

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO

### DIPLOMADO SUPERIOR EN CURRÍCULO POR COMPETENCIAS

---

**Tema:** **Planificación Curricular del Modulo de Administración de  
Empresas de Servicios basado en Competencias en la  
Unidad Educativa Municipal “José Martí”**

---

**Trabajo de Investigación previa a la obtención del título de  
Diploma Superior en Currículo por Competencias**

**Autora: Ing. Julia Fernanda SanguilCargua  
Director: Ing. Msc. Saúl VillacisLascano**

**AMBATO – ECUADOR**

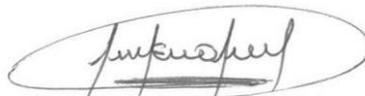
**2011**

Al Concejo de Posgrado de la UTA

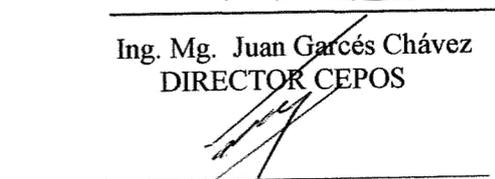
El tribunal receptor de la defensa del trabajo de investigación con el tema: **Planificación Curricular del Módulo de Administración de Empresas de Servicios basada en Competencias en la Unidad Educativa Municipal "José Martí"**, presentado por Ing. Fernanda Sanguil Cargua y conformado por Ing. Msc. Saúl Villacis Lascano; Ing. MBA. Héctor Ruiz Ortiz; Dra. Mg. Sara Camacho Estrada; Dr. MBA Jaime Ortiz Ortiz; Miembros del Tribunal; Ing. Msc. Saúl Villacis Lascano Director del trabajo de investigación y presidido por Ing. Mg. Juan Garcés Chávez Presidente del Tribunal; Ing. Juan Garcés Chávez Director del CEPOS - UTA, una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia de la biblioteca de la UTA.



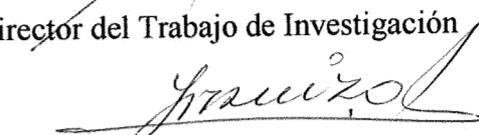
Ing. Mg. Juan Garcés Chávez  
Presidente del Tribunal de Defensa



Ing. Mg. Juan Garcés Chávez  
DIRECTOR CEPOS



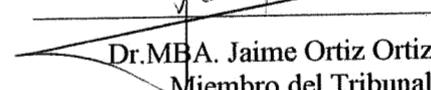
Ing. Msc. Saúl Villacis Lascano  
Director del Trabajo de Investigación



Ing. MBA. Hector Ruiz Ortiz  
Miembro del Tribunal



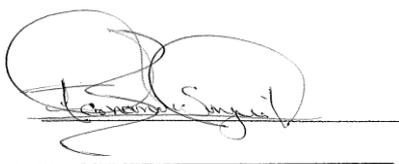
Dra. Mg. Sara Camacho Estrada  
Miembro del tribunal



Dr. MBA. Jaime Ortiz Ortiz  
Miembro del Tribunal

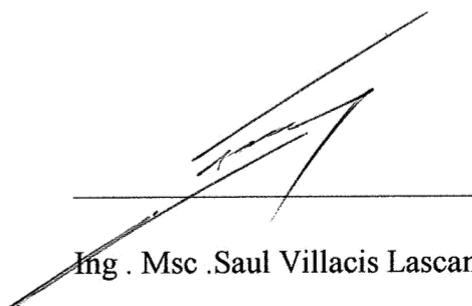
## AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: Planificación Curricular del Módulo de Administración de Empresas de Servicios basada en Competencias en la Unidad Educativa Municipal “José Martí”, me corresponde exclusivamente a: Ing. Julia Fernanda Sanguil Cargua, Ing. Msc Saúl Villacis Lascano Director de Trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Julia Fernanda Sanguil Cargua

**Autor**



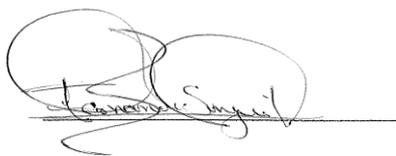
Ing. Msc. Saul Villacis Lascano

**Director**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la Universidad.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Julia Fernanda Sanguil Cargua', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

**Ing. Julia Fernanda Sanguil Cargua**

**Autor**

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigativo y bibliográfico está dirigido a quienes han sembrado en mi la semilla de superación profesional, en especial a una mujer que pese a las vicisitudes de la vida ha sabido salir adelante hasta alcanzar el triunfo como; mujer, profesional y sobre todo como el ser más bello y sublime que existe en este mundo ser madre, gracias a todos sus esfuerzos, su apoyo y toda la confianza depositada en mi he llegado a terminar una etapa más de mi vida.

A mis tías que a lo largo de mi diario vivir ha sabido ser pilares fundamentales de mi formación humana y profesional, sepan que siempre llevare en mi corazón las enseñanzas, e amor y la dedicación que me han regalado durante estos 24 años de mi vida.

## AGRADECIMIENTO

Son muchas personas a las que me gustaría agradecer por su amistad, apoyo y compañía en las diferentes etapas de mi vida.

Algunas de ellas están aquí conmigo, otras están en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar donde estén o si algún día lleguen a leer estas letras impregnadas en esta hoja, quiero agradecer de forma especial a:

Al Señor Jesucristo, mi Dios, por enseñarme el camino correcto de la vida, guiándome y fortaleciéndome cada con su Espíritu Santo.

A mi mamá, no me equivoco si te digo que eres la mejor mamá del mundo, gracias por tu cariño, tu comprensión, tu apoyo, gracias porque siempre, aunque lejos, has estado a mi lado te quiero mucho.

A mis tías Amada y Catalina, que día a día han dedicado su tiempo para darme su ayuda, su dedicación e impartir todos sus conocimientos para llegar a ser una buena mujer y una excelente profesional.

A mis queridos abuelitos, puedo decir que fui bendecida al llegar al seno de su hogar, ya que gracias a ellos he tenido siempre una morada donde vivir, nunca faltaron con su cariño, su afecto, su apoyo a través de sus enseñanzas.

A los más locos de la familia, mis queridos primos, gracias por brindarme su amistad y su confianza, he llegado a ser más que su prima una incondicional, no se detengan al momento de alcanzar sus metas.

