

**UNIVERSIDAD
CASTRO CARAZO
FACULTAD DE EDUCACIÓN**

**Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en
Docencia para ejercer la Enseñanza de Secretariado
Ejecutivo**

**PRÁCTICA PROFESIONAL DOCENTE EN EL COLEGIO
TÉCNICO PROFESIONAL PLATANARES, CIRCUITO 07,
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE PÉREZ
ZELEDÓN, 2023.**

Kimberly Stefhanny Rojas Piedra

Cédula 1-1422-0521

Memoria de la Práctica Profesional presentada ante el Programa
de Ciencias de la Educación como parte de los requisitos para
optar por el grado de Licenciatura en Docencia

Pérez Zeledón, abril del 2023



Ò•cá à!cá•c Áacp Á} acÁ\} &acá^Á!^acá^Á[{ { []}•Á
Ü^& } [&á a} q È [Ô [{ ^! &acáÔ [{] acáQ~ acÁ EA
Qc^!} acá } æ

COMITÉ EXAMINADOR

Este Trabajo Final de Graduación, fue aceptado por la Comisión del Programa de administración de la Universidad Castro Carazo, como requisito parcial de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Docencia.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Melania', is centered on the page. The signature is written in a cursive style and is underlined with a single horizontal line.

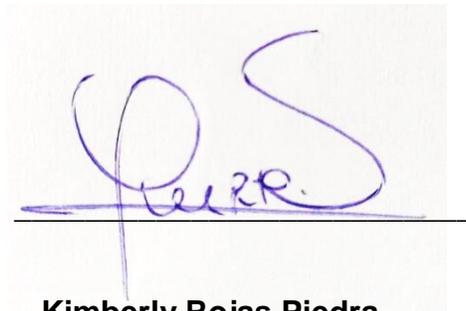
MSc. Melania Cordero Rojas

Asesora Metodóloga

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Kimberly Rojas Piedra estudiante de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Docencia, portador de la cédula de identidad 1-1422-0521, en este acto debidamente percibido y entendido de las penas y consecuencias con que se castigan en el Código Penal de nuestro país, el delito de perjuicio ante quienes construyen el Comité Examinador de mi Proyecto de Graduación, juro solemnemente que este trabajo es una obra original y que he respetado todo lo pre aceptado por las leyes penales, así como los derechos de autor. No omito en señalar que quedo advertido que la Universidad Castro Carazo se reserva el derecho de protocolizar este documento ante un notario público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San Isidro de El General, el 28 de abril del año 2023.



Kimberly Rojas Piedra

Cédula: 1-1422-0521

DEDICATORIA

Dedicada con todo el amor y cariño a mí hija, padres y mi esposo, que me acompañaron durante este proceso, en cada paso, donde nunca me abandonaron y lograron soportaron mis largas ausencias, para cada momento que necesitaban de mí, y aun así de ellos recibí la motivación para cada uno de mis días, siempre han sido mi inspiración y fuerza para avanzar hasta el final.

Agradezco a mis profesores porque cada uno de ellos de una u otro modo ayudaron a mi formación, para lograr constituirme como persona y me hicieron llegar hasta aquí.

A mis compañeros y amigos que compartieron conmigo sus conocimientos, sus alegrías y tristezas durante este viaje.

Kimberly Rojas Piedra

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios primeramente que todo, por dejarme llegar tan lejos y sobre todo protegerme durante este largo recorrido, siempre me dio la fortaleza para continuar hasta el final y alcanzar esta meta.

A mi hija, esposo, padres, familia y amigos que estuvieron presentes durante este largo recorrido.

Gracias a todas las personas que me ayudaron directa o indirectamente en la realización de este trabajo.

Kimberly Rojas Piedra

PRESENTACIÓN

El papel de un docente en una institución, es una responsabilidad que debe llevarse con mucha tenacidad, equilibrio y ética profesional, en donde los principios humanos se convierten en herramientas de éxito en esta labor que requiere una dosis importante de tolerancia y sabiduría.

El presente trabajo constituye el Proyecto de Graduación a nivel de Licenciatura, requisito que solicita la Universidad Castro Carazo, sede Pérez Zeledón, para optar por el grado de Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Docencia

La práctica se realizó en Colegio Técnico Profesional de San Rafael de Platanares

Las conclusiones que se obtengan de esta práctica dan la información necesaria para indicar recomendaciones y propuestas adecuadas para la institución educativa.

TABLA DE CONTENIDOS

	Páginas
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: INTRODUCTORIO	3
A. Aspectos situacionales de la del Colegio Técnico Profesional de San Rafael de Platanares	4
1. Reseña histórica.....	4
a. Misión.....	5
b. Visión.....	5
c. Objetivos de la institución.....	5
c.1 Objetivo general.....	5
c.2 Objetivos específicos.....	6
d. Valores.....	6
2. Órganos de apoyo	7
3. Recurso humano	7
4. Infraestructura.....	8
5. Diagnóstico institucional.....	8
6. Objetivos de la práctica.....	9
a. Objetivo general.....	9
b. Objetivos específicos.....	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	11
A. Reseña histórica del cantón de Pérez Zeledón.....	12
1. Reseña histórica.....	12
2. Ubicación geográfica.....	13
3. División Política.....	14
4. Economía.....	15
a. Principales actividades productivas del cantón.....	15
b. Situación de empleo en los distritos que conforman el territorio.....	16
5. Educación.....	16
6. Área de Salud.....	18

B. Directrices del Ministerio de Educación Pública.....	18
1. Ministerio de Educación Pública.....	18
a. Reseña histórica.....	18
b. Misión.....	23
c. Visión.....	23
d. Objetivos.....	23
d.1 Objetivos generales.....	23
d.2 Objetivos específicos.....	24
2. Marco Filosófico y conceptual del sistema educativo.....	24
3. Fines de la educación.....	25
4. Consejo Superior de Educación.....	25
a. Funciones.....	25
b. Integranes y puestos.....	26
5. Protocolos de actuación.....	27
a. Qué son los protocolos de actuación.....	27
b. Pautas Generales.....	28
c. Protocolos de actuación.....	28
6. Programa Convivir.....	29
a. Ruta estratégica de la gestión de la convivencia.....	29
C. Aspectos del proceso de enseñanza aprendizaje.....	30
1. Mediación pedagógica para la Nivelación Académica.....	30
a. Mediación pedagógica.....	30
b. La evaluación en su función diagnóstica.....	31
c. Ambientes para implementar la Nivelación Académica.....	32
2. Reglamento de evaluación de los aprendizajes.....	33
a. Evaluación de los aprendizajes.....	33
b. Funciones de la evaluación de los aprendizajes.....	34
c. Trabajo cotidiano.....	35
d. Portafolio de evidencias.....	36
e. Tareas.....	36
f. Pruebas.....	37

g. Proyectos.....	38
h. Condiciones para eximirse.....	38
i. Actividad de recuperación.....	39
j. Estrategia de promoción.....	39
3. Reglamento de la ley de igualdad de oportunidades para personas con discapacidad.....	40
a. Artículo N° 47.....	40
b. Artículo N° 47 Bis.....	40
c. Artículo N° 48.....	41
4. El planeamiento didáctico.....	42
a. Qué es el planeamiento didáctico.....	42
b. Elementos.....	42
c. Periodicidad.....	43
5. Las rubricas.....	43
a. Qué son las rubricas.....	43
b. Ejemplos de rubricas.....	44
CAPÍTULO III EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA.....	46
A. Evaluación de la práctica.....	47
1. Nivel de logro de los objetivos.....	47
2. Cronograma de horas administrativas.....	47
3. Cronograma de lecciones.....	48
4. Registro acumulativo de actividades.....	50
a. Planeamiento didáctico.....	51
b. Material didáctico.....	53
c. Hoja de evaluación del docente en el aula.....	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91
ANEXOS	

LISTA DE FIGURAS

Número de figura	Nombre	Página
1	Extensión del Territorio	15
2	Área y Producción Agropecuaria	16
3	Asistencia a la educación regular y abierta	17
4	Rubrica para evaluar resumen ejecutivo	45

LISTA DE TABLAS

Número de tabla	Nombre	Página
1	Personal del Colegio Técnico Profesional de Platanares	7
2	Infraestructura	8

LISTA DE ÁNEXOS

Número de anexo	Nombre
1	Carta de autorización de la institución
2	Carta de conclusión de la práctica
3	Fotografía del sustentante

Introducción

La presente práctica para optar por el grado de Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Docencia, fue realizada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo y ejecutada en el centro educativo: Colegio Técnico Profesional de Platanares, San Rafael de Platanares, Pérez Zeledón circuito 07

Capítulo I

En este capítulo se puede encontrar la reseña histórica del Colegio Técnico Profesional de Platanares, así como su ubicación, visión, misión, valores, los objetivos del centro educativo y cómo está conformada la institución, su personal docente y administrativo; y la planta física con la que cuenta. Además, se presenta un diagnóstico institucional y los objetivos de la práctica.

Capítulo II. Marco Teórico:

Este capítulo recopila información significativa para establecer un adecuado panorama teórico, se subdivide en tres grandes temas; el primero reúne información sobre el cantón de Pérez Zeledón, como reseña histórica, economía, educación, entre otros; el segundo gran tema es referente al Ministerio de Educación Pública desde su reseña histórica, órganos principales, fines de la educación, direcciones regionales y más; finalmente el tercer tema presenta aspectos importantes del proceso de enseñanza y aprendizaje, tales como conceptos, tipos de evaluaciones, como evaluación formativa, educación a distancia.

Capítulo III

En este capítulo se detallan aspectos propios de la ejecución de la práctica tales como planeamientos, cronogramas, materiales didácticos y logros alcanzados.

CAPÍTULO I INTRODUCTORIO

A. Aspectos situacionales del Colegio Técnico Profesional de San Rafael de Platanares

1. Reseña histórica

El Colegio Técnico Profesional de Platanares se fundó en el año 1974, inició labores en un local de la escuela del lugar. El recurso humano existente en el año de fundación estaba constituido por el director, 10 profesores y 2 administrativos, la matrícula en su primer año fue de 107 estudiantes (55 hombres y 52 mujeres). No se contaba con recurso de infraestructura, pero sí de terrenos (37 has).

Según Don Abelardo Jiménez Peraza, uno de los más antiguos habitantes y trabajador incansable en pro del desarrollo del distrito, “Fue en el año 1972 a mediados del periodo presidencial de Don José María Figueres Ferrer, cuando el director de la escuela de San Rafael de Platanares (Profesor Edgar Sánchez) y la Junta de Educación, analizan la necesidad que tenía el distrito de poder contar con un colegio para la formación de la juventud, y así evitar que los muchachos tuvieran que trasladarse a otros lugares para poder continuar los estudios a nivel de secundaria, de ahí nace la idea de crear el colegio y se empieza a organizar y con la aprobación de muchos padres de familia y se le envía una carta de solicitud al entonces Ministro Educación Don Uladislao Gámez Solano, dicha nota fue acogida y aprobada. Además, se gestionó con el diputado de la zona Don Romilio Durán Picado, lo concerniente al decreto de creación y presupuesto, la apertura definitiva se dio el lunes 04 de marzo de 1974, primer día lectivo de ese año escolar”.

Este colegio ha sido financiado con los fondos provenientes de la Ley 6746, 7372, aporte de padres de familia y recursos que generan los diferentes proyectos productivos y didácticos, que se han desarrollado en la institución.

La Sección Nocturna del Colegio Técnico Profesional de Platanares se creó en el año 2012, e inicio su labor con tres especialidades, Contabilidad, Secretariado Ejecutivo e Informática, con una población de 60 estudiantes, en 4 docentes a cargo 3 de estos de las debidas especialidades y 1 de la asignatura de inglés.

a. Misión.

Ofrecer educación y formación integral de calidad para la comunidad educativa del Colegio Técnico Profesional de Platanares.

b. Visión.

Ser una institución de calidad que forme ciudadanos competentes en los ámbitos: cultural, tecnológico, científico, agropecuario, industrial, comercial y servicio.

c. Objetivos de la institución.

c.1. Objetivo general

Fomentar una participación conjunta de la comunidad educativa de CTP de Platanares para inculcar en los estudiantes el valor y comprometerse con la institución para respaldar conocimientos, habilidades y destrezas.

c.2. Objetivos específicos

El Colegio Técnico Profesional de Platanares, Sección Técnica Nocturna, persigue como objetivos los siguientes:

- Formar técnicos en diferentes especialidades que puedan iniciar su propio negocio u empresa, permitiéndoles continuar estudios superiores o surgir como empresarios.
- Adaptar la función docente a las nuevas tecnologías, utilizando estas como recursos didácticos para el desarrollo integral del estudiante.
- Desarrollar en la población estudiantil todas las potencialidades para que pueda realizarse y desenvolverse con autonomía en la vida cotidiana, respetando las diferencias y características individuales.
- Brindar una formación integral y de calidad basada en el humanismo a través de un sistema educativo para el desarrollo de habilidades de pensamiento crítico y creativo, así como el fomento del espíritu de servicio.

d. Valores

En este centro educativo se practican los siguientes valores:

- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Excelencia
- Tolerancia
- Equidad
- Amor

2. Órganos de apoyo

El Colegio Técnico Profesional de Platanares cuenta con órganos que le colaboran en los servicios educativos, y apoyan tales como:

- Junta administrativa
- El Covec
- Expo Joven y Expo Ingeniera
- IMAS
- Fuerza Pública

3. Recurso humano

Actualmente el Colegio Técnico Profesional de Platanares cuenta con xx colaboradores, incluyendo personal administrativo, académico y de limpieza.

Tabla 1

Personal del Colegio Técnico Profesional de Platanares

Puesto	Cantidad
Director	1
Oficinistas	1
Auxiliares administrativos	1
Coordinadora técnica	1
Coordinadora de empresa	1
Orientadora	1
Asistente dirección	1
Docente de informática	1
Docente Idioma	3
Docente Contabilidad	4
Docente Secretariado	5
Docente Electrónica	1
Docente Turismo	4
Conserje	1
Cocinera	1
Total	27

Datos: Archivo institucional

4. Infraestructura

Esta institución cuenta con una infraestructura en buenas condiciones, sin embargo, si existe algún deterioro en algunas áreas esto debido al tiempo de creación y descuido de manteniendo y cuidado.

Tabla 2

Infraestructura del Colegio Técnico Profesional de Platanares.

Puesto	Cantidad
Pabellones	12
Oficina administrativa	5
Laboratorios tecnológicos	4
Comedor	1
Gimnasio	1
Biblioteca	1
Total	24

Datos: Archivo institucional

5. Diagnóstico institucional

En este centro educativo la mayor fortaleza que destaca es contar con un equipo de profesionales en sus respectivas áreas técnicas, tanto en personal docente como administrativo, estos profesionales cuentan con la formación académica necesaria para realizar las labores con eficiencia y profesionalismo.

En el aspecto de la población estudiantil la mayor parte de los alumnos asisten de los distritos alejados a donde se encuentra ubicado el centro educativo en el especial los distritos de Cajón y san Pedro, en donde por razón mayores se ocasionan dificultades

para el transporte público, donde este se hace posible solo en ciertas zonas lo cual notablemente perjudica a los estudiantes, por otro lado, sabemos que muchos de los estudiantes son personas trabajadoras que posiblemente requieran del servicio de comedor debido a horarios y situaciones socioeconómicas sin embargo este se ve limitado ya que no todos obtiene dicha beca o en el mejor de los casos solamente se otorgan 3 días por semana, lastimosamente sabemos que esta situación afecta enormemente el rendimiento académico.

En cuanto a la infraestructura, esta institución cuenta con deficientes en el sistema eléctrico situación que limita la correcta iluminación o bien en ocasiones el uso de herramientas tecnológicas como proyectores o equipo de cómputo, al igual que en el área de servicios sanitarios algunos se encuentran en mal estado, entre otros aspectos.

6. Objetivos de la práctica

a. Objetivo General

Desarrollar los conocimientos adquiridos durante la carrera de docencia, para ejecutar la práctica docente adquiriendo habilidades que brinda la realidad del aula.

b. Objetivos Específicos

- Ejecutar planeamientos que se ajusten a las políticas educativas establecidas por el Ministerio de Educación.
- Ajustar a los lineamientos y reglamentos internos establecidos en la institución educativa donde se ejecutará la práctica.

- Aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera de docencia, en la ejecución de la práctica docente.
- Implementar recursos didácticos variados en la ejecución de los planeamientos que se ajusten a las políticas educativas establecidas por el Ministerio de educación.
- Ajustar los lineamientos y reglamentos internos establecidos en la institución.
- Elaborar los planeamientos didácticos ajustados a los lineamientos directrices por el Ministerio de Educación Pública.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

A. Reseña histórica del cantón de Pérez Zeledón

1. Reseña histórica

A finales del siglo diecinueve, entre 1870 y 1899, ya habían varias familias habitando en el Valle de El General, fue a partir de 1900 en adelante que se poblaron más en serio los caseríos conocidos como El General y Palmares, primero y luego Rivas y Ureña; este último creció rápidamente sobre todo a partir de 1911, durante la administración de Don Ricardo Jiménez Oreamuno, se construyeron los refugios de Ojo de Agua, el Cerro de la Muerte y el de División, que tanto sirvieron a los pioneros y fundadores de Pérez Zeledón en años posteriores.

Con el beneficio de los refugios y el servicio de Cabotaje, que llegaba a Dominical y a playa Uvita se favoreció bastante el traslado al centro del país y viceversa, de igual modo el llevar y traer cultivos, productos y artículos de urgente necesidad lo que aumento la afluencia de nuevos habitantes.

Ya para la segunda administración de Don Ricardo Jiménez Oreamuno arribaron al Valle del General los primeros maestros pagados por el Estado, nueve mujeres y dos hombres que se distribuyeron en las pocas poblaciones existentes. Con este despertar educacional, bajo la guía y dirección del sacerdote Federico Maubach y los maestros Gustavo Meza y Enrique Táuler, alemán, chileno y español, respectivamente, los habitantes de entonces comenzaron un movimiento para convencer a los Doteños aceptar la separación, lo que llevo a la fundación del cantón número diecinueve de la provincia de San José, por decreto número treinta y uno del 9 de octubre de 1931, justa

y meritoriamente con los distritos territoriales administrativos de: 1. Ureña (cabecera), 2. El General, 3. Daniel Flores, 4. Rivas, con el nombre de Pérez Zeledón, personaje reconocido por la historia costarricense como uno de sus grandes hombres.

Los nombres de Ureña, Daniel Flores y Rivas, fue un requisito exigido por los doteños como homenaje a personajes reconocidos como buenos servidores en Santa María de Dota. 9 ya con calidad de Cantón, el Agente Principal de policía, Sr. Trinidad Montero Rodríguez, paso a jefe político y por ende a Ejecutivo Municipal, y le tocó el honor de juramentar, el domingo 1° de enero de 1932 (unos meses después de la fundación) a la primera municipalidad, para sesionar ese mismo día en presencia de los habitantes de entonces, quienes aplaudieron felices de haber alcanzado el cantonato e iniciar una lucha mayor por el progreso y desarrollo del nuevo y pujante Cantón.

Con la llegada de la oficina de Radios Nacionales, servicio de correos, y el servicio de aviación y la obra mayor de la construcción de la carretera Interamericana (1936-1945) con maquinaria que entro por Cartago y Dominical, el desarrollo fue realmente notable y el Cantón empezó a recibir habitantes de casi todas las regiones del país, especialmente de maestros que lucharon junto con los pueblos por un mayor progreso y bienestar general.

2. Ubicación geográfica

Geográficamente Pérez Zeledón se ubica al sur del territorio nacional. Las coordenadas geográficas medias del Cantón están dadas por 9° 05´ 37´´ latitud norte y 83° 26´ 83´ longitud oeste. La anchura máxima es de 68 kilómetros, en la dirección

noroeste a sureste, desde el límite con el cantón de Aguirre, sobre el río Savegre hasta confluencia del río caliente con la quebrada Guácima.

3. División Política

La ciudad cabecera, San Isidro de El General, está situada a 136 km de San José, capital de Costa Rica. Limita al norte con los cantones de Paraíso, Jiménez, Turrialba y parte de Dota; al sur con el cantón de Osa, al este con los cantones de Limón, Talamanca y Buenos Aires y al oeste con los Cantones Aguirre y parte de Dota.

Actualmente el cantón de Pérez Zeledón se divide en 12 distritos, siendo San Isidro de El General su cabecera de cantón. Sus 12 distritos son:

- San Isidro del General
- El General
- Daniel Flores
- Rivas
- San Pedro
- Palmares
- Pejibaye
- Cajón
- Barú
- Río Nuevo
- Paramo
- La Amistad

Figura N. 1**Extensión del Territorio**

Cantón	Distrito	Cabecera	Extensión (km ²)	Población
Pérez Zeledón 1905.51 Kms²	San Isidro de El General	San Isidro	196.89	45.327
	General	General Viejo	78.9	6.373
	Daniel Flores	Palmares	62.11	33.537
	Rivas	Rivas	303.85	6.591
	San Pedro	San Pedro	209.31	9.102
	Platanares	San Rafael	90.13	7.203
	Pejibaye	Pejibaye	206.10	7.995
	Cajón	Cajón	118.15	8.542
	Barú	Platanillo	189.08	2.393
	Río Nuevo	Santa Rosa	240.1	3.061
Páramo	San Ramón Sur	206.89	4.410	

Datos: Archivo, División Territorial Administrativa, 2011

4. Economía**a. Principales actividades productivas del Cantón.**

Pérez Zeledón es una zona dedicada tradicionalmente a la actividad agrícola, especialmente a la producción de café, caña de azúcar y granos básicos. Además, dentro de las actividades ganaderas, se encuentran el ganado porcino y el ganado vacuno, este último con fines de engorde y producción de leche.

