entre la teoría y la práctica necesaria para el proceso de enseñanza-aprendizaje. Así como a romper la monotonía del aula, lo cual contribuye a motivar a las y los estudiantes en su aprendizaje.

Conclusiones del diagnóstico

Es de todos conocidos la importancia que tiene la labor docente dentro del aula con las y los alumnos, por lo tanto, en este trabajo se tomó en cuenta la opinión de las docentes como base para plantear la necesidad de una guía metodológica que les sirva de apoyo para impartir las lecciones.

Para determinar esa necesidad, se utilizó el cuestionario, y por medio del análisis de los datos obtenidos de los instrumentos se llegó a las siguientes conclusiones:

- Es importante considerar que en general las docentes de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo, expresan que sí hay necesidad de una guía metodológica, para consultarla como apoyo didáctico, con el fin de elaborar planeamientos didácticos con organización de contenidos y actividades creativas, precisas y eficientes. La posibilidad de contar con una guía les permitiría transformar un poco las condiciones tradicionales mediante nuevas formas de enseñar y de aprender por medio de la vinculación de la teoría con la práctica. Las docentes no tienen material de texto definido para la unidad de estudio Legislación Laboral, por lo cual, trabajan haciendo una recopilación de folletos, fotocopias y algunos libros de texto como material didáctico que les sirva para su quehacer dentro del aula.

- Cabe destacar, que algunas de las razones expresadas por las docentes como beneficios de contar con una guía metodológica son: tener a disposición una guía en común utilizada en todos los colegios técnicos por las y los docentes de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo, la cual permitiría la uniformidad de criterios.

- Se lograrían aprendizajes significativos, clases amenas y creativas, aprendizajes dinámicos, lecciones prácticas e interesantes, es decir, la o el profesor tendrían a su disposición material escrito de consulta con actividades didácticas que le permitan al docente el enriquecimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje.

- Las educadoras expresan que si bien es cierto no conocen muchas estrategias didácticas para esta área, ya que actualmente el sistema educativo costarricense no cuenta con mecanismos para la actualización y capacitación de su personal de manera permanente, están conscientes de que la realidad educativa hace necesario que la o el docente busque otras opciones por cuenta personal. Es un esfuerzo mayor que las y los educadores deben hacer por actualizar la formación docente, también es cierto, que esa actualización es un

compromiso, así como una responsabilidad ética y profesional que se adquiere desde el momento en que se decide ser docente.

- La aceptación por parte de las profesoras para utilizar la guía metodológica es favorable, porque consideran que el aplicar estrategias de enseñanza para impartir las lecciones les permite combinar la teoría con la práctica, con el fin de desarrollar pensamientos críticos y creativos en las y los estudiantes y por ende lograr aprendizajes significativos en ellas y ellos.

El segundo capítulo de la Guía describe el marco referencial y varios conceptos relevantes dentro del proceso de enseñanza aprendizaje tales como: el constructivismo, el aprendizaje significativo, el papel del alumno y del docente, estrategias didácticas y guías metodológicas.

En el tercer capítulo se incluye la formulación del proyecto, en el cual se presentan los antecedentes, la justificación, la descripción del contexto de aplicación, los objetivos, las metas, las actividades y la metodología.

El cuarto capítulo contempla las conclusiones generales, entre las que se mencionan:

- La confección de una guía de apoyo con estrategias didácticas propiciaría un proceso interactivo centrado en la y el estudiante, por medio de ejercicios, prácticas, dinámicas entre otras, que unidas a la teoría permitirían un proceso de enseñanza-aprendizaje más efectivo en beneficio de la formación de los futuros profesionales.

- Los contenidos temáticos de la subárea de Gestión Empresarial para los XI años de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo, son establecidos por el Ministerio de Educación Pública, que es el ente rector del Sistema Educativo Costarricense.

- Las exigencias que la sociedad actual plantea e imponen a que las y los docentes organicen el proceso de enseñanza-aprendizaje con diversidad de estrategias didácticas adecuadas, que le faciliten al futuro profesional apropiarse de los conocimientos así como actuar de forma independiente, comprometida y creadora.

- La y el docente es el principal actor en la transformación del proceso educativo, por medio de estrategias y técnicas didácticas, por lo tanto se requiere que conozcan y apliquen según las necesidades del aula. Incluso tener la posibilidad de adaptar, crear y documentar sus propias estrategias de aprendizaje.

- Tomando en cuenta todos los datos aportados por las docentes encuestadas, se evidencia que las profesoras de la Especialidad de Secretariado de los Colegios Técnico Profesionales no cuentan con material de texto uniforme que les permita desarrollar adecuadamente la unidad de estudio Legislación Laboral, asimismo hay bastante anuencia para trabajar con una guía, dirigida al docente, como recurso de consulta.

Esto se interpreta como un resultado positivo hacia la propuesta de una guía metodológica, que presente opciones de estrategias didácticas para desarrollar la unidad de estudio en mención. Asimismo, para promover la creatividad de las y los profesores en el momento de presentar un tema.

Las docentes coinciden en que las actividades de enseñanza-aprendizaje deben asegurar la construcción de aprendizajes significativos. Por lo tanto, la propuesta debe asegurar la construcción de aprendizajes significativos de todo tipo: tanto contenidos conceptuales o de tipo procedimental, como contenidos relativos a valores, normas y actitudes.

El quinto capítulo establece las recomendaciones para las y los docentes, para el departamento de Secretariado Ejecutivo del Ministerio de Educación Pública, así como para las responsables de este trabajo; con el fin de tomar las decisiones necesarias para mejorar cualitativamente la actividad pedagógica dentro del aula.

Se recomienda a las y los docentes lo siguiente:

- Estar inmersos en el Sistema Educativo Costarricense y que están interesados en mejorar la calidad de la enseñanza, que como docentes estén preparados para enfrentar los cambios que surgen minuto a minuto, por lo tanto, no pueden quedarse con los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias,

sino que por el contrario, la y el docente debe capacitarse y así estar actualizado de acuerdo con las nuevas corrientes que aparecen.

- Se les insta a realizar un proceso continuo de indagación, un cuestionamiento constante sobre su labor y buscar respuestas educativas ante las nuevas exigencias de la realidad social y laboral.
- Dinamizar el proceso de enseñanza-aprendizaje, introducir en el aula actividades didácticas de enseñanza que estén acordes con los objetivos y los contenidos del programa de estudio.

- Con la visión del aprendizaje constructivista, es necesario ampliar más las actividades educativas combinando así la teoría y la acción reflexiva, enriqueciendo el conocimiento adquirido, de manera que las y los estudiantes y las y los educadores puedan desarrollar un proceso global e integral del proceso educativo.
- Las y los profesores suelen interesarse en cumplir con un programa y ponen poca atención a la asimilación de los contenidos por parte de las y los alumnos. Por ello, es importante que el profesor redefina su papel, dedicándole más tiempo a la planeación de su lección, realizar clases más dinámicas y provechosas.
- Realizar, como futuras líneas de investigación para la Especialidad de Secretariado, el diseño de otras guías metodológicas para las diferentes unidades de estudio de los diferentes niveles de la especialidad.

Se recomienda a los asesores del Ministerio de Educación Pública

- Es importante, por parte de los Asesores Nacionales del Ministerio de Educación Pública, promover continuos asesoramientos prácticos y dinámicos, cuyo eje central sea la subárea de Gestión Empresarial en Secretariado Ejecutivo, la cual fue considerada por la misma asesora de la especialidad como fundamental dentro del curriculum, igualmente indicó que el examen de peritazgo abarca un mayor porcentaje de esa subárea.
- Vigilar tanto el cumplimiento del programa establecido por ellos, como también una mayor preocupación hacia las metodologías que las y los educadores están aplicando en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Mediar con el Ministerio de Trabajo, para que se le brinde capacitación y asesoramiento a los y las docentes sobre los temas de los cambios que han surgido en materia de Legislación laboral.
- Facilitar el contacto con expertos que puedan impartir algunas charlas sobre el tema de Legislación Laboral en Costa Rica, los avances, nuevas leyes, entre otros que se han variado.

Se recomienda a la Escuela de Secretariado Profesional

- Que inste a las y los estudiantes para la realización de proyectos con énfasis en la elaboración de guías metodológicas, las cuales son una herramienta útil y necesaria para las y los educadores que laboran en los colegios técnicos profesionales.

Se recomienda a las responsables de este proyecto

- Motivar A las responsables para que realicen una validación de la guía, consultando con expertos, con el fin de certificarla en el Ministerio de Educación Pública, por lo tanto, se recomienda, poner la guía a disposición de los Colegios Técnicos Profesionales, como herramienta de apoyo didáctico para las y los docentes de la especialidad de Secretariado.

El capítulo final, la guía metodológica, incluye una serie de estrategias didácticas que orientan y apoyan la práctica docente desde el punto de vista pedagógico-didáctico.

El contenido de la misma guía se diseñó en cuatro partes:

I parte. Consideraciones generales.

II parte. Aspectos conceptuales.

III parte. Desarrollo de la Guía.

IV. Parte. Consideraciones Finales.

TALLER
VIRTUALIDAD EN LA EDUCACIÓN COMERCIAL

VIRTUALIDAD EN LA EDUCACIÓN COMERCIAL

Leda V. Coronado C.
Educación Técnica
Instituto Tecnológico de Costa Rica

Las tecnologías de la información y la comunicación han desempeñado un papel fundamental en la configuración de nuestra sociedad y nuestra cultura (Adell, 1997). La historia del ser humano se ha visto afectada por grandes revoluciones: el lenguaje, la escritura, la imprenta y la tecnología de la información y la comunicación. Y esas tecnologías han tocado todas las áreas de la vida del ser humano. Bien apunta Castells (2001): *“En el último cuarto de siglo XX, una revolución tecnológica, centrada en torno a la información, transformó nuestro modo de pensar, de producir, de consumir, de comerciar, de gestionar, de comunicar, de vivir, de morir, de hacer la guerra y de hacer el amor.”*

Hoy nos desenvolvemos en un mundo de imágenes y sonidos digitalizados, hipermedia, multimedia, velocidad de transmisión, nuevas formas de almacenamiento y accesibilidad. Estos nuevos medios giran de manera interactiva en torno a las telecomunicaciones, la informática y los multimedia. (Adell, 1997; Cabero, 2000).

Lo anterior conduce a un cambio de paradigma que conduce:

De	A
Una sociedad industrial	Una sociedad de la información
Una tecnología periférica	Unos multimedia esenciales
Una enseñanza de carácter temporal	Una educación permanente
Un currículo fijo	Unos currículos flexibles y abiertos
Una atención centrada en la institución	Una atención centrada en el estudiante
Una organización autosuficiente	Unas asociaciones
Una atención local	Una interconexión global

Diversos autores y Cabero (2000) especialmente, consideran las TICs como herramientas clave para desenvolverse en la sociedad actual, por lo que deben ser incorporadas en los modelos de enseñanza aprendizaje ya que permiten la creación de nuevos entornos comunicativos y expresivos que facilitan a los usuarios el desarrollo de nuevas experiencias formativas, expresivas y educativas. Asimismo, el mismo autor manifiesta que la sociedad de la información está potenciando el aprendizaje a lo largo de toda la vida, como una formación no limitada a un período, en el cual se aprenden las destrezas elementales necesarias para desenvolverse durante toda la vida en el terreno social y laboral, por lo que el papel de las tecnologías puede ser significativo.

Al referirse a las aportaciones de las nuevas tecnologías en el campo de la educación, el proyecto Tuning América Latina (2007) hace referencia a la transformación del mercado de trabajo, a la rapidez con que se generan los cambios, a la obsolescencia del conocimiento, entre otros, lo que hace necesario que las tecnologías de la información y comunicación entren a colaborar en la formación del estudiante y en el mejoramiento de la calidad de la educación, así como en la dinamización del proceso educativo, para que el estudiante adquiera competencias que le brinden la capacidad de adaptación permanente al cambio.

Para que el estudiante adquiera esas nuevas competencias que lo hacen capaz de actuar en esta sociedad con nuevas características, es necesario realizar cambios en las formas de aprendizaje y enseñanza y modificación de los papeles tradicionales de profesor y del estudiante (Tuning, 2007), pues no resulta inteligente utilizar las potencialidades de las tecnologías para seguir haciendo lo mismo solo que más rápidamente.

Las tecnologías inciden en el campo de la educación y de todas las especialidades, por lo que la Educación Comercial no queda fuera de este contexto. Al contrario, la Educación Comercial se ve afectada pues no solo se afecta su forma de enseñanza y aprendizaje sino el objeto mismo de estudio, pues las tecnologías forman parte de ese objeto y las competencias que logren sus estudiantes tienen relación directa con el tema.

La formación presenta por tanto nuevas características.