A mis demás tíos y tías, les agradezco por darme su apoyo y siempre preocuparse por mí, en todos estos años que he vivido con ustedes.

Antes de terminar este agradecimiento quiero dirigirme a una persona muy especial para mí, un gran amigo y consejero el Padre Medardo Silva, deseo expresarle el infinito agradecimiento por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, gracias porque siempre sus consejos iluminaron mis pensamientos, fue un eje fundamental a lo largo de mis estudios, Dios ilumine su vida y el mismo Jesucristo siempre le llene de bendiciones.

## INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenido	Pagina
Portada o Caratula.....	I
Aprobación de los miembros Jurado .....	II
Autoría de la Investigación.....	III
Derechos del autor.....	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Índice General.....	VII
Resumen Ejecutivo .....	XII
Introducción	
<b>CAPÍTULO I</b>	
1.- El Problema.....	1
1.1 Tema .....	1
1.2 Planteamiento del Problema.....	1
1.2.1 Contextualización.....	1
1.2.1.1 Contextualización Macro.....	1
1.2.1.2 Contextualización Mezo.....	2
1.2.1.3 Contextualización Micro.....	2
1.2.2 Análisis Critico.....	2
1.2.3 Prognosis.....	3
1.2.4 Formulación del Problema.....	4
1.2.5 Preguntas Directrices.....	4
1.2.6 Delimitación.....	4
1.3 Justificación.....	5
1.4 Objetivos.....	6
1.4.1 Objetivo General .....	6

1.4.2 Objetivo específico.....	6
--------------------------------	---

## **CAPITULO II**

2. Marco Teórico.....	7
2.1 Antecedentes Investigativos.....	7
2.2 Fundamentación Filosófica.....	7
2.3 Fundamentación Legal.....	8
2.4 Categorías Fundamentales.....	9
2.4.1 Marco Teórico de la Variable Dependiente.....	9
Currículo.....	9
Características del currículo educativo.....	9
Ubicación del currículo.....	10
El currículo y los criterios estructurales.....	12
Tipos de currículo.....	13
Aprendizaje significativo.....	14
Ventajas del aprendizaje significativo.....	14
Requisitos para lograr el aprendizaje significativo.....	15
Tipos de aprendizaje significativo.....	15
Ideas básicas del aprendizaje significativo.....	16
Un aprendizaje crítico y significativo, una visión crítica.....	17
Planificación ¿Qué es planificar?.....	18
Planificación curricular basada en competencias.....	19
Competencia.....	19

Competencia curricular.....	20
Tipos de planificación curricular.....	22
2.4.2 Marco Teórico de la Variable Independiente.....	26
Administración.....	26
Control de la calidad.....	27
Servicio al cliente.....	28
Marketing relacional.....	29
Administración del Talento Humano.....	30
Características del personal.....	31
¿Qué es empresa?.....	33
Análisis estructural de la definición de empresa.....	34
La clasificación de las empresas.....	35
Administración de Empresas de Servicios.....	40
<b>CAPITULO III</b>	
3. Metodología.....	42
3.1 Enfoque.....	42
3.2 Modalidad de la investigación.....	42
3.3 Tipos de Investigación.....	42
<b>CAPITULO IV</b>	
4. Estructura del Módulo Formativo.....	44
4.1 Título del proyecto del módulo formativo.....	44
4.2 Marco referencial de la carrera.....	44

4.2.1 Demandas socios productivos del contexto.....	44
4.2.2 Campo ocupacional de la carrera.....	45
4.2.3 Fundamentación filosófica.....	45
4.3 Perfil del egreso por competencias.....	45
4.4 Modulo para la formulación de una competencia seleccionada.....	46
4.4.1 Datos Básicos del modulo.....	46
4.4.2 Ruta formativa.....	47
4.4.3 Metodología (estrategia didáctica).....	48
4.4.4 Planeación de evaluación (Evaluación por competencias).....	49
4.4.5 Guías instruccionales.....	51
4.4.6 Material de apoya a la formación.....	60

## RESUMEN EJECUTIVO

El eje central de esta investigación es elaborar una planificación curricular del módulo formativo de Administración de Empresas de Servicios y entre sus objetivos que se plantearon al iniciar el trabajo fueron: realizar un estudio sobre competencias, aprendizaje significativo, los procesos de planificación por competencia, analizar la estructura de un módulo formativo y la elaboración del mismo, los mismo que se han cumplido satisfactoriamente durante la investigación. El enfoque de la investigación fue cualitativo con el cual se logró una mejor comprensión del problema propuesto, la modalidad fue investigativa de un modo sistemático, describiendo las situaciones y actitudes que fueron relevantes en el proceso de la investigación. Como resultado se ofrece a la comunidad educativa de la Unidad Educativa Municipal “José Martí” un módulo formativo de la materia de Administración de Empresas de Servicios basado en competencias para mejorar el aprendizaje significativo, que contribuirá a la optimización del proceso enseñanza – aprendizaje de los educandos de dicha institución.

## INTRODUCCION

En esta investigación se ha llevado a cabo el tema Planificación curricular del Módulo de Administración de Empresas de Servicios basado en competencias en la Unidad Educativa Municipal "José Martí", ya que en estos últimos años no existen propuestas ejecutadas para la elaboración de un módulo formativo basado en competencias para las diferentes materias que se dictan en el área de bachillerato, en especial para la materia de Administración de Empresas de Servicios, siendo esta una de las materias más importantes para el aprendizaje de los estudiantes porque tenemos en cuenta que la institución oferta el Bachillerato en Comercialización e Información Turística, considerando que, como fin de la materia es dar conocimientos de administración de empresas para que luego de sus estudios los jóvenes y señoritas puedan emprender su micro negocio. Por eso es muy importante para mí como docente de esta institución darles a conocer sobre lo que es administrar, emprender sus propios proyectos.

La finalidad que quiero transmitir es que la propuesta de una planificación curricular basada en competencias ayudara a resolver los inconvenientes de los aprendizajes en el educando lo que permitirá ofrecer garantías a los alumnos, satisfaciendo sus necesidades con profesionalismo, seriedad y responsabilidad.

Mientras que los docentes conocerán mejores formas de planificación, donde el docente se convertirá en un guía de sus educandos, con esto el lograra que los estudiantes se interesen por aprender más y mejorando su calidad de vida.

Al empezar les estamos brindando un índice detallado de la forma como está organizado la investigación.