Por lo antes mencionado, con información suministrada por el Ministerio de Agricultura y Ganadería de Pérez Zeledón del periodo octubre 2014, se describen las principales actividades productivas a las que se dedica la población del Territorio en el siguiente cuadro.

Figura N. 2**Área y Producción Agropecuaria**

Actividad productiva	N° de productores		Área				Producción		
			Sembrada	Cosechada	Estimada 2014	Proyectada 2015	Cosechada	Estimada	Proyectada
	H	M	2013	2013			2013	2014	2015
Chile	90	20	25	25	25		500	500	
Frijol	795	25	3000	3000	5000	4500	1920	1920	230
Jengibre	20	-	30	30	30	30	40	40	40
Maíz	795	15	800	800	1600	1500	2448	2448	2200
Mora	600	100	370	371	370	350	520	520	490
Naranja	65	15	550	550	600	600	6.200	6.700	6.700
Palma Aceitera	3		50	50	3072 ²		0	0	50
Piña	1	1	1700	1700	2000	2000	153.000	153.000	153.000
Plátano	35	10	80	81	80	100	800	800	1000
Rambután	49	1	140	420	140	154	2100	1400	1785
Tiquizque	120	5	400	400	400	400	2.612,00	2.600	2.600

Datos: Archivo. Dirección Regional Brunca, Ministerio de Agricultura y Ganadería.

b. Situación de empleo en los distritos que conforman el territorio.

En el territorio de Pérez Zeledón se cuenta con una población ocupada de 45.551 habitantes, de los cuales 68.2% corresponde al sexo masculino y un 26.5% corresponde al sexo femenino. Es importante mencionar que la tasa de empleo en el cantón se destaca el sexo masculino en el distrito de Páramo con un 74.4% y el sexo femenino en el distrito de San Isidro de El General con un 34.7%.

5. Educación

En el territorio de Pérez Zeledón existen 10 circuitos educativos, incluyendo primaria y secundaria. En el siguiente cuadro, se identifica la mayor población estudiantil

en primaria con un 52.94%, posteriormente secundaria académica con un 24.21% y por último la universitaria con un 11.59%.

Figura N. 3

Asistencia a la educación regular y abierta.

Cantón	Nivel de Instrucción	Hombre	Mujer	Total	%
Pérez Zeledón	Ningún grado	3126	3108	6234	5.05
	Enseñanza Especial	174	122	296	0.24
	Kinder o preparatoria	1413	1395	2808	2.28
	Primaria	32368	32919	65287	52.94
	Secundaria académica	14382	15471	29853	24.21
	Secundaria técnica	1943	2003	3946	3.19
	Parauniversitaria	264	356	620	0.5
	Universitaria	6084	8206	14290	11.59

Datos: INEC, Censo Nacional de Población 2011.

El territorio de Pérez Zeledón tiene acceso a la educación superior, cuenta con dos sedes de universidades públicas, entre ellas la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA) y la Universidad Estatal a Distancia (UNED). Así también universidades privadas tales como: Universidad Continental de las Ciencias y las Artes (UCCART), Universidad Castro Carazo (UMCA), Universidad Internacional San Isidro Labrador (UISIL), Universidad Latina de Costa Rica (ULATINA), Universidad Libre de Costa Rica (ULICORI) y la Universidad Tecnológica (UTC).

6. Área de salud

Según Municipalidad de Pérez Zeledón (s.f) “En el cantón se encuentra el Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, localizado en el distrito de San Isidro del General, y cuenta con servicios de EBAIS en la mayoría de los distritos.” (párr.1) Que se brinden los servicios de salud en la mayoría de los distritos por medio de EBAIS es muy importante ya que la mayoría de la población recibe este servicio básico y obligatorio.

B. Directrices del Ministerio de Educación Pública

1. Ministerio de Educación Pública

a. Reseña histórica.

El Sistema Educativo Costarricense se encuentra administrado por el Ministerio de Educación Pública, el cual fue creado, en un principio, como Ministerio de Hacienda, Educación Pública, Guerra y Marina, el 10 de febrero de 1847. Posteriormente, según la Constitución Política de 1949, se creó el Ministerio de Educación Pública, el 10 de agosto de ese año.

A finales del siglo XVIII y principios del siglo XIX la enseñanza se limitaba a lo más elemental y no existía el nivel de secundaria ni mucho menos la superior. Los jóvenes costarricenses que aspiraban proseguir estudios, estudiaron en León de Nicaragua, en el Colegio de San Ramón, de esa ciudad y muchos continuaron en la Universidad de San Carlos Borromeo de Guatemala.

En 1823 Costa Rica tuvo dos estatutos políticos en los cuales estableció la obligación del Gobierno de velar por el fomento de la Instrucción Pública y en 1824 la Constitución Federal otorgó al Poder Legislativo de cada Estado la responsabilidad de

dirigir la enseñanza. En 1825 se aprueba la Constitución del Estado Costarricense, la Ley Fundamental del Estado, que le confía a éste esa obligación.

En 1828 se delega la responsabilidad de la educación costarricense a las Municipalidades. A ellos les correspondía la supervisión de la enseñanza y la asignación de fondos para ella. Eran los encargados de evaluar, titular y nombrar al personal docente.

Durante la segunda administración de Braulio Carrillo. Este gobernante procedió a poner la educación bajo la autoridad del Poder Ejecutivo, lo cual incluía en 1841 la Ley de Bases y Garantías, por las disposiciones se suspendió a las municipalidades y se instituyó un jefe Político Superior en cada departamento. A la caída de Carrillo entre 1842 1843 se volvió al restablecimiento de las municipalidades.

Fue en la constitución de 1844 que se estableció un capítulo dedicado a la educación pública, se declaró que la educación es un derecho de los costarricenses y el Estado la garantiza en todos los conceptos por medio de las disposiciones legales. Además, que es un deber sagrado del Gobierno poner todos los medios que estén a su alcance para ilustrar al pueblo.

En la Constitución de 1847 se mantuvo el capítulo sobre la educación igual, pero además estableció, por primera vez, la instrucción pública de hombres y mujeres uniforme en todo el Estado. En este año se crea la cartera de instrucción pública y se declara la gratuidad de las escuelas de primeras letras.

A finales de 1869 se emitió el Reglamento de Instrucción Pública en el cual se estipuló que el Poder Ejecutivo asume la enseñanza, por medio de la Secretaría de Instrucción Pública, pero se mantuvo la inspección de las escuelas a cargo de las municipalidades.

En el año 1885 se prepararon las dos leyes básicas. La primera es Ley Fundamental de Instrucción Pública que centraliza la educación en el Estado, correspondiéndole al Ministerio de Instrucción Pública su dirección e inspección y se restableció la figura del Consejo de Instrucción Pública.

La segunda fue la Ley General de Educación Común, aprobada por el Congreso el 26 de febrero de 1886. Su reglamento definió todo lo relativo a la enseñanza primaria y a la división territorial del país en materia educativa. El Plan de Estudios que establecía esta ley suprimió las asignaturas de la Religión e historia Sagrada.

Por decreto el 24 de diciembre de 1906 se promulgó el Reglamento Orgánico del Personal docente de las Escuelas Comunes. El autor fue don Miguel Obregón Lizano. Con los ajustes en el curso del tiempo este Reglamento fue elevado a la Ley Orgánica del Personal docente en 1920, siendo el ministro de Educación don Miguel Obregón (1920- 1924), y así se mantuvo hasta que entró en ejercicio el Estatuto de Servicio Civil y posteriormente la Ley de Carrera Docente, hoy vigentes.

En 1957, año importante para la educación se emitió la Ley Fundamental de Educación de inspiración ideológica en la democracia social y un aliento humanístico relativo a la transmisión de la cultura y al cultivo de los valores cristianos.

En la Administración de 1982-1986, siendo presidenta de Luis Alberto Monge y ministro de Educación, Eugenio Rodríguez Vega, se avanzó en los lineamientos de la administración anterior en el campo cualitativo, al concretarse nuevos conceptos y prácticas sobre el currículo. La política educativa giró alrededor del mejoramiento cualitativo centrado en dos ejes principales: el desarrollo del currículo y la elaboración de libros de textos.

Se dio importancia al programa que se denominó Mejoramiento Cualitativo de la Educación. Se diseñaron 22 proyectos de acción educativa, como el de ejes curriculares y el de Elaboración de Libros de Texto. El proyecto de ejes curriculares introdujo el nuevo concepto de currículo sustentado en la cultura, haciéndolo girar alrededor de esos ejes; los que se seleccionaron para el mejoramiento cualitativo de la educación fueron los valores, el hombre, familia y sociedad y la naturaleza, trabajo y la producción.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de dicha ley, se establece que en cada distrito escolar debe haber una Junta de Educación, compuesta por tres propietarios y dos suplentes. Estos organismos tienen el carácter de cuerpo municipal del distrito, con las atribuciones que le fija la ley.

En el año de 1849, se creó una ley, que disponía el establecimiento de colegios provinciales, haciendo referencia principalmente al primer colegio de Alajuela, que fue el Instituto de Alajuela, cuya fecha de fundación fue el 27 de enero de 1887.

De 1886 a 1870 fueron fundados por las respectivas municipalidades, colegios de segunda enseñanza en Alajuela, con fondos universitarios, con el nombre de "Instituto Municipal".

El 25 de setiembre de 1869, se decretó la creación de un colegio de segunda enseñanza, dedicado a San Juan Nepomuceno. En el año de 1879, se inicia el primer Colegio Oficial Instituto Nacional de Varones que ocupó el edificio denominado, " Cuartel Viejo".

En el Código de Instrucción Pública de 1920, se establece dos tipos de suscripciones escolares, que atienden los requerimientos técnicos y administrativos, donde aparece el funcionario denominado, Inspector o Visitador Escolar, además, se crea la figura del Inspector Provincial por consiguiente desde 1926 empieza a funcionar como región educativa.

Mediante la Ley Orgánica del Ministerio de Educación Pública emitida en 1965, se crean las Administraciones Provinciales y las Sub-administraciones Regionales de Enseñanza, las cuales tenían la responsabilidad de coordinar las funciones técnicas y administrativas de sus niveles escolares.

Las acciones en el área administrativa, no estaban bajo la coordinación de una instancia provincial o regional, sino del Administrador Provincial o Sub-administrador Regional propiamente, según fuera el caso.

Con el Plan Nacional de Desarrollo Educativo, Decreto Ejecutivo de 1973, se hace un esfuerzo por sistematizar una serie de acciones para ello se creó dentro de la remozada dirección regional, la llamada Oficina Administrativa o Unidad de Administración, la cual sumió los asuntos de esta índole que afectaban a los centros educativos, incluyendo los de educación de adultos. El responsable de esa dependencia regional se le denominó jefe administrativo.

En el marco de la Regionalización del Sistema Educativo Costarricense, 1980 la oficina administrativa se concibió como el Departamento de Apoyo Administrativo.

b. Misión.

El MEP es el ente rector que garantiza a los habitantes del país el derecho fundamental a una educación de calidad, con acceso equitativo e inclusivo, con aprendizajes pertinentes y relevantes, para la formación plena e integral de las personas y la convivencia.

c. Visión.

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

d. Objetivos.

d.1 Objetivos generales.

- Determinar cuáles competencias deben tener los jóvenes para enfrentar airoosamente los retos del siglo XXI
- Desarrollar instrumentos que permitan medir estas competencias
- Ofrecer a los países una solución para identificar, medir y desarrollar estas competencias en los estudiantes del sistema educativo formal

d.2 Objetivos Específicos.

- Lograr la reconceptualización de la investigación educativa dentro del Ministerio de Educación pública
- Generar investigaciones que sean oportunas y de mayor calidad para el desarrollo institucional
- Capacitar y actualizar al personal que realiza labores de investigación
- Integrar la programación de investigación dentro del MEP
- Generar información para la comunidad educativa y el público en general

2. Marco Filosófico y conceptual del sistema educativo

- **Paradigma de la complejidad**

Este permite una ampliación del horizonte de formación, en donde considera la acción humana por sus características, es incierta, con eventos imprevisibles, donde la persona estudiante desarrollara la inventiva y proponga nuevas estrategias para llevar un cambio a diario.

- **Racionalismo**

Es la idea de que el conocimiento humano proviene de la razón y de nuestra capacidad de razonar, se reconoce como única fuente del auténtico conocimiento.

- **Humanismo**

Este nos refleja el interés del ser humano por superar vacíos que la educación ha dejado en el ser, esta considera a los alumnos como entes individuales, únicos y

diferentes de los demás, siendo seres con iniciativa, con necesidades de crecer y con la potencialidad para desarrollar actividades y consigo mismo dar solución a problemas.

- **El Constructivismo social**

El constructivismo ayuda a los estudiantes a internalizar, reacomodar, o transformar la información nueva, el alumno está involucrado activamente en el proceso de aprendizaje y se responsabiliza de este, construyendo su propio conocimiento sobre sus esquemas previos y su experiencia.

3. Fines de la educación

- La formación de ciudadanos amantes de la patria, conscientes de sus deberes, de sus derechos y de sus libertades fundamentales, con profundo sentido de responsabilidad y de respeto a la dignidad humana.
- Contribuir al desenvolvimiento de la personalidad humana.
- Formar ciudadanos para una democracia en que se concilien los intereses del individuo con los de la comunidad.
- Estimular el desarrollo de la solidaridad y de la comprensión humanas.
- Conservar y ampliar la herencia cultural, impartiendo conocimientos sobre la historia del hombre, las grandes obras de la literatura y los conceptos filosóficos fundamentales.

4. Consejo Superior de Educación

a. Funciones.

- Los planes de desarrollo de la educación pública.

- Los proyectos para la creación, modificación o supresión de modalidades educativas, tipos de escuelas y colegios, y la puesta en marcha de proyectos innovadores experimentales, ya se trate de la educación formal o la no formal.
- Los reglamentos, planes de estudio y programas que deban regir los establecimientos educativos no universitarios y resolver sobre los problemas de correlación e integración del sistema.
- Los planes de estudio y los aspectos centrales del currículum y cualquier otro factor que pueda afectar la enseñanza en sus aspectos fundamentales.
- El sistema de evaluación de los aprendizajes de promoción y graduación.
- Las solicitudes de equivalencia de estudios y títulos de estudiantes y profesionales extranjeros que no sean de la competencia de las universidades.
- Los lineamientos generales del currículum y las políticas aplicables a la educación parauniversitaria, así como la aprobación del funcionamiento de cada institución de este tipo.
- La política de infraestructura educativa.
- Los planes para la preparación, el perfeccionamiento y estímulo del personal docente.
- Cualquier otro asunto que le someta el ministro de Educación o por lo menos tres de sus miembros, dentro de la materia de su competencia.

b. Integrantes y puestos.

De acuerdo con la Reforma Integral Ley 1362 "Creación del Consejo Superior de Educación Pública (2013) el Consejo Superior de Educación se encuentra integrado por: "siete miembros propietarios y tres suplentes". (p.1) De este artículo se desprende que el Consejo Superior de Educación Pública se encuentra conformado por miembros

propietarios y suplentes, quienes están encargados de velar por el buen funcionamiento de la institución. Actualmente el Consejo Superior de Educación está integrado por los siguientes puestos:

- Ministerio de Educación Pública, quien lo preside.
- Dos exministros de Educación Pública, designados por el Poder Ejecutivo
- Un integrante nombrado por el Consejo Universitario de la Universidad de Costa Rica.
- Un representante del tercer ciclo de la Educación General Básica y de la Educación Diversificada, nombrado por los directores de los colegios de estos ciclos (Educación Secundaria).
- Un representante de I y II Ciclos de la Educación General Básica (la Enseñanza Primaria y Preescolar, nombrado por los directores regionales, supervisores y directores de las escuelas de I y II ciclos de la Educación General Básica (primarias) del país.
- Una secretaria general
- Un integrante designado por las organizaciones de educadores inscritas conforme a la ley, nombrado por sus correspondientes directivas.

5. Protocolos de actuación

a. Qué son los protocolos de actuación.

Los protocolos de actuación son un conjunto de herramientas que se usan para atender las situaciones excepcionales de violencia que puedan presentarse en el ambiente educativo, los cuales están mediados pedagógicamente y están constituidos por temas vitales de la convivencia en las instituciones de educación.

b. Pautas generales.

- Alcance de los protocolos.
- Desde el enfoque de derechos y responsabilidades de la niñez y adolescencia.
- Orientaciones jurídicas para atender situaciones de violencia.
- Obligaciones y/o responsabilidades en situaciones de violencia según edad.
- Responsables y responsabilidades en la implementación de los protocolos.
- Responsabilidad de denunciar cualquier situación que violente los derechos de niñas, niños y adolescentes.
- Reconocimiento de los delitos contra la niñez y adolescencia.
- Dónde denunciar un delito de violencia contra una persona menor de edad.

c. Protocolos de actuación.

- Pautas generales para protocolos de actuación en situaciones de violencia y riesgo en los centros educativos.
- Protocolo de actuación en situaciones de bullying.
- Protocolo de atención del bullying contra la población LGTBI inserta en los centros educativos.
- Protocolo de actuación en situaciones de hallazgo, tenencia y uso de armas.
- Protocolo de actuación en situaciones de hallazgo, tenencia, consumo y tráfico de drogas.
- Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual.
- Protocolo de atención a la población estudiantil que presenta lesiones autoinflingidas y/o en riesgo por tentativa de suicidio.

- Atención del embarazo y maternidad en personas menores de edad insertas en el sistema educativo.
- Protocolo de actuación institucional para la restitución de derechos y acceso al sistema educativo costarricense de las personas víctimas de sobrevivientes del delito de trata de personas y sus dependientes.

6. Programa Convivir

a. Ruta estratégica de la gestión de la convivencia

El propósito de la ruta estratégica de la gestión de la convivencia es de sensibilizar a la comunidad educativa, por medio de diversos canales, acerca de la necesidad de detener las acciones de violencia en los centros educativos, promoviendo el respeto como manifestación prioritaria en la convivencia.

Este plan se lleva a cabo como parte de las acciones que toma el MEP en la promoción de la sana convivencia, así como en la atención de eventos que la interrumpen, esta ruta es parte de la actualización de instrumentos para promover una pedagogía restaurativa centrada en la persona como protagonista y sujeta de derechos y responsabilidades, y pone en juego sus habilidades socio afectivas en la construcción de una cultura de paz.

El espacio permite promover actividades que involucran a la población estudiantil en los procesos para gestionar el convivio, el diálogo, y la expresión en diferentes ámbitos como el artístico, deportivo, político, cultural, académico y ambiental.

C. Aspectos del proceso de enseñanza aprendizaje

1. Mediación pedagógica para la Nivelación Académica

a. Mediación pedagógica

Dentro del ámbito educativo la mediación pedagógica se entiende como el proceso por el cual el educador guía al educando a alcanzar conocimiento; este proceso puede realizarse con distintos apoyos como materiales, textos, instrucciones, cuestionamientos, entre otras herramientas que posibiliten que el educando desarrollar sus habilidades y destrezas.

Según Reyes (2013) “mediación es un proceso que sirve para animar, orientar, continuar y facilitar una situación dada” (p. 2) Es donde la mediación pedagógica proporciona al educador el medio ideal para dirigir una actividad, esto es que los educandos logren los objetivos que se hayan establecido.

Cuando aplicamos este concepto al proceso de enseñanza-aprendizaje el educador debe tener un medio para que logre desarrollar las habilidades, o corregir las deficiencias; enfatizando el desarrollo integral del educando, para que así se obtenga una independencia y además se pueda desarrollar la capacidad del mismo en un ambiente específico.

En la actualidad con la introducción de la tecnología, la mediación pedagógica por medio de las tecnologías hace que la relación educativa clásica entre profesor-estudiante cambie, permite que ambos actores de la educación puedan estar en lugares separados físicamente.

Las tecnologías de la información y la comunicación pasan desde ser un medio para el aprendizaje a ser parte del aprendizaje, ya que su presencia cultural nos provee no solo del objeto tecnológico en sí, sino que nos propician otra manera de expresión, percepción, información y comunicación. Es de gran importancia que el uso de la tecnología no se reemplace el papel mediador del docente, ya que el hacer uso de estas herramientas no debe minimizar el papel mediador del docente.

b. La evaluación en su función diagnóstica

La evaluación en su función diagnóstica: de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes, Decreto Ejecutivo No 40862-MEP, artículo 4 inciso a, la evaluación diagnóstica: “detecta el estado inicial de los estudiantes en las áreas de desarrollo humano: cognoscitiva, socio afectiva y psicomotriz con el fin de facilitar, con base en la información que de ella se deriva, la aplicación de las estrategias pedagógicas correspondientes”.