Formación basada en la red	Formación presencial tradicional
Permite que los estudiantes vayan a su propio ritmo de aprendizaje.	Parte de una base de conocimiento y el estudiante debe ajustarse a ella.
Es una formación basada en el concepto de formación en el momento en que se necesita (just-in-time training)	Los profesores determinan cuándo y cómo los estudiantes recibirán los materiales formativos.
Permite la combinación de diferentes materiales (auditivos, visuales y audiovisuales)	Parte de la base de que el sujeto recibe pasivamente el conocimiento para generar actitudes innovadoras, críticas e investigadoras
Con una sola aplicación puede atenderse a una mayor número de estudiantes	Tiende a apoyarse en materiales impresos y en el profesor como fuente de presentación y estructuración de la información
El conocimiento es un proceso activo de construcción	Tiende a un modelo lineal de comunicación
Tiende a reducir el tiempo de formación de las personas	La comunicación se desarrolla básicamente entre el profesor y el estudiante
Tiende a ser interactiva, tanto entre los participantes en el proceso (profesor y estudiantes) como con los contenidos	La enseñanza se desarrolla de forma preferentemente grupal
Tiende a realizarse en forma individual sin que ello signifique la renuncia a propuestas colaborativas	Puede prepararse para desarrollarse en un tiempo y en un lugar
Puede utilizarse en el lugar de trabajo y en el tiempo disponible por parte del estudiante	Se desarrolla en un tiempo fijo y en aulas específicas
Es flexible	Tiende a la rigidez temporal
Se tiene poca experiencia en su uso	Se tiene mucha experiencia en su utilización
No siempre se dispone de los recursos estructurales y organizativos para su puesta en funcionamiento	Se dispone de muchos recursos estructurales y organizativos para su puesta en funcionamiento

Fuente: *Características de la formación presencial y en red (Cabero et al., 2005)*

El aprendizaje en red conlleva a:

- Eliminación de barreras espacio temporales entre el profesor y el estudiante.
- Flexibilización de la enseñanza.
- Ampliación de la oferta educativa.
- Fortalecimiento del aprendizaje cooperativo y el autoaprendizaje
- Individualización de la enseñanza.
- Potenciación del aprendizaje a lo largo de toda la vida.
- Interactividad e interconexión de los participantes en la oferta educativa.
- Adaptación de los medios y las necesidades y características de los sujetos.
- Ayuda a los sujetos con necesidades especiales a comunicarse y a interactuar con su entorno.

Ahora bien, nuestro taller se denomina Virtualidad en la Educación Comercial, y qué se entiende por Virtualidad. Se entiende por educación virtual o *e-learning*, la utilización de tecnologías de avanzada y herramientas de aprendizaje como complemento a procesos sincrónicos y asincrónicos de comunicación y enseñanza. La educación virtual incluye herramientas muy valiosas como: herramientas tecnológicas, herramientas de comunicación, herramientas de evaluación y de elaboración de contenidos. Se trata de herramientas que facilitan los procesos de aprendizaje, mediatizan el acto pedagógico. La educación virtual no sólo dirige a adultos, puede estar orientada a todas las edades de la vida: niños, jóvenes, adultos, adultos-mayores. Su objetivo intenta trascender a la idea de que la educación solo se da en un momento de la vida.

Asociada a ella está la Formación bimodal. Se define enseñanza bimodal como aquel modelo flexible en el que se conjuntan armónicamente las posibilidades que las tecnologías de la sociedad de la información ofrecen como son la virtualidad, aula interactiva, videoconferencia, campus virtual, para poder realizar una formación según las necesidades del colectivo por formar y del

contenido por impartir, con la presencialidad y las actividades tradicionales de formación como son las clases magistrales o determinados tipos de prácticas.

Es por tanto, un modelo que permite poder adaptar el binomio presencialidad / no presencialidad a las necesidades del acto formativo y para ello necesita eliminar las limitaciones, como son las coordenadas espacio/tiempo, así como potenciar una propuesta docente de máxima calidad. Este nuevo modelo ha de permitir poder seleccionar cualquiera de las zonas que dentro del esquema clásico de espacio (presencialidad y a distancia) y de tiempo (sincrónico, asincrónico) se producen y en las que se combinan la presencialidad/aula interactiva, la teleformación y el campus virtual. Es pues un sistema o entorno de aprendizaje que combina la modalidad presencial, que exige asistencia a un campus universitario físico en tiempos y espacios predefinidos, con la modalidad virtual o a distancia, en un entorno de Internet, que prescinde de exigencias espacio temporales y utiliza herramientas de comunicación asincrónicas (González, 2003).

Nuevos roles y nuevos entornos en el proceso de aprendizaje

El mercado laboral de la sociedad del conocimiento es diferente al de la era industrial. Salvo excepciones, las profesiones ya no están tan claramente definidas. La multidisciplinariedad es una necesidad creciente en los supuestos de trabajo. Por otro lado, los conocimientos se convierten en obsoletos en poco tiempo. Los modelos pedagógicos tradicionales, en los que un profesor trataba de enseñar el estado del arte de una profesión, ya no sirven. Hay que crear un entorno de aprendizaje continuo alrededor de los estudiantes que los capacite para seguir aprendiendo a lo largo de toda la vida, y que les permita permanecer receptivos a los cambios conceptuales, científicos y tecnológicos que vayan apareciendo durante su actividad laboral.

Hay que pasar de un modelo basado en la acumulación de conocimientos a otro fundamentado en una actitud permanente y activa de aprendizaje. Dado que la transmisión de conocimientos no puede continuar siendo el único objetivo del

proceso educativo, el modelo pedagógico sustentado en el profesor como transmisor de conocimientos debe ser sustituido por otro en el que el alumno se convierta en el agente activo del proceso de aprendizaje, que deberá seguir manteniendo durante toda su vida. La función del profesor será la de dirigir y entrenar al estudiante en ese proceso de aprendizaje.

El profesor deja su papel de trasmisor de información y lo cambia por el papel de diseñador de situaciones de aprendizaje, tutor del estudiante y productor de medios. El estudiante deja su papel receptor para convertirse en una persona capacitada para el autoaprendizaje, para la toma de decisiones y el diagnóstico de sus necesidades para así ser capaz de elegir las rutas de aprendizaje que lo lleven a la construcción de su formación y a la búsqueda significativa de su conocimiento, y por tanto, debe obtener esas nuevas capacidades de adaptabilidad a ambientes que se modifican rápidamente, capacidad de trabajar en equipo de forma colaborativa, creatividad en la resolución de problemas, asimilación de ideas nuevas con rapidez, capacidad de aprender a aprender y de aplicar técnicas de pensamiento abstracto (Cabero, 2000).

En la misma línea, Adell (1997) plantea que los nuevos entornos de enseñanza aprendizaje exigen nuevos roles en profesores y estudiantes. La misión del profesor en entornos ricos en información es la de facilitador, la de guía y consejero sobre fuentes apropiadas de información, la de creador de hábitos y destrezas en la búsqueda, selección y tratamiento de la información.

Los estudiantes deben adoptar un papel mucho más importante en su formación, no solo como receptores pasivos de lo generado por el profesor, sino como agentes activos en la búsqueda, selección, procesamiento y asimilación de la información.

El docente debe ceder el escenario, el protagonismo, la palabra y el tiempo al estudiante. Debe abandonar ser el centro del proceso de enseñanza; por tanto con las TICs se pasará de la educación centrada en la enseñanza, a la educación sustentada en el aprendizaje. Es necesario concebir al docente como un motivador, facilitador de procesos de desarrollo humano y asesor científico y

metodológico. Deberá facilitar los recursos: información, métodos, herramientas, crear ambientes y acompañar, brindar asistencia a lo largo de todo el proceso.

Ya Kook en 1997 sintetiza el perfil del docente de la siguiente manera:

- Consultores de información y asesores de los alumnos
- Integrantes de equipos interdisciplinarios
- Facilitadores de un aprendizaje crítico en un contexto colaborativo
- Diseñadores y responsables de la implementación de cursos de formación
- Profesionales expertos (citado por Ana María Duarte en *Nuevas Tecnologías aplicadas a la educación*, 2000).

El rol del estudiante también cambia, deberá estar capacitado para el autoaprendizaje. Deberá dejar la posición de receptor para tener una participación activa en la construcción de su propio aprendizaje. El estudiante deberá investigar los temas, para ello deberá acceder a la información pero también deberá ser capaz de organizarla y evaluarla para que le sea beneficiosa. Asimismo, el estudiante para lograr un aprendizaje autónomo y significativo debe ser preparado en el uso de esas nuevas tecnologías pues de lo contrario, no podrá acceder al conocimiento, no podrá interactuar con sus compañeros y facilitadores y no logrará los objetivos de su formación, lo que ampliará la brecha digital.

Definitivamente hay que cambiar el modelo de enseñanza basado en las clases magistrales del docente, en la toma de apuntes por parte del estudiante y en la memorización para la presentación de una prueba, ya que en ese modelo se tiene una visión del conocimiento como algo elaborado, acabado, definitivo, que el docente transmite, y se sabe que eso no es así.

Las tecnologías nos llevan a un cambio sustantivo en los métodos, formas organizativas y los procesos de aprendizaje. Las redes telemáticas son el factor que nos puede llevar a construir y desarrollar un modelo de enseñanza aprendizaje más flexible, donde prime más la actividad y la construcción del conocimiento de parte del alumnado a través de una gran gama de recursos, que la simple recepción pasiva de la información (Área, 2005).

El mismo autor Área (2005) apunta como aportes de Internet a la innovación de la docencia lo siguiente:

- Las redes telemáticas permiten extender los estudios universitarios a colectivos sociales que por motivos distintos no pueden acceder a las aulas.

- El proceso de aprendizaje no puede consistir en la simple recepción y memorización de datos recibidos en clase, sino la permanente búsqueda, análisis y reelaboración de informaciones obtenidas de la red.
- Se transforman los modos, formas y tiempos de interacción entre docentes y estudiantes.
- Permite y favorece la colaboración entre docentes y estudiantes más allá de los límites físicos y académicos.
- Rompe con el monopolio del profesor como fuente principal de conocimiento.
- La utilización de las redes de computadores en la educación requiere un aumento de la autonomía del alumnado.
- El horario escolar y el espacio de las clases serán más flexibles y adaptables a las diferentes situaciones de enseñanza.

Niveles de integración de las TIC a la docencia de diversas especialidades

El Área considera cuatro niveles de integración de las TIC a la enseñanza:

- Nivel 1: edición de documentos convencionales en HTML.
- Nivel 2: Edición de materiales didácticos electrónicos o Webs docentes.
- Nivel 3: Diseño y desarrollo de cursos en línea semipresenciales.
- Nivel 4: Educación virtual o teleformación.

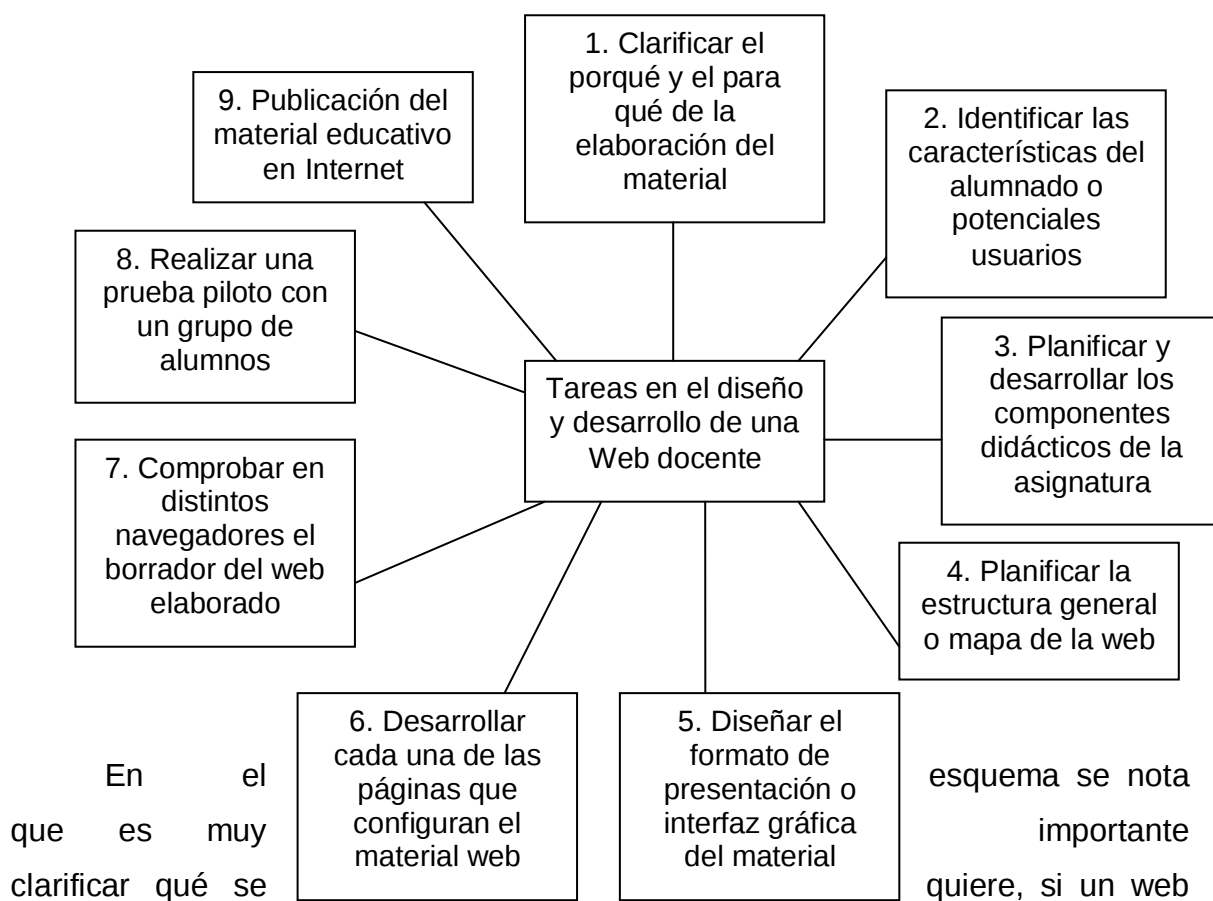
El taller que nos ocupa está orientado a la creación de una Web docente que es un sitio Web elaborado para guiar o facilitar el aprendizaje de determinado conocimiento o disciplina. Es un sitio pedagógico, adaptado a los usuarios con contenido científico, comprensible, integrado en un programa didáctico con actividades, enlaces, etc.