## **CAPITULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.1 TEMA**

Planificación curricular del Módulo de Administración de Empresas de Servicios basado en competencias en la Unidad Educativa Municipal "José Martí"

#### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.2.1 Contextualización**

###### **1.2.1.1 Contextualización Macro**

Un factor fundamental en el progreso de un país, es la preparación de sus recursos humanos, eso hace que la educación tenga un papel cada vez más importante en la sociedad.

La educación es primordial, no sólo como uno de los instrumentos de la cultura que permite al hombre desarrollarse en el proceso de la socialización, sino también se lo consideraba como un proceso vital, complejo, dinámico y unitario que debe descubrir, desarrollar y cultivar las cualidades del estudiante, formar integralmente su personalidad para que se baste a sí mismo y sirva a su familia, al Estado, y, a la sociedad.

Al principio, la educación era el medio para el cultivo del espíritu, de las buenas costumbres y la búsqueda de la "verdad"; con el tiempo las tradiciones religiosas fueron la base de la enseñanza. En la actualidad el aprendizaje significativo y la formación de un individuo reflexivo y crítico son algunos de los aspectos más relevantes que plantea el sistema educativo.

Un elemento que es de principal importancia en la enseñanza es el educador, el cual requiere una comprensión clara de lo que hace, ya que su misión es la de orientar al educando mediante una forma de transmitir el saber que permita al estudiante poner en práctica todo lo que aprende.

### **1.2.1.2 Contextualización Mezo**

En la Provincia de Pastaza los establecimientos secundarios que han logrado aplicar la planificación por competencias han logrado fortalecer el aprendizaje significativo de los bachilleres, de este modo los alumnos al salir egresados del establecimiento educativo están aptos para emprender con más eficiencia y eficacia, aunque en algunos sectores de la Provincia de Pastaza existen muchos establecimientos que no aplican esta modalidad de planificación por competencias puesto que estas todavía siguen basadas en la planificación tradicional, en la cual el docente sabe y enseña, el educando aprende y repite.

Es difícil dejar la educación tradicionalista para los docentes porque llevan grandes años en esta labor, es por ello que las planificaciones tienen el mismo sentido de años atrás, siendo hoy el nuevo milenio todavía estamos enraizados en una educación que no permite al alumno expresar libremente lo que desea, teniendo como consecuencia el desinterés del educando por aprender y del docente por enseñar con la vocación.

### **1.2.1.3 Contextualización Micro**

La Unidad Educativa Municipal "José Martí", del Cantón y Parroquia Santa Clara, Provincia de Pastaza nace de la visión de futuro, como ente fundador el Ilustre Municipio de Santa Clara, es una unidad educativa que inicio sus actividades en el año 2004, conformado por 4 docentes, 56 estudiantes y poca infraestructura.

El problema que se ha identificado en la U.E.M. "José Martí" es que los docentes tienen una ineficiente planificación curricular basada en competencias, especialmente de la materia de Administración de Empresas de Servicios para el tercer año de bachillerato lo que es de gran preocupación para los directivos de la Unidad Educativa, en consecuencia al realizar el trabajo de investigación con la formulación del modulo de Administración de Empresas de Servicio ayudares de una manera significativa a los docentes y a los estudiantes de dicha institución.

## **1.2.2 Análisis Crítico**

El problema de la ineficiente planificación curricular se debe a los escasos conocimientos de los docentes y esto origina el bajo rendimiento de los alumnos,

donde se nota que el docente aplica destrezas que solo conlleva a un desenvolvimiento limitado.

Otra observación que tenemos es que el docente está acostumbrado a dar la educación tradicionalista y los educandos llevan la misma rutina de aprendizaje sin darle mayor importancia a su educación.

Los docentes en la institución no están utilizando técnicas activas de aprendizaje dentro del aula, lo cual ha provocado una desmotivación en el aprendizaje de la materia de Administración de Empresas de Servicio, es importante utilizar técnicas activas para lograr un buen aprendizaje, los maestros deben estar siempre actualizados en nuevas técnicas y estrategias para ayudar a sus estudiantes

La planificación curricular de la materia de Administración de Empresas de Servicios servirá para que los estudiantes conozcan como crear y administrar sus propios micro negocios, sabrán como identificar el tipo de negocio que desea ofrecer a la comunidad, al culminar sus estudios estén capacitados para poner sus propias micro empresa que de un servicio a la comunidad de Santa Clara y a los turistas que a menudo frecuentan este Cantón con el afán de conocer mejor sus reservas turísticas.

Al tener una buena planificación curricular, los docentes aplicarían de mejor manera el material necesario y la técnica de enseñanza aprendizaje para que los estudiantes no tengan una desmotivación en su aprendizaje y el rendimiento académico sea mejor.

### **1.2.3 Prognosis**

Los docentes de la Unidad Educativa deben ser capacitados de manera constante sobre la nueva planificación curricular por competencias, porque la que utilizan actualmente está llevando a grandes desventajas para el crecimiento tanto de la institución, sus docentes y sus estudiantes.

Si no se da una solución a la planificación curricular actual se seguirá teniendo los problemas:

- Perdidas de año
- Incremento de desinterés por parte del alumno
- Escaso desarrollo de creatividad del alumno en las horas clase
- El estudiante seguirá desmotivado en sus actividades escolares

#### **1.2.4 Formulación del problema**

¿Cómo mejorar el aprendizaje de Administración de Empresas de Servicios aplicando el modelo por competencias?

#### **1.2.5 Preguntas Directrices**

¿Cuál es la base teórica del aprendizaje significativo?

¿Qué proceso se deben para poder formular una planificación curricular por competencias?

¿Podemos plantear un modulo de Administración de Empresas de Servicios Basado en competencias?

#### **1.2.6 Delimitación**

##### **Delimitación del contenido**

**Campo:** Ciencias de la Educación

**Área:** Planificación curricular

**Aspecto:** Aprendizaje significativo

##### **Delimitación temporal**

La presente investigación se desarrolló en el siguiente periodo

Junio 2010 – Febrero 2011

## **Delimitación Espacial**

Esta investigación se realizó en la Unidad Educativa Municipal "José Martí" está ubicada en la provincia Pastaza, Parroquia Santa Clara, Cantón Santa Clara.