Santos (1995 p. 7) establece la función diagnóstica como;

Este afirma que a través de la evaluación diagnóstica se puede saber cuál es el estado cognoscitivo y actitudinal de los estudiantes. Permite ajustar la acción a las características de los estudiantes. Es una radiografía que facilita el aprendizaje significativo y relevante, ya que parte del conocimiento de la situación previa, de las actitudes y expectativas de los estudiantes.

c. Ambientes para implementar la Nivelación Académica

Ambiente Educativo Presencial

Según la Resolución No MEP-003-2022 / MS-DM-1001-2022, en su artículo 1, para este curso lectivo 2022 se reestablece la obligatoriedad de la educación presencial en el sistema educativo costarricense público y privado en los niveles de Educación Preescolar, I, II y III ciclos de la Educación General Básica y Educación Diversificada.

Excepcionalidad

De acuerdo con la versión vigente del documento LS-CS-014 Lineamientos generales para la reanudación de servicios presenciales en Centros Educativos públicos y privados ante el Coronavirus (COVID-19), las excepciones a la disposición anterior son las siguientes:

Los centros educativos que presenten orden de cierre por parte del Ministerio de Salud, no podrán impartir clases en modalidad presencial.

En estos casos las personas estudiantes se mantendrán en el ambiente educativo a distancia (con material impreso y/o los recursos didácticos digitales, según las posibilidades). También se puede utilizar la GTA como herramienta didáctica, según lo disponga la persona docente. Además, en este escenario es necesario el apoyo educativo mediante sesiones sincrónicas, a través la plataforma Microsoft Teams en la medida de sus posibilidades de conectividad.

Según Santander Universidades (2022) en su artículo establece “Los ambientes de aprendizaje son aquellos entornos que han sido diseñados para que las personas que

participan en ellos adquieran de forma efectiva los conocimientos precisos y desarrollen las competencias planteadas” (p. 1).

2. Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes

a. Evaluación de los aprendizajes.

En un sentido muy simplista y cotidiano se considera que la evaluación de los aprendizajes es simplemente la valoración del desempeño escolar de un estudiante, la cual se determina por un número del 1 al 100; sin embargo, la evaluación de los aprendizajes es mucho más amplia y abarca más que una simple calificación final.

Según D’Agostino (2006) la evaluación educacional se define como “un proceso dirigido a comprobar el grado de eficacia y calidad de todos los elementos que convergen en la realización del hecho educativo, para valorar dicho grado frente a parámetros de referencia y decidir qué hacer respecto a éste.” (p. 14). Basado en esta definición es necesario valorar todos los elementos del proceso educativo, con el fin de tomar decisiones respecto a estos.

Dentro del proceso educativo formal de Costa Rica, existen tres tipos de evaluación que responden a diferentes propósitos de la evaluación, estos son la evaluación diagnóstica, la evaluación formativa y la evaluación sumativa.

El Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes (2009) en su Decreto Ejecutivo N° 35355 determina que “La revisión total de su contenido y actualización, esto con el fin de adaptar la norma rectora de la evaluación de los aprendizajes en el sistema educativo

costarricense, tanto a las necesidades propias de contexto educativo nacional como a las nuevas tendencias académicas en el campo de la evaluación de los aprendizajes”. (p. 1).

Lo establecido en este decreto indica que la adaptación del Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes en el contexto de las recientes transformaciones curriculares y aprobación de nuevos programas de estudios, en conjunto con la necesidad de fortalecer la evaluación formativa, tornan imperativa la modificación integral del actual reglamento.

El reglamento es una herramienta fundamental en el manejo de los procedimientos educativos, rige el accionar en cuanto a las necesidades del centro educativo como a las evaluaciones meramente académicas, es una guía para el accionar de la comunidad educativa, actualmente como se indica anteriormente hace falta actualizar algunos lineamientos en cuanto a evaluación tanto formativa como sumativa.

b. Funciones de la evaluación de los aprendizajes.

El Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes (2022, p. 3) en su artículo 4 establece:

a) Diagnóstica: permite conocer el estado inicial de la persona estudiante en las áreas del desarrollo: cognoscitiva, socio afectiva y psicomotriz, con el fin de facilitar, con base en la información que de ella se deriva, la aplicación de las estrategias correspondientes.

b) Formativa: brinda información necesaria y oportuna durante los procesos de enseñanza y aprendizaje, con la finalidad de reorientar o realimentar las áreas que así lo requieran.

c) Sumativa: constata los logros alcanzados al término de un proceso de aprendizaje y fundamenta la calificación, la promoción y la certificación.

Estas funciones permiten a los docentes la toma de decisiones, en el momento de resolver problemas, proporcionan un mejor ambiente escolar, mayor facilidad en la comunicación, pero principalmente nos ayuda a determinar cómo estamos cumpliendo las metas de calidad que se fijan, y ver los que esperamos ver en los estudiantes durante el paso por las instituciones de educación.

c. Trabajo cotidiano

Consiste en las actividades educativas ejecutadas por la persona estudiante durante el proceso de construcción del conocimiento, con la guía y orientación de la persona docente según el planeamiento didáctico y el programa de estudios. La persona docente, para su planificación se debe considerar el contexto, la realidad del centro educativo, el enfoque curricular, la naturaleza y el propósito de la asignatura o figura afín. Durante su desarrollo se debe propiciar la recopilación de información para la mejora constante del desempeño de la persona estudiante, lo que fundamenta la puesta en práctica de procesos de realimentación y reorientación de estrategias de aprendizaje y evaluativas.

El Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes (2022, p. 18) en su artículo 26 establece:

Consiste en las actividades educativas que realiza el estudiantado con la guía y orientación de la persona docente según el planeamiento didáctico y el programa de estudios. Para su calificación se deben utilizar instrumentos

técnicamente elaborados, en los que se registre información relacionada con el desempeño de la persona estudiante. La misma se recopila en el transcurso del período y durante el desarrollo de las lecciones, como parte del proceso de enseñanza - aprendizaje y no como producto, debe reflejar el avance gradual de la persona estudiante en sus aprendizajes.

d. Portafolio de evidencias

El Portafolio de evidencias consiste en la elaboración de un documento que reconstruye el proceso de aprendizaje del estudiante a partir de un conjunto de evidencias reflexionadas, analizadas, evaluadas y organizadas según la relevancia, pertinencia y representatividad respecto a las competencias genéricas y profesionales, con la intención de dar cuenta del nivel de logro o desempeño del estudiante en el ámbito de la profesión docente.

El Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes (2022) en su artículo 26 establece: “En las asignaturas de las especialidades técnicas del Plan de Estudios de Educación de Adultos y la Educación Diversificada Técnica, el trabajo cotidiano incluye la realización del portafolio de evidencias. “(p. 18)

e. Tareas.

Las tareas como se menciona son trabajos cortos que tienen la finalidad de reforzar ciertos aprendizajes esperados, en el reglamento se define claramente en cuales momentos del año no se deben asignar tareas tal es el caso de las vacaciones ya que este es un periodo de descanso y relajación.

El Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes (2022) en su artículo 27 establece: “Consisten en trabajos cortos que se asignan al estudiantado con el propósito de reforzar aprendizajes esperados, de acuerdo con la información recopilada durante el trabajo cotidiano” (p. 18)

f. Pruebas

La valoración de este componente se llevará a cabo por medio del “instrumento de evaluación sumativa”, mismo que se define como la organización de técnicas y sus respectivas actividades variadas que propone la persona docente, para que el estudiantado demuestre el logro de los aprendizajes seleccionados para su valoración, en concordancia con los aprendizajes desarrollados durante el proceso de construcción del conocimiento, en el mismo se debe presentar la rúbrica analítica o escala de desempeño que se utilizará para su calificación. Por sus características este instrumento NO corresponde a una prueba.

El Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes (2022, p. 19) en su artículo 28 establece:

Son un instrumento de medición cuyo propósito es que el estudiantado demuestre la adquisición de habilidades cognitivas, psicomotoras o lingüísticas. Pueden ser escritas, de ejecución u orales. Para su construcción se seleccionan los aprendizajes esperados e indicadores, de acuerdo con el programa de estudio vigente, del nivel correspondiente.

g. Proyectos

Debe responder a una investigación según el interés de la persona estudiante y acorde con los contenidos curriculares en estudio. La persona docente orientará este proceso para que la persona estudiante lo pueda desarrollar en su hogar y coordinará las acciones correspondientes para la valoración en cada una de las etapas.

El Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes (2022, p. 19) en su artículo 29 establece:

Es un proceso de construcción de aprendizajes, guiado y orientado por la persona docente; parte de la identificación de contextos del interés de la persona estudiante. Está relacionado con contenidos curriculares o resultados de aprendizaje, aprendizajes obtenidos, valores, actitudes y prácticas propuestas en cada unidad temática del programa de estudio o subáreas de las especialidades técnicas.

h. Condiciones para eximirse

En todas aquellas asignaturas, figuras afín o subáreas, que se aplique como mínimo dos pruebas en cada período, tendrá derecho a eximirse de la última prueba del último periodo, aquella persona estudiante que hubiese obtenido nota igual o superior a noventa en el primer periodo y que, además, hubiesen obtenido una calificación igual o superior a noventa en la primera prueba del segundo periodo y en cada uno de los demás componentes de la calificación de ese periodo.

Según recursos MEP (2022, p. 20)

El estudiantado del Plan de Estudios de Adultos (CINDEA e IPEC), del Plan de Estudios de CONED y del Programa de Nivelación Aula Edad, tendrá derecho a eximirse de la última prueba de cada asignatura, periodo del módulo o semestre que curse, siempre que se apliquen como mínimo dos pruebas en el periodo o semestre y hubiese obtenido una calificación igual o superior a noventa en la primera prueba y en cada uno de los demás componentes de la calificación de ese periodo o semestre.

i. Actividad de recuperación

Son aquellas políticas y actividades encaminadas a la superar el nivel bajo en los estudiantes. Las actividades de recuperación son sujeto de análisis del profesor de área o grado y del comité de evaluación y promoción para determinar las variables internas y externas que están afectando su aprendizaje.

El Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes (2022) en su artículo 45 establece:” La actividad de recuperación es un espacio académico de realimentación, planificado e implementado por la persona docente y dirigida a quienes presentan dificultades o bajo nivel de logro en los aprendizajes esperados.” (p. 50)

j. Estrategia de promoción

Material para promover experiencias lúdicas en el aula que permitan al niño y a la niña su inserción a la lectura de manera más eficiente.

Según el reglamento de evaluación de los aprendizajes (2022, p. 56) según el artículo 54 establece:

La estrategia de promoción, determinada por el Comité de Evaluación Ampliado, tiene el propósito que la persona estudiante reprobado en una única asignatura defina su condición final. Dicha Estrategia puede consistir en la resolución de casos, resolución de problemas, exposiciones, resolución de ejercicios o prácticas experimentales, acordes con la naturaleza de la asignatura, subárea, módulo o periodo.

3. Reglamento de la ley de igualdad de oportunidades para personas con discapacidad.

a. Artículos Nº 47

De la Reforma Reglamento Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad (1998) dispone lo siguiente: “las adecuaciones de acceso al currículo y curriculares no significativas, serán determinadas y aplicadas por los docentes del centro educativo, debiendo documentarse en un expediente el tipo de apoyo”. (p.10)

Las adecuaciones de esta índole se encuentran a cargo del docente quien es el que atiende al estudiante y conoce su nivel de desempeño, de acuerdo a esta particularidad es quien toma la decisión de la aplicación de la adecuación, es muy importante llevar los registros pertinentes en el expediente del estudiante

b. Artículo Nº47 Bis

Las adecuaciones al currículo no significativas serán determinadas y aplicadas por los docentes del centro educativo. Así mismo, realizarán los ajustes pertinentes en la

mediación pedagógica que consideren necesarios. Dado el carácter no significativo de estas adecuaciones, no se requerirá la apertura de un expediente administrativo específico que documente la aplicación de adecuaciones curriculares por ese concepto. La información del caso que deba registrarse sobre el tema, deberá hacerla el docente en el expediente único de la o el estudiante con que se cuente en el centro educativo.

Es de mucha utilidad estar actualizado en cuanto al reglamento y respecto a la información de apoyos educativos, debido a que se modifican ciertas disposiciones por la inclusión que debe tener la educación, de acuerdo a las adecuaciones no significativas el docente las maneja y documenta la información en el expediente único del estudiante, con la finalidad de que la información sea manejada por otros profesionales que atienden al estudiante.

c. Artículo N°48.

En caso que el alumno con necesidades educativas especiales requiera de adecuaciones curriculares significativas, éstas serán propuestas oportunamente, por el docente del centro educativo y deberán contar con la aprobación del Comité de Apoyo Educativo regulado en el artículo 44 del presente Reglamento. En caso de no estar satisfechos los padres de familia, podrán apelar la decisión que se adopte, la cual será resuelta por el Asesor Regional de Educación Especial. Únicamente en el caso de escuelas multigrado y de Dirección 1, la Adecuación Curricular Significativa deberá ser propuesta por el docente y aprobada por el Asesor Regional de Educación Especial.

Es vital en el caso del docente conocer el proceder con respecto a las adecuaciones significativas ya que el docente no tiene la potestad absoluta de aplicarlas,

sino que debe contar con la aprobación del comité de apoyo de la institución, cuando no exista comité de apoyo como es el caso de algunas instituciones le correspondería a la asesora regional aprobarlas.

Es muy importante saber que dar a conocer a los padres el tipo de adecuación que se les va a aplicar a los estudiantes debido a que en ocasiones estos no están de acuerdo y pueden apelar sobre la misma.

4. El planeamiento didáctico

a. Qué es el planeamiento didáctico.

Instrumento que diseña el docente en el que desarrolla sus intenciones educativas, de carácter académico-administrativas que pretende compartir con sus estudiantes en un determinado ciclo académico.

Para el MEP (2014), “el planeamiento didáctico debe entenderse como un proceso continuo, sistemático y creativos desarrollado por cada docente para aplicar los programas de estudio, tomando en cuenta las características, necesidades e intereses de la población estudiantil y su contexto” (p. 510).

b. Elementos.

Para efectos de que un planeamiento didáctico este completo se detallan los elementos que debe contener:

- Parte administrativa.
- Objetivos
- Habilidades e indicadores

- Metodología
- Evaluación
- Material didáctico
- Valores y actitudes

c. Periodicidad

Cada docente elaborara su planeamiento didáctico oficial en forma, mensual, trimestral o semestral según mejor se adapte a su conveniencia si lo considera necesario y únicamente para su uso personal.

En la asignatura de Secretariado Ejecutivo el planeamiento tiene una periodicidad mensual.

5. Las rúbricas

a. Que son las rúbricas.

Se conoce como rúbricas al conjunto de criterios y estándares que se establecen para evaluar o verificar los alcances logrados según los objetivos de aprendizaje. Según Cáceres-Fernández (2011) la rúbrica “estimula a los estudiantes a dirigirse sobre los aspectos que se evalúan, ignorando materiales importantes no evaluables.” (p. 5) Por tanto, una rúbrica bien diseñada permite evaluar de forma objetiva el nivel de desempeño obtenido por un estudiante; es una gran herramienta que permite estandarizar la evaluación de acuerdo con criterios específicos, haciendo la calificación más simple y transparente.

La rúbrica da la posibilidad de que profesores evalúen criterios objetivos, y le brinda al estudiante la claridad de saber qué puntos fueron logrados correctamente y que requiere mejorar, ya que provee un marco de autoevaluación y reflexión; pero esta autoevaluación no solo para el estudiante, sino también para el profesor que puede valorar si sus métodos y recursos fueron los adecuados y surtieron el efecto esperado en el alumno. Con la evaluación basada en rúbricas se intenta conseguir una evaluación justa y acertada, pues todos los estudiantes son evaluados según los mismos criterios.

Sin embargo, también es importante señalar que el diseño de una rúbrica requiere bastante tiempo por parte del docente y una base de conocimientos suficiente para diseñar la rúbrica correctamente, ya que se deben seleccionar los contenidos curriculares, los objetivos, las habilidades o competencias y contemplar todos los indicadores por evaluar; además, se requiere especificar una escala y asignar un valor numérico de acuerdo con el nivel de ejecución.

El mal diseño de la rúbrica puede hacer que no se identifique el criterio de evaluación con la tarea en sí o por el contrario criterios demasiado generales hace inviable su evaluación, además de la posibilidad de convertir la evaluación en algo extenuante.

b. Ejemplos de rúbricas

La rúbrica global u holística es la que considera el desempeño del estudiantado como una totalidad cuando se valora la misma al compararse con los criterios establecidos. La rúbrica analítica es aquella donde se considera en forma más específica cada detalle del proceso que se evalúa. En ella se desglosan un aprendizaje en varios

indicadores y describen los criterios observables para cada nivel de ejecución, es muy útil cuando se trata de hacer un análisis detallado de cada una de los procesos asociados al aprendizaje.

Figura 4

Rubrica para evaluar resumen ejecutivo

CATEGORIA	5	3	1
Redacción	No hay errores de gramática, ortografía o puntuación.	Casi no hay errores de gramática, ortografía o puntuación.	Unos pocos errores de gramática, ortografía o puntuación.
Calidad de Información	La información está claramente relacionada con el tema principal y proporciona varias ideas secundarias y/o ejemplos.	La información da respuesta a las preguntas principales y 1-2 ideas secundarias y/o ejemplos.	La información da respuesta a las preguntas principales, pero no da detalles y/o ejemplos.
Organización	Contenido bien organizado usando títulos y listas para agrupar el material relacionado.	Usó títulos y listas para organizar, pero la organización en conjunto de tópicos aparenta debilidad.	La organización no estuvo clara o fue lógica. Sólo muchos hechos.
Originalidad	La redacción demuestra gran originalidad. Las ideas son creativas e ingeniosas.	La redacción demuestra cierta originalidad. El trabajo demuestra el uso de nuevas ideas y de perspicacia.	Usa ideas de otras personas, pero no les da crédito.
Contenido	Cubre los temas a profundidad con detalles y ejemplos. El conocimiento del tema es excelente.	Incluye conocimiento básico sobre el tema. El contenido parece ser bueno.	El contenido es mínimo y tiene varios errores en los hechos.
Puntualidad en la entrega	Cumplió con el tiempo establecido.	Sobrepasó el límite de tiempo.	No realizó entrega.
Requisitos	Cumplió con todos los requisitos del desarrollo del tema. Excedió las expectativas.	Todos los requisitos fueron cumplidos.	Más de un requisito no fue cumplido satisfactoriamente.

Datos: Scribd biblioteca que nos ayuda a expandir la lectura, ofreciendo acceso a libros electrónicos, artículos, documentos y demás, es.scribd.com.

CAPÍTULO III. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA

A. Evaluación de la práctica

1. Nivel de logro de los objetivos

En la realización de la práctica profesional docente se logró un 100%; se ejecutaron todas las actividades preparadas.