Los principios pedagógicos que deben tomarse en cuenta para la elaboración de una Web docente son los siguientes:

- Necesidad de estructurar y secuenciar el contenido del curso o asignatura.
- Necesidad de tomar en cuenta las características de los usuarios o estudiantes potenciales

- Recordar que será utilizado sin la presencia física del docente.
- Incorporar actividades que faciliten un aprendizaje por descubrimiento.
- Incorporar la planificación del programa
- Estar conectado o enlazado con lugares en la red que tengan información relacionada
- Estar diseñado en formato de presentación de la información de naturaleza multimedia
- Incorporar los recursos de comunicación de Internet que permitan la interacción entre los participantes del curso.

A continuación se plantean las actividades implicadas en el proceso de elaboración de una Web docente (Área, 2005), la cual se toma como base para el taller:



informativo, o un tutorial como apoyo a un curso totalmente virtual. Cuando se habla de los dos últimos dicen los estudiosos, es cuando se debe pensar en los aspectos pedagógicos y del aprendizaje por descubrimiento o constructivista.

Por otro lado, hay que considerar los usuarios del curso, los posibles estudiantes que se tendrán y los conocimientos que tienen no solo de la especialidad sino de las herramientas tecnológicas; y suministrar la ayuda respectiva para que el participante pueda hacer frente a las exigencias del curso y que no se constituyan en el obstáculo.

Posteriormente, deberá planificarse el curso, el orden de los temas, los objetivos que se desea que los estudiantes logren, las actividades y su calendarización, así como su respectiva evaluación.

Luego de tener el aspecto pedagógico organizado, se debe estructurar la web respectiva, el mapa del sitio, que equivale a organizar la navegación respectiva y decidir cuál será la interfaz gráfica respectiva; que esté de acuerdo con la temática, que sea agradable al usuario y fácil de interpretar. Es importante que todo debe facilitar el aprendizaje.

Una vez realizado lo anterior se procede a elaborar las páginas respectivas que constituirán el sitio o web docente; se comprueban en diferentes navegadores pues funcionan diferentes según el software que se use para su elaboración. Y luego, como todo material didáctico, se prueba el piloto con un grupo pequeño de participantes y si es exitoso se publica en Internet.

Debe destacarse que en un curso bimodal o un curso virtual, deben planearse muy bien las actividades de expresión y comunicación que son base para hacer efectivo el aprendizaje colaborativo y el pensamiento crítico. El docente, si no cuenta con una plataforma educativa en la cual pueda montar su curso, deberá ingeniarse con diferentes herramientas gratuitas que se encuentran en la Web como son los mensajeros para comunicarse en forma sincrónica o tiempo real y los grupos para compartir archivos y realizar foros debates asincrónicos, en cualquier momento y espacio, en los que se comparten las diferentes ideas sobre determinado tema.

Hay que destacar también que para subir nuestros cursos podemos también hacer uso de plataformas educativas gratuitas que se encuentran en la Web y que permiten tener todas las herramientas en una forma integrada, o bien las aulas virtuales que tienen las diversas instituciones y que permiten a los y las docentes poner sus contenidos, calendarizar las diversas actividades y programar las conversaciones y los foros, así como las evaluaciones respectivas.

Un ambiente virtual de aprendizaje (AVA) o *Virtual learning environment* (VLE) es un sistema de software diseñado para facilitar a profesores la gestión de cursos virtuales para sus estudiantes, especialmente ayudándolos en la administración y desarrollo del curso. El sistema puede seguir, a menudo, el progreso de los participantes, puede ser controlado por los profesores y los estudiantes. Originalmente diseñados para el desarrollo de cursos a distancia, vienen siendo utilizados como suplementos para cursos presenciales.

Las llamadas Plataformas de teleformación o sistemas de aprendizaje en red son herramientas informáticas y telemáticas organizadas en torno a objetivos de formación y a principios de intervención pedagógica y organizacional.

Estos sistemas funcionan generalmente en el servidor, para facilitar el acceso de los estudiantes a través de Internet.

Los componentes de estos sistemas incluyen generalmente las plantillas para elaboración de contenido, foros, charla, cuestionarios y ejercicios tipo múltiple-opción, verdadero/falso y respuestas de una palabra. Los profesores completan estas plantillas y después las publican para ser utilizados por los estudiantes. Los servicios proporcionados generalmente incluyen control de acceso, elaboración de contenido educativo, herramientas de comunicación, y la administración de grupos de estudiantes.

Pues bien, esto representa apenas un vistazo a lo que se puede lograr con la virtualización de la enseñanza y el aprendizaje en la educación en general y especialmente con la educación comercial cuyos sujetos involucrados están inmersos en este mundo de las tecnologías en la información y comunicación y sus competencias se relacionan directamente con ellas.

FUENTES DE CONSULTA

- Adell, J. (1997) Tendencias en educación en la sociedad de las tecnologías de la información. EDUTEC, Revista electrónica de Tecnología Educativa. N° 7 noviembre.
- Adell, J. y Sales, A. (1999) El profesor on line: Elementos para la definición de un nuevo rol docente. Comunicación presentada en EDUTEC 99, Universidad de Sevilla.
- Area, M. (2005) Internet en la docencia Universitaria. Webs docentes y aulas virtuales. Guía Didáctica. Universidad de la Laguna: Departamento Didáctica e Innovación Educativa.
- Bates, T. (2001) ¿Cómo gestionar el cambio tecnológico? Estrategias para los responsables de los centros universitarios. Barcelona: Ediuoc-Gedisa.
- Cabero, J. (2000) Nuevas tecnologías aplicadas a la educación. Madrid: Editorial Síntesis.
- Cabero, J. (2006) Bases pedagógicas del e-learning. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento. Vol 3 N°1-abril.
- Castells, M. (2001) Internet, libertad y sociedad: una perspectiva analítica. Disponible e <http://www.uoc.es/esp/launiversidad/inaugural/01>
- Gil Rivera, M. (2002) Modelo de Diseño Instruccional para Programas Educativos a Distancia. Perfiles Educativos. México: UNAM.

**GLOBALIZACIÓN, LA IED Y EL CAPITAL HUMANO
COSTARRICENSE**

GLOBALIZACIÓN, LA IED Y EL CAPITAL HUMANO COSTARRICENSE

*Lic. Sandro Zolezzi
CINDE*

Introducción

Este artículo tiene como objetivo principal mostrar cómo Costa Rica ha sido exitoso en su proceso de apertura hacia el mundo, atrayendo más de \$8,160 millones como acervo de inversión extranjera directa (IED), en los últimos 10 años (BCCR, 2008). Todo el mundo habla de globalización cuando se está refiriendo al progreso vertiginoso de las tecnologías de información y comunicación. La mayor conexión a escala planetaria no crea un mundo homogéneo, sólo hace más evidentes las diferencias y Costa Rica ha sabido sacar provecho de sus dos más grandes diferencias: su ubicación geográfica en medio de las Américas y su altamente productivo y educado capital humano.

EL MUNDO ESTÁ SEMI-GLOBALIZADO

Cada cierto tiempo en el mundo aparecen conceptos, ideas o frases que tratan de sintetizar fenómenos sobre los avances tecnológicos y las transformaciones que estos producen en el modo de vida de las personas. Después de un tiempo estas frases pasan a ser parte del lenguaje cotidiano, como ocurrió en los 70s con el concepto de aldea global¹. Luego, a mediados de los 80s se decía que encontrábamos computadores por todas partes, excepto en las estadísticas de productividad², y en los 90 todos estábamos convencidos de que

¹ Este concepto se refiere a la idea que, debido a la velocidad de las comunicaciones, toda la sociedad humana comenzaría a transformarse y su estilo de vida se volvería similar al de una aldea. Como paradigma de aldea global, se elige la televisión, un medio de comunicación de masas a nivel internacional, que en esa época empezaba a ser vía satélite.

² En 1987, cuando el premiado economista Robert Solow publicó un artículo en The New York Times donde afirmaba que “nos encontramos computadores por todas partes, excepto en las estadísticas de productividad”, sugiriendo que había desperdicio de dinero en la inversión en tecnología realizada por las empresas.

las empresas “*break and mortar*”³ morirían y que todos los negocios se harían a través de las puntocom creadas con la llegada de Internet.

Más recientemente aparece en escena la frase que acuñó el periodista Thomas Friedman (2005) para referirse a las consecuencias de la globalización: la tierra es plana. Según Friedman, desde el año 2000 se ha entrado en una era completamente nueva, en la cual el mundo se ha achatado. Esta frase ganó rápida aceptación entre quienes creen que estamos en un período en que la distancia no es un obstáculo para acercarse a cualquier mercado, que las oportunidades se multiplican infinitamente y que las ideas se comparten en comunidades que no discriminan por raza o nacionalidad.

Esta frase, y tal como ocurre con las anteriores, lleva implícita una simplificación extrema de la realidad. Los datos indican que el mundo no es plano, cualquiera sea el sentido de plano al que uno aluda (Ghemawat, 2007). Si se trata de sugerir que la actividad económica se distribuye de manera uniforme en todo el planeta, está claro que no es verdadero. El mundo tiene una distribución irregular con concentraciones de actividad económica en las grandes ciudades.

Quienes afirman que el mundo se aplanó sugieren que estamos en un período inédito y que experimentamos cambios a toda velocidad, pero eso no es lo que el análisis dinámico de los datos sugiere. Muchos creen que las inversiones no conocen fronteras. Sin embargo, el porcentaje de inversión extranjera directa (IED) mundial en relación al PIB mundial, es decir, el total del capital global generado a partir de la IED, ha sido menor que el 10 por ciento durante los últimos tres años. Más del 90 por ciento de las inversiones fijas de todo el planeta siguen siendo locales (Ghemawat, 2007).

En un entorno muy globalizado, uno esperaría que el porcentaje de la inversión total mundial que realizan las empresas fuera de sus países de origen girase alrededor del 90 por ciento, lo cual no sucede. Además de la IED, Ghemawat tomó en cuenta otros indicadores y descubrió que las llamadas telefónicas internacionales, la investigación y la educación en materia de gestión y

³ Denominación usada para las empresas tradicionales (ladrillo y mortero).

las patentes a escala global, entre otras, se aproximan al 10 por ciento de sus totales mundiales.

Son muy claros los avances en la tecnología de la información y en las comunicaciones en el último siglo, pero no quiere decir que la ubicación geográfica (localización), el idioma, la cultura y la distancia hayan pasado a no tener importancia alguna. Las diferencias entre estas variables crean rasgos distintivos entre los países. Un indicio del relieve en el mundo son las disparidades salariales entre países. En definitiva, la mayor conexión a escala planetaria no crea un mundo homogéneo, sólo hace más evidentes las diferencias.

Este artículo pretende mostrar en términos generales cómo, en este mundo semi-globalizado y en donde las diferencias aún importan, Costa Rica ha tomado ventaja gracias a su estabilidad económica y política, a su ubicación geográfica y, en especial, a su altamente calificado capital humano. El artículo comprenderá tres temas. El primero se refiere a las motivaciones que tienen las empresas multinacionales (MNCs) para invertir fuera de sus fronteras y a los determinantes más importantes para invertir en Costa Rica. En el segundo tema se mostrará cuál ha sido la evolución de la IED en el país y su impacto en el bienestar de los costarricenses. En la última parte del artículo, el análisis se centrará en el capital humano local y su fortaleza como ventaja comparativa para atraer IED de media y alta tecnología.

Por qué las MNCs invierten fuera de sus fronteras

Después de cuatro años consecutivos de crecimiento, los flujos de entrada globales de IED aumentaron en un 30% en 2007 para alcanzar \$1,833 miles de millones (Tabla 1), mucho más que el anterior récord de todos los tiempos establecido en el año 2000. A pesar de las crisis financiera y crediticia, las que iniciaron en el segundo semestre de 2007, la mayoría de los países vieron un crecimiento continuo en sus flujos de entrada. El aumento en IED reflejaba en gran medida un crecimiento relativamente alto y un fuerte desempeño de las MNCs en muchas partes del mundo.

La motivación de cada MNC para invertir fuera de sus fronteras explicará cuáles factores estructurales de los países receptores serán potencialmente más relevantes en la atracción de IED. Según su motivación, la IED se agrupa en al menos tres tipos: IED orientada a satisfacer el mercado doméstico, la IED orientada a la explotación de recursos naturales y la IED orientada a la búsqueda de eficiencia (Dunning, 1993).