### **1.3 Justificación**

Ante la incidencia de una inadecuada planificación curricular en la Unidad Educativa Municipal "José Martí" porque el aprendizaje a descendido en los últimos, se ha creído conveniente realizar el presente trabajo investigativo con el fin de identificar las causas específicas que ocasionan este particular, lo que repercute directamente en la creatividad, desarrollo y crecimiento del educando. La investigación se origina por que en los últimos años ha se notado que los alumnos del bachillerato han perdido interés en aprender, también existen perdidas de año.

Esto se debe a la falta de una planificación curricular adecuada, para poder dar mayor realce al interés de la materia de Administración de Empresas de Servicios.

La propuesta de una planificación curricular basada en competencias ayudara a resolver los inconvenientes de los aprendizajes en el educando lo que permitirá ofrecer garantías a los alumnos, satisfaciendo sus necesidades con profesionalismo, seriedad y responsabilidad.

Este trabajo investigativo es factible ya que cuenta con el apoyo total de los directivos de la Unidad Educativa Municipal, con la planificación curricular por competencias en la materia de Administración de Empresas de Servicios que se proponen se beneficiaran tanto los decentes como los estudiantes.

A los estudiantes porque les permitirá ver las distintas realidades de las empresas tanto públicas y privadas, desarrollaran habilidades gerenciales, darán más importancia al aprendizaje de la materia y sobretodo saldrán con conocimientos en diferentes campos como marketing, atención al cliente.

Mientras que los docentes conocerán mejores formas de planificación, donde el docente se convertirá en un guía de sus educandos, con esto el lograra que los estudiantes se interesen por aprender más, dejen de lado la educación tradicionalista que tanto hemos vivido repitiendo año tras año. La Unidad Educativa

Municipal “José Martí” ganará una imagen corporativa de prestigio con credibilidad y responsabilidad.

## **1.4Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Elaborar una planificación curricular del modulo formativo de Administración de Empresas de Servicios basado en competencias para el mejoramiento del aprendizaje significativo.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Analizar en que áreas es indispensable realizar una planificación curricular.
- Desarrollar los procesos para la planificación curricular por competencias.
- Proponer un modulo formativo de la materia de Administración de Empresas basado en competencias.

## **CAPITULO II**

### **2. Marco Teórico**

#### **2.1 Antecedentes Investigativos**

Realizada una investigación y revisando los documentos que reposan en la Unidad Educativa Municipal “José Martí”, hemos identificado que no existen propuestas ejecutadas para la elaboración de un modulo formativo basado en competencias para las diferente materias que se dictan en el área de bachillerato, en especial para la materia de Administración de Empresas de Servicios, siendo esta una de las materias más importancia para el aprendizaje de los estudiantes porque tenemos en cuenta que la institución oferta el Bachillerato en Comercialización e Información Turística, existiendo como fin de la materia es dar conocimientos de administración de empresas para que luego de sus estudios los chicos y chicas puedan emprender su micro negocio.

#### **2.2 Fundamentación Filosófica**

Este trabajo investigativo se fundamenta en el paradigma crítico propositivo debido que contribuirá con el cambio, sobretodo se espera mejorar la planificación curricular en la U.E.M. “José Martí” a través del compromiso, de buscar una transformación dentro de la Unidad Educativa y se basa en las siguientes fundamentaciones:

Fundamentación ontológica por que interpreta la realidad, contribuye al cambio y mejora la calidad de vida del hombre, en especial de la Unidad Educativa en la cual estamos realizando nuestra investigación.

Fundamentación epistemológica porque ayudaremos a encontrar la solución al problema de la Unidad Educativa.

Fundamentación axiológica por que no influirán los valores culturales, morales y religiosos dentro de la investigación que realizaremos en la U.E.M. “José Martí”.

Fundamentación metodológica por que busca las causas y los hechos que estudia la presente investigación, también hace énfasis en el resultado de la misma.

### **2.3 Fundamentación Legal**

La Unidad Educativa Municipal “José Martí” se ampara bajo normas y reglamentos como:

#### **Constitución del Ecuador Capítulo segundo Derechos del buen vivir Sección quinta**

**Educación** Art. 27.-La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo Holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente Sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, Democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de Género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la Cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias Capacidades para crear y trabajar.

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la Construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo Nacional.

**Ordenanza de creación de la Unidad Educativa por el Gobierno Municipal de Santa Clara.** Constitúyase la Unidad Educativa Municipal José Martí, por tiempo indefinido, con domicilio en la Parroquia Santa Clara, ciudad y cantón Santa Clara de la provincia de Pastaza con autonomía administrativa para su funcionamiento regido por la LEY ORGANICA DE SERVICIO CIVIL Y CARRERA ADMINISTRATIVA, EL REGLAMENTO INTERNO DE LA INSTITUCION, LA LEY DE EDUCACION y como ley supletoria LA LEY DE CARRERA DOCENTE Y ESCALAFON DEL MAGISTERIO NACIONAL.

Según la CONSOLIDACION DE LA REFORMA DE LA EDUCACION TECNICA, el estándar de gestión Acuerdo Ministerial 468. Los bachilleratos técnicos trabajaran en base de proyectos y la elaboración del Plan de Trabajo Institucional (P.T.I.).

## 2.4 Categorías Fundamentales

### 2.4.1 Marco Teórico de la Variable Dependiente

#### PLANIFICACION CURRICULAR

##### Currículo

Scribe dice.- currículo **Fundamento socio cultural.**

Para un currículo acorde a las necesidades del desarrollo del educando no basta el fundamento filosófico, ni proponer teorías del aprendizaje. Es indispensable conocer y aprovechar el ambiente socio cultural en que vive y se educa el alumno.

Consultora "Educación siglo XXI" p. 30

**La concepción moderna.** Plan que norma y conduce explícitamente son los instrumentos educacionales o sea, a los procesos, al personal los procedimientos, los programas y otros semejantes que operan cuando la educación formal tiene lugar.

**El Ministerio de Educación lo define.** El currículo es el conjunto estructurado de principios y normas que orientan el proceso educativo mediante la formulación de objetivos, determina las aéreas de formación y los criterios para la organización de actividades complementarias.

Consultora "educación siglo XXI"p.37.

**En mi opinión** el currículo está estructurado bajo normas que se establecen para cumplir los objetivos propuestos, siempre teniendo en cuenta el entorno social del estudiante.

##### Características del currículo educativo

El currículo legal, como norma que regula cada una de los niveles, etapas, ciclos y grados del sistema educativo, ha de cumplir cinco características principales:

- **Abierto:** El currículo tiene una parte común al territorio nacional (65%-55%: Enseñanzas comunes o mínimas) y otra completada por cada una de las

Comunidades Autónomas con competencias en educación (hasta completar el 100%).