2. Cronograma de horas administrativas

FECHA	ACTIVIDAD	TIEMPO
27 de febrero	Visita al director, solicitar permiso	2 horas
7 de marzo	Presentar carta para al director para que la firme y selle.	1 hora
7 de marzo	Reunión con el profesor de aula para organizar las actividades a ejecutar	2 horas
8 de marzo	Elaboración de planeamientos	8 horas
8 de marzo	Elaboración de materiales didácticos para la utilización en cada lección.	3 horas
9 de marzo	Elaboración de materiales didácticos para la utilización en cada lección.	2 horas
10 de marzo	Elaboración de material para cada lección.	2 horas
Total		20 horas

3. Cronograma de lecciones

FECHA	ACTIVIDAD	TIEMPO
07 de marzo	Actividad de presentación personal con los alumnos, de 11-2 e introducción al tema de técnicas de atención al cliente.	3 lecciones
8 de marzo	Actividad de presentación personal con los alumnos de 12°. Conceptos básicos propios del Código de trabajo y la Ley N° 9343.	3 lecciones
8 de marzo	Actividad de exposición, según el material de atención al cliente, visto en la clase, con la sección 11-2. Inicio de material tipos de clientes.	2 lecciones
09 de marzo	Conclusión material Código de trabajo y dinámica de preguntas sobre el tema. Inicio del tema de MTSS alumnos 12°	2 lecciones
09 de marzo	Actividad de presentación personal con los alumnos de la sección 11-3 e introducción al tema de técnicas de atención al cliente.	3 lecciones
10 de marzo	Actividad de exposición, según el material de atención al cliente, visto en la clase, con la sección 11-3. Inicio de material tipos de clientes.	3 lecciones
14 de marzo	Retroalimentación del tema de tipos de clientes con video y dramatización con el tema de los tipos de clientes, y un asocié, sección 11-2.	3 lecciones

	Inicio del tema atención telefónica al cliente, con la sección 11-2	
15 de marzo	Continuación y repaso del tema MTSS 12°.	2 lecciones
15 de marzo	Guía de trabajo sobre el tema de atención telefónica, sección 11-2	3 lecciones
21 de marzo	Inicio de tema protocolo para atención telefónica sección 11-2	3 lecciones
22 de marzo	Continuación del tema MTSS 12°.	2 lecciones
22 de marzo	Retroalimentación del tema de tipos de clientes con video y dramatización con el tema de los tipos de clientes, y un asocie, sección 11-3. Inicio del tema atención telefónica al cliente, con la sección 11-3	3 lecciones
23 de marzo	Terminar material del tema MTSS 12°.	2 lecciones
23 de marzo	Guía de trabajo sobre el tema de atención telefónica, sección 11-3	3 lecciones
24 de marzo	Tema protocolo para atención telefónica sección 11-3	2 lecciones
28 de marzo	Actividad de preguntas tema protocolo para atención telefónica sección 11-2	2 lecciones
Total		41 lecciones

4. Registro acumulativo de actividades

a. Planeamiento didáctico

Aspectos administrativos

PLAN DE PRACTICA PEDAGOGICA				
INSTITUCION: CTP PLATANARES			DOCENTE: KIMBERLY ROJAS PIEDRA	
Especialidad: Secretariado Ejecutivo	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Undécimo	
Sub-área: 1. Comunicación empresarial y servicio al cliente inclusivo	Unidad de estudio: 1. Buenas prácticas inclusivas de Servicio al cliente.	Tiempo estimado: 20 horas		
Competencias para el desarrollo humano: Orientación de servicio al cliente		Eje político educativa10: Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad		
Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Estrategias para la mediación pedagógica	Evidencias	Horas
1. Aplicar el lenguaje inclusivo, buenas prácticas en el servicio al cliente y el protocolo para la atención presencial y telefónica de las personas con discapacidad, adultos mayores o a quien lo requiera.	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de servicio al cliente Tipo de clientes Atención telefónica y presencial Protocolos de atención telefónica y presencial al cliente interno y persona con discapacidad o adulto mayor. Buenas prácticas inclusivas de atención al cliente. Expresiones, de bienvenida, saludo, despedida, mensajes básicos de atención al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> D/ explica las expresiones y buenas prácticas inclusivas de servicio, según tipo y necesidad específica del cliente, mediante la técnica didáctica clase magistral y videos. E/ distingue las expresiones y buenas prácticas inclusivas de servicio, según tipo y necesidad específica del cliente, mediante técnica didáctica exposiciones y practicas suministradas por la docente. 	<p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifica cada uno de los tipos de clientes. Realiza una dramatización con los tipos de clientes y sus características. Apareamiento con los tipos de clientes. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> Video con las técnicas de servicio al cliente. Video tipos de clientes. Video con los protocolos de atención al cliente con discapacidad o adulto mayor 	20

PLAN DE PRACTICA PEDAGOGICA				
Especialidad: Secretariado Ejecutivo	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado9: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Duodécimo	
Subárea: 1. Gestión Corporativa Comercial		Unidad de estudio: 1. Legislación Laboral	Tiempo estimado: 10 horas	
Competencias para el desarrollo humano: Solución de problemas		Eje político educativa10: Educación para el desarrollo sostenible		
Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Estrategias para la mediación pedagógica	Evidencias	Horas
1. Identificar las implicaciones de las relaciones laborales entre empleado y empleador, según la legislación laboral costarricense y la reforma procesal laboral vigente.	<p>Código de trabajo 1943 y La Ley N° 9343 la Reforma procesal laboral, 2015</p> <p>Derecho laboral, conceptos</p> <p>Tipos de jornada laboral</p> <p>Modalidades de pago</p> <p>Elementos de los contratos de trabajo</p> <p>Deberes y derechos empleado y empleador</p> <p>Reglas sobre discriminación en el trabajo.</p>	<p>D/ Explica los conceptos básicos del derecho laboral, mediante la técnica didáctica material fotocopiado y clase magistral.</p> <p>E/ Reconoce los conceptos básicos propios del derecho laboral, mediante la técnica dinámicas en clase dirigidas por la docente.</p> <p>E/ Distingue los tipos de jornada y modalidades de pago, mediante la técnica didáctica de cuestionario suministrado por la docente.</p> <p>E/ Identifica los elementos de los contratos de trabajo que rigen los derechos y deberes del trabajador y patrono, mediante la técnica didáctica practica suministrada por la docente.</p> <p>E/ Determina las implicaciones de las relaciones laborales entre trabajador y patrono.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Dinámica de repaso de la materia, en dos grupos Cuestionario jornadas de trabajo Realización un contrato de trabajo 	5
2. Identificar elementos fundamentales de la legislación laboral vigente costarricense, seguridad social, MtSS.	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad social Ley de Igualdad Social de la Mujer Trabajo de las mujeres y de los menores de edad. Trabajo doméstico remunerado Ley de protección al trabajador 2000 Garantías sociales De la suspensión y terminación de contratos de trabajo 	<p>D/ Explica elementos fundamentales de la legislación laboral vigente costarricense, mediante la técnica didáctica material fotocopiado.</p> <p>E/ Interpreta elementos fundamentales de la legislación laboral vigente costarricense.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Dinámica de repaso de la materia, papa caliente. Cuestionario sobre suspensión laboral 	5

c. Material didáctico.

Material de Técnicas de atención al cliente

8 técnicas de atención al cliente

Satisfacer las necesidades del cliente va más allá de crear un buen producto o servicio: si este no va acompañado de una buena experiencia de compra, es muy probable que tu cliente no vuelva. Preguntas como: «¿qué es lo que espera el cliente de mi empresa?» y «¿cómo mi compañía puede complacerlo?» parecen difíciles de responder. Pero no te agobies: aquí te diremos unas cuantas técnicas de atención al cliente que nunca fallan. El impacto de una mala experiencia de compra, adquisición o consumo no solo se queda marcado en la memoria de una persona, sino que su efecto puede llegar a perjudicar más de lo que se piensa. Para evitarlo es importante primero cambiar el pensamiento de solo «vender, vender y vender»

La importancia de una buena atención al cliente

El cliente es un activo: su importancia radica en el valor que le otorga a una marca desde el primer contacto. De esta manera, el público evaluará el grado de satisfacción que le produce entrar en interacción para finalmente recibir el producto o servicio que buscaba.

1. Ganar recomendaciones con otros clientes potenciales

El efecto que Jeff Bezos, el fundador de Amazon, enuncia como «boca en boca» es muy poderoso. Gracias a este efecto se multiplican las referencias y con ello las oportunidades de atraer nuevos seguidores.

2. Escalar para posicionarte en el mercado

Al crear buenas impresiones en el cliente, obtienes reconocimiento en el mercado.

3. Fidelizar a tu cartera de clientes

Cuando brindas un buen servicio al cliente, las posibilidades de que esa persona regrese aumentan y no solo eso, también será más sencillo concretar ventas la próxima vez. A esto le podemos llamar «ganar la confianza del cliente».

4. Ganar preferencia entre el público

El reto es hacer que cuando la persona piense en un producto o servicio, considere tu marca y no la de la competencia. Para lograrlo te será de mucha utilidad contar con un gran servicio al cliente.

5. Cerrar más y mejores ventas

Si, una buena atención al cliente también significa aumentar las ventas.

Qué son las técnicas de atención al cliente

Son parte de la estrategia empresarial para acercar a tu cliente y dejar una huella en la memoria de las personas. En la práctica relacionarnos con los clientes no es tarea fácil, pues necesita el desarrollo de competencias como la empatía, la escucha activa, la facilidad de palabra y la buena actitud, entre otras aptitudes. Brindar un servicio de calidad al cliente debe ser un objetivo general para todos los actores en una empresa, desde el saludo adecuado hasta el último seguimiento por correo electrónico, llamada o comentario en las redes sociales.

8 técnicas de atención al cliente

1. Técnica para un trato personalizado.	5. Técnica para dar solución.
2. Técnica para ofrecer una atención amable.	6. Técnica de explicación.
3. Técnica para una buena actitud y presencia.	7. Técnica para empatizar.
4. Técnica para escuchar mejor.	8. Técnicas de interrogación.

Te mostramos cómo practicar las técnicas en la siguiente sección.

1. Técnica para un trato personalizado

Cuando visitas la casa de una persona, ¿has sentido la diferencia entre ser recibido como un extraño y como alguien de confianza? Ser bienvenido como en casa será siempre de nuestro agrado y lo mismo ocurre en cualquier otro sitio. Antes de comenzar un diálogo con el cliente, debes abordarlo cálidamente. simplemente mencionar su nombre será un signo de que tienes un interés particular en su caso. Si el cliente es frecuente, será importante aprenderle su nombre lo más rápido posible. Una vez que se conozca el nombre de la persona, al principio de la conversación servirá repetirlo, utilizándolo en al menos cinco diferentes frases, por ejemplo:

- Hola, Juan, buen día.
- ¿En qué puedo ayudarte, Sara?
- Gracias por asistir a la reunión, Martín, es un placer recibirte.
- Andrea, ¿ya conoces nuestros productos?
- Fernanda, necesito que me proporciones los siguientes datos.

Otra forma de aprender rápidamente los nombres es asociándolos con personas conocidas en tu vida, ya que esta táctica nunca falla. También es bueno que recuerdes el trato que elige: seriedad y formalidad o quizá un poco más de familiaridad. De ese modo demuestras que te interesa que se sienta a gusto cada vez que tienen contacto, y que respetas sus preferencias.

2. Técnica para ofrecer una atención amable: transmitir felicidad

Una técnica poderosa para hacer sentir bien a las personas es hacer que el cliente se sienta a gusto, escucharlo de manera respetuosa, con interés y gran entusiasmo.

Transmite actitud positiva: la sonrisa, voz y mirada; estas acciones crearán reacciones iguales. Si, incluso cuando la situación sea complicada, o el cliente presente una actitud negativa, al final podrás satisfacerlo con tu actitud.

Es verdad que se presentarán situaciones en las que no es suficiente con poner una cara sonriente, sobre todo cuando se tratan de quejas por recibir un mal servicio. En este tipo de casos, es importante que no te pongas a la defensiva ni interrumpas lo que la persona comparte de su experiencia.

3. Técnica para una buena actitud y presencia: utilizar el lenguaje corporal

Mantener una buena postura corporal ayuda en cualquier reunión. Cuidar la presentación es importante, pero lo es más si adoptas buenos gestos. Un buen ánimo también se expresa con los movimientos corporales y proyectarse como un buen oyente requiere buenas actitudes que se transmiten, como el contacto visual, asentir con la cabeza o con las manos, hazle saber que tiene toda tu atención.

4. Técnica para escuchar mejor

Existe una técnica que se conoce como HEARD. Esta técnica incluye 5 aspectos

- Escucha por completo todos los detalles del cliente.
- Empatiza con el problema o situación de la persona.
- Ofrece disculpas cuando sea el caso, pues reconocer el daño o falla humaniza el servicio al cliente.
- Resuelve el dilema, una disculpa va acompañada idealmente de una solución real y lo más pronto posible.
- Diagnóstica, ya que si bien solucionar un problema es primordial, también lo es descubrir el origen del mismo para evitar las mismas incidencias en el futuro.

Una más que funciona, especialmente si deseas tener una buena comprensión de la situación que atiendes, es repetir la información que te han compartido. Esto refuerza la memoria y demuestra que hubo una escucha real. Por ejemplo, se pueden hacer preguntas como: «Entonces, si no entendí mal, el problema con su teléfono es que no carga más allá del 50 %, ¿es verdad?»

5. Técnica para dar una solución: un beneficio

Ante todo problema, ¿un beneficio? Sí, un plus para el servicio a cliente es salir mejor de lo que entró.

Retrocede unos cuantos años: ¿recuerdas cuando salías del dentista con un caramelo que te hacía sentir mejor si tenías una experiencia desagradable? Exacto, piensa en curar al paciente, pero también en dejarle un buen sabor de boca al final.

Otorgar un beneficio puede ser igual a dar promociones, cupones, descuentos o algo gratis, pero también significa que tu servicio mismo sea el beneficio. Un servicio posventa puede ser una gran ganancia si se brinda un trato de calidad, ya que el seguimiento que des al problema del cliente resultará gratificante. Otra forma de dar una solución, aunque todavía no hayas resuelto el caso, es reconocer el error y comprometerte a encontrar la manera de repararlo. Cuando una marca admite que falló, sus clientes saben que hay personas del otro lado que escuchan sus comentarios.

6. Técnica de explicación: FAB

La técnica FAB toma nombre por su sigla en inglés que abarca las palabras siguientes: features (características), advantages (ventajas) y benefits (beneficios). Se aplica especialmente en el proceso de venta, pero puedes recurrir a ella en cualquier momento con el cliente.

Observar y detectar las características de la solicitud del cliente, nos lleva a pensar en los atributos del servicio o producto que mejor le servirán. Después se muestran las ventajas que existen de adquirir ese producto o servicio con tu empresa.

Y finalmente, con las ventajas exclusivas de la marca, puedes hacer énfasis en los beneficios que obtendrá.

7. Técnica para empatizar

Empatizar con la situación del cliente es más sencillo de lo que imaginas. Sigue estas técnicas:

- **Reconozco el sentir:** reconocer el problema del cliente y su sentir, además de hacerle saber que comprendes su requerimiento, es el primer paso generar una sensación positiva ante todo.
- **Me ha pasado también:** recordar las veces que experimentaste algo similar te ayuda a crear una mejor conexión con otra persona.
- **Puedo imaginar cómo:** reconocer un problema ajeno como una situación que te ha sucedido, provoca tranquilidad en la otra persona.

8. Técnicas de interrogación

Emplea diversos tipos de preguntas para obtener información precisa y útil. Primero, elabora una lista y luego organízala dependiendo de la situación que se presente, por ejemplo: para cerrar una venta, para resolver un problema o para recibir a un cliente.

Los tipos de preguntas son:

- **Preguntas cerradas:** las respuestas más factibles para saber si ejecutar una determinada acción son con un «sí» o un «no», ejemplo: ¿Quiere que comencemos esta implementación?»
- **Preguntas abiertas:** son preguntas que te permiten exponer o explicar un asunto y obtener mayor claridad y entendimiento entre los participantes de una conversación. Utiliza preguntas como «¿Cuál solución le parece mejor?»
- **Preguntas orientadas:** cuando deseas llevar la conversación hacia un fin, plantea preguntas para guiar al cliente allí como «¿Le parece si discutimos este aspecto de la oferta?»
- **Preguntas de clarificación:** estas interrogantes están orientadas a lograr definiciones comunes, y sirven para que los participantes de la conversación comprendan todos los puntos a tratar. Un ejemplo es «¿Cuál es su duda respecto de esta característica del software?»
- **Preguntas de aprobación:** se orientan a ofrecer soluciones convincentes. Con estas preguntas obtienes las causas o consecuencias que repercutieron en la compra del cliente y te ayudan a brindar la mejor opción. Una pregunta de este tipo podría ser «¿Prefiere esta alternativa?»

Día a día puedes mejorar el servicio al cliente con atención de calidad para mantenerlo satisfecho. Al mismo tiempo, disfrutarás de un crecimiento sobresaliente, aún más si usas herramientas especializadas.

Material de Tipos de clientes

TIPOS DE CLIENTES

1. Cliente ideal o fiel

Es el tipo de cliente que quieres tener: sabe bien lo que quiere, entiende tus mensajes, y se muestra fiel hacia tus productos o servicios. Es el cliente que está listo para hacer su compra contigo

2. Cliente amigable

Es un cliente de carácter simpático, tranquilo y que siempre está sonriendo: es el quien se preocupa por tu comodidad. Es educado y atento, pero aunque sea amigable y se muestre receptivo a lo que dices, no significa necesariamente que esté de acuerdo y que la venta se esté cerrando. Características del tipo de cliente amigable: Es amable y sensible, No tiene prisa y le gusta hablar.

3. Cliente detallista

Se caracteriza por su calma para tratar los temas, por su capacidad de observación y atención en los detalles. Será un perfil que se mantendrá tranquilo, siempre y cuando lo que presentes no tenga una falla. Características del tipo de cliente detallista: Busca respuestas claras, Es exigente y sabe lo que quiere, Busca información.

4. Cliente conversador

Se le reconoce por estar siempre hablando, usa frases largas y recurre a muchas anécdotas; aunque puede ser amistoso, acapara la charla. Esto puede desviarte del objetivo de venta, así que necesitas hacer interrupciones cordiales para que puedas hablar sobre lo importante en la reunión. Características del tipo de cliente conversador: Es extrovertido y fácil de tratar, Es amable y amigable, Es sensible y se maneja por sus emociones.

5. Cliente racional

Suele ser muy concreto y puntual, así que no le gusta andar con rodeos; es alguien informado en general y enterado de lo que ofreces. Sabe del ámbito en el que se mueve tu empresa. Con este tipo de cliente no puedes perder el tiempo, así que toma la iniciativa y céntrate en los beneficios de tus productos o servicios. Características del tipo de cliente racional: Sabe lo que quiere, Pide información exacta, Toma decisiones concretas.

6. Cliente reservado

Este perfil es callado y educado: más allá del saludo no abunda en la conversación. Te deja hablar, no interrumpe y hará preguntas específicas. No te cuenta nada de su ámbito personal o profesional, quizá tampoco hable de su trabajo. Características del tipo de cliente reservado: No sabe cómo expresar sus necesidades, Valora su privacidad, Es desconfiado e inseguro.

7. Cliente tímido

Es inseguro y lo muestra; no es que sea callado, sino que no sabe qué preguntar o se siente incómodo si tiene que hablar mucho. Lo mejor es generar un ambiente relajado para que sea receptivo y no se tense. Características del tipo de cliente tímido: Le cuesta trabajo tomar decisiones, Es desconfiado, Es callado e introvertido.

8. Cliente exigente

Aunque puede ser cordial, es un cliente que está preparado y no se deja llevar por argumentos sin sentido. Puede caer en exigencias más allá del proyecto, por lo que es necesario que establezcas claramente lo que propones. Características del tipo de cliente exigente: Es egocéntrico y arrogante, Busca tener siempre la razón, No le gusta perder.

9. Cliente impaciente

Aquí tenemos una persona que no quiere perder tiempo ni tolera fallas. Puede ser difícil en su trato y requiere que le expliques todo de una forma muy clara, gráfica o con ejemplos muy prácticos para que no se detone su impaciencia. Características del tipo de cliente impaciente: No es empático, valora su tiempo, Busca soluciones rápidas y efectivas.

10. Cliente indeciso

Este perfil es de alguien que realmente no está convencido de lo que requiere o de tu propuesta; son más sus dudas que su motivación de compra. Lo que necesita es claridad, por lo que debes ser un especialista en lo que estás ofreciendo para que se concentre en las soluciones. Características del tipo de cliente indeciso: No sabe lo que quiere, Piensa mucho antes de adquirir un producto o servicio, Necesita la aprobación de otros.

11. Cliente negociador

Por lo general, todos los clientes tienen algo de negociadores, pero esta categoría define a una persona que en todo momento está pensando en qué puede obtener de más: alguna oferta, un descuento. Tal vez intente descubrir una falla para ganar algo extra. Siempre dirá que es muy costoso lo que propones y buscará un precio menor. Características del tipo de cliente negociador: Es exigente, Se maneja con mucha calma y sin prisas, Siempre busca el mejor trato.

12. Cliente autosuficiente

Es una persona que busca dominar y tener el control, por lo que se siente cómodo ordenando o guiando. Es probable que en la reunión quiera establecer los puntos a tratar y siempre tome la palabra. Tiene preparación, aunque en momentos su autosuficiencia puede desbordarse y hacerle creer que todo lo sabe. Características del tipo de cliente autosuficiente: Es independiente y le gusta tomar el control, Cree conocer todas las respuestas, Sabe lo que quiere.

13. Cliente crítico

Estamos frente a un individuo que analiza superficialmente con ánimo de encontrar fallas, un poco vanidoso y muy pagado de sí mismo. Si la reunión no se enfoca en aspectos concretos, se agudiza su espíritu crítico y puede llegar a decir que nada le parece. Es un tanto altivo y en momentos agresivo; cuestionará lo que digas o cómo lo digas. Características del tipo de cliente crítico: Suele ser impaciente, Se queja constantemente, Encuentra defectos en todo.

14. Cliente indiferente

Es un cliente que, a pesar de que está poniendo atención, muestra poco o nulo interés en lo que propones. Manifiesta cierta pasividad y es inexpresivo. Características del tipo de cliente indiferente: No interactúa, Tiene poca atención, No presenta un verdadero interés.

15. Cliente nervioso

Es uno de los perfiles más reconocibles: te dará muchas señales de que está alterado, tenso, dudoso o con prisas. Puede ser amable, pero también descortés precisamente por sentirse nervioso. Características del tipo de cliente nervioso: Es menos abierto a nuevas ideas, Sus emociones son inestables, Es inseguro, Busca tranquilidad y un trato sencillo.

16. Cliente distraído

Hay que tener cuidado con este tipo de clientes porque pueden desesperarte. Se trata de una persona que se pierde fácilmente de lo que estás hablando y hace interrupciones constantes. Quizá te pida que repitas lo que dices constantemente. Características del tipo de cliente distraído: Está ausente, Se le dificulta escuchar, No se concentra fácilmente.