Tabla 1 – Inversión extranjera directa en el mundo

Ítems	Valores en miles de millones de \$				Tasa de Crecimiento Anual (%)			
	1982	1990	2006	2007	1982 - 1990	1990 - 2000	2006	2007
Flujo de entrada de IED	58	207	1,411	1,833	24	31	47	30
Flujo de salida de IED	27	239	1,323	1,997	26	26	50	51
Fusiones y Adquisiciones	-	200	1,118	1,637	27	36	20	46
Empleo Generado (miles de personas)	21,524	25,103	70,003	81,615	5	9	22	17
PIB (a precios corrientes)	12,083	22,163	48,925	54,568	9	4	8	12
Formación Bruta de Capital Fijo	2,798	5,102	10,922	12,356	10	3	11	13
Exportaciones de Bienes y Servicios	2,395	4,417	14,848	17,138	12	6	15	15

Fuente: Reporte Mundial de Inversión, UNCTAD 2008

La Tabla 2 muestra el atractivo fundamental que tendría un país frente a cada motivación para que las MNCs inviertan en el mundo. A diferencia de los recursos naturales o del tamaño del mercado local, la eficiencia y la competitividad no son un dato para los países, sino ventajas que pueden ser creadas, en parte mediante políticas gubernamentales adecuadas.

Tabla 2 - Motivaciones para que las MNCs inviertan fuera de sus fronteras

Motivación	Atractivo Fundamental	Ejemplos de Países
Satisfacer el mercado doméstico	Tamaño del mercado local	México, Brasil (industrias automotriz y farmacéutica)
Explotar recursos naturales	Abundancia del recurso natural	Chile (minería de cobre, celulosa, salmón)
Buscar eficiencia	Mano de obra de bajo costo en relación con su productividad; acceso a nuevos mercados; clima de negocios	Costa Rica, Singapur, Croacia, República Checa, Malasia, Eslovaquia, Vietnam

Fuente: Dunning (1993)

Las políticas gubernamentales adecuadas no sólo permiten atraer IED sino también permiten que esas MNCs expandan sus operaciones en el país anfitrión. A nivel mundial los ingresos reinvertidos representan alrededor del 30% del total de flujos de entrada de IED resultantes del aumento de utilidades de filiales extranjeras (UNCTAD, 2008).

Por qué las MNCs vienen a Costa Rica

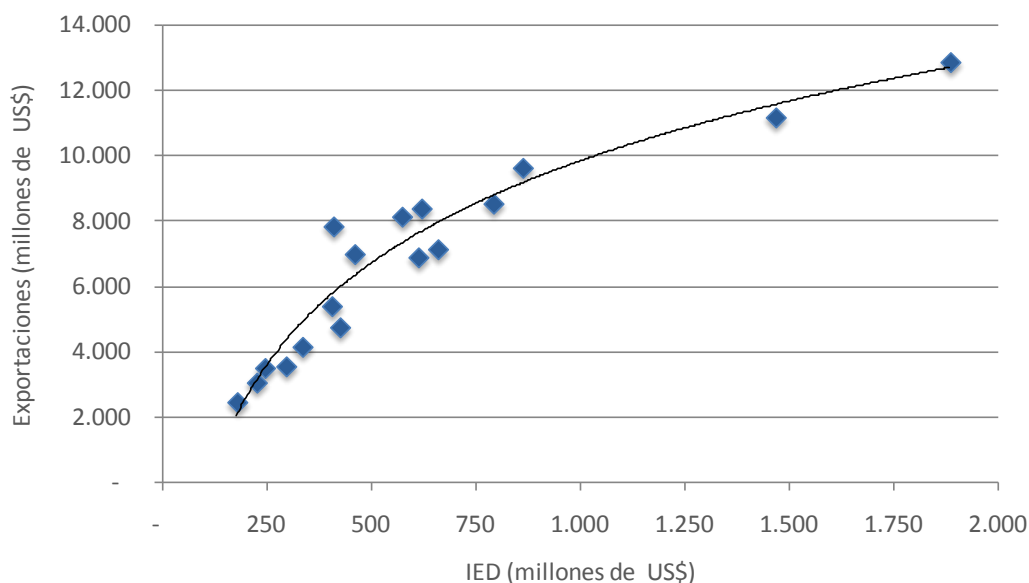
Tal como lo muestra la Tabla 2, la motivación principal para que las MNCs vengan a Costa Rica es la búsqueda de eficiencia. En este caso el determinante económico fundamental es la disponibilidad de mano de obra de bajo costo en relación con su productividad. Lo que le interesa a este tipo de inversión no es simplemente la abundancia de mano de obra barata, sino la existencia de una infraestructura física (transporte, comunicaciones, tecnología), económica (disponibilidad, calidad y eficiencia de los suplidores) e institucional (legislación laboral flexible, facilidad de operación de los negocios) que permita la utilización eficiente de ese recurso.

Este determinante se complementa con el acceso a nuevos mercados y el buen clima de negocios que vive el país. El clima de negocios se define como las condiciones económicas, políticas y sociales prevalecientes en el país receptor de la IED. Algunos elementos que componen el clima de negocios y que pueden ser factores importantes en la atracción de IED son: la estabilidad económica, la

solidez institucional y la protección de los derechos de propiedad, la transparencia y eficiencia en los procesos burocráticos, la ausencia de trabas administrativas excesivas para la conducción de los negocios, un bajo nivel de corrupción, la flexibilidad y el ambiente en el mercado laboral, la disponibilidad y calidad de infraestructura física y de telecomunicaciones, la disponibilidad de fuerza laboral educada y con versatilidad en la adquisición de destrezas, la calidad de vida, un régimen tributario atractivo, el conjunto de MNCs ya instaladas en el país y las políticas comerciales y la existencia de acuerdos comerciales bilaterales, regionales o multilaterales (Cubero, 2006).

Gracias a todo ello Costa Rica se ha transformado en una plataforma de exportación de bienes y servicios a otros mercados. En la Figura 1 se muestra como la IED que se instala en el país tiene una fuerte correlación positiva con el crecimiento de las exportaciones (Procomer, 2008 y BCCR, 2008).

Figura 1 – Relación entre los flujos de IED y las exportaciones



Dependiendo del tipo de actividad, la mano de obra requerida tendrá pocas o muchas destrezas, y conocimientos poco o muy especializados, pero en todos

los casos el ajuste por productividad será esencial para determinar la competitividad de un país en la atracción de IED. Por ejemplo, para empresas como Intel, Hospira y otras de manufactura avanzada la formación técnica especializada de la mano de obra y el dominio del idioma inglés son fundamentales. Cuando se trate de servicios en que las diferencias horarias sean relevantes (Tabla 3), la posición geográfica de Costa Rica, adicional a la mano de obra que domine el idioma inglés, será también parte determinante del paquete de eficiencia que busca este tipo de IED.

Tabla 3 - Husos horarios de distintas ciudades del mundo

Ciudad, País	Nueva York, EE.UU.	Beijing, China	San José, Costa Rica	DF, México
Nueva York, EE.UU.		+13	+1	+1
Beijing, China	-13		+14	+14
San José, Costa Rica	-1	-14		0
DF, México	-1	-14	0	

Fuente: Gartner Consulting 2007

No existe evidencia empírica que muestre la importancia relativa de los distintos determinantes y su impacto en el caso específico de Costa Rica. Sin embargo, la Tabla 4 muestra los factores claves que el Director Financiero de la empresa alemana Continental AG informó cuando eligieron a Costa Rica para instalar su planta para fabricar piezas y partes de automóviles que se exportarán a EE.UU.

Tabla 4 – Por qué Continental AG escogió a Costa Rica

Factores Claves	Costa Rica
Ambiente político y legal	Ambiente político estable. Movimiento solidarista
Disponibilidad de capital humano	Alta disponibilidad de capital humano calificado con formación en electrónica
Costos laborales	Costos laborales comparativamente bajos
Logística	Costos de carga aérea competitivos. Buena conexión al aeropuerto
Satisfacción de otros inversionistas	Alta satisfacción de inversionistas ya instalados en el país

Fuente: Presentación de Continental AG (28/05/08)

Evolución de la IED en Costa Rica

En la última década los flujos de IED han crecido desde unos \$406 millones a más de \$1,896 millones el año pasado⁴. Eso ha significado un crecimiento promedio del 16.6% cada año, equivalente a tres veces la velocidad de crecimiento real anual del PIB de Costa Rica en igual período de tiempo.

Esto ha supuesto un enorme progreso para el país reflejándose, entre otras cosas, en más y mejores empleos, en un incremento significativo de las exportaciones de bienes con contenido tecnológico⁵, en un incremento de las exportaciones de servicios de alto valor agregado, en tener al menos 2/3 del déficit de cuenta corriente financiado y en una percepción de bonanza económica generalizada⁶.

La IED en Costa Rica ha crecido fuertemente en los últimos años por tres razones principales. Primero, debido al “boom” de inversión turística (Hyatt, Hilton,

⁴ Equivalente al 7.2% del PIB del país. EE.UU. aporta el 54% de la IED y los países de la Unión Europea el 25%.

⁵ Costa Rica ocupa el cuarto lugar a nivel mundial como exportador de bienes de alta tecnología. Banco Mundial, 2008

⁶ El nivel de pobreza se redujo de 22% en el año 1997 a 16.7% en el año 2007

Four Season y otras cadenas hoteleras) e inmobiliaria (Solarium Logistic Center y Hacienda Pinilla, entre otras) que contribuyó en cerca de la mitad de la IED en el año 2007 (\$990 millones). Segundo, la fusiones y adquisiciones en el sector financiero e industrial mostraron un repunte significativo en el bienio 2006 – 2007 (HSBC, Durman Esquivel, Scotiabank y Citibank) y tercero, por el sostenido aumento de la inversión de empresas de alta tecnología de los sectores de manufactura avanzada, dispositivos médicos y servicios.

El crecimiento de la inversión extranjera de estas últimas ha sido a una velocidad de 12.6% promedio anual en los últimos seis años, el cual contrasta con la velocidad de crecimiento de la inversión realizada en los otros sectores (como agroindustria y textiles), que después de una fuerte caída en el año 2003, se ha mantenido hasta la fecha casi sin variación.

Las empresas de manufactura avanzada, dispositivos médicos y servicios (como lo son Intel, Hospira, Triquint, Baxter, Sykes, P&G y aproximadamente 200 empresas más) se instalaron en Costa Rica en busca de operar con mayor eficiencia. En otras palabras, el país ofrecía estabilidad económica y capital humano de alta calidad que permitió convertirlo en una plataforma exportadora de bienes y servicios, con alto contenido tecnológico, hacia el mundo.

Considerando sólo la inversión realizada para el mercado de exportación, estos tres sectores en su conjunto contribuyeron en promedio con el 64% de la IED para Costa Rica en el año 2007.

La IED destinada a la exportación se instala mayoritariamente en el país bajo el régimen de Zona Franca. Este régimen permite a las compañías la exoneración de los aranceles de importación, del pago por envío de remesas a casas matrices y del pago por impuestos de ventas y de la renta⁷. Las exportaciones de Zona Franca crecieron un promedio de 14% en los últimos seis años, mientras que en las exportaciones del régimen permanente (productos como: banano, café y piña) crecieron tan sólo un 10%. Las exportaciones de

⁷ Estos beneficios son por 8 años y se extienden en 4 años con el 50% de exoneración para zonas de mayor desarrollo relativo. Para zonas de menor desarrollo relativo, estos beneficios se aplican por 12 y 6 años respectivamente.

bienes provenientes de las Zonas Francas representaron en el año 2007 un 54% de las exportaciones totales de bienes del país.

Ahora bien, dentro del régimen de zona franca, no todas las compañías aportan de igual manera a las exportaciones del país. Hoy día las exportaciones de bienes cuyo contenido es considerado de media y alta tecnología representan más de 2/3 de las exportaciones de Zona Franca y han crecido a una velocidad del 23% cada año del último quinquenio. En cambio, las exportaciones de empresas que operan en Zonas Francas y que no pertenecen a estos sectores cuyos productos tienen significativo contenido tecnológico se han mantenido casi constantes en los últimos cinco años. Es decir, son estas empresas de alta tecnología las que han llevado el peso del crecimiento exportador del país. Por ejemplo, por cada dólar que llegó como IED en los sectores de alta tecnología se exportaron \$8.5, cuatro veces más que los otros sectores exportadores de Zona Franca.

Actualmente existen 241 empresas activas bajo el Régimen de Zona Franca (RZF). Para el año 2007, desde las zonas francas se exportaron casi 1,200 productos a más de 100 diferentes países. Asimismo, más del 55 por ciento de la inversión extranjera directa, en manufactura y servicios de valor agregado, se estableció bajo este Régimen. Desde este punto de vista, es claro que el RZF ha sido un instrumento esencial de la estrategia de inserción de Costa Rica en los mercados mundiales (Procomer, 2008).