- **Flexible:** Se puede adaptar a la realidad del entorno del centro educativo y de los alumnos a los que va dirigido.
- **Inclusivo:** Existe una parte de formación común para todos los alumnos a nivel nacional, que cursen estas enseñanzas.
- **Atiende a la diversidad:** Permite incluir las diferencias o señas de identidad de cada Comunidad Autónoma.
- **Profesor Reflexivo:** Un currículo con las características anteriores, debe dar como resultado la figura de un profesor reflexivo, guía y orientador

### **Ubicación del currículo**

El ser humano se desarrolla y desenvuelve en una determinada estructura económico-social, constituida por componentes o elementos interdependientes o interactuantes que funcionan de una manera integrada para lograr propósitos.

Dentro de la estructura social todos estamos vinculados de una u otra manera al proceso educativo, se aprende en la vida, es decir, todos somos educando o educadores, (educación social informal) siendo sus principales agentes la familia, los medios de comunicación masiva, los centros de trabajo, etc. Se aprende también en la escuela, esta es la educación organizada y dirigida de manera sistemática por el Estado o sectores privados a lo que se conoce como Sistema Educativo Escolar (educación escolar-formal) cuyos agentes son la escuela y el maestro.

Durkheim dijo que "cada sociedad, en un momento determinado de su desenvolvimiento, posee un régimen educativo".

La sociedad es la que marca el derrotero, estableciendo para cada momento de su evolución histórica un tipo regulador de educación del cual no podemos apartarnos". La educación que necesita una sociedad de acuerdo a su sistema de valores, tipo de personas que espera que su escuela forme, la naturaleza de su cultura, las necesidades e intereses de sus individuos, etc., tendrá que determinarlo la misma sociedad y lo concretara en los planes o estructuras curriculares.

Toda educación tiene necesariamente su fuente o raíces en una interpretación del hombre y la sociedad. Es fundamental que las fuentes de currículo aparezcan de manera explícita en el producto educacional y el modelo adoptado para la elaboración del Currículo.

Las fuentes del currículo son las convicciones respecto a lo que existe y respecto a lo que es de desear, las convicciones son interpretaciones de la realidad existencial y lo que es de desear son los valores.

Son los valores los que permiten definirlos y por lo tanto, es en ellos, en donde hay que encontrar la fuente primera de los proyectos educacionales. Así si se piensa que un país tiene necesidad de técnicas industriales, es porque se cree conveniente desarrollar la industria: el valor será la formación técnica.

Los valores y las convicciones no están aislados no son particulares de grupo. Están vinculados entre sí por nexos lógicos, por lazos afectivos y por causas históricas. Estas organizaciones de valores constituyen ideologías, concepciones filosóficas; cultura política y la moral, las mismas que se encuentran en la fuente del currículo, y en último análisis, es en relación con estos sistemas de valores y de convicciones existenciales como se elaboran, de manera consciente y explícita, inconsciente o subyacente, los fines y objetivos educacionales; es la naturaleza de los valores la que determina la naturaleza de las necesidades (de la sociedad) o de la demanda (individual) y en su jerarquía la que fija las prioridades.

La jerarquía de los valores determina también la contribución de cada uno de esos sistemas a la educación.

Así en una sociedad en la que los valores religiosos sean los más importantes, la educación será preponderantemente religiosa; en los países en que los valores políticos tienen prioridad, la educación será sobre todo política.

Desde un punto de vista operativo, La influencia de los valores y de las convicciones en el Currículo se reduce a una política educacional y cultural resultante de una transacción entre la búsqueda del ideal y las realidades políticas, históricas, económicas, demográficas y administrativas. Lo primero que hay que hacer para

elaborar un currículo, es adoptar una posición ideológica y filosófica respecto a los fines de la educación, sobre cuestiones sociológicas relativas al tipo de sociedad a la que quiere servir la educación y analizar cuidadosamente la política educativa que es la expresión de una selección de valores y la definición de las medidas adecuadas para aplicarlas.

Es lógico, por lo demás, considerar que la información de la política educacional es en sí misma un aspecto fundamental de la elaboración del Currículo.

La realización de esta fase debe correr a cargo de una comisión de representantes de la sociedad, quienes se ubican en el nivel político, y la intervención eventual de los especialistas en educación, debería pasar del papel de consejero sobre el método que conviene seguir para dosificar las opciones fundamentales.

En cualquier caso, el Currículo debe ser concebido y diseñado por los propios sujetos de la educación, educadores, educandos o sus representantes, quienes deben definir la política educacional.

### **El Currículo y los criterios estructurales**

El currículo es el modelo pedagógico que orienta y articula las experiencias de aprendizaje que deben desarrollarse para lograr en el estudiantado el perfil de salida o perfil de graduado, que caracteriza las máximas aspiraciones que requiere la sociedad en las dimensiones cognitivas y de formación humana integral. El diseño curricular es el instrumento que proyecta y concreta la estructura y metodología del currículo.

El diseño curricular se puede realizar siguiendo criterios estructurales tales como:

- Objetivos específicos por áreas del conocimiento
- Objetivos integradores de la formación general del ser humano.
- Objetivos integradores y un sistema de destreza que oriente con precisión el saber hacer, el saber y el ser.

## **Tipos de Currículo**

En su obra "Análisis del Currículo" Posner (1998) nos presenta una tabla contentiva de lo que el

autor denomina los cinco currícula simultáneos, ellos son:

**1. Currículum Oficial:** Descrito en forma documental, a través de planes y programas, materiales

Didácticos sugeridos, guías curriculares y los objetivos que el sistema educativo vigente aspire alcanzar mediante la aplicación de esos planes. La experiencia nos ha demostrado que el currículum oficial no es inflexible, ya que en la puesta en práctica de lo planificado intervienen diversos elementos humanos, materiales y circunstanciales que lo hacen dinámico, y por lo tanto, sujeto a modificaciones valederas.

**2. Currículum Operacional:** Currículum incorporado en las prácticas y pruebas de enseñanza reales; también denominado currículum pertinente (Arrieta y Meza: 2000), concebido como el resultado de la aplicabilidad y utilidad del currículum, cuando se pasa de la teoría (como estudiantes universitarios) a la práctica (en el desenvolvimiento como profesionales).