17. Cliente ocupado

Este es un tipo de cliente común porque en general el ritmo laboral propicia tantos pendientes que tratamos de hacer muchas cosas a la vez. Aquí interactúas con una persona que no tiene mucho tiempo para que le expliques tu propuesta, que mira

impaciente el reloj y corta la conversación para preguntarte cuál es la esencia de lo que están hablando. Tal vez haga interrupciones por una llamada, ver un mail o firmar algún documento. Características del tipo de cliente ocupado: Tiene muchas actividades al mismo tiempo, Está estresado, No es consciente de sus errores.

18. Cliente que discute

Este cliente va más allá de conversar o hablar mucho y se diferencia del crítico porque busca debatir o enfrascarse en argumentos; tiene tiempo para ello y le gusta retar a su interlocutor. Puede o no tener razón, pero su esencia lo llevará a polemizar y a poner en duda todo. Características del tipo de cliente que discute: Le gusta tener la razón, Busca información, Valora los pros y contras.

19. Cliente confundido

Es un cliente que no se llena de dudas, pero que en general no ha captado lo que ofreces; incluso puede no preguntar, pero tú notas que no ha asimilado la información. Características del tipo de cliente confundido: Es distraído, Es indeciso, Cambia varias veces de opinión.

20. Cliente descortés

Se trata de una persona poco atenta, sin educación, prepotente, que actúa de manera agresiva o con un lenguaje inapropiado. Características del tipo de cliente descortés: No puede controlar su ira, Es irrazonable y antipático, Utiliza lenguaje ofensivo.

21. Cliente insatisfecho

Es aquel que siente que el producto o servicio que ha adquirido no ha cumplido con sus expectativas. Es posible que se haya sentido traicionado por las compañías en las que había depositado su confianza y, por lo tanto, no vuelve a comprar. Características del tipo de cliente insatisfecho: Tiene altas expectativas, Expresa quejas con frecuencia, Suele hacer comparaciones con la competencia, Tiene poca confianza.

Material de Atención telefónica al cliente

ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CLIENTE

En infinidad de ocasiones uno de los primeros contactos entre el cliente y la empresa, es un/a recepcionista telefónica, o alguna persona que, sin tener específicamente esa función, atiende el llamado telefónico realizado por alguien que, por algún motivo, tiene intenciones de relacionarse con la empresa.

Tareas que se realizan por medio de una llamada telefónica:

- Vender
- Recibir
- Poner quejas
- Concertar citas
- Dar o recibir información
- Hacer negocios

EL TELEFONISTA DEBE ATENDER A LOS CLIENTES A TRAVÉS DEL TELÉFONO Y NO LIMITARSE A "ATENDER EL TELÉFONO"

Importancia de la comunicación telefónica.

A pesar de que la conversación cara a cara es muy necesaria en algunas ocasiones, el uso del teléfono para establecer conversación comercial tiene sus ventajas:

- ◊ Tiene la posibilidad de comunicarse con un ejecutivo en pocos minutos.
- ◊ Estimula brevedad.
- ◊ Se puede hablar rápido para así poder dedicar tiempo a otras actividades.

"SE PIERDEN MAS NEGOCIOS Y CLIENTES POR UNA MALA ATENCIÓN Y MAL SERVICIO QUE DEBIDO A UN PRODUCTO DE MALA CALIDAD O DE PRECIO ALTO."

REGLAS DEL LENGUAJE TELEFÓNICO

Sonría:	La sonrisa se escucha por teléfono. Hace la voz más cálida y más simpática.
Articule:	Ni cigarrillo ni goma de mascar. Eso perjudica su locución y hay ruidos inoportunos que llegan al oído del otro.
Hable lentamente:	El teléfono no es un equipo de alta fidelidad. Dese todas las oportunidades para hacerse comprender: recuerde que no lo ven.
Escuche:	Cuando el otro habla, hágale saber que lo está escuchando (sí, ya veo, etc.). Preste atención a lo que el otro dice.
Anote:	Eso le permitirá fijar mejor los nombres, los mensajes y las ideas y le evita hacer repetir (cosa siempre irritante para el otro)
Explique acciones:	Si debe hacer esperar, explique lo que va a hacer y porqué, el otro no lo ve.
Utilice fórmulas de cortesía:	Introducen flexibilidad en la conversación y mejoran el contacto humano. Saludo, "por favor" y "gracias".
Gane tiempo:	Descuelgue a más tardar al 3º timbrado. Si promete volver a llamar, hágalo a la hora convenida. Si deben llamarle, esté a la hora fijada o deje un mensaje. Ahorre o ahórmele tiempo y dinero. Resuelva rápido.

Una buena voz telefónica debe tener estas 5 cualidades:

- Atenta, Viva, Natural, Agradable, Clara
- Voz agradable,
- Buen oído
- Paciencia
- Memoria

RECIBIENDO LLAMADAS TELEFÓNICAS - QUE SE DEBE HACER

1. Recepción cordial con los siguientes elementos:

- Saludo
- Identificación de la empresa
- Identificación personal
- Apertura

- Cualquier llamada se debe contestar rápidamente sin hacer esperar demasiado tiempo a la persona que llama.

La respuesta debe ser educada y con una frase similar a: "Buenos días, le habla Carolina ¿en qué puedo ayudarle?"

2. Ponga en contacto a la persona que llama con aquella persona que podrá ayudarle.

3. Haga saber a la persona que llama que Ud. necesita dejarle esperando unos minutos en línea.

4. Pregunte a la persona que llama si le es posible esperar en la línea para proporcionarle una respuesta.

5. Pregunte "¿le es posible esperar?", y espere la respuesta de parte de la persona que llama.

6. Sea exacto en relación al tiempo que durara la retención de la línea.

7. Cada persona que llama necesita ayuda. De modo que ofrezca ayuda. Pregunte "¿cómo puedo ayudarle?" - "¿qué puedo hacer por usted?".

8. Utilice frases de apoyo proactivas. "permítame anotar su nombre y número de teléfono y personalmente me encargare de darle su mensaje".

9. Evite el uso de frases cortas y poco útiles.

10. Paciencia. Las secretarías y otras personas que reciben muchas llamadas (centros de soporte, de atención al cliente, etc.) tienen que "aguantar" a todo tipo de personas. Hay que tener paciencia y nunca perder ni los nervios ni los buenos modales.

Recomendaciones para la recepción de llamadas

- ✚ Recordar que hablamos con una persona no con un aparato.
- ✚ Identificar a la empresa, saludar con interés y cordialidad e identificarse, por ejemplo: "Buenos días", "CTP de B.A.", "Marisol le atiende".
- ✚ Tener siempre a mano un lápiz, lapicero y papel donde anotar.
- ✚ Llamar a la persona por su nombre seguido del título, por ejemplo: Sra. Ana, Sra. Ramírez.
- ✚ Ser clara en la conversación, breve, concisa.
- ✚ Permitir que el interlocutor termine la llamada.
- ✚ Utilizar palabras de cortesía, por ej: "a la orden", "con mucho gusto".
- ✚ No hacer esperar innecesariamente.
- ✚ Cumplir con los compromisos telefónicos.
- ✚ Contestar rápidamente; no esperar el tercer timbrado.
- ✚ Evitar un lenguaje familiar o vulgar, por ej: "mi rey", "cariffo", "negrito (a)", amor, cielo, etc.
- ✚ Nunca atenerse a la memoria; anote los mensajes, utilice los recados telefónicos.

EMITIENDO LLAMADAS TELEFÓNICAS - QUE SE DEBE HACER

Tener delante todos los documentos que va a necesitar.

Tener ubicado un anotador y lapicero para escribir que funcione.

Tener anotado el objetivo de la llamada y los espacios para rellenar.

Saber perfectamente el argumento por si se encuentra con un contestador automático.

Si hay que hacer varias llamadas, tener el listado con todos los datos.

Si se equivoca al llamar, pida disculpas por el error, pero no cuelgue el teléfono de forma inmediata sin decir nada.

No se olvide de las palabras mágicas de la buena educación: "POR FAVOR", y "GRACIAS".

¿CÓMO TERMINAR CON AMABILIDAD LAS LLAMADAS?

La persona que hace la llamada es la que la termina.

Si usted es la persona que está llamando:

- Gracias por su tiempo y por su atención, hasta luego, (el nombre). Espere que la otra persona responda antes de colgar.
- Le agradezco mucho el tiempo que me ha dedicado para tratar estos asuntos.
- Sea sensible a los deseos de la otra persona al terminar la conversación.

Si usted recibió la llamada:

- Muchas gracias por su llamada.
- Me alegra que haya llamado. Por favor, vuelva a llamar cuando necesite cualquier colaboración.
- Le haré saber tan pronto como haya..., deje que quien llamó, cuelgue primero.

Si se encuentra atrapado por una persona que habla demasiado:

- Ser lo más amable que pueda, sea absolutamente claro.
- Perdóneme por interrumpirle, pero tengo una llamada pendiente en la otra línea.
- Le agradezco su llamada y espero que por el momento haya podido solucionar sus problemas.

REGLAS DE ORO

- Sonreír, Sonreír Y Sonreír
- Saber Escuchar
- Prestar Atención
- Anotar los Nombres
- Sugerir, No Ordenar
- No Involucrarse Emocionalmente.

Buenos modales al usar el teléfono.

Es importante hablar espacioso y con claridad, que cuando se habla cara a cara debe evitarse expresiones vulgares como "Aja, Hum, Oh"

Cortesía telefónica.

Sugerencias para un oficinista desarrollar buenos modales:

- Saludar amable al que llama.
- Llamar al cliente por su nombre.
- Escuchar con atención.
- Tomar todo el tiempo que sea necesario para dejar complacido al interruptor.(cliente)
- Deben recordarse las promesas que se hagan por teléfono y cumplirlas.
- Decir "gracias, de nada, a la orden", es la manera más fácil de ganar amigos para la oficina.

La etiqueta dice que es el que llama quien debe concluir la conversación con una frase de despedida y cerrar la comunicación telefónica.

"La importancia de la atención al cliente, desde la primera llamada, es la clave del éxito de cualquier empresa"

Una buena telefonista puede hacer mucho por los clientes

Las llamadas de nuestros clientes son el primer contacto con nuestro negocio, y muchas veces, por distintas causas, es tan pobre que solo conseguimos fracasar. Sólo con cuidado de quién y cómo atiende a nuestros clientes podremos aumentar las posibilidades de que las personas que nos llaman se lleven una primera buena impresión.

La manera de hablar, la forma de atenderlos, la amabilidad, educación, actitud de servicio, eficacia y bastantes aspectos más, son fundamentales para amarrar al futuro cliente y evitar que adquiera una mala impresión y, lo que es aún peor, que difunda esta percepción.

Material de Protocolo para la atención al cliente

Protocolo para la atención presencial

La primera impresión es muy importante, por tal motivo es vital lograr que desde el primer encuentro "cara a cara" entre el funcionario de la Dirección General de Servicio Civil y la persona usuaria, se propicie un ambiente cordial, que refleje la orientación al servicio que caracteriza a esta institución, para ello es necesario implementar las siguientes acciones:

1. Mantenga como premisas de su comportamiento: la cortesía, la amabilidad, la honestidad, la imparcialidad, el tacto y la eficiencia.
2. Realizar contacto visual con la persona usuaria desde el momento en que se acerque.
3. Saludar, identificarse y presentarse. La persona usuaria debe saber con quién está hablando en cada momento. Puede emplear frases como la siguiente: "buenos días/ buenas tardes, mi nombre es _____, ¿en qué puedo servirle o ayudarle?".
4. En la medida de lo posible ofrecer a la persona usuaria un lugar donde sentarse junto al escritorio.
5. Permitir hablar a la persona usuaria.
6. Escuchar activamente a la persona usuaria, es decir, demostrando interés y respeto.
7. Si durante la conversación es interrumpido por llamadas telefónicas, recibir aquellas únicamente de estricta urgencia e importancia, e informar a la persona usuaria de esta situación.
8. Conducir la conversación sin cortar. Para ello puede resumir, preguntar o parafrasear sobre lo que la persona usuaria está expresando, con el fin de identificar si está quedando claro lo que desea transmitir.
9. Proporcionar a la persona usuaria información relevante de todos los aspectos relacionados con su situación:
 - Hablar en el lenguaje adaptado a las características del oyente. Por ejemplo es diferente el lenguaje conocido por funcionarios de una Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos y el conocido por una persona oferente.
 - Recordar que el exceso de información dificulta la comunicación.
 - No divagar ni dar rodeos: "Ir al grano".
 - No mezclar temas.
 - Hablar en positivo.
 - Repetir las ideas más importantes.
 - Si la solicitud de la persona usuaria no puede ser resuelta de forma inmediata: Explicar la razón de la demora, e informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
 - Preguntar a la persona usuaria si nos ha entendido, si le quedan dudas, si quiere saber algo más. Es muy importante estar seguros de lo que la persona usuaria ha captado.
 - En caso de requerir levantarse o ausentarse para traer algún documento, informar a la persona usuaria de esta situación, explicar las razones e indicarle que enseguida estará nuevamente con ella.
 - Mostrar interés y preocupación por los problemas y necesidades del usuario, tanto las verbalizadas como las que no se expresan verbalmente (ademanos, gestos, etc.), pueden emplearse frases como: "Comprendo /Entiendo que se sienta enojado".

- Despedirse dejando claro en qué se queda, qué tiene que hacer el usuario la próxima vez, dónde tiene que dirigirse, con qué persona debe o puede ponerse en contacto, etc.
- Resalutar a la persona usuaria respecto a la información suministrada y finalice con la pregunta: "¿Hay algo más en que le pueda colaborar?"
- Si NO requiere más información, despídase de la siguiente manera: "Estamos para servirle, que tenga un buen día/tarde/noche, lo invito a ingresar al sitio web, ahí encontrará mayor información si lo desea".
- Si la información suministrada a la persona usuaria no es suficiente, se debe indicar a dónde debe dirigirse, de igual forma despídase amablemente.
- Recuerde estos aspectos en la atención presencial a la persona usuaria:
- Cumpla estrictamente con su horario de trabajo, de ser posible, preséntese en el sitio de servicio a la persona usuaria de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral, para preparar su puesto de trabajo y adecuar su presentación personal.
- Cuide su postura corporal, ya que con ella puede transmitir a la persona usuaria acogida o rechazo, interés o desdén, seguridad o inseguridad. Para ello, evite tener los brazos cruzados, el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas, las manos ocultas.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio, en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, asegúrese que alguno (a) de sus compañeros (as) estén atentos a remplazarlo (a) durante su ausencia.
- Cuide su aliento.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con la persona usuaria mientras le atiende y sonría de vez en cuando.
- Mantenga la calma aún en situaciones en las que la persona usuaria pretenda enojarse.
- Si es posible, utilice el nombre de la persona usuaria, antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros (as), de temas ajenos a la solicitud de la persona usuaria mientras lo (a) atiende.
- No tutee a la persona usuaria, ni utilice frases afectuosas hacia él (ella), esto podría reflejar exceso de confianza.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- No coma ni mastique chicle, mientras está en su puesto de trabajo.
- No atienda el teléfono celular, mientras atiende a la persona usuaria que tiene frente a usted.
- Esmérese en cuidar su lenguaje, así como la correcta pronunciación de las palabras.

Protocolo para la atención telefónica

El teléfono es un medio de comunicación cada vez más utilizado, ya que permite a la persona usuaria acceder a cualquier servicio de forma sencilla y rápida, con independencia de la distancia que le separe.

La atención telefónica prestada juega un papel de primer orden en la imagen que las personas usuarias se forman acerca de la institución. Por ello es de suma importancia

ofrecer a través del teléfono una imagen profesional, eficaz, y con una alta calidad en el trato personal.

Es importante uniformar los guiones y estilos cuando se contesta el teléfono, para que la persona usuaria siempre reconozca este modelo en todas las Áreas y unidades de la institución. Lo anterior se logra implementando las siguientes acciones:

1. Atender el teléfono en forma rápida, en el primer o segundo timbrado a lo sumo. La atención telefónica nunca debe verse como una interrupción o una carga de trabajo adicional, sino como parte de las funciones que corresponde atender.
2. Saludar e identificarse: Al identificarse se personaliza la conversación y le da confianza a la persona usuaria.
No debe de contestarse con palabras tales como: "¿Aló?", "¿Bueno?", "¿Sí?", entre otras. Estas son palabras que desconciertan al que llama, pues no se le indica si ha llamado o no a la persona o número correcto. Se debe de contestar de la siguiente manera: "Buenos días/Buenas tardes, Nombre del Área, le atiende: Nombre completo del funcionario o funcionaria.
3. Cultivar un tono de voz que cautiva el interés de las personas que llaman, debería ser un tono agradable, amistoso, cordial, jovial y servicial, que demuestre interés en la persona que llama.
4. Hablar con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que la persona usuaria comprenda el mensaje.
5. Escuchar en forma atenta a su interlocutor.
6. Dar a la persona usuaria una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación telefónica, por tanto, se evitará atender conversaciones con compañeros u otras personas usuarias al momento de la atención de la llamada.
7. Solución al requerimiento de la persona usuaria: Brindar la información necesaria y posible. En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento, indicarle los pasos a seguir.
8. En caso de presentarse alguna de las siguientes situaciones, tomar las acciones indicadas:

Situaciones	Acciones a tomar
Necesidad de pedirle a la persona usuaria que espere.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pedirle autorización a la persona usuaria para hacerlo. 2. Explicar por qué debe esperar. 3. Darle un cálculo aproximado de cuánto tiempo debe esperar. 4. Una vez que retome la llamada, agradecer por haber esperado.
Necesidad de transferir la una llamada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Explicar por qué se va a transferir la llamada y a quién, indicando nombre completo y número de extensión. 2. Estar seguro de que alguien contestó la llamada.

	3. Decir a la persona a quien le transfiere la llamada de qué se trata y el nombre de quién está llamando.
El funcionario (a) solicitada no está presente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Antes de preguntar el nombre a quién llama, indicar si la persona solicitada está o no está. 2. Si la persona no está, en forma positiva explicar brevemente su ausencia. No es recomendable indicar que se encuentra desayunando, tomando café o similares. 3. Es recomendable utilizar una expresión como por ejemplo: "Lo siento, pero en este momento no puede atenderlo, ¿Podría ayudarle en algo?". 4. Calcular e indicar cuánto tiempo tardará en volver. 5. Si la respuesta es negativa, preguntar: "¿Desea dejarle un mensaje?"
La persona solicitada se encuentra ocupada.	1. Si por cualquier circunstancia se va a demorar la posibilidad de hablar con la persona solicitada, se le comunicará y preguntará si desea esperar, o bien, se le pedirá que llame más tarde, o se le devolverá la llamada en cuanto esté disponible, para ello se debe solicitar sus datos de contacto, como nombre completo y número de teléfono y cumplir con el compromiso de devolver la llamada.

Recuerde estos aspectos en la atención telefónica a la persona usuaria:

- Evitar apagar, no contestar o silenciar los teléfonos del servicio. Todas las llamadas se deben contestar.
- No dejar a la persona usuaria esperando demasiado tiempo (más de un minuto, por ejemplo).
- No se debe dar la sensación de estar apurado.
- Reduzca al mínimo la cantidad de veces que transfiere la llamada.
- Abstenerse de comer durante la atención de la llamada.
- Si usted sonríe al hablar por teléfono, esto será notado por la persona usuaria, en tanto que su tono de voz transmitirá amabilidad.
- Adoptar la costumbre de tomar papel y lápiz antes de levantar el auricular, prestar atención al mensaje y tomar nota en caso de ser necesario.
- En caso de que se tenga que mantener a la persona usuaria en espera y con la línea abierta, evite mantener con otros compañeros conversaciones que no tienen que ver con el tema que dicha persona solicita, además evite golpear el auricular contra el escritorio o similares.
- Si se requiere tomar un mensaje, asegurarse de tomar los mensajes de manera correcta, entregarlo rápidamente.

Análisis de declaraciones comunes	
Declaración	Observación
"Lo siento, la señora Solera aún no regresa de comer"	Decir "aún" implica un descanso demasiado largo para comer.
"No sé dónde se encuentra, ¿puedo anotar su teléfono"	"Esa es información que no es necesario indicarla a la persona"

para que él se comunique con usted?"	usuario, se sugiere indicar: "No está disponible por el momento, ¿gusta dejar algún mensaje?"
"Creo que fue a tomar café"	Esto no es necesario indicarlo a la persona usuaria.
"Está ocupado (a) resolviendo un serio problema con otra persona"	Esta declaración dará a entender que el Área tiene serios problemas, lo que afectará su imagen.
"Está ocupado (a) atendiendo un asunto importante"	Esta declaración dará a entender a la persona usuaria que su asunto no es importante.
"Se fue a una cita médica"	No compartir información personal acerca de los colaboradores.
"Se fue temprano a casa"	Esto no es necesario indicarlo a la persona usuaria.
"Lo siento, el señor Matamoros todavía no ha llegado"	La palabra "todavía", implica llegar tarde. Se recomienda indicar: "Lo siento, el señor Matamoros no está disponible. ¿Le puedo ayudar en algo?"
"El documento X quizás esté listo el lunes"	Evite crear dudas acerca del servicio, indique la fecha, según el plazo establecido, en que estará listo.