Las empresas bajo el RZF, además, tienen un impacto importante sobre el bienestar de los costarricenses. Actualmente hay cerca de 50,000 personas empleadas en empresas de zona franca y más de la mitad de ellas se ubican en actividades de alta tecnología (electrónica y afines, dispositivos médicos y servicios habilitados por las tecnologías de información y comunicación) que dan constante capacitación a sus empleados y contribuyen así a la transferencia de conocimientos al capital humano costarricense.

En términos de salarios las zonas francas pagaron en el 2007 229,292 millones de colones⁸, aportaron 59,081 millones de colones a la Caja Costarricense de Seguro Social y más de 45,000 millones de colones en otros beneficios sociales (Procomer, 2008). Por ello no es de sorprender que la productividad por trabajador en estas empresas, así como los niveles salariales, sean relativamente más altos que en el resto de la economía del país. Esto significa, a su vez, que los empleados de las empresas bajo el RZF producen un importante efecto multiplicador en la economía.

Disponibilidad y Calidad del Capital Humano Costarricense

En Costa Rica más del 45% de los 4,4 millones de habitantes conforman la fuerza laboral en el año 2007. Esto representa un incremento de 3.7% con respecto al año 2006. El 60% de la fuerza laboral es urbana y más de la mitad son hombres. El 34.2% de la fuerza laboral está entre los 15 y 35 años de edad y hay 4 trabajadores con educación universitaria por cada trabajador con educación técnica (4:1). Esta relación contrasta, por ejemplo, con la de EE.UU. en donde la educación técnica es mucho más importante (3:2).

Tabla 5 – Tasa bruta de participación en la fuerza laboral

País	Desempleo	Fuerza Laboral (habitantes)	Población (habitantes)	Tasa Bruta de Participación
EE. UU.	5.0%	153,866,000	299,456,000	51.4%
China	4.0%	764,000,000	1,321,300,000	57.8%
Costa Rica	4.6%	2,018,444	4,444,922	45.4%
México	3.4%	44,390,203	105,790,700	42.0%

Fuentes: INEC, Departamento del Trabajo de EE.UU., Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía de México y Economist Intelligence Unit - OECD (2007)

En la Tabla 5 se muestra que a pesar de ser un país pequeño, Costa Rica tiene una considerable tasa bruta de participación laboral. Además, la

⁸ El salario promedio en empresas bajo RZF asciende a \$9,000 por trabajador al año. Esto representa un 1.5 veces el salario promedio por trabajador en todo el país. CCSS (junio 2007)

composición de esta fuerza laboral en términos de sectores en donde trabaja se asemeja más a la de EE.UU. que a la de China y México. Altas tasas de participación de trabajadores en el sector servicios (turismo, financiero y servicios offshore), en desmedro del sector agrícola, muestran alto grado de educación y especialización de la fuerza laboral (Tabla 6).

Tabla 6 – Fuerza laboral por sectores económicos

País	Agricultura	Industria	Servicios
EE. UU.	1%	23%	76%
China	43%	25%	32%
Costa Rica	14%	22%	64%
México	18%	24%	58%

Fuentes: INEC, Departamento del Trabajo de EE.UU., Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía de México y Economist Intelligence Unit - OECD (2007)

Es claro que el capital humano difiere de manera importante entre los distintos países, incluso dentro de América Central, a pesar de su cercanía. Costa Rica tiene el mayor índice de matriculación combinado de educación primaria, secundaria y terciaria (Tabla 7) y de acuerdo al Reporte de la Competitividad Mundial 2007 – 2008, elaborado por el Foro Económico Mundial, Costa Rica ocupa lugares de privilegio con la calidad de su sistema educativo⁹.

Tabla 7 – Índice combinado de matriculación

América Central y México	Países seleccionados de Asia
Costa Rica (75)	Singapur (87)
México (75)	Corea (85)
Honduras (71)	Tailandia (74)
El Salvador (70)	Malasia (73)
Nicaragua (70)	China (69)
Guatemala (66)	

Fuente: PNUD (2007)

⁹ Costa Rica (36), China (73) y México (92)

En el año 2007 se graduaron más de 30,000 jóvenes de las 59 universidades y más de 5,000 desde los colegios técnicos¹⁰. A pesar de que los egresados de nivel técnico solo representan un séptimo de los egresados totales del país, ellos están creciendo a un ritmo de 6% cada año; más del doble que la velocidad que llevan los egresados de las universidades en su conjunto. Este punto es muy importante.

El país necesita aumentar la disponibilidad de fuerza laboral calificada a nivel técnico y de esa forma mejorar la relación de disponibilidad entre universitarios y técnicos desde 4:1 a algo cercano a 3:2.

¹⁰ Se debe agregar los más de 46,000 egresados de los cursos de perfeccionamiento que anualmente imparte el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)

Tabla 8 – Egresados por carrera universitaria

Carreras	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Educación	9,211	8,400	8,953	9,504	10,375	10,946
Ciencias Económicas	6,221	6,168	6,131	5,874	6,242	6,585
Ciencias Sociales	4,101	4,430	3,571	3,572	4,178	4,408
Salud	2,507	2,610	2,900	3,004	3,169	3,343
Ingenierías	1,437	1,535	1,817	1,741	1,888	1,992
Ciencias Básicas	1,402	1,480	1,816	1,888	1,737	1,833
Artes y Letras	719	686	859	765	735	775
Recursos Naturales	452	427	420	449	451	476
Total Egresados	26,050	25,736	26,467	26,797	28,775	30,358

Fuente: CONARE, CONESUP y MEP

Tabla 9 – Egresados por especialidad técnica

Especialidad	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Secretariado	885	938	826	1,054	984	1,098
Contabilidad	846	878	736	960	861	878
Informática	353	341	644	440	616	625
Turismo	82	125	235	521	474	601
Agroindustria	296	217	289	502	556	489
Electrónica	435	384	337	355	394	389
Mecánica	348	411	381	349	393	355
Agropecuaria	228	345	259	418	335	254
Industria Textil	138	141	160	145	203	162
Diseño Gráfico	120	69	106	100	115	145
Dibujo Técnico	92	166	118	116	128	131
Otros	63	106	87	33	170	67
Total Egresados	3,886	4,121	4,178	4,993	5,229	5,194

Fuente: Ministerio de Educación Pública

Las Tablas 8 y 9 muestran las carreras más demandadas por los jóvenes del país, tanto a nivel universitario como técnico. Destacan las carreras de educación y ciencias económicas y las especialidades de secretariado y contabilidad. Cabe destacar que sólo el 10% de las egresadas de secretariado lo hacen hablando inglés.

Dominio del Idioma Inglés

Una de las diferencias que más llama la atención de los inversionistas extranjeros es el dominio del idioma inglés de la fuerza laboral costarricense. Un hecho estilizado se muestra en la Tabla 10 en donde Costa Rica obtiene mejores puntajes cuando parte de su población rinde pruebas estándares de dominio de ese idioma.

Tabla 10 – Mejor domino del idioma inglés

País	Puntaje Promedio TOEIC	Puntaje Promedio TOEFL
China	573	77
Costa Rica	625	93
Mexico	603	85
Puntaje máximo TOEIC 990. Puntaje máximo TOEFL 120		

Fuente: Education Testing Service, TOEIC 2006, TOEFL 2007 – 2008

No existe explicación aparente para este mejor desempeño de parte de los costarricenses. Conceptualmente hablando, para que una persona sea considerada totalmente bilingüe, debe haber crecido hablando dos idiomas simultáneamente. Sin embargo, quienes emigran a países donde se habla un idioma diferente a su lengua materna, generalmente adquieren esa lengua y posiblemente, al usarla diariamente en todas sus actividades y adoptarla como su segunda lengua, alcanzan un dominio casi perfecto, especialmente las personas jóvenes. Los demás, como adultos, simplemente aprendemos y hablamos una lengua extranjera.

Se cree que en cuanto más temprano empiece el aprendizaje de una lengua, mejores serán los resultados. Algunos investigadores de este tema hablan de un “período crítico” cerca de la pubertad en la que la habilidad de aprender un idioma “a la perfección” comienza a perderse (Penfield & Roberts, 1959; Lenneberg, 1964). Sin embargo, esto no quiere decir que la habilidad se pierda totalmente. Algunos expertos aseguran que en el aprendizaje formal, el

desempeño es mejor después de la pubertad, ya que el desarrollo cognoscitivo y la experiencia escolar y social permiten adquirir más vocabulario y entender y usar estructuras gramaticales más complejas. Esta afirmación podría acabar con el mito de que los adultos no son capaces de aprender bien un segundo idioma.

Hay muchos factores que influyen en el aprendizaje de una segunda lengua. En primer lugar está la aptitud; no todos somos buenos para todo. Según Howard Gardner (1983) y su teoría de Inteligencias Múltiples, cada persona tiene habilidades más fuertes que otras (lingüísticas, lógico-matemáticas, musicales, interpersonales, etc.). Esto no quiere decir que una persona con más facilidad para las matemáticas sea más inteligente que una persona que tiene más facilidad para aprender idiomas. Simplemente, ambas necesitan más tiempo y diferentes actividades para descubrir cómo aprender mejor. Por otro lado, no sólo las diferentes “inteligencias” determinan el éxito del aprendizaje. La personalidad, el medio ambiente y, en gran medida la motivación, son variables importantes en el aprendizaje de una segunda lengua.

Existen dos tipos de motivación, intrínseca y extrínseca. Cuando una persona decide estudiar una segunda lengua estimulada por su propio interés y curiosidad decimos que su motivación es intrínseca. Estas personas quieren aprender lo más que puedan y utilizan toda la información y recursos disponibles en el idioma. Además, son más entusiastas en el aula y se involucran más en el proceso de aprendizaje.

Por otro lado, los estudiantes motivados por fuerzas externas están enfocados en lograr una meta o recibir una recompensa específica. Por ejemplo, obtener una beca de estudio o un determinado puesto en una empresa es una motivación extrínseca; de otro modo, no necesariamente estarían interesados en aprender. En este caso, los estudiantes buscan programas cortos que les faciliten lo mínimo requerido para lograr su meta. Al mismo tiempo, estas personas desarrollan menos estrategias de aprendizaje y utilizan menos información y recursos.

Costos Comparativos del Capital Humano

Tal como se ha mencionado anteriormente, uno de los relieves más importantes que tiene el mundo son las diferencias salariales para una posición o puesto determinado, entre países. El diferencial de costos por sí sólo no permite decir que es mejor instalar la operación de una empresa en el país más barato. Estos costos deben estar siempre ajustados por el diferencial de productividad asociada al capital humano.

A modo de ejemplo, en la Tabla 11 se muestra una comparación de salarios de cinco posiciones. En todas China aparece como el país con menores costos, sin embargo, no todas las MNCs se instalan sus operaciones en China.

Tabla 11 – Comparación de salarios

País	Posiciones				
	Director General	Supervisor Producción	Secretaria Ejecutiva	Empleado Contable	Trabajador Calificado
EE. UU.	100%	100%	100%	100%	100%
China	27%	21%	18%	10%	5%
Costa Rica	61%	26%	24%	17%	10%
México	80%	36%	30%	26%	10%

Fuente: Mercer Consulting. Global Pay Summary 2007 – 2008

Para el caso de un trabajador calificado, Costa Rica y México muestran un diferencial de costo de 90% con respecto al costo de esa posición en EE. UU. Si ambos países tuviesen condiciones de estabilidad económica y política y productividades de su fuerza laboral similares, es probable que el mejor nivel de inglés en Costa Rica inclinaría la balanza para la instalación de una operación de manufactura en el país.

Costa Rica tiene menores costos del capital humano que EE. UU., pero no que China. Su fuerza laboral aparenta tener mejor productividad, disponibilidad y nivel de inglés para empresas de servicios relacionados con tecnología (diseño, ingeniería y software). Un reciente estudio (Lee and Mather, 2008) concluye que

las características de Costa Rica serían muy atractivas para empresas norteamericanas que utilicen posiciones relacionadas con servicios de alto valor agregado y que se puedan brindar fuera de las fronteras.

Tabla 12 – Posiciones que son atractivas de Deslocalizar

Posición	Salario Anual Promedio		Diferencial de Costos	
	EE. UU.	Costa Rica	(miles de \$)	(%)
Estadístico	72.2	16.3	55.9	77%
Entrada de datos	26.4	8.4	18.0	68%
Diseñador gráfico / ingeniería / arquitectura	49.2	17.2	32.0	65%
Editor de películas y videos	61.2	27.8	33.4	55%
Asistente legal	35.4	16.3	19.1	54%
Desarrollador de software	72.0	41.2	30.8	43%
Investigador para I&D	100.6	60.2	40.4	40%

Fuentes: Salarios de EE.UU. - U.S. Labor Trends, Population Bulletin June 2008 by M. A. Lee and M. Mather. Salarios de Costa Rica - PWC Mayo 2008 - costo anual promedio para empresas multinacionales operando en el país

CONCLUSIONES

Es evidente que la tierra no es plana y que aún las diferencias importan. Costa Rica ha sabido sacar provecho de sus dos más grandes diferencias: su ubicación geográfica en medio de las Américas y su altamente productivo y educado capital humano.

El país ha sido exitoso en atraer empresas que crean valor a su economía. Sin embargo, el trabajo y la tarea son permanentes. Debemos incrementar el tamaño de la fuerza laboral que hable fluidamente inglés, mejorar la infraestructura especialmente en aquellas zonas donde las empresas se instalan.