**3. Currículum Oculto:** Representado por las normas institucionales y valores no reconocidos abiertamente por profesores y funcionarios escolares; su profundidad e impacto a veces llegan a resultar mayores que los del currículum oficial.

**4. Currículum Nulo:** Tema de estudio no enseñado (Eisner, 1994), o que siendo parte del currículum no tienen aplicabilidad ni utilidad aparente, llegando a considerarse como materias y contenidos superfluos.

**5. Extra Currículum:** Son las experiencias planeadas, externas al currículum oficial, es de carácter voluntario y está vinculado con los intereses estudiantil es. Al analizar estos tipos de currículum, encontramos que cuatro de ellos pueden ser verdaderos aportes al conocimiento, contribuyendo directamente al mejoramiento del proceso enseñanza-aprendizaje (o inter aprendizaje). Por el contrario, el llamado *currículo nulo* va a resultar ser una fuente de confusión y pérdidas de diversa índole, especialmente en lo referente a recursos humanos, materiales y financieros; su presencia constituye un factor definitivamente contaminante, desfavorable y dañino para los otros currícula. En la investigación emprendida acerca de la pertinencia que tienen los estudios de lingüística en desempeño profesional, nos encontramos con

casos de currículum nulo, evidenciados por las referencias que acerca de éste revelaron los sujetos de la investigación. Hemos decidido ampliar lo correspondiente al currículum nulo por considerarlo como uno de los factores que propician, en mayor grado, la generación.

### **Aprendizaje Significativo**

En la década de los 70s las propuestas de Bruner sobre el aprendizaje por descubrimiento estaban tomando fuerza. En ese momento las escuelas buscaban que los estudiantes construyan su conocimiento a través del descubrimiento de contenidos. Ausubel considera que el aprendizaje por descubrimiento no debe ser presentado como opuesto al aprendizaje por exposición (recepción) ya que este puede ser igual de eficaz si se cumplen unas características. Así el aprendizaje puede darse por recepción o por descubrimiento como estrategia de enseñanza (aprendizaje) y puede lograr un aprendizaje significativo o memorístico y repetitivo.

De acuerdo al aprendizaje significativo los nuevos conocimientos se incorporan en forma sustantiva en la estructura cognitiva del alumno. Esto se logra cuando el estudiante relaciona los nuevos conocimientos con los que anteriormente adquiridos pero también es necesario que el alumno se interese por aprender los que le está mostrando.

#### **Ventajas del Aprendizaje Significativo:**

- Produce una retención más duradera de la información.
- Facilita el adquirir nuevos conocimientos relacionados con los anteriormente adquiridos de forma significativa, ya que al estar claros en la estructura cognitiva se facilita la retención del nuevo contenido.
- La nueva información al ser relacionada con la anterior, es guardada en la memoria a largo plazo.
- Es activo, pues depende de la asimilación de las actividades de aprendizaje por parte del alumno.
- Es personal, ya que la significación de aprendizaje depende los recursos cognitivos del estudiante.

### **Requisitos para lograr el Aprendizaje Significativo:**

1. Significatividad lógica del material: el material que presenta el maestro al estudiante debe estar organizado, para que se de una construcción de conocimientos.
2. Significatividad psicológica del material: que el alumno conecte el nuevo conocimiento con los previos y que los comprenda. También debe poseer una memoria de largo plazo, porque de lo contrario se le olvidará todo en poco tiempo.
3. Actitud favorable del alumno: ya que el aprendizaje no puede darse si el alumno no quiere. Este es un componente de disposiciones emocionales y actitudinales, en donde el maestro sólo puede influir a través de la motivación.

### **Tipos de Aprendizaje Significativo:**

- Aprendizaje de representaciones: es cuando el niño adquiere el vocabulario. Primero aprende palabras que representan objetos reales que tienen significado para él. Sin embargo no los identifica como categorías.
- Aprendizaje de conceptos: el niño, a partir de experiencias concretas, comprende que la palabra "mamá" puede usarse también por otras personas refiriéndose a sus madres. También se presenta cuando los niños en edad preescolar se someten a contextos de aprendizaje por recepción o por descubrimiento y comprenden conceptos abstractos como "gobierno", "país", "mamífero"
- Aprendizaje de proposiciones: cuando conoce el significado de los conceptos, puede formar frases que contengan dos o más conceptos en donde afirme o niegue algo. Así, un concepto nuevo es asimilado al integrarlo en su estructura cognitiva con los conocimientos previos. Esta asimilación se da en los siguientes pasos:

Por diferenciación progresiva: cuando el concepto nuevo se subordina a conceptos más inclusores que el alumno ya conocía.

Por reconciliación integradora: cuando el concepto nuevo es de mayor grado de inclusión que los conceptos que el alumno ya conocía.

Por combinación: cuando el concepto nuevo tiene la misma jerarquía que los conocidos.