Protocolo de atención de personas adultas mayores

Si la persona usuaria es adulta mayor, el funcionario (a) que está atendiéndola debe:

- Siempre brindar un trato amable y respetuoso a los adultos(as) mayores.
- Ofrecerle cortésmente ayuda, describiendo aquellas características del edificio que usted considere importantes para el seguro y adecuado desenvolvimiento de esta persona usuaria.
- Mostrarle siempre respeto: cuando se dirija a una persona adulta mayor tratarla por su nombre y no utilizar expresiones diminutivas del nombre o formas que pudieran ser interpretadas como exceso de confianza o falta de respeto.
- Mantener una consideración especial para la población adulta mayor, procurando la satisfacción de sus necesidades mediante condiciones adecuadas para su atención y un trato paciente, comprensivo y respetuoso.
- Respetar en todo momento la autonomía de la población adulta mayor y su voluntad en la toma de decisiones.
- Brindarle siempre información clara y precisa.
- Si le va entregar algún documento o material, explicarle en detalle de qué se trata y sobre su contenido.
- Consultarle si requiere ayuda para la firma de documentos, en caso afirmativo, utilizar las ayudas técnicas disponibles.
- La población adulta mayor no se encuentra exenta de presentar algún tipo de discapacidad, por esa razón se debe estar atento(a) a la condición de la persona adulta mayor y aplicar los protocolos de atención de personas usuarios(as) con discapacidad auditiva, física o motora y visual, según lo amerite cada caso.

Material de Practica tipos de clientes

TIPOS DE CLIENTE

En la columna (A) se encuentran características de los tipos de clientes y en la columna (B) su respectivo nombre, coloque dentro del paréntesis el número que corresponde a cada tipo de cliente. 1 punto por cada opción correcta.

Columna (A) características

Columna (B) tipos de clientes

1- Le cuesta trabajo tomar decisiones, es desconfiado, introvertido y callado.

() **Distraído**

2- Busca respuestas claras, es exigente y sabe lo que quiere.

() **Que discute**

3- Está ausente, se le dificulta escuchar, y no se concentra fácilmente.

() **Tímido**

4- Es menos abierto a nuevas ideas, muestra señales de que esta tenso, dudoso o con prisas.

() **Ocupado**

5- Tiene altas expectativas, frecuentemente expresa quejas, y con poca confianza.

() **Detallista**

6- Le gusta debatir, puede o no tener la razón, pero su esencia, lo lleva a poner en duda todo, valorando los pros y contras.

() **Ideal**

7- Te deja hablar, sin interrumpir, es callado, no sabe cómo expresar sus necesidades, siendo desconfiado e inseguro.

() **Nervioso**

8- Hace muchas tareas a la vez, no tiene mucho tiempo para que le expliques, esta estresado, no es consciente de los errores.

() **Descortés**

9- Sabe bien lo que quiere, y se muestra fiel, hacia tus productos o servicios.

() **Exigente**

10- Es egocéntrico, aunque puede ser cordial, siempre está preparado y no se le gusta los argumentos sin sentido.

() **Indiferente**

11- Muestra poco interés en lo que propones, muestra pasividad y es inexpresivo, no interactúa y muestra poca atención.

() **Reservado**

12- Persona sin educación, prepotente, que no puede contralar su ira y lenguaje ofensivo.

() **Insatisfecho**

Material de Código de trabajo

DERECHO LABORAL:

El derecho laboral es un conjunto de reglas que se encarga de regular las obligaciones entre trabajadores y patrón, es decir, las partes que intervienen en una relación de trabajo.

PRINCIPIOS DEL DERECHO DEL TRABAJO

1. Principio protector:

Para impedir abusos de la parte "fuerte" o superior, representada por el empleador, sobre el trabajador.

2. Principio de irrenunciabilidad:

Este principio se define como "la imposibilidad jurídica de privarse voluntariamente de una o más ventajas concedidas por el derecho laboral en beneficio propio"

3. Principio de continuidad de la relación laboral:

Si existieran dudas sobre la continuación o extinción del contrato de trabajo, se optará por la continuidad. Una aplicación de este principio está dada en los contratos a plazo fijo, cuando el empleador omite la notificación del vencimiento, y se convierte en un contrato por tiempo indeterminado.

4. Principio de primacía de la realidad:

Se debe tratar de desentrañar la verdadera relación entre las partes, independientemente de las formas o nombres con que traten de hacerla aparecer. Por ejemplo, un profesional independiente que presta servicios a la orden de un empresario, cumpliendo horarios, y disponiendo para él habitualmente su fuerza de trabajo será considerada trabajador dependiente, a pesar de que no perciba salario, ni haya celebrado contrato de trabajo, sino que cobre a través de facturación de honorarios, como trabajador independiente.

5. Principio de la buena fe:

La buena fe en la celebración del contrato laboral y en su ejecución, es requerida a ambas partes. Esto implica deber de colaboración, respeto, solidaridad, fidelidad, honestidad y confianza.

CODIGO DE TRABAJO

ARTÍCULO 2.- Patrono es toda persona física o jurídica, particular o de Derecho Público, que emplea los servicios de otra u otras, en virtud de un contrato de trabajo, expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo.

ARTÍCULO 3.- Intermediario es toda persona que contrata los servicios de otra u otras para que ejecuten algún trabajo en beneficio de un patrono.

ARTÍCULO 4.- Trabajador es toda persona física que presta a otra u otras sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros en virtud de un contrato de trabajo expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo. "La misma denominación corresponderá a cobradores, agentes de comercio, vendedores y todo aquel que reciba una comisión como pago."

CONTRATOS DE TRABAJO (colectivo e individual)

Contrato individual

ARTÍCULO 18.- Contrato individual de trabajo, sea cual fuere su denominación, es todo aquél en que una persona se obliga a prestar a otra sus servicios o a ejecutarle una obra, bajo la dependencia permanente y dirección inmediata o delegada de ésta, y por una remuneración de cualquier clase o forma.

ARTÍCULO 22.- El contrato de trabajo podrá ser verbal cuando se refiera:

- A las labores propiamente agrícolas o ganaderas. Esta excepción no comprende a las labores industriales que se realicen en el campo
- A los trabajos accidentales o temporales que no excedan de noventa días, no comprendidos en los dos incisos anteriores. En este caso el patrono queda obligado a expedir cada treinta días, a petición del trabajador, una constancia escrita del número de días trabajados y de la retribución percibida

ARTÍCULO 24.- El contrato escrito de trabajo contendrá:

- a) Los nombres y apellidos, nacionalidad, edad, sexo, estado civil y domicilio de los contratantes;
- b) El número de sus cédulas de identidad, si estuvieren obligados a portarlas;
- c) La designación precisa de la residencia del trabajador cuando se le contratare para prestar sus servicios o ejecutar una obra en lugar distinto al de la que tiene habitualmente;
- d) La duración del contrato o la expresión de ser por tiempo indefinido, para obra determinada o a precio alzado;
- e) El tiempo de la jornada de trabajo y las horas en que debe prestarse éste;
- f) El sueldo, salario, jornal o participación que habrá de percibir el trabajador; si se debe calcular por unidad de tiempo, por unidad de obra o de alguna otra manera, y la forma, período y lugar del pago. En los contratos en que se estipule que el salario se pagará por unidad de obra, además de especificarse la naturaleza de ésta, se hará constar la cantidad y calidad de material, el estado de la herramienta y útiles que el patrono, en su caso, proporcione para ejecutar la obra, y el tiempo por el que los pondrá a disposición del trabajador, así como la retribución correspondiente, sin que el patrono pueda exigir del mismo cantidad alguna por concepto del desgaste natural que sufra la herramienta, como consecuencia del trabajo;
- g) El lugar o lugares donde deberá prestarse el servicio o ejecutarse la obra;
- h) Las demás estipulaciones en que convengan las partes;
- i) El lugar y fecha de la celebración del contrato, y
- j) Las firmas de los contratantes, en el entendido de que dos testigos podrán sustituir válidamente la de quien no sepa o no pueda hacerlo.

ARTÍCULO 28.- En el contrato por tiempo indefinido cada una de las partes puede ponerle término, sin justa causa, dando aviso previo a la otra, de acuerdo con las siguientes reglas:

- a) Después de un trabajo continuo no menor de tres meses ni mayor de seis, con un mínimo de una semana de anticipación;
- b) Después de un trabajo continuo que exceda de seis meses y no sea mayor de un año, con un mínimo de quince días de anticipación, y
- c) Después de un año de trabajo continuo con un mínimo de un mes de anticipación.

Dichos avisos se darán siempre por escrito, pero si el contrato fuere verbal, el trabajador podrá darlo en igual forma en caso de que lo hiciere ante dos testigos; y pueden omitirse, sin perjuicio del auxilio de cesantía, por cualquiera de las partes, pagando a la otra una cantidad igual al salario correspondiente a los plazos anteriores. Durante el término del aviso el patrono estará obligado a conceder un día de asueto al trabajador, cada semana, para que busque colocación.

ARTÍCULO 29.- Si el contrato de trabajo por tiempo indeterminado concluye por despido injustificado, o algunas de las causas previstas en el artículo 83 u otra ajena a la voluntad del trabajador, el patrono deberá pagarle un auxilio de cesantía de acuerdo con las siguientes reglas:

1. Después de un trabajo continuo no menor de tres meses ni mayor de seis, un importe igual a siete días de salario.
2. Después de un trabajo continuo mayor de seis meses, pero menor de un año, un importe igual a catorce días de salario.

3. Después de un trabajo continuo mayor de un año, con el importe de días de salario indicado en la siguiente tabla:

- a) AÑO 1 19,5 días por año laborado.
- b) AÑO 2 20 días por año laborado o fracción superior a seis meses.
- c) AÑO 3 20,5 días por año laborado o fracción superior a seis meses.
- d) AÑO 4 21 días por año laborado o fracción superior a seis meses.
- e) AÑO 5 21,24 días por año laborado o fracción superior a seis meses.
- f) AÑO 6 21,5 días por año laborado o fracción superior a seis meses.
- g) AÑO 7 22 días por año laborado o fracción superior a seis meses.
- h) AÑO 8 22 días por año laborado o fracción superior a seis meses.
- i) AÑO 9 22 días por año laborado o fracción superior a seis meses.
- j) AÑO 10 21,5 días por año laborado o fracción superior a seis meses.
- k) AÑO 11 21 días por año laborado o fracción superior a seis meses.
- l) AÑO 12 20,5 días por año laborado o fracción superior a seis meses.
- m) AÑO 13 y siguientes 20 días por año laborado o fracción superior a seis meses.

CONTRATOS COLECTIVOS DE TRABAJO

ARTÍCULO 49.- Contrato colectivo es el que se celebra entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios patronos, o uno o varios sindicatos de patronos, por virtud del cual el sindicato o sindicatos de trabajadores se comprometen, bajo su responsabilidad, a que algunos o todos sus miembros ejecuten labores determinadas, mediante una remuneración que debe ser ajustada individualmente para cada uno de éstos y percibida en la misma forma.

En toda convención colectiva deben entenderse incluidas, por lo menos, todas las normas relativas a las garantías sindicales establecidas en los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ratificados por nuestro país.

Elementos del contrato de trabajo:

- Prestación personal del servicio: El trabajo debe ser realizado única y exclusivamente por el trabajador contratado y no por otra persona. Trabajador persona físico.
- Remuneración: Es la suma de dinero que recibe el trabajador a cambio del trabajo que realiza.
- Subordinación jurídica: Dar instrucciones, órdenes y circulares por parte del patrono, exigir buen rendimiento e imponer sanciones. El trabajador tiene el deber de obediencia, a acatar instrucciones.

REGLAMENTOS INTERNOS DE TRABAJO

ARTÍCULO 66.- Reglamento de trabajo es el elaborado por el patrono de acuerdo con las leyes, decretos, convenciones y contratos vigentes que lo afecten, con el objeto de precisar las condiciones obligatorias a que deben sujetarse él y sus trabajadores con motivo de la ejecución o prestación concreta del trabajo.

El reglamento interno de trabajo contendrá:

- a) Las horas de entrada y de salida de los trabajadores, el tiempo destinado para las comidas y el período o períodos de descanso durante la jornada;
- b) El lugar y el momento en que deben comenzar y terminar las jornadas de trabajo;
- c) Los diversos tipos de salarios y las categorías de trabajo a que correspondan;
- d) El lugar, día y hora de pago;
- e) Las disposiciones disciplinarias y formas de aplicarlas.

LA JORNADA DE TRABAJO (Ordinaria y extraordinaria)

Jornada Ordinaria:

¿Qué es la jornada ordinaria diurna?

Es aquella en la cual se trabaja en el período comprendido entre las cinco de la mañana y las siete de la noche. Está compuesta por ocho (8) horas por día y cuarenta y ocho (48) horas por semana.

En trabajos que no sean peligrosos ni insalubres puede ser hasta de diez (10) horas diarias, pero no más de cuarenta y ocho (48) horas semanales, dándose así lo que se conoce como Jornada Diurna Acumulativa.

¿Qué es la jornada ordinaria nocturna?

Es la que se realiza entre las siete de la noche y las cinco de la mañana del día siguiente. Es de seis (6) horas por día y treinta y seis (36) horas semanales.

¿Cuál es la jornada ordinaria mixta?

Es aquella en que se labora una parte en el período comprendido entre las cinco de la mañana y las siete de la noche y otra parte entre las siete de la noche y las cinco de la mañana; por ejemplo, se ingresa a las dos de la tarde y se sale a las diez de la noche. Es de siete horas por día (7) y cuarenta y dos (42) horas semanales.

En trabajos no peligrosos ni insalubres puede ser hasta de ocho (8) horas diarias y cuarenta y ocho (48) horas por semana. Por el hecho que se permite laborar hasta ocho horas por día, también constituye una jornada especial o de excepción.

Si se trabaja hasta las diez y treinta de la noche o más, la jornada mixta se convierte en jornada nocturna y será de seis (6) horas por día y treinta y seis (36) horas por semana.

¿Qué es la jornada extraordinaria?

Es el tiempo que se labora más allá de la jornada ordinaria correspondiente, o de la jornada inferior que hubieren convenido las partes. Debe pagarse a razón de una hora ordinaria más un cincuenta por ciento (tiempo y medio) por la cantidad de horas extras laboradas. Tratándose de días feriados, cada hora extra deberá pagarse doble.

¿Cuál es el número máximo de horas que puede laborar la persona trabajadora por día?

La jornada ordinaria sumada a la extraordinaria no puede ser mayor de doce (12) horas en un día calendario; es decir que en las 24 horas que componen un día, la persona trabajadora debe tener libre al menos un período de doce horas.

Tipos de jornada:

- Diurna
- Nocturna y
- Mixta.

ARTÍCULO 135.- Es trabajo diurno el comprendido entre las cinco y las diecinueve horas, y nocturno el que se realiza entre las diecinueve y las cinco horas.

ARTÍCULO 136.- La jornada ordinaria de trabajo efectivo no podrá ser mayor de ocho horas en el día, de seis en la noche y de cuarenta y ocho horas por semana. Sin embargo, en los trabajos que por su propia condición no sean insalubres o peligrosos, podrá estipularse una jornada ordinaria diurna hasta de diez horas y una jornada mixta hasta de ocho horas, siempre que el trabajo semanal no exceda de las cuarenta y ocho horas.

ARTÍCULO 138.- Salvo lo dicho en el artículo 136, la jornada mixta en ningún caso excederá de siete horas, pero se calificará de nocturna cuando se trabajen tres horas y media o más entre las diecinueve y las cinco horas.

ARTÍCULO 140.- La jornada extraordinaria, sumada a la ordinaria, no podrá exceder de doce horas

ARTÍCULO 141.- En los trabajos que por su propia naturaleza son peligrosos o insalubres, no se permitirá la jornada extraordinaria.

MODALIDADES DE PAGO

SALARIO MENSUAL: Forma de pago aplicable para los trabajos intelectuales y de servicio doméstico, de conformidad con el Decreto de Salarios Mínimos. La modalidad mensual es una forma de pago global que remunera todos los días del mes, sean hábiles e inhábiles, hasta treinta, aunque se trate de meses de veintiocho o de treinta y un días. El pago se hace efectivo al final del mes, aunque con mucha regularidad se acostumbra hacer un adelanto a mediados de cada mes, lo que ha provocado que se hable también de pago quincenal, que, por ende, remunera la misma cantidad de días que se remunera en la modalidad de pago mensual.

QUINCENAL: es un conjunto que contempla quince unidades de aquello que se está enumerando. Para efecto de hacer el pago a sus empleados, en algunas empresas se considera que un mes se divide en dos quincenas; La primera quincena dura desde el día 1 hasta el 15, y la segunda dura desde el día 16 hasta el último día del mes.

BISEMANAL: Con un cronograma de pago bisemanal, los trabajadores reciben un cheque cada dos semanas. La empresa elige un día fijo, como ser jueves o viernes, y emite los pagos cada dos semanas en ese día. el pago bisemanal, trata ... del pago del salario de los trabajadores en el caso concreto de viernes por medio, pero siempre dentro de los doce meses del año, lo cual nos resulta veintiséis bisemanas, sea veintiséis pagos y no veinticuatro como con el sistema de quincenas

SALARIO SEMANAL: Forma de cálculo y pago salarial aplicable a trabajadores del sector productivo e industrial. Se caracteriza por reconocer los días y horas efectivamente laborados y sólo incluye los feriados de pago legal obligatorio, no así el descanso semanal.

SALARIO POR UNIDAD DE OBRA: Conocido también con el nombre de salario a destajo. El salario se determina en relación directa con el número de piezas o artículos producidos que confecciona el trabajador y se añade en consecuencia principalmente al resultado o rendimiento del trabajador.

SALARIO POR TAREA: Esta forma de remuneración es en realidad una combinación de los dos tipos anteriores. Dicho en otra forma, el salario por tarea se paga en relación con el rendimiento o a un producto que debe desarrollarse u obtenerse por parte del trabajador en un tiempo previamente señalado, de tal forma, que una vez que se da el rendimiento o se produce una obra termina la correspondiente jornada.

Para poner un ejemplo: elaborar el corte de 12 piezas en ocho horas, pero como el empleado lo que se le está exigiendo es un rendimiento en cierto tiempo, si concluye en seis horas, se considera concluida su jornada de trabajo.

SALARIO A PRECIO ALZADO: Se convierte en forma global, por la construcción o elaboración de una obra. Es el caso frecuente del maestro de obras, que en construcción por un precio de ₡60.000, valga el ejemplo, realiza la reparación o ampliación de una casa.

SALARIO A BASE DE COMISIONES: El salario a base de comisión, es el pagado teniendo como base, actos en operaciones comerciales que efectúa el trabajador. El porcentaje de la comisión puede estar referido a las ventas (comisión sobre ventas); puede ser en relación directa a cobros (comisión sobre cobros), o bien, a las ventas y a cobros en forma simultánea.

SALARIO EN ESPECIE: Al respecto de las estipulaciones legales y vigentes, por salario en especie se entiende, únicamente lo que reciba el trabajador o su familia, en alimentos, habitación, vestidos y demás artículos destinados a su consumo personal inmediato.

El salario en especie no puede pasar del 50% del total del salario que perciba en dinero el trabajador.

Denominaciones del Salario:

Salario Devengado – Bruto: Es el salario que se pacta entre el trabajador y el patrono, al cual no se le han hechos las deducciones de ley, ni ninguna otra deducción autorizada por el trabajador.

Salario Neto o Líquido: Es el salario que recibe el trabajador después que al salario pactado se le ha hecho el rebajo de ley (9,67% CCSS y 1% Banco Popular) y cualquier deducción que el trabajador autorice.

OBLIGACIONES DE LOS PATRONOS Y DE LOS TRABAJADORES

ARTÍCULO 69.- Fuera de las contenidas en otros artículos de este Código, en sus Reglamentos y en sus leyes supletorias o conexas, **son obligaciones de los patronos:**

- Preferir, en igualdad de circunstancias, a los costarricenses sobre quienes no lo son, y a los que les hayan servido bien con anterioridad respecto de quienes no estén en ese caso;
- Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de maltrato de palabra o de obra;
- Dar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar el trabajo convenido, debiendo suministrarlos de buena calidad y reponerlos tan luego como dejen de ser eficientes, siempre que el patrono haya consentido en que aquéllos no usen herramienta propia;
- Proporcionar local seguro para la guarda de los instrumentos y útiles del trabajador, cuando éstos necesariamente deban permanecer en el lugar donde se presten los servicios.
- Permitir la inspección y vigilancia que las autoridades de trabajo practiquen en su empresa para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones del presente Código, de sus Reglamentos y de sus leyes conexas, y darles los informes indispensables que con ese objeto soliciten. Los patronos podrán exigir a estas autoridades que les muestren sus respectivas credenciales;
- Pagar al trabajador el salario correspondiente al tiempo que éste pierda cuando se vea imposibilitado para trabajar por culpa del patrono;
- En los lugares donde existen enfermedades tropicales o endémicas, proporcionar a los trabajadores no protegidos con el seguro correspondiente de la Caja Costarricense de Seguro Social, los medicamentos que determine la autoridad sanitaria respectiva.