Falta definir incentivos para atraer IED relacionada con investigación y desarrollo; asimismo, resta definir e implementar la modificación de la ley de Zona Franca y mejorar la eficiencia de los trámites de migración para los ejecutivos de las empresas que llegan al país.

Hace poco el Gobierno lanzó el programa Costa Rica Multilingüe, que esperamos permita en 10 años contar con el 100% de los estudiantes graduados de secundaria hablando buen nivel de inglés. Por su parte, la Dirección de Migración facilitó los trámites migratorios para los expatriados de las empresas multinacionales que operan en el país. Aún está pendiente la reforma de la Ley de Zona Franca.

Al respecto, esta reforma es necesaria si se desea continuar promocionando a Costa Rica y manteniendo su competitividad como sede para las empresas, especialmente de manufactura y de otros sectores como agroindustria, para los cuales el régimen es muy importante. En este sentido, vale destacar que evidencia empírica reciente dice que por cada 1% de aumento de la tasa de impuesto a la renta la IED podría bajar entre 0% y 5%¹¹.

Todos estos antecedentes muestran lo exitosa que ha sido Costa Rica en la atracción de IED particularmente, en los sectores de alta tecnología. Por ello, es muy importante seguir trabajando en los rubros que hemos señalado como retos con el objetivo de continuar promoviendo al país como destino para que las compañías instalen sus operaciones. CINDE en conjunto con el Gobierno seguirá con este trabajo en procura de mantener y mejorar la competitividad de Costa Rica.

¹¹ Tax Effects on Foreign Direct Investment, OECD, 2008

FUENTES DE CONSULTA

- Banco Central de Costa Rica (BCCR). 2008. Inversión Extranjera Directa en Costa Rica 2007 – 2008 Preliminar. Grupo Interinstitucional de Inversión extranjera Directa.
- CONARE. 2008. Cifras relevantes de la educación superior 2000 – 2008. Oficina de Planificación de la Educación Superior. División de Sistemas.
- Cubero, R. 2006. Determinantes y efectos económicos de la inversión extranjera directa: teoría y evidencia internacional. Academia Centroamericana. Libro annual.
- Dunning, J. H. 1993. Multinational Enterprises and the Global Economy. Harlow: Addison-Wesley
- ETS. 2008. Test and score data summary for TOEFL internet-based and paper-based test: 2007 data.
- _____. 2006. The TOEIC test. Report on test takers worldwide.
- Friedman, T. L. 2005. The world is flat: a brief history of the Twenty-first century. Farrar, Straus and Giroux. First edition.
- Foro Económico Mundial. 2008. Reporte de la competitividad 2007 – 2008. Ginebra, Suiza
- Gartner consulting. 2007. Gartner's 30 Leading Locations for Offshore Services. Research. ID Number: G00153754.
- Gardner, H. 1983. Frames of mind: The theory of multiple intelligences. New York: Basic Books.
- Ghemawat, P. 2007. Redefining global strategy: crossing borders in a world where differences still matter. Harvard Business School Publishing Co.
- Lee, M. A. and Mather M. (2008). U.S. labor trends. Population bulletin. Lenneberg, E.H. 1967. Biological foundations of language. Wiley.
- Mercer consulting. (2008). Global pay summary 2007 - 2008
- OECD. (2008). Tax Effects on Foreign Direct Investment.

Penfield, W., and L. Roberts. (1959). *Speech and brain mechanisms*. Princeton: Princeton University Press.

PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2007). *Informe de Desarrollo Humano*. Naciones Unidas. Nueva York

Price Waterhouse Coopers. (2008). *Encuesta de salarios de Costa Rica. Primer semestre de 2008*.

Procomer. (2008). *Anuario estadístico de exportación año 2007*.

UNCTAD. (2008). *World investment report. Transnational corporations, and the infrastructure challenge*. United Nations. New York and Geneva

TALLER

**RECURSOS, TÉCNICA Y METODOLOGIA PARA LA ENSEÑANZA DEL
INGLÉS EN EL MODELO EDUCATIVO DEL A ENSEÑANZA COMERCIAL**

RECURSOS, TÉCNICA Y METODOLOGIA PARA LA ENSEÑANZA DEL INGLÉS EN EL MODELO EDUCATIVO DEL A ENSEÑANZA COMERCIAL

Máster Carolina España Chavarría

Introducción

En el último período del siglo XX el inglés ha sido un ingrediente clave en la educación costarricense de múltiples disciplinas y niveles de escolaridad. Las circunstancias que le dieron origen a dicha relevancia podrían estar sujetas a la continua y creciente globalización tecnológica, expresión misma del sistema económico y social del mundo occidental en que vivimos, a los procesos de modernización reforzados por los medios de difusión de masas y a la incidencia de ésta en la sociedad industrializada que influye en el desarrollo educativo, social, económico y político de Costa Rica. Es decir, la importancia de la inclusión del inglés en el currículo educativo podría estar basada en las exigencias de la globalización e intercambios de mercado, por lo que se cree necesaria la formación de inglés en los estudiantes como futuros profesionales que contribuirán al desarrollo integral de la nación.

Actualmente, es posible afirmar que el dominio del idioma inglés para cualquier profesional deja de ser un “plus” en su formación, para convertirse en la competencia lingüística que demanda la actual cibersociedad. Así, podríamos suponer que si el inglés es valorado como un elemento clave en la formación de nuestros educandos cabría la posibilidad de que los futuros profesionales formados bajo una educación bilingüe se integren con efectividad y eficacia a la nueva concepción de mundo definida por la UNESCO como mundialización (entendiéndose ésta como el resultado de una transformación social y consecuentemente educativa impactada por la evidente apertura de mercados, el desarrollo tecnológico y la globalización).

La vinculación del inglés al currículo educativo podría concebirse como parte de las nuevas preocupaciones y exigencias de la globalización. Sin embargo, dicha vinculación debe idearse como un elemento más de la formación

integral de nuestro estudiantado, no solo a nivel lingüístico y consecuentemente cultural sino también crítico, reflexivo, activo y creador, con significancia curricular y consecuentemente pedagógica, sin estar supeditado a las demandas del mercado pero sí a la formación integral del estudiantado.

Lo anterior nos hace pensar que, si el inglés no es vinculado con significancia al quehacer de vida de nuestra sociedad y, más aún, de nuestros estudiantes (futuros profesionales y motores claves del desarrollo socioeconómico de este país), podría ser que las estrategias metodológicas suscitadas por la propuesta curricular en vigencia y la implementación que de ellas haga el docente no sean las más efectivas.

Estrategias metodológicas efectivas y eficaces para la enseñanza del inglés comercial

A continuación se abordarán tres temas fundamentales en la enseñanza del inglés comercial: (I) El enfoque metodológico, (II) Estrategias de aprendizaje y (III) Los estilos de aprendizaje. Cada uno de estos temas formarán parte esencial del taller “Recursos, técnica y metodología para la enseñanza del inglés en el modelo educativo de la enseñanza comercial”

El enfoque metodológico

El enfoque que se empleará en el taller es el *comunicativo* debido a que proporciona una metodología de enseñanza basada en tareas que crean el contexto para una situación real de comunicación. Asimismo, el enfoque comunicativo dota al estudiantado de competencias comunicativas, ya que las tareas provocan en el alumnado una necesidad de comunicarse y crear significados, condición esencial que le permite, mediante un proceso interior, adquirir la lengua. Además, cabe destacar que dicho enfoque es el recomendado por el Ministerio de educación Pública para la enseñanza del inglés en el ámbito que nos concierne, el comercial.

Es posible citar según expertos en la materia algunas de sus principales características:

Según Hutchinson, Tom & Alan Waters. (1996:187) con la utilización de este enfoque es posible crear un clima placentero, sin estrés y propicio para el aprendizaje de una segunda lengua. Dicha afirmación nos conduce a pensar que mediante la implementación del enfoque comunicativo es posible abrirse a la comunicación interactuando de forma amena y en un cálido ambiente el cual ofrecería retroalimentación positiva ambos artífices del proceso, docentes y discentes.

- Las necesidades e intereses del colectivo estudiantil se convierten en el centro del proceso de aprendizaje promovido en el aula de inglés.
- La metodología utilizada es participativa, dinámica y ofrece la oportunidad real de uso de la lengua meta de forma contextualizada, dinámica y práctica.
- El docente orienta el proceso de aprendizaje, pero es responsabilidad con los alumnos. Ellos usan el pensamiento crítico para resolver problemas, trabajar en grupo, asumir riesgos, discutir distintos temas, apreciar y reforzar su propia cultura lingüística en ambos, primero y segundo idioma. Todos estos aspectos tienen lugar en situaciones de la vida real.
- El profesor y los estudiantes toman decisiones en conjunto. De este modo, ambos son responsables de la promoción de aprendizajes desarrollados en el aula.
- Los objetivos presentes en el programa de estudios desarrollan las funciones comunicativas de la lengua meta y consecuentemente los elementos requeridos para su adquisición de manera efectiva y eficaz en pro de su aprendizaje.

El siguiente listado de información proporciona una mejor idea de algunas de las características encontradas en los diferentes componentes del enfoque comunicativo.

Alumnado

- Actor central, activo, creativo y participativo.
- Responsable de su propio aprendizaje y el de otros
- Orientado por la planificación, los recursos y la evaluación.
- Irradia confianza y motivación.
- Desarrolla todo su potencial y se basa en intereses.
- Protagonismo individual y colectivo.

Docente

- Facilitador, guía.

Participa en el proceso con estudiantes.

No es el centro del proceso.

Toma más tiempo para las necesidades individuales.

Asume la responsabilidad de los planificadores, escritores, lingüistas.

Muestra un papel de experto.

- Objetivos
 - Comunicación y cooperación.
 - Ganancia de habilidades transferibles.
 - Concentrarse en el significado y su proceso.
 - Poner énfasis en la fluidez.
- Materiales
 - Auténtico, del mundo real.
 - Relacionado a las necesidades, intereses y cultura del alumnado.
 - Flexible, motiva e interesa.
- Ambiente de aprendizaje
 - Exitoso y permanente.
 - Real y perteneciente al contexto mundial.
 - Más allá de las aulas y relacionado a lo que acontece en la comunidad.
 - Pertinente, estimulante e interesante.
- Estilos de aprendizaje

- Integrado de habilidades.
- Real y con practicidad para la vida en contextos comunicativos.
- Activo y flexible.
- Variedad de estilo, ritmo, y otros.
 - Evaluación
- Competencia comunicativa.
- Orientado al proceso.
- Continuidad.
- Perfiles de competencias.
- Proceso de aprendizaje.
- Autonomía y evaluación por pares.

Actividades que se realizarán en el taller

Para la implementación del enfoque comunicativo en el taller se presentarán algunas tareas por cumplir como supuestos estudiantes de inglés comercial, en donde se evidenciará el desarrollo de las cuatro habilidades lingüísticas (reading, writing, speaking, listening).

- Leer un anuncio de periódico en donde se ofrece trabajo y contestar mediante la redacción de una carta de aplicación “*application letter*” (desarrollando las habilidades de *reading and writing*).
- Ser partícipes de una entrevista de trabajo real, escuchando y contestando a las preguntas personales y profesionales requeridas (desarrollando las habilidades de *listening and speaking*).

- **Estrategias de aprendizaje**

De acuerdo con Jordan, R. (1997:404), las estrategias de aprendizaje deben ser consideradas a la hora de ejecutar una planificación curricular a nivel nacional, institucional y de aula.

Asimismo, las estrategias de aprendizaje pueden ser imaginadas como aquellas operaciones empleadas por el colectivo discente para ayudar a que el

proceso de adquisición, almacenamiento, recuperación y utilización de la información se gesten de manera efectiva y eficaz. Sin embargo, también pueden ser descritas como acciones específicas del estudiantado para hacer el aprendizaje más fácil, rápido, agradable, auto-dirigido, eficaz y transferible.

En otras palabras, las estrategias de aprendizaje son herramientas de uso por parte del estudiantado para eventualmente resolver un problema, realizar una tarea, cumplir un objetivo o alcanzar una meta como parte del proceso educativo en el cual se encuentra inmerso o inmersa. .