## **Ideas básicas del aprendizaje significativo**

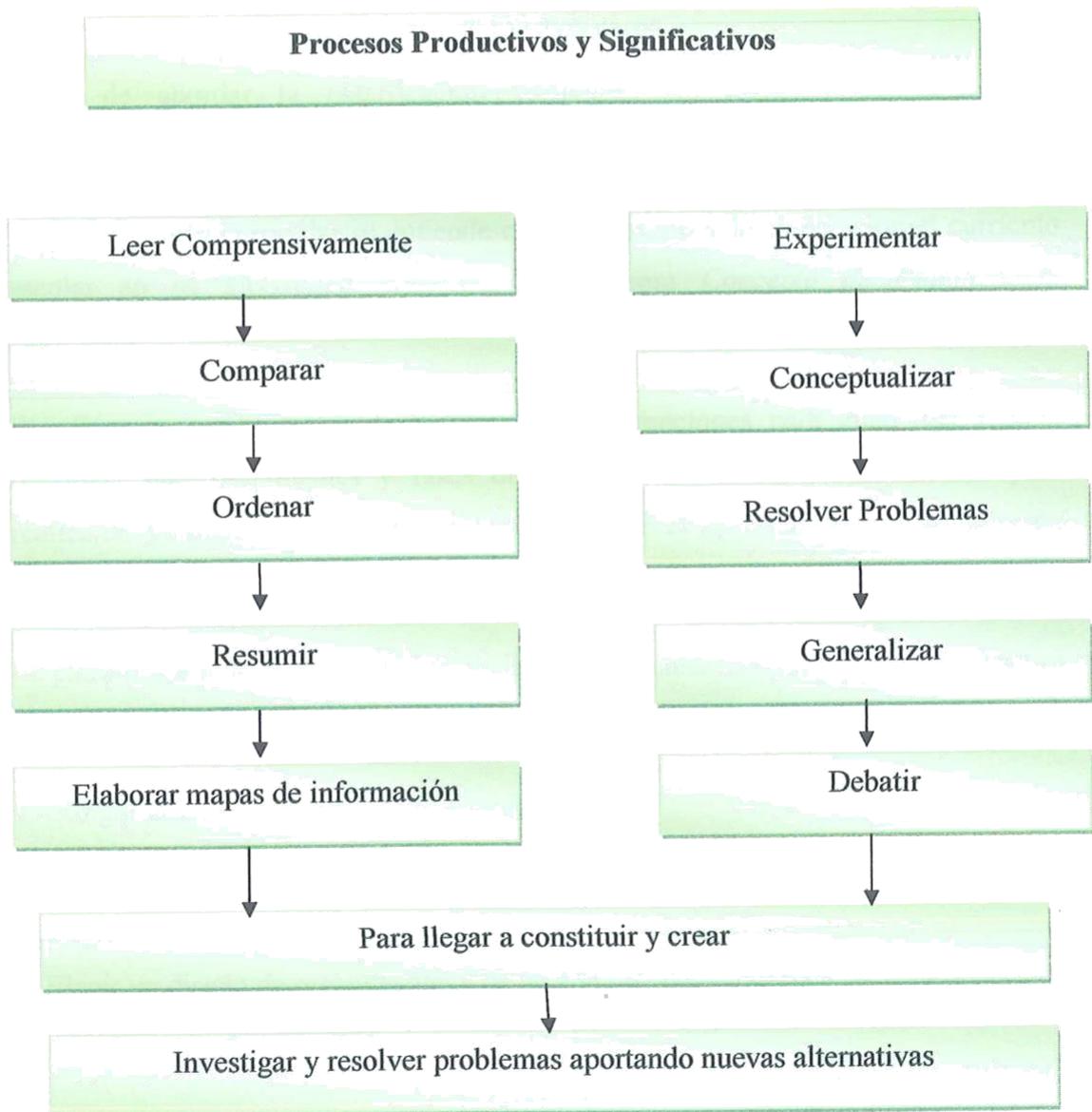
1. Los conocimientos previos han de estar relacionados con aquellos que se quieren adquirir de manera que funcionen como base o punto de apoyo para la adquisición de conocimientos nuevos.
2. Es necesario desarrollar un amplio conocimiento metacognitivo para integrar y organizar los nuevos conocimientos.
3. Es necesario que la nueva información se incorpore a la estructura mental y pase a formar parte de la memoria comprensiva.
4. Aprendizaje significativo y aprendizaje mecanicista no son dos tipos opuestos de aprendizaje, sino que se complementan durante el proceso de enseñanza. Pueden ocurrir simultáneamente en la misma tarea de aprendizaje. Por ejemplo, la memorización de las tablas de multiplicar es necesaria y formaría parte del aprendizaje mecanicista, sin embargo su uso en la resolución de problemas correspondería al aprendizaje significativo.
5. Requiere una participación activa del discente donde la atención se centra en el cómo se adquieren los aprendizajes.
6. Se pretende potenciar que el discente construya su propio aprendizaje, llevándolo hacia la autonomía a través de un proceso de andamiaje. La intención última de este aprendizaje es conseguir que el discente adquiera la competencia de aprender a aprender.
7. El aprendizaje significativo puede producirse mediante la exposición de los contenidos por parte del docente o por descubrimiento del discente.

El aprendizaje significativo trata de la asimilación y acomodación de los conceptos. Se trata de un proceso de articulación e integración de significados. En virtud de la propagación de la activación a otros conceptos de la estructura jerárquica o red conceptual, esta puede modificarse en algún grado, generalmente en sentido de expansión, reajuste o reestructuración cognitiva, constituyendo un enriquecimiento de la estructura de conocimiento del aprendizaje.

## Un aprendizaje crítico y significativo, una visión crítica y pedagógica

Esta proyección epistemológica tiene sustento teórico en las diferentes visiones de la pedagogía crítica, que se fundamenta, en lo esencial, en el incremento del protagonismo de los estudiantes en el proceso educativo, sobre la base de la interpretación y solución de problemas y de la participación activa en la transformación de la sociedad.

Esta perspectiva pedagógica, la actividad de aprendizaje debe desarrollarse especialmente, por vías productivas y significativas que dinamicen la actividad de estudio, para llegar a la meta cognición por procesos tales como:



Santillana (2010, pg. 30,31)

## PLANIFICACION

### ¿Qué es Planificar?

Planificar consiste en alejarse lo más posible de toda improvisación, organizando en la medida de lo posible el proceso de preparación de los deportistas. A modo de aforismo puede decirse – según MESTRE (1995, 25) – que la planificación es pensar en el futuro y planificar, pensar hacia delante.

No obstante, la improvisación sigue siendo un modo de actuar muy generalizado en nuestro medio educativo y deportivo, prefiriendo, quienes así proceden, el ir solucionando los problemas conforme se vayan presentando, acciones que conducen a resultados negativos y desastrosos en muchos casos.

Antes de abordar la planificación curricular, es necesario definir algunas características del currículo.

La planificación curricular se entiende como el diseño y la elaboración el currículo escolar en su globalidad. <http://www.google.com> *Concepto de Planificación Curricular*

Planificar es pensar antes de actuar, definir intenciones para guiar esa acción, organizar los componentes y fases de la tarea y seleccionar los medios para realizarla. La planificación puede entenderse como el resultado de una articulación entre el conocimiento y la acción.

La planificación de un proyecto curricular de estas características supone un proceso que tiende a:

1. Otorgar grados de libertad a los actores
2. Articular redes de trabajo
3. Elegir un diseño de organización y de acción que dé respuesta a las necesidades de un contexto educacional dado
4. Aumentar los compromisos de acción de una propuesta pública.

## **Planificación curricular basada en competencias.**

El modelo curricular por competencias nos ubica en un escenario de relación y clasificación de los contenidos, obliga a entrar en discusión por el tipo de sociedad y de ser humano que queremos formar tomando en cuenta que los desafíos del mundo actual demandan personas que no solo tengan conocimientos sino que posean habilidades para afrontar los cambios acelerados de un mundo globalizado. "Se requiere personas protagonistas del cambio que actúen con habilidad y destreza, con conocimiento y valores humanos, en una palabra que sean competentes".