- Proporcionar a los trabajadores campesinos que tengan tres o más meses de trabajo continuo, la leña indispensable para su consumo doméstico, siempre que la finca de que se trate la produzca en cantidad superior a la que el patrono necesite para la atención normal de su respectiva empresa; y permitir que todos los trabajadores tomen de las presas, estanques, fuentes u ojos de agua, la que necesiten para sus usos domésticos y los de sus animales, si los tuvieren. A efecto de cumplir la primera obligación quedará a elección del patrono dar la leña cortada o indicar a los trabajadores campesinos dónde pueden cortarla y con qué cuidados deben hacerlo, a fin de evitar daños en las personas, cultivos o árboles. Estos suministros serán gratuitos y no podrán ser deducidos del salario ni tomados en cuenta para la fijación del salario mínimo;
- Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del voto en las elecciones populares, sin reducción de salario.

ARTÍCULO 70.- Queda absolutamente prohibido a los patronos:

- a) Inducir o exigir a sus trabajadores a que compren sus artículos de consumo a determinados establecimientos o personas;
- b) Exigir o aceptar dinero de los trabajadores como gratificación para que se les admita en el trabajo o por cualquier otra concesión o privilegio que se relacione con las condiciones de trabajo en general;
- c) Obligar a los trabajadores, cualquiera que sea el medio que se adopte, a retirarse de los sindicatos o grupos legales a que pertenezcan, o influir en sus decisiones políticas o convicciones religiosas;
- d) Retener por su sola voluntad las herramientas u objetos del trabajador, sea a título de indemnización, garantía o de cualquier otro no traslativo de propiedad;
- e) Hacer colectas o suscripciones obligatorias en los establecimientos de trabajo;
- f) Portar armas en los lugares de trabajo, excepto en los casos especiales autorizados debidamente por la ley. La sanción en este caso será la que determina el artículo 154 del Código de Policía;
- g) Dirigir los trabajos en estado de embriaguez o bajo cualquier otra condición análoga;

ARTÍCULO 71.- Fuera de las contenidas en otros artículos de este Código, en sus Reglamentos y en sus leyes supletorias o conexas, son obligaciones de los trabajadores:

- a) Desempeñar el servicio contratado bajo la dirección del patrono o de su representante, a cuya autoridad estarán sujetos en todo lo concerniente al trabajo;
- b) Ejecutar éste con la intensidad, cuidado y esmeros apropiados, y en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- c) Restituir al patrono los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que se les faciliten para el trabajo; es entendido que no serán responsables por deterioro normal ni del que se ocasione por caso fortuito, fuerza mayor, mala calidad o defectuosa construcción;
- d) Observar buenas costumbres durante sus horas de trabajo;
- e) Prestar los auxilios necesarios en caso de siniestro o riesgo inminente en que las personas o intereses del patrono, o de algún compañero de trabajo están en peligro, nada de lo cual le dará derecho a remuneración adicional;
- f) Someterse a reconocimiento médico, sea al solicitar su ingreso al trabajo o durante éste, a solicitud del patrono, para comprobar que no padecen alguna incapacidad permanente o alguna enfermedad profesional, contagiosa o incurable; o a petición de un organismo oficial de Salubridad Pública o de Seguridad Social, con cualquier motivo;
- g) Guardar rigurosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurren directa o indirectamente, o de los cuales tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecutan; así como de los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda causar perjuicios al patrono

ARTÍCULO 72.- Queda absolutamente prohibido a los trabajadores:

- a) Abandonar el trabajo en horas de labor sin causa justificada o sin licencia del patrono;
- b) Hacer durante el trabajo propaganda político-eleitoral o contraria a las instituciones democráticas del país
- c) Trabajar en estado de embriaguez o bajo cualquier otra condición análoga;
- d) Usar los útiles y herramientas suministrados por el patrono, para objeto distinto de aquél a que están normalmente destinados, y
- e) Portar armas de cualquier clase durante las horas de labor, excepto en los casos especiales autorizados debidamente por las leyes, o cuando se tratare de instrumentos punzantes, cortantes o punzo-cortantes que formaren parte de las herramientas o útiles propios del trabajo.

REGLAS SOBRE DISCRIMINACIÓN EN EL TRABAJO.**IGUALDAD DE SALARIOS**

De conformidad con el Código del Trabajo, el principio de igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor entre trabajadores hombres y mujeres tiene que ser respetado y no puede haber ninguna discriminación por criterios de edad, origen étnico, sexo, religión o nacionalidad. Además, la Constitución protege el derecho de igual salario por trabajo igual. El nuevo Código de Procedimiento Laboral también contiene disposiciones sobre la igualdad de retribución por igual trabajo y exige la igualdad de trato de los trabajadores en términos de horas de trabajo y remuneración.

Las mujeres tienen derecho a la misma remuneración que los hombres por un trabajo de igual valor, tanto en el sector privado como en el sector público. La Comisión Interinstitucional para la Igualdad Salarial puede supervisar la diferencia salarial entre hombres y mujeres. Las diferencias en la remuneración que se basan en criterios objetivos debidamente demostrados y justificados, por razones de habilidades, calificaciones, idoneidad, responsabilidad, productividad o antigüedad, entre otros, no se consideran arbitrarias y discriminatorias.

Fuente: §167 y 618-619 del Código del Trabajo, del 27 de agosto de 1943, con última enmienda de 2020; §14-15 de la Ley de Promoción de la Igualdad Social de las Mujeres de 1990, modificada por el decreto legislativo No. 9677 de marzo de 201

NO A LA DISCRIMINACIÓN

La Constitución de Costa Rica garantiza la igualdad ante la ley y prohíbe el ejercicio de toda forma de discriminación contraria a la dignidad humana. Además, exige que "no podrá hacerse discriminación respecto al salario, ventajas o condiciones de trabajo entre costarricenses y extranjeros, o respecto de algún grupo de trabajadores." No obstante, estipula que "en igualdad de condiciones deberá preferirse al trabajador costarricense." La Ley 2694 prohíbe cualquier tipo de discriminación por criterios de raza, color, sexo, edad, religión, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación o situación económica que limite la oportunidad de trato en el empleo o en la profesión. Se prohíbe la discriminación laboral por criterios de edad, origen étnico, sexo o religión.

De acuerdo con la Reforma Procesal Laboral, efectiva a partir de julio de 2017, está prohibida toda discriminación en el lugar de trabajo basada en la edad, etnia, género, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, afiliación, discapacidad, condición económica u otra forma similar de discriminación. Del mismo modo, también se prohíbe el despido de trabajadores por los motivos anteriores. Una enmienda de 2019 en el Código Laboral incluye la "condición de salud" como motivo prohibido para el despido.

De conformidad con la Ley N° 7600 sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, el Estado garantizará a las personas con discapacidad, tanto en zonas rurales como urbanas, el derecho a un trabajo adecuado de acuerdo con sus condiciones y necesidades.

Según una enmienda de 2019 en el Código Laboral, los empleadores no pueden exigir pruebas de VIH a los trabajadores con el propósito de contratar o continuar con el empleo. Si un trabajador discrimina a un compañero de trabajo sobre la base

del VIH, el empleador puede rescindir el contrato de trabajo del primero por una causa justa. Un trabajador también puede rescindir el contrato por una causa justa si es discriminado por el empleador por motivos de VIH.

LA CARTA DE RENUNCIA Y DESPIDO, EXIGENCIAS, REQUISITO CONSECUENCIAS LEGALES.

El trabajador puede renunciar a su trabajo en cualquier momento y por cualquier razón, y la carta de renuncia es el mecanismo mediante el cual le comunica su decisión el empleador.

La carta de renuncia laboral es un documento mediante el cual el trabajador comunica al empleador su decisión de renunciar al trabajo, de dar por terminado el contrato de trabajo.

La carta de renuncia es por lo general voluntaria, pero no siempre el trabajador renuncia voluntariamente, sino que se ve obligado a presentar la carta de renuncia por conductas que el empleador despliega para provocar esa reacción en el trabajador.

Por lo anterior, la carta de renuncia debe redactarse correctamente, tanto si es una renuncia voluntaria espontánea o provocada.

¿Es obligatorio presentar la carta de renuncia del trabajo?

La ley no exige a que el trabajador comunique al empleador su decisión de renunciar al contrato de trabajo, por tanto, no es obligación hacerlo.

No obstante, si en el contrato de trabajo se pactó la obligación de comunicar al empleador la renuncia con la anticipación acordada, debe hacerlo en honor al compromiso adquirido so pena de asumir las consecuencias pactadas si tal cosa se hubiere pactado.

En todo caso, así no exista la obligación de pasar la carta de renuncia, es de caballeros hacerlo y siempre es positivo terminar las relaciones laborales de buena forma, porque el camino es largo...

Requisitos que debe cumplir la carta de renuncia.

Igual que sucede con la carta de despido al trabajador, en la carta de renuncia el trabajador debe indicar las razones por las que renuncia, en cumplimiento del párrafo único del artículo 62 del código sustantivo del trabajo.

De acuerdo a lo anterior se puede afirmar que la renuncia voluntaria se da en los siguientes casos:

1. Cuando no se indican las razones o causas de la renuncia (por que no existen o porque se olvidó incluirlas).
2. Porque no se probaron las causas alegadas en la carta de renuncia.

La renuncia voluntaria es una de las formas de terminar un contrato de trabajo, y en tal situación no hay necesidad de motivar la carta de renuncia.

Material de Seguridad social

MTSS SEGURIDAD SOCIAL

Desde la declaración Universal de los Derechos Humanos del 10 de diciembre de 1948, se establece la Seguridad Social como un Derecho Humano; es también llamada protección social, y como derecho humano se define como un conjunto de políticas y programas para reducir y prevenir la pobreza y las situaciones de vulnerabilidad durante todo el ciclo de vida, y respaldar el desarrollo inclusivo y sostenible.

Las políticas de protección o seguridad social aumentan los ingresos de los hogares, impulsan la productividad y el desarrollo humano, aumentan la demanda interna, facilitan la transformación estructural de la economía y promueven el trabajo decente.

La seguridad social desempeña un papel clave en el logro del desarrollo sostenible y la justicia social y se debe garantizar su acceso para todos y todas.

Incluye: beneficios familiares y por niño o niña, las prestaciones de maternidad, desempleo, accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, así como las pensiones de vejez, invalidez y sobrevivientes, y la protección de la salud; abordando todas estas ramas mediante una combinación de regímenes contributivos (seguro social) y de prestaciones no contributivas financiadas con impuestos, en particular estímulos sociales como los que se otorgan con recursos del Fondo de Asignaciones Familiares.

Las acciones para garantizar la Seguridad Social, forman parte sustantiva de todo el quehacer del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de instituciones como el IMAS, la CCSS, El PANI, el INAMU y el Ministerio de Salud, entre otras.

LEY DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD SOCIAL DE LA MUJER

Artículo 1º.-Es obligación del Estado promover y garantizar la igualdad de derechos entre hombres y mujeres en los campos político, económico, social y cultural.

Artículo 3.- El Estado promoverá la creación y el desarrollo de programas y servicios dirigidos a facilitar la participación plena de la mujer, en igualdad de condiciones, en los campos señalados en el artículo 1 de esta ley.

Artículo 5.- Los partidos políticos incluirán en sus estatutos, mecanismos eficaces que promuevan y aseguren la participación efectiva de la mujer en las papeletas electorales.

Artículo 7.- Toda propiedad inmueble otorgada mediante programas de desarrollo social, deberá inscribirse a nombre de ambos cónyuges, en caso de matrimonio, en caso de unión de hecho, y a nombre del beneficiado en cualquier otro caso, ya se trate de hombre o de mujer.

Artículo 14- Las mujeres tendrán derecho a la igualdad salarial con los hombres, tanto en el sector privado como en el sector público, por un trabajo de igual valor bajo un mismo patrono, ya sea que se trate de un mismo puesto o de puestos diferentes de igual valor, o en funciones similares o razonablemente equivalentes.

Artículo 17.- En todo caso en que una mujer denuncie un delito sexual en el que ella haya sido ofendida, deberá hacerlo, de ser posible, ante una funcionaria judicial. Cuando, como consecuencia de la denuncia dicha, se requiera un examen médico forense, durante éste la ofendida podrá hacerse acompañar por alguien de su elección.

Toda instalación deportiva o recreativa que se construya, total o parcialmente, con fondos públicos, deberá satisfacer necesidades deportivas y recreativas de mujeres y hombres, en forma equitativa.

TRABAJO DE LAS MUJERES Y DE LOS MENORES DE EDAD

ARTÍCULO 87.- Queda absolutamente prohibido contratar el trabajo de las mujeres y de los menores de dieciocho años para desempeñar labores insalubres, pesadas o peligrosas, en los aspectos físico o moral.

ARTÍCULO 88.- También queda absolutamente prohibido:

- a) El trabajo nocturno de los menores de dieciocho años y el diurno de éstos en hosterías, clubes, cantinas y en todos los expendios de bebidas embriagantes de consumo inmediato; y
- b) El trabajo nocturno de las mujeres, con excepción de las trabajadoras a domicilio o en familia, enfermeras, visitadoras sociales, servidoras domésticas y otras análogas quienes podrán trabajar todo el tiempo que sea compatible con su salud física, mental y moral; y de aquellas que se dediquen a labores puramente burocráticas o al expendio de establecimientos comerciales, siempre que su trabajo no exceda de las doce de la noche, y que sus condiciones de trabajo, duración de jornada, horas extraordinarias, etc., estén debidamente estipulados en contratos individuales de trabajo

ARTÍCULO 89.- Igualmente queda prohibido:

- a) El trabajo durante más de siete horas diarias y cuarenta y dos semanales para los mayores de quince años y menores de dieciocho;
- b) El trabajo durante más de cinco horas diarias y treinta semanales para los menores de quince años y mayores de doce;
- c) El trabajo de los menores de doce años, y CÓDIGO DE TRABAJO 30 Incluye las modificaciones de la Ley N° 9343 "Reforma Procesal Laboral"
- d) En general, la ocupación de menores comprendidos en la edad escolar que no hayan completado, o cuyo trabajo no les permita completar, la instrucción obligatoria.

ARTÍCULO 93.- Todo patrono que ocupe los servicios de menores de dieciocho años llevará un registro en que conste:

- a) La edad. Para este efecto, y el del trabajo de menores en general, el Registro del Estado Civil expedirá libres de derecho fiscales las certificaciones que se le pidan;
- b) El nombre y apellidos y los de sus padres o encargados, si los tuvieren;
- c) La residencia;
- d) La clase de trabajo a que se dedican;
- e) La especificación del número de horas que trabajan; CÓDIGO DE TRABAJO 31 Incluye las modificaciones de la Ley N° 9343 "Reforma Procesal Laboral"
- f) El salario que perciben, y
- g) La constancia de que han cumplido los requisitos de la Ley General de Educación Común y, en su caso, lo dispuesto en el artículo 91.

ARTÍCULO 94.- Queda prohibido a los patronos despedir a las trabajadoras que estuvieren en estado de embarazo o en período de lactancia, salvo por causa justificada originada en falta grave a los deberes derivados del contrato

ARTÍCULO 95.- La trabajadora embarazada gozará obligatoriamente de una licencia remunerada por maternidad, durante el mes anterior al parto y los tres posteriores a él. Estos tres meses también se considerarán como período mínimo de lactancia, el cual, por prescripción médica, podrá ser prorrogado para los efectos del artículo anterior.

La trabajadora que adopte un menor de edad disfrutará de los mismos derechos y la misma licencia de tres meses, para que ambos tengan un período de adaptación. En casos de adopción, la licencia se iniciará el día inmediato siguiente a la fecha en que sea entregada la persona menor de edad. Para gozar de la licencia, la adoptante deberá presentar una certificación, extendida por el Patronato Nacional de la Infancia o el juzgado de familia correspondiente, en la que consten los trámites de adopción. La trabajadora embarazada adquirirá el derecho de disfrutar de la licencia remunerada sólo si presenta a su patrono un certificado médico, donde conste que el parto sobrevendrá probablemente dentro de las cinco semanas posteriores a la fecha de expedición de este documento.

ARTÍCULO 97.- Toda madre en época de lactancia podrá disponer en los lugares donde trabaje de un intervalo de quince minutos cada tres horas o, si lo prefiere, de media hora dos veces al día durante sus labores, con el objeto de amamantar a su hijo

ARTÍCULO 99.- El subsidio durante los períodos inmediatamente anteriores y posteriores al parto se subordina al reposo de la trabajadora: podrá suspenderse si la autoridad administrativa de trabajo comprueba a instancia del patrono, que ésta, fuera de las labores domésticas compatibles con su estado, se dedica a otros trabajos remunerados.

TRABAJO DOMÉSTICO REMUNERADO

ARTÍCULO 101.- Las personas trabajadoras domésticas son las que brindan asistencia y bienestar a una familia o persona, en forma remunerada; se dedican, en forma habitual y sistemática, a labores de limpieza, cocina, lavado, planchado y demás labores propias de un hogar, residencia o habitación particular, que no generan lucro para las personas empleadoras; también pueden asumir labores relativas al cuidado de personas, cuando así se acuerde entre las partes y estas se desarrollen en la casa de la persona atendida.

ARTÍCULO 102.- El período de prueba en el trabajo doméstico será de tres meses, durante los cuales, sin responsabilidad, ambas partes podrán ponerle término a la relación laboral. Una vez concluido este período y durante nueve meses más, la parte que desee poner término al contrato deberá avisar a la otra con quince días de anticipación. Después de un año de trabajo continuo, el preaviso será de un mes. En ambos casos, si no se cumple el preaviso referido en este artículo, la parte que incumplió deberá abonar a la otra parte el importe correspondiente a este tiempo. Durante el período de preaviso, la persona empleadora le concederá a la persona trabajadora, semanalmente, un día completo remunerado para que busque colocación.

ARTÍCULO 104.- Las personas empleadoras del trabajo doméstico remunerado estarán obligadas a garantizar la seguridad social de las personas trabajadoras, y a inscribirlas en la Caja Costarricense de Seguro Social, dentro de los ocho días hábiles siguientes al inicio de sus labores

ARTÍCULO 105.- Las personas trabajadoras domésticas remuneradas se regirán por las siguientes disposiciones especiales:

a) Percibirán el salario en efectivo, el cual deberá corresponder, al menos, al salario mínimo de ley correspondiente a la categoría establecida por el Consejo Nacional de Salarios. Además, salvo pacto o práctica en contrario, recibirán alojamiento y alimentación adecuados, que se reputarán como salario en especie para los efectos legales correspondientes, lo que deberá estipularse expresamente en el contrato de trabajo, acorde con el artículo 166 de este Código. En ninguna circunstancia, el salario en especie formará parte del rubro del salario mínimo de ley.

b) Estarán sujetas a una jornada ordinaria efectiva, máxima de ocho horas en jornada diurna y de seis horas en jornada nocturna, con una jornada semanal de cuarenta y ocho horas en jornada diurna y de treinta y seis horas en jornada nocturna. Sin embargo, podrá estipularse una jornada ordinaria diurna hasta de diez horas y una mixta hasta de ocho horas diarias,

siempre que el trabajo semanal no exceda de las cuarenta y ocho horas, de acuerdo con lo previsto en el segundo párrafo del artículo 136 de este Código. En todos los casos, dentro del tiempo de trabajo efectivo, tendrán derecho, como mínimo, a una hora de descanso. Cuando se trate de jornadas inferiores a ocho horas diarias, pero superiores a tres horas diarias, el derecho al descanso será proporcional a estas jornadas.

c) Sin perjuicio de su salario, disfrutarán de un día de descanso a la semana, el cual deberá ser fijado de común acuerdo entre las partes. Por lo menos dos veces al mes, dicho descanso será el día domingo.

d) Tendrán derecho a quince días de vacaciones anuales remuneradas, o a la proporción correspondiente en caso de que el contrato termine antes de las cincuenta semanas. El derecho al pago remunerado y el disfrute de días feriados y vacaciones se regirá por lo dispuesto en los artículos 147, 148 y 159, siguientes y concordantes de este Código.

ARTÍCULO 108.-No se podrán contratar personas menores de quince años para el desempeño del trabajo doméstico remunerado, conforme lo establecido en el artículo 92 del Código de la Niñez y la Adolescencia.

LEY DE PROTECCIÓN AL TRABAJADOR 2000

La ley de protección al trabajador entro en vigencia en el año 2000, la intención principal de la ley era crear un fondo de pensiones que protegiera los intereses de los trabajadores, así, creando un fondo de capitalización laboral donde el empleador debía reportar un porcentaje del salario del trabajador a la CCSS como parte del auxilio de cesantía estipulado por ley para crear el fondo con el cual el trabajador tendría un monto adicional a la pensión por invalidez, vejez y muerte ya existente. (Acta de la Sesión Ordinaria N°4, 1999) Además del fondo de capitalización laboral se crea en la misma ley un régimen obligatorio de pensiones complementarias donde el trabajador debía aportar de manera obligatoria con el fin de crear un fondo superior para el momento de su jubilación.