El colectivo docente debe ser consciente de las estrategias de aprendizaje que su grupo discente pueda necesitar desarrollar con el fin de ofrecer oportunidades para que todos sus estudiantes logren desarrollar la competencia comunicativa deseada por un docente de segundas lenguas. Las estrategias de aprendizaje se pueden dividir en dos grandes grupos, las directas y las indirectas. Las primeras incluyen estrategias de memoria, cognitivas y de compensación. Por otro lado, las estrategias indirectas incluyen estrategias meta-cognitivas, afectivas y sociales, tal y como se evidencia a continuación:

Estrategias directas	Estrategias indirectas
1. Memoria: ayudan a fomentar los aspectos de una particular competencia (gramatical, socio-lingüística, el discurso, y otros.) Mediante el uso de imágenes y una revisión estructurada de los objetivos lingüísticos por alcanzar. 2. Cognitivas: fortalecen la exactitud gramatical de forma deductiva, permitiendo la racionalización y utilización de análisis contrastivos. 3. Compensación: Ayudan al desarrollo de estrategias de competencia vitales mediante el uso de la inferencia y el adivinar cuando	1. Las estrategias meta cognitivas: ayudan a los estudiantes a regular sus propios procesos cognitivos, concentrándose mejor, planificando y evaluando su progreso a medida que éstos avanzan hacia la competencia comunicativa. 2. Las estrategias afectivas: desarrollan la auto-confianza y la perseverancia necesaria para que el colectivo discente participe activamente en el aprendizaje de un segundo idioma. 3. Las estrategias sociales: promueven la interacción y comprensión entre el alumnado.

existe un significado desconocido, utilizando sinónimos o gestos para expresar el sentido de una palabra o expresión ignorada.	
--	--

Actividades que se realizarán en el taller

En el taller se presentarán algunos de los recursos y técnicas que los docentes pueden utilizar para el desarrollo de estrategias de aprendizaje directas e indirectas en aras de fortalecer las cuatro habilidades lingüísticas (reading, writing, speaking, listening).

Ver un filme corto acerca de una filosofía de vida y negocios promovida por la cultura meta “*The secret*” (desarrollando la habilidad *listening* y algunas de las estrategias directas e indirectas).

- ✓ Realizar un *outline* destacando los aspectos más relevantes del filme antes visto para ser incluidos en una agenda de reunión (desarrollando la habilidad de *writing* y algunas de las estrategias directas e indirectas).
- ✓ Redactar una agenda de reunión con los aspectos destacados anteriormente (desarrollando la habilidad de *writing* y algunas de las estrategias directas e indirectas).
- ✓ Realizar un pequeño simulacro de reunión ejecutiva en donde se deben abordar los temas de la agenda previamente consumada (desarrollando la habilidad de *speaking* y algunas de las estrategias directas e indirectas).

Estilos de Aprendizaje

Los estilos de aprendizaje son tan importantes como el desarrollo de habilidades o estrategias de aprendizaje a la hora de decidir sobre la pertinencia de los planes de estudio en una determinada especialidad. Asimismo, es posible definirlos como la expresión hacia el exterior de la mente humana en relación con la capacidad de mediar en el conocimiento. Es decir, los medios y las capacidades que empleamos para recibir y expresar información.

En el taller, los estilos de aprendizaje se presentan como posibilidades para ser incluidas en la planificación de aprendizaje para garantizar el éxito.

Dos factores principales en la determinación de los estilos de aprendizaje son las formas en que la información se percibe y la forma en que esta puede ser ordenada en nuestros cerebros para un determinado fin.

Al respecto, es importante hacer referencia de las capacidades de percepción las cuales se conciben como los medios que nos permiten el alcance de la información tales como A. *El resumen a través de la razón, la emoción, o la intuición, o B. Las físicas a través de los sentidos del oído, vista, olfato, gusto y tacto*, cada una de éstas parte fundamental de los estilos de aprendizaje. Es por lo anterior que cada docente debe preparar diferentes materiales y actividades que estimulen el desarrollo de estilos de aprendizajes múltiples como parte esencial del proceso de aprendizaje. De ahí que es posible afirmar que si los estudiantes sienten que sus necesidades de aprendizaje son atendidas, su motivación podría aumentar y consecuentemente su aprendizaje sería más eficiente.

A continuación se presenta un resumen de cada estilo de aprendizaje y algunas ideas para su aplicación por parte de docentes y discentes en el aula.

Secuencial concreto (CS)

El alumno cuyo estilo es el secuencial concreto la información es percibida a través de la experiencia sensorial. El 'verdadero' mundo, para este dominio, es el mundo concreto de los sentidos. La forma de pensar es metódica y deliberada por un tren de pensamiento. Las personas que pertenecen a este ámbito tienden a luchar por la perfección.

Algunas actividades de aprendizaje recomendadas son las siguientes: mantenimiento de registros de experiencias y experimentos, la realización de encuestas, la observación y clasificación de fenómenos, la realización de trabajos prácticos y la preparación de muestras para futuras investigaciones.

Secuencial abstracto (AS)

El colectivo estudiantil cuyo estilo de aprendizaje es el secuencial abstracto vive principalmente de lo no físico, de un mundo de pensamientos, teorías y construcciones mentales. La realidad se compone de palabras y conceptos, como la justicia y la paz. La idea y evaluación es lógica y analítica. Tienen pendiente la capacidad de esbozo, correlacionan, comparan y clasifican. Algunas actividades de aprendizaje son: la escucha de conferencias, comparando, contrastando e interpretando los diferentes fenómenos y sus acontecimientos, los proyectos de investigación y la síntesis de ideas y de información en el ensayo o proyecto forman parte esencial de su interés.

Aleatorio abstracto (AR)

El estudiantado cuyo estilo de aprendizaje es el aleatorio abstracto, existe una **vivencia en un mundo no físico. Es decir, el discente vive en el mundo aquel de los** sentimientos, las emociones y la imaginación.

Algunas actividades de aprendizaje de este dominio son los siguientes: discusión de grupos de trabajo, relaciones interpersonales de trabajo en pequeños grupos, juegos de rol, fantasías guiadas por imágenes, la escritura imaginativa y la preparación y producción de presentaciones en multimedia.

Aleatorio concreto (CR)

El estudiantado cuyo estilo de aprendizaje es el aleatorio concreto el mundo físico es el punto de partida. El alumnado posee una forma de pensar impulsiva en donde pueden haber saltos intuitivos para la identificación y la unificación de los principios detrás de experiencias.

Algunas de las actividades de aprendizaje a promover están: las unidades experimentales, los juegos de simulación, juegos de rol, la solución de problemas, el estudio independiente, experimentos prácticos y ejercicios en los cuales el estudiantado encuentre los desafíos necesarios para encontrar caminos

alternativos a un objetivo particular y determinado por el o la docente.

CONCLUSIÓN

Luego de ahondar en los recursos, técnica y metodología para la enseñanza del inglés en el modelo educativo de la enseñanza comercial es posible concluir diciendo que el enfoque comunicativo en la enseñanza de lenguas es el enfoque que ha mostrado mayor aceptación, en los últimos años, entre los profesores e investigadores vinculados a esta área del saber.

Asimismo, el enfoque basado en tareas nace como una propuesta innovadora en el diseño de la enseñanza comunicativa de lenguas. Constituye un intento de buscar la comunicación real en el aula para las personas que estudian una lengua extranjera y no tienen la posibilidad de utilizarla en situaciones auténticas tal es el caso de quienes laboran y estudian en centros de educación técnica.

Es por lo anterior que nos atrevemos a firmar, que los aprendizajes promovidos en los centros de educación comercial bilingüe y los cuales nutren significativamente la formación profesional de los estudiantes podrían ser gancho de ingreso al mercado laboral.

Lo anterior, cuando se concibe el inglés como una herramienta lingüística y cultural para la comunicación y transmisión de conocimiento de ahí que los planes de estudios comúnmente llamados programas de curso, deben reflejar un planteamiento integral del inglés con respecto a las otras asignaturas a cursar por los estudiantes de un mismo bloque o nivel, los temas a desarrollar deben de ser de interés para el alumnado en materia de comercio (caso específico que hoy nos atañe) entre otras de las asignaturas que conforman el plan de estudios en los centros de educación técnica, abriendo paso a la interdisciplinaridad de la acción educativa, por cuanto el aprendizaje del inglés le permite al alumnado de cualquier

especialidad educativa complementar su formación de manera integral y acorde a las exigencias del mercado laboral en el que se desempeñará en el futuro.

Entonces a manera de conclusión y con el fin de llevar a la realidad educativa lo antes mencionado, algunos expertos en la materia consideran que es vital definir los criterios pedagógicos y tipos de aprendizaje promovidos en relación con el idioma inglés, tales como el aprendizaje cooperativo, el aprendizaje basado en problemas o el método del caso, considerados metodologías activas que promueven el desarrollo integral del alumnado en áreas tales como la lingüística, interpersonal, investigativa y experimental.

FUENTES DE CONSULTA

Cortés, A y Cabrera, L. (2003). *Programa de Inglés para la Conversación Área Comercial y Servicios Secretariado X, XI y XII*. Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, departamento de Educación Técnica Profesional.

Hutchinson, Tom . & Alan Waters. (1996). *English for specific purposes. A learning-centred approach*—USA: Cambridge University Press.

Jordan, R. (1997:404). *English for academic purposes. A guide and resource book for teachers*. USA: Cambridge University Press.

Richards, Jack C. & Theodore S. Rodgers. (1995:171). *Approaches and methods in language teaching. A description and analysis*. USA: Cambridge University Press, Great Britain.

**RECURSOS DE APRENDIZAJE PARA FORTALECER EL
PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE**

RECURSOS DE APRENDIZAJE PARA FORTALECER EL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE

MSC. Dinia Fallas Espinoza

Cordero (2005) define recurso de aprendizaje como cualquier recursos tecnológico que articula en un determinado sistema de símbolos ciertos mensajes con propósitos instructivos. Es un recurso tecnológico porque la tecnología siempre ha existido la diferencia radica en cómo se cataloga. Por ejemplo el uso de la tiza como recurso, es tecnología, así como lo es Internet, su diferencia radica en el nivel y se asemejan en que los dos utilizan símbolos para transmitir un mensaje.

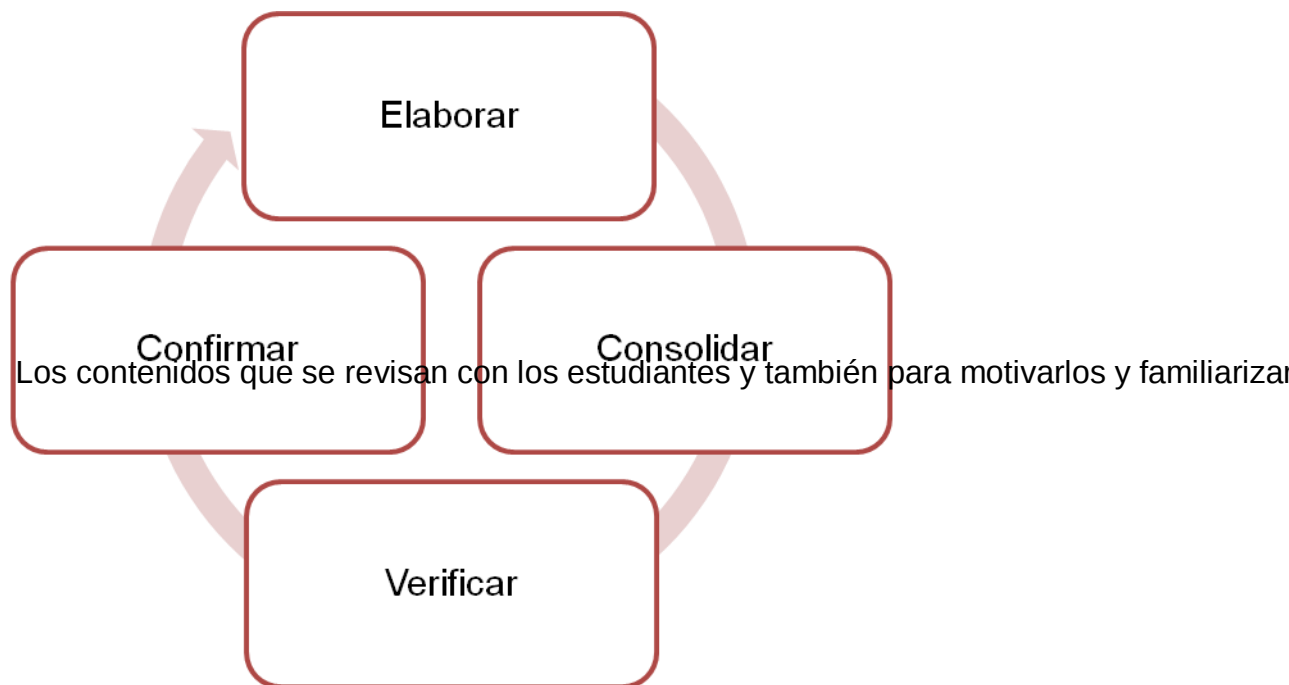
Cordero hace una clasificación de los recursos en tres grupos

1. Recursos convencionales
2. Recursos informáticos
3. Recursos audiovisuales

Los recursos no son válidos por sí mismos su uso queda plenamente justificado cuando son integrados de manera de adecuada, al proceso educativo al cual deberá ser compatible a su vez, con otros contextos (escolar, comunidad, regional).

Los recursos didácticos deberán ser siempre considerados como un apoyo para el proceso educativo: objetivos curriculares, plan y programas de estudios a su vez con contenidos temas y subtemas, actividades de aprendizaje y evaluación.

Cabe mencionar que los recursos de aprendizaje pueden ser muy útiles para facilitar el logro de los objetivos que se tenga n para cada una de las mismas:



Los contenidos que se revisan con los estudiantes y también para motivarlos y familiarizarlos en torno a éste.

RECURSOS DE APRENDIZAJE PARA FORTALECER EL PROCESO DE ENSEÑANZA COMERCIAL

Dinia María Fallas Espinoza

- “Todo proceso de enseñanza-aprendizaje ha de comenzar inevitablemente, por el establecimiento de un proceso de comunicación entre quien aprende y quien enseña, independientemente de la naturaleza, situación y función de cada uno de ellos” (martinez,1999).