GARANTÍAS SOCIALES

Las Garantías Sociales son un conjunto de reformas a las leyes costarricenses, impulsadas bajo la visión progresista del presidente Rafael Ángel Calderón Guardia (1944-1948), mismas que algunos miembros de la oligarquía y empresarios ticos vieron con recelo y que fueron tildadas de comunistas por ellos y por el gobierno estadounidense. Gracias a estas reformas que Costa Rica logró avanzar en el campo educativo y social, siendo estas leyes la diferencia actual entre Costa Rica y el resto de Centro América.

Para celebrar los cincuenta años de la promulgación de la ley y recordar a todos los costarricenses lo valioso de ella, el 15 de septiembre de 1993, se inauguró en el redondel Zapote el monumento a las Garantías Sociales, el cual consta de cinco esculturas, agrupadas en 3 conjuntos. El monumento fue hecho por el escultor tico Olger Villegas, quien trabajó en ellas durante el período de 1991 a 1993.

En el monumento, el personaje del centro es el expresidente Rafael Ángel Calderón Guardia; junto a él están un estudiante y un campesino. El estudiante simboliza la creación de la Universidad de Costa Rica; el campesino, el Código de Trabajo.

Cerca de ellos están un hombre y una mujer sentada en sus regazos; ellos representan el Seguro Social. Un poco más apartados están un hombre, una mujer y un niño que construyen una vivienda; ellos representan la lucha por tener vivienda propia.

De todas las garantías sociales adoptadas, las tres principales fueron:

1. Creación de la Caja Costarricense de Seguro Social que universalizaba los servicios médicos. Todos los empleadores debían obligatoriamente asegurar a sus asalariados y realizar los pagos correspondientes a las cuotas obrero-patronales, dando lugar al asegurado, su cónyuge y su familia inmediata ascendente o descendente, recibir atención médica. Todos los menores de 18 años residentes en el país indistintamente de la nacionalidad están automáticamente asegurados por el estado.
2. Creación de la Universidad de Costa Rica, que brinda educación superior a los costarricenses.

3. Promulgación del Código de Trabajo, que incluyó: el salario mínimo, jornada laboral de ocho horas, los días feriados, las vacaciones, las cargas sociales, el aguinaldo obligatorio, el pago doble de salario de trabajar en días feriados, el derecho a la huelga y los pagos de cesantía en caso de ser despedido sin justificación.

En 1948 hubo una guerra civil costarricense en donde sale exiliado el ex presidente Calderón Guardia, siendo elegido como presidente de facto José Figueres Ferrer, quien dirigía el país con una política de corte republicana, pero que contribuyó enormemente con el pueblo costarricense al reformar la ley de las Garantías Sociales al incluir:

1. La creación del Instituto Costarricense de Electricidad.
2. El voto femenino
3. El fin de la segregación racial. (Antes de 1948, las personas de raza negra no podían votar o deambular o permanecer en áreas determinadas del país.)
4. La abolición de las Fuerzas Armadas.

DE LA SUSPENSIÓN Y DE LA TERMINACIÓN DE LOS CONTRATOS DE TRABAJO

ARTÍCULO 74.- Son causas de suspensión temporal de los contratos de trabajo, sin responsabilidad para el patrono ni para los trabajadores:

- La falta de materia prima para llevar adelante los trabajos, siempre que no sea imputable al patrono;
- La fuerza mayor o el caso fortuito, cuando traiga como consecuencia necesaria, inmediata y directa la suspensión del trabajo
- La muerte o la incapacidad del patrono, cuando tenga como consecuencia necesaria, inmediata y directa la suspensión del trabajo

ARTÍCULO 76.- Durante la suspensión de los contratos de trabajo fundada en alguna de las tres causas a que se refiere el artículo 74, el patrono o sus sucesores pueden ponerles término cubriendo a los trabajadores el importe del preaviso, el auxilio de cesantía y demás indemnizaciones que pudieran corresponderles.

ARTÍCULO 78.- Es también causa de suspensión del contrato de trabajo, sin responsabilidad para el patrono ni para el trabajador, el arresto que alguna autoridad judicial o administrativa le imponga a éste, o la prisión preventiva que en su contra se decreta

ARTÍCULO 79.- Igualmente es causa de suspensión del contrato, sin responsabilidad para el trabajador, la enfermedad comprobada que lo incapacite para el normal desempeño de sus labores durante un período no mayor de tres meses.

ARTÍCULO 81.- Son causas justas que facultan al patrono para dar por terminado el contrato de trabajo:

- Cuando el trabajador se conduzca durante sus labores en forma abiertamente inmoral, o acuda a la injuria, a la calumnia o a las vías de hecho contra su patrono;
- Cuando el trabajador cometa algún delito o falta contra la propiedad en perjuicio directo del patrono o cuando cause intencionalmente un daño material en las máquinas, herramientas, materias primas, productos y demás objetos relacionados en forma inmediata e indudable con el trabajo;
- Cuando el trabajador deje de asistir al trabajo sin permiso del patrono, sin causa justificada durante dos días consecutivos o durante más de dos días alternos dentro del mismo mes calendario.

ARTÍCULO 83.- Son causas justas que facultan al trabajador para dar por terminado su contrato de trabajo:

- Cuando el patrono no le pague el salario completo que le corresponda, en la fecha y lugar convenidos o acostumbrados. Quedan a salvo las deducciones autorizadas por la ley
- Cuando el patrono directamente o por medio de sus familiares o dependientes, cause maliciosamente un perjuicio material en las herramientas o útiles de trabajo del trabajador;

Material de Cuestionario suspensión laboral

PREGUNTAS FRECUENTES

P: ¿Qué es la suspensión de contratos?

R: Es un procedimiento que posibilita al patrono solicitante, la opción de paralizar las labores de su empresa, sin el pago de salarios.

P: ¿En qué casos se puede solicitar?

R: La suspensión de contratos la puede solicitar el patrono ante la Dirección de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Para que la solicitud sea aprobada, el patrono debe demostrar una situación de fuerza mayor que le imposibilite seguir operando en parte o en toda la organización. Los casos de fuerza mayor, dependerán de cada situación particular (falta de materia prima, orden de cierre sanitaria por parte del Ministerio de Salud, falta de repuestos que afectan el funcionamiento de equipos, afectación grave desde la perspectiva financiera, etc.)

P: ¿Dónde se encuentra regulada?

R: Se encuentra regulado en el artículo 73 y siguientes del Código de Trabajo

P: ¿Cómo se diferencia de una terminación laboral?

R: La suspensión de contratos es diferente a una terminación de la relación laboral. La suspensión mantiene la antigüedad laboral y los derechos acumulados, para ser reanudada cuando vuelvan a las labores.

P: ¿Qué tipo de contratos se pueden suspender?

R: Todo tipo de contrato de trabajo y con cualquier trabajador, no importando la posición que tenga en la empresa.

P: ¿Este proceso también aplica para los servicios profesionales?

R: No. Solo aplica para las personas que sean empleados directos del patrono.

P: ¿Qué sucede si no hay contratos escritos, aplica la suspensión igual?

R: Igual aplica la suspensión del "contrato realidad".

P: ¿Puede el patrono declarar suspendido un contrato sin autorización de MTSS?

R: Legalmente no lo puede hacer ya que requiere aprobación del MTSS. Si lo hace se expone a ser demandado en la vía judicial.

P: ¿Cuál es el plazo de la suspensión?

R: No se estipula un plazo específico en la ley, el mismo se determina de conformidad con cada caso particular.

P: ¿Afecta la suspensión el aguinaldo y las vacaciones?

R: Sí. El tiempo de la suspensión afecta el total de aguinaldo a recibir ya que no se percibe salario, y las vacaciones se afectan ya que el trabajador no ejecuta labores para acumular el derecho al descanso.

P: ¿Durante la suspensión, el trabajador sigue cubierto con la CCSS?

R: Sí.

P: ¿Durante la suspensión el trabajador sigue cubierto por el seguro de riesgos de trabajo?

R: No, ya que el colaborador no se encuentra trabajando.

P: ¿Una vez que pasa la suspensión, el trabajador puede cobrar algún monto retroactivo de los salarios no pagados?

R: No se puede cobrar ningún monto retroactivo, en tanto la empresa haya cumplido con el proceso frente al MTSS.

P: ¿Durante la suspensión, el patrono puede darle al colaborador algún monto de dinero como ayuda o gratuidad?

R: Sí. El monto no tendría naturaleza salarial para efectos de Seguridad Social.

P: ¿Se podría aplicar una sanción disciplinaria durante una suspensión del contrato?

R: Sí, ya que durante la suspensión se mantienen todos los derechos y deberes de los trabajadores.

Material de Técnicas de atención al cliente

Video: Personalización y empatía



<https://youtu.be/51IMLf7WRn0>

Material de Tipos de clientes

Video: Tipos de clientes y características



<https://youtu.be/hixQG0y7nul>

Material de Protocolos de atención personas con discapacidad

Video: Atención personas con discapacidad



<https://youtu.be/8k8BX-p5KJQ>

c. Hoja de evaluación del docente en el aula

**TARJETA DE EVALUACIÓN
PRÁCTICA
PRIMERA EVALUACIÓN**

INSTITUCIÓN:

CTP de Platanares, Sección Navarra

TEL:

27370025

DIRECCIÓN:

San Rafael de Platanares

NOMBRE DEL ESTUDIANTE - PRACTICANTE

Kimberly Rojas Piedra

PROFESOR (A) SUPERVISOR (A)

Sara Mora Angulo

PERÍODO DEL 07-03 AL 10-03-2023

CRITERIOS ORIENTADOS PARA LA EVALUACIÓN DEL O LA PRACTICANTE

RECOMENDACIONES

Al evaluar al practicante, es importante considerar que es un recurso humano que cuenta con experiencia, por lo que se debe valorar su desempeño, al mismo nivel que un funcionario experimentado.

ASPECTOS TEÓRICO-PRÁCTICOS (Criterios)	ASPECTOS DEL DESARROLLO SOCIO-AFECTIVO Y ÉTICO
<p>EXCELENTE: Se desenvuelve en forma eficiente considerando los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊗ Aplica sus conocimientos en forma fluida. ⊗ Realiza los trabajos con calidad. ⊗ Hace buen uso del equipo. ⊗ Usa adecuadamente los recursos materiales o insumos. ⊗ Distribuye bien el tiempo y los recursos. ⊗ Acata las normas de Salud Ocupacional. <p>MUY BUENO</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊖ Su desempeño en el campo profesional es satisfactorio. ⊖ Acepta sus errores y trata de corregirlos con calidad. ⊖ Generalmente distribuye bien el tiempo y los recursos. ⊖ Presenta poca dificultad al manipular el equipo. ⊖ Generalmente acata las normas de Salud Ocupacional. <p>BUENO</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊖ Muestra algún grado de inseguridad al realizar las tareas de manipular el equipo. ⊖ La calidad de los trabajos no es la óptima. ⊖ Corrige los errores alguna lentitud. ⊖ Distribuye el tiempo y los recursos con dificultad. ⊖ Algunas veces no acata las normas de Salud Ocupacional. <p>REGULAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊖ Con frecuencia comete errores al ejecutar sus tareas ⊖ Muestra descuido al acatar las normas de Salud Ocupacional. ⊖ Manipula con mucha dificultad el equipo. ⊖ Hace uso inadecuado de los recursos y materiales. ⊖ Muestra lentitud en sus trabajos. 	<p>EXCELENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊗ Su presentación es adecuada con forme a la actividad que ejecuta ⊗ Cumple con el horario de trabajo o excede el tiempo, si es necesario. ⊗ Muestra respeto a sus superiores y compañeros. ⊗ Sus relaciones con el personal son excelentes. ⊗ Acata las disposiciones emanadas por la Institución. ⊗ Mantiene su puesto de trabajo en orden y aseado. <p>MUY BUENO</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊖ Su presentación es aceptable. ⊖ Cumple con el horario de trabajo. ⊖ Generalmente respeta a sus superiores y compañeros. ⊖ Sus relaciones con el personal son muy buenas. ⊖ En general, acata las disposiciones relacionadas con su trabajo. ⊖ Mantiene su puesto de trabajo aseado y en orden. <p>BUENO</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊖ Su presentación personal es apenas aceptable. ⊖ Casi siempre cumple con su horario de trabajo. ⊖ En algunas ocasiones no guarda el debido respeto a sus superiores y compañeros. ⊖ Manifiesta algún grado de dificultad en su comunicación. ⊖ En algunas ocasiones desacata disposiciones y recomendaciones. ⊖ Muestra algún grado de desorden en su puesto de trabajo. <p>REGULAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊖ Presenta considerables problemas en la mayoría de los aspectos a evaluar en este apartado.
Fecha: <u>10-03-23</u>	
Nombre del docente: <u>Sara Mora Angulo</u>	
Nombre del jefe inmediato: <u>Ang Julia Sánchez Vega</u>	
Firma jefe inmediato: <u>[Firma]</u> Sello <u>[Firma]</u>	





TARJETA DE EVALUACIÓN
PRÁCTICA
SEGUNDA EVALUACIÓN

INSTITUCIÓN:

CTP de Platanares, Sección Nocturna

TEL:

27370025

DIRECCIÓN:

San Rafael de Platanares

NOMBRE DEL ESTUDIANTE - PRACTICANTE

Kimberly Rojas Piedra

PROFESOR (A) SUPERVISOR (A)

Sara Mora Angulo

PERÍODO DEL 14-03 AL 28-03-2023

CRITERIOS ORIENTADOS PARA LA EVALUACIÓN DEL O LA PRACTICANTE

RECOMENDACIONES

Al evaluar al practicante, es importante considerar que es un recurso humano que cuenta con experiencia, por lo que se debe valorar su desempeño, al mismo nivel que un funcionario experimentado.

ASPECTOS TEÓRICO-PRÁCTICOS (Criterios)	ASPECTOS DEL DESARROLLO SOCIO-AFECTIVO Y ÉTICO
<p>EXCELENTE: Se desenvuelve en forma eficiente considerando los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊗ Aplica sus conocimientos en forma fluida. ⊗ Realiza los trabajos con calidad. ⊗ Hace buen uso del equipo. ⊗ Usa adecuadamente los recursos materiales o insumos. ⊗ Distribuye bien el tiempo y los recursos. ⊗ Acata las normas de Salud Ocupacional. <p>MUY BUENO</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Su desempeño en el campo profesional es satisfactorio. ❖ Acepta sus errores y trata de corregirlos con calidad. ❖ Generalmente distribuye bien el tiempo y los recursos. ❖ Presenta poca dificultad al manipular el equipo. ❖ Generalmente acata las normas de Salud Ocupacional. <p>BUENO</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Muestra algún grado de inseguridad al realizar las tareas de manipular el equipo. ❖ La calidad de los trabajos no es la óptima. ❖ Corrige los errores alguna lentitud. ❖ Distribuye el tiempo y los recursos con dificultad. ❖ Algunas veces no acata las normas de Salud Ocupacional. <p>REGULAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Con frecuencia comete errores al ejecutar sus tareas ❖ Muestra descuido al acatar las normas de Salud Ocupacional. ❖ Manipula con mucha dificultad el equipo. ❖ Hace uso inadecuado de los recursos y materiales. ❖ Muestra lentitud en sus trabajos. 	<p>EXCELENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊗ Su presentación es adecuada con forme a la actividad que ejecuta ⊗ Cumple con el horario de trabajo o excede el tiempo, si es necesario. ⊗ Muestra respeto a sus superiores y compañeros. ⊗ Sus relaciones con el personal son excelentes. ⊗ Acata las disposiciones emanadas por la institución. ⊗ Mantiene su puesto de trabajo en orden y aseado. <p>MUY BUENO</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Su presentación es aceptable. ❖ Cumple con el horario de trabajo. ❖ Generalmente respeta a sus superiores y compañeros. ❖ Sus relaciones con el personal son muy buenas. ❖ En general, acata las disposiciones relacionadas con su trabajo. ❖ Mantiene su puesto de trabajo aseado y en orden. <p>BUENO</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Su presentación personal es apenas aceptable. ❖ Casi siempre cumple con su horario de trabajo. ❖ En algunas ocasiones no guarda el debido respeto a sus superiores y compañeros. ❖ Manifiesta algún grado de dificultad en su comunicación. ❖ En algunas ocasiones desacata disposiciones y recomendaciones. ❖ Muestra algún grado de desorden en su puesto de trabajo. <p>REGULAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Presenta considerables problemas en la mayoría de los aspectos a evaluar en este apartado.

Fecha: 28-03-23

Nombre del docente:

Sara Mora Angulo

Nombre del jefe inmediato:

Ana Julia Sánchez Jago

Firma jefe inmediato:



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias Bibliográficas

Bonilla, M. (2006). La evaluación educacional.

<https://www.calameo.com/read/00556117245d7c13f4325>

Cáseres, P., Fernández, A. (2011). El uso de las rúbricas para la mejora de los criterios de calidad en la evaluación.

http://www3.uji.es/~betoret/Formacion/Evaluacion/Rubricas/Exposicion%20rubricas_2011.pdf

Consejo Superior de Educación. (2013). integrantes del Consejo Superior de Educación.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.px?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=74643&nValor3=92258&strTipM=TC

Ministerio de Educación Pública. (2022). Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes. <http://mep.gp.cr>

Ministerio Educación Pública. (2014). Planeamiento didáctico.

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gestedu/article/view/22724/25772>

Ministerio Educación Pública (2016) Política Educativa. <http://mep.gp.cr>

Ministerio Educación Pública (2020) Reseña del MEP. <http://mep.gp.cr>

Ministerio Educación Pública (2022) Orientaciones pedagógicas para la nivelación académica. <http://cajadeherramientas.mep.go.cr>

Ministerio Educación Pública. (2022) Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes. <http://mep.go.cr>

Ministerio de Educación Pública. (2014). planeamiento didáctico. <http://mep.go.cr>

Reyes. (2013). mediación pedagógica.

https://momostenangointercultural.weebly.com/uploads/2/3/4/0/23408540/articulo_mediacion_pedagogica.pdf

Santander Universidades. (2022). Los ambientes de aprendizaje.

<https://www.becas-santander.com/es/blog/ambientes-de-aprendizaje.html>

Santos. (1995). Evaluación Diagnóstica. https://docenciauniversitaria.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/2019/10/Evaluaci%C3%B3n_diagn%C3%B3stica_-_Medicina.pdf

SCIJ. (1998). Reforma Reglamento Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=53160&nValor3=110485&strTipM=TC

ANEXOS

ANEXO N° 1
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Pérez Zeledón, 01 de marzo de 2023

Máster
Ana Julia Sánchez Vega
Directora
Colegio Técnico Profesional de Platanares, Sección Técnica Nocturna.

Estimada señora:

La estudiante Kimberly Rojas Piedra, *cédula: 114220521* de la carrera *Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Docencia para ejercer en la Enseñanza de Secretariado Profesional Ejecutivo*, debe realizar su Práctica Profesional en una institución educativa con las características de la que usted dirige.

Por tal razón y con deseos de ubicar a nuestro estudiante en instituciones reconocidas, nos permitimos solicitar su colaboración para que el (la) portador(a) de la presente, realice allí la mencionada experiencia.

Con respecto al proceso del curso de *Práctica Profesional en Docencia* en términos generales, me permito informarle lo siguiente:

1. La Universidad Castro Carazo solicita al docente de grado hacer dos evaluaciones en dicha práctica. Este será el nexo entre el (la) estudiante, el centro de práctica y la Universidad, procurando que la labor se lleve a cabo en un marco de excelencia académica.
2. La duración de la práctica comprende el período académico de **40 lecciones**
3. Con respecto a las funciones y deberes del estudiante, no omito manifestarle, que en el Reglamento del Practica Profesional, se señala como deber del estudiante:
4. "Guardar absoluta confidencialidad de la información que el centro de práctica le suministre, para su trabajo y de la que sólo podrá hacer uso con la autorización del representante del centro docente en el que realiza su experiencia".
5. Pretendemos que la permanencia del estudiante en el centro de Práctica, signifique una contribución efectiva, para el mejoramiento cualitativo del proceso de enseñanza aprendizaje. A la vez que pueda enriquecerse por el trabajo de profesionales y especialistas que laboran en su centro educativo.

Anticipadamente le doy a título personal y en nombre de la **Universidad Castro Carazo**, las más expresivas gracias por todas las facilidades y colaboración que se sirva brindarnos y pongo a sus órdenes la siguiente información con el fin de estrechar nuestra relación.

Atentamente,


MSc. Noemí Sosa Castro
Directora Académica
Teléfono 2771-56-32



 7/03/2023.

ANEXO N° 2
CARTA DE CONCLUSIÓN DE LA PRÁCTICA

Pérez Zeledón, 17 de abril de 2023.

MSc. Noemí Sosa Castro
Directora Académica
Universidad Castro Carazo

Estimada Señora:

La suscrita MSc Ana Julia Sánchez Vega directora del Colegio Técnico Profesional de Platanares, Sección Técnica Nocturna hace constar que la estudiante Kimberly Rojas Piedra, cédula 1-1422-0521, quien cursa la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Secretariado Profesional Ejecutivo, concluyó de forma satisfactoria la ejecución de la práctica docente en nuestra organización.

Agradeciendo la colaboración que nos ofreció Universidad Castro Carazo a través de esta estudiante, se despide:


MSc. Ana Julia Sánchez Vega
Directora del Colegio
Técnico Profesional Platanares