Sin duda alguna el elemento primordial en el proceso de enseñanza aprendizaje es el educando, el actor que mueve las diversas etapas; es por eso que el educador como facilitador del proceso debe analizar si esta utilizando los recursos y materiales didácticos correctos en sus lecciones y sobretodo las nuevas tecnologías adaptando los medios al contexto en donde se desarrolla.

Preocuparse por mejorar los procesos y crear nuevos entornos de aprendizaje, con la disponibilidad de propiciar nuevos escenarios , brindando flexibilidad en las nuevas formas de presentación y organización de contenidos; en este proceso de innovación y renovación educativa es donde la educación comercial tiene un papel relevante, puesto que provee un aporte muy significativo tanto a los estudiantes, docentes y comunidad y sociedad en general.

Con el propósito de alcanzar lo planteado en las líneas anteriores, surgió el taller “Recursos de aprendizaje para fortalecer el proceso de la enseñanza comercial”, como objetivo general plantear algunas experiencias de utilización de recursos para apoyar el proceso educativo de acuerdo con la características particulares de los educandos y sus necesidades de aprendizaje.

Cordero (2005) define recurso de aprendizaje como cualquier recurso tecnológico que se articula en un determinado sistema de símbolos que contienen mensajes con propósitos instructivos. Dado lo anterior una tiza podemos utilizarla como recurso tecnológico, así como lo es la Internet, la diferencia radica en el nivel y se asemejan en que los dos utilizan símbolos para transmitir un mensaje.

Cordero hace una clasificación de los recursos en tres grupos a saber:

- Recursos convencionales
- Recursos informáticos
- Recursos audiovisuales
- Recursos convencionales

Los recursos convencionales lo conforman los recursos manipulativos textuales y auditivos.

Recursos manipulativos: Son todos los materiales recortables (cartulina, goma titeres, rompecabezas, juegos de letras, trivia, franelógrafos, bloques lógicos y figuras geométricas. Permiten al educando construir su propio conocimiento y hacerlo vivencial.

Franelógrafo. Es un exhibidor cuya superficie es de franela en la cual se adhieren diversos materiales como gráficos e ilustraciones. Entre sus ventajas están:

Recursos Textuales. Son los materiales que tienen como soporte el papel y que a la vez permite la combinación del texto con la imagen. Ejemplos de estos recursos son los libros educativos, fotocopias, material de lectoescritura, pizarra, papelógrafos y pictogramas.

Recursos Auditivos. Son aquellos en los que predomina el sonido para transmitir un mensaje, como por ejemplo la música, palabra oral, sonidos de la naturaleza, onomatopeyas. Que se presentan en los siguientes soportes: lector de disco compacto, mini disco, radio, y otros.

Recursos informáticos. Se caracterizan porque desarrollan, utilizan y combinan cualquier modalidad de codificación simbólica (auditiva, textual e icónica) de la información en un formato digital, utilizando la computadora. Además como sus componentes (hardware y software). Dentro del software se ubican los sistemas digitales como: video-conferencia, CD-ROM, realidad virtual y los servicios de Internet como páginas web, correo electrónico, chats, televisión, video interactivo, multimedia, cursos en línea, animaciones y simulaciones interactivas, Pod Cast entre otros.

Los Recursos descritos anteriormente nos permiten aprendizajes que integren lo formal con lo no formal, que sean aplicables a diferentes contextos que puedan entender los problemas sociales y capaciten para resolverlos y que de una u otra forma concluida la escolaridad faciliten la continuidad del aprendizaje.

Vistos de esta forma los recursos no son valiosos por sí mismos; su uso queda justificado cuando son integrados de maneras adecuadas al proceso educativo, el cual deberá ser compatible a su vez con otros elementos como los son: comunidad, contexto familiar, escolar, social y otros.

Todo docente a la hora de enfrentarse a impartir de una clase debe seleccionar los recursos y materiales didácticos que tiene pensado utilizar. Muchos piensan que no tiene importancia el material o recursos se escoja pues lo importante es dar la clase, pero se equivocan, es fundamental seleccionar adecuadamente los recursos y materiales didácticos porque constituyen herramientas fundamentales para el desarrollo y enriquecimiento del proceso de la enseñanza.

Hoy en día existen materiales didácticos excelentes que pueden ayudar a un docente a impartir su clase, mejorarla o que les pueden servir de apoyo en su labor, estos materiales pueden ser seleccionados de una gran cantidad de ellos, de los realizados por editoriales o aquellos que uno mismo. con la experiencia llega a confeccionar.

Dentro de esta búsqueda los medios didácticos y recursos nos facilitan el quehacer educativo, pero se debe considerar que no todos los recursos que se utilizan en educación han sido elaborados con una intención didáctica, es por eso que definimos para comprender mejor según Marqués (2000).

- Medio didáctico es cualquier material elaborado con la intención de facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje. Por ejemplo un libro de texto o un programa multimedia que permite hacer prácticas de formulación química.
- Recurso educativo es cualquier material que, en un contexto educativo determinado, sea utilizado con una finalidad didáctica o para facilitar el desarrollo de las actividades formativas. Los recursos educativos que se pueden utilizar en

una situación de enseñanza y aprendizaje pueden ser o no medios didácticos. Un vídeo para aprender qué son los volcanes y su dinámica será un material didáctico (pretende enseñar), en cambio un vídeo con un reportaje del National Geographic sobre los volcanes del mundo a pesar de que pueda utilizarse como recurso educativo, no es en sí mismo un material didáctico (sólo pretende informar).

El concepto y uso de los recursos didácticos hoy en día ha evolucionado sobre todo con la aparición de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que se han convertido en un poderoso recurso didáctico o medio cuyos componentes estructurales son:

El sistema de símbolos (textuales, icónicos, sonoros) que utiliza.

En el caso de un vídeo aparecen casi siempre imágenes, voces, música y algunos textos.

El contenido material (software). Integrado por los elementos semánticos de los contenidos, su estructuración, los elementos didácticos que se utilizan (introducción con los organizadores previos, subrayado, preguntas, ejercicios de aplicación, resúmenes, etc.), la forma de presentación y el estilo... .. En definitiva: información y propuestas de actividades

La plataforma tecnológica (hardware). Que sirve de soporte y actúa como instrumento de mediación para acceder al material. Por ejemplo en caso de un vídeo el soporte será por ejemplo un casete y el instrumento para acceder al contenido será el magnetoscopio

El entorno de comunicación con el usuario. Proporciona unos determinados sistemas de mediación en los procesos de enseñanza y aprendizaje (interacción que genera, pragmática que facilita...). Si un medio concreto está inmerso en un entorno de aprendizaje mayor, podrá aumentar su funcionalidad al poder aprovechar algunas de las funcionalidades de dicho entorno.

Según como se utilicen en los procesos de enseñanza y aprendizaje, los medios didácticos y los recursos educativos en general pueden realizar diversas funciones; entre ellas se destacan:

Proporcionar información.

Todos los medios didácticos proporcionan explícitamente información: libros, vídeos, programas informáticos.

Guiar los aprendizajes de los estudiantes, instruir.

Ayudan a organizar la información, a relacionar conocimientos, a crear nuevos conocimientos y aplicarlos. Es lo que hace un libro de texto por ejemplo.

Ejercitar habilidades.

Entrenar.. Por ejemplo un programa informático que exige determinada respuesta psicomotriz a sus usuarios.

Motivar. Despertar y mantener el interés. Un buen material didáctico siempre debe resultar motivador para los estudiantes.

Evaluar. Los conocimientos y las habilidades que se tienen, como lo hacen las preguntas de los libros de texto o los programas informáticos. La corrección de los errores de los estudiantes a veces se realiza de manera explícita (como en el caso de los materiales multimedia que tutorizan las actuaciones de los usuarios) y en otros casos resulta implícita ya que es el propio estudiante quien se da cuenta de sus errores (como pasa por ejemplo cuando interactúa con una simulación).

Proporcionar simulaciones. Que ofrecen entornos para la observación, exploración y la experimentación.

Proporcionar entornos para la expresión y creación. Es el caso de los procesadores de textos o los editores gráficos informáticos.

Lograr habilidad para la utilización de ciertos medios de enseñanza . En una situación específica es una tarea de mucho cuidado en el quehacer docente especialmente cuando se requiere utilizar en el desarrollo de proyectos educativos, con este fin se debe tomar en cuenta el perfil de los destinatarios, sus intereses y expectativas así como las características del contexto.

Cada medio didáctico ofrece unas determinadas posibilidades de utilización en el desarrollo de las actividades de aprendizaje que, en función del contexto, le

pueden permitir ofrecer ventajas significativas frente al uso de medios alternativos. Para poder determinar ventajas de un medio sobre otro, siempre se considera el contexto de aplicación (un material multimedia hipertextual no es mejor que un libro convencional). Estas diferencias entre los distintos medios vienen determinadas por sus elementos estructurales:

- El sistema de simbólico que utiliza para transmitir la información: textos, voces, imágenes estáticas, imágenes en movimiento... Estas diferencias, cuando pensamos en un contexto concreto de aplicación, tienen implicaciones pedagógicas, por ejemplo: hay informaciones que se comprenden mejor mediante imágenes, algunos estudiantes captan mejor las informaciones icónicas concretas que las verbales abstractas.

El contenido que presenta y la forma en que lo hace: la información que gestiona, su estructuración, los elementos didácticos que se utilizan (introducción con los organizadores previos, subrayado, preguntas, ejercicios de aplicación, resúmenes, etc.), manera en la que se presenta. Así, incluso tratando el mismo tema, un material puede estar más estructurado, o incluir muchos ejemplos y anécdotas, o proponer más ejercicios en consonancia con el hacer habitual del profesor.

La plataforma tecnológica (hardware) que sirve de soporte y actúa como instrumento de mediación para acceder al material. No siempre se tiene disponible la infraestructura que requieren determinados medios, ni los alumnos tienen las habilidades necesarias para utilizar de tecnología de algunos materiales.

El entorno de comunicación con el usuario, que proporciona unos determinados sistemas de mediación en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Por lo tanto la evaluación de los recursos de aprendizaje es tarea indiscutible que debe realizar el educador antes de utilizarlos en su quehacer docente, contemplando ciertos criterios que siempre suele estar presentes el de la eficacia didáctica. Es decir, su funcionalidad como medio facilitador de aprendizajes.

De esta manera el reto de los docentes es usar los recursos didácticos que tengamos a nuestra alcance, usarlos adecuadamente y buscar que su integración con el resto de los elementos del proceso educativo (objetivos, planes y programas de estudio, contenidos) sea congruente y estratégicamente justificable. No se está ante una tarea imposible, es necesario innovar en las clases y que mejor forma de hacerlo al crear materiales didácticos para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Lo que se busca “Es un cambio perdurable de la conducta o en la capacidad de conducirse de manera dada como resultado de la práctica o de otras formas de experiencia” (Schucnk, 1997,p.2).

FUENTES DE CONSULTA

Cordero, E. (2005). Recursos Audiovisuales. EUNED: Costa Rica

Ferrés, Joan, Marqués Pere (1996). Comunicación Educativa y Nuevas Tecnologías. Barcelona Editorial Praxis

Pavón, Francisco. (2001). Educación con Nuevas Tecnologías de la información y la Comunicación. Sevilla, Kronos.

Pro, Maite. (2003). Aprender con imágenes; incidencia y uso de la imagen en las estrategias de aprendizaje. Barcelo: Paidós.

Schunk, H. (1997) Teorías del Aprendizaje. México, Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.

Zarzar, C. (2003). Habilidades Básicas para la Docencia. Editorial Patria: México, Distrito Federal.

www.aulablog21.wikispaces.com

www.aulablog.com/planeta

www.eduteka.or

[http:Dewey.uab.es/pmarques](http://Dewey.uab.es/pmarques)

www.paginaseducativas.net

CONCLUSIÓN

La Escuela de Secretariado Profesional plenamente consciente de los retos y de las transformaciones que experimenta el mercado laboral, producto de la competitividad entre empresas, espera haber contribuido a retroalimentar en los docentes del área comercial, el espíritu emprendedor que durante mucho tiempo ha movido el motor de la educación costarricense. A lo largo de la historia, los educadores han desempeñado un rol de relevancia en los procesos formativos de la sociedad costarricense, y hoy por hoy, no pueden separarse de su rol como transformadores del pensamiento y del hecho de ser partícipes activos de los cambios que experimenta el mundo actual.

Al finalizar el II Congreso Nacional en Educación Comercial se trae a colación el pensamiento de la educadora costarricense Carmen Lyra cuando manifestó. “Los educadores no son neutros. Son focos generadores de pensamiento y acción para organizar, promover y concretar acciones que consoliden la formación de un contingente intelectual que sea conciencia lúcida”. (Monge Pereira, Claudio, Artículo: Carmen Lyra: Aportes a la Sociedad Costarricense y a la Educación, s.f.).

Que sea este encuentro el principio de un cambio y el continuar de una mejora permanente en los procesos de enseñanza – aprendizaje.

Lic. Patricia Arce Rojas