Bajo estas consideraciones el currículo escolar, en el momento actual, define las intenciones educativas en términos del desarrollo de las competencias en los alumnos. La competencia es una macro habilidad que integra tres tipos de contenidos de aprendizaje: procedimentales (el de saber hacer), conceptuales (el saber) y actitudinales (el saber ser).

**Elementos.**- El diseño curricular basado en competencias está elaborado a partir de la descripción de los desempeños esperados de los alumnos para resolver los problemas propios y consta, de acuerdo con algunos autores, básicamente de cuatro elementos.

**Introducción o macro de referencias.**- En él se describen sintéticamente las características del contexto productivo y rol profesional, y las concepciones teóricas que, sobre la formación profesional, sostienen quienes elaboran el diseño curricular.

**Objetivos generales.**-Se refieren a las capacidades integradoras que se desarrollan durante todo el proceso formativo. Expresan la intención formativa de quienes elaboran el diseño. Los objetivos generales constituyen, en última instancia, los criterios para la evaluación y la acreditación de los aprendizajes alcanzados.

### **COMPETENCIA.**

Las competencias se refieren a los comportamientos que se llevan a cabo cuando se ponen en práctica los conocimientos aptitudes y rasgos de personalidad"

Seminario de la Reforma de la educación técnica, el estándar de gestión a.m. 468, descriptor 5y7 p.10.

## **Competencia curricular.**

“Una definición de competencia del ámbito curricular es una capacidad para el desempeño de tareas relativamente nuevas en el sentido de que son distintas a las tareas de rutina que se hicieron en clase o se plantea en contextos distintos de aquellos en los que se enseñaron”. (Vasco 2003, p.37).

NARANJO, Galo y HERRERA, Luis p.

**La competencia es** “Un saber hacer en el sentido de saber actuar e interactuar, de un saber cómo, antes que de un saber qué; a largo se debe agregar como ser y saber hacer con adecuación técnica y ética al mismo tiempo respetuoso, creativo y contractivo”. (Modulo por Competencias UTA 2010. pag.15).

## **Tipos De Competencias.**

En educación se reconocen cuatro tipos de competencias:

### **Universales.**

Saber ser, saber convivir, saber compartir, saber emprender, saber conocer saber hacer.

### **Básicas.**

Lectura y Escritura, Desarrollo cognitivo, Matemático, Comunicativas, Tecnológicas, Investigativas, Motoras.

### **Transversales.**

Trabajo en equipo, Resolución de problemas, Perspectiva global, Análisis crítico, Liderazgo, Del mundo laboral

### **Específicas.**

Áreas, Especialidades, Módulos.

Las competencias también pueden clasificarse de acuerdo a diversos criterios:

### **Competencias Laborales**

Se entiende por competencias **LABORALES** aquellas requeridas para el desempeño de una función en un puesto de trabajo.

### **Competencias Profesionales**

Las competencias **profesionales** son aquellas propias de una determinada profesión, por ejemplo

### **Competencias académicas**

Las competencias **académicas** son aquellas que preparan al estudiante para el desempeño laboral y profesional, por ejemplo: capacidad de investigar el texto y el contexto.

### **Competencias cognitivas, cognoscitivas, meta cognitivas**

eldr.gonzalo morales establece una diferenciación entre competencias **cognitivas**, entendiéndose como tales los **procesos mentales**, ej. Capacidad de análisis de un grafico.

Lascognoscitivas, desarrollo de los **conocimientos científicos necesarios**, ej, manejo de un segundo idioma; y **metacognitivas**, entendiéndose como tales las **capacidades inherentes a la reflexión** y la aplicación de los conocimientos en la práctica.

**Otra clasificación es aquella que divide a las competencias en:**

**Competencias genéricas.-** son aquellas definidas como indispensables para cualesquiera de las carreras que se ofrecen en una institución de educación superior, en este caso en la uta.

**Competencias globales.-** son aquellas que agrupan a dos o más competencias específicas.

**Competencias específicas.-** son aquellas definidas como indispensables para cada una de las carreras en particular. por ejemplo: una estudiante de educación parvulario requiere diseñar el currículo de una institución educativa.

## **Como formular una competencia**

Para facilitar el enunciado de una competencia es necesario tener en cuenta los siguientes elementos:

### **Verbo, objeto de estudio, fin, contexto**

**Verbo.-** La competencia se enuncia con un verbo que refleja el desempeño del estudiante (objeto-agente) la acción específica que será evaluada. En este sentido, se puede acusar a las competencias de simples objetivos observables, conductas esperadas como lo señalan los enfoques conductistas de la evaluación. Pero debido a la integración de los otros aspectos, se establece la diferencia cualitativa.

**Objeto de estudio.-** Expresa un saber, un aspecto de la asignatura o área de estudio, una destreza. Parece que no hay nada nuevo, es una destreza como la presenta la reforma, pero este conocimiento es productivo puesto que debe ser aplicable, se enuncia como un producto cultural, no es simplemente un contenido.

**Fin.-** Al poner en juego los saberes se busca una aplicación uso, proyección, integración, formación, relación o demostración que contribuya a la efectividad del conocimiento en la vida práctica individual y social, enmarcada en la afectividad humana.

**Contexto.-** se debe expresar, con quien se hace la acción, con quien se interactúa,(objeto-paciente), quien recibe el efecto, en qué situación, ambiente (contexto).*Http//www.educaecuador.com.ec Que son las competencias*

### **Tipos de Planificación Curricular**

Las planificaciones tienen distintas clasificaciones según tiempo invertido o modelo pedagógico.

## **La Planificación Según el tiempo invertido**

Una de las clasificaciones existentes para las planificaciones se relaciona con el tiempo que abarcan. Según este criterio, existen los siguientes tipos de planificación:

### **Planificación anual**

Se trata de un diseño que contempla los aprendizajes que se espera lograr durante todo un año de clases. Como es un periodo extenso de tiempo, se compone de varias unidades didácticas que, idealmente, deberían presentar cierta coherencia entre sí.

### **Planificación de una unidad didáctica**

Es más breve que la planificación anual, aunque no se rige por un número fijo de horas pedagógicas, sino que cada docente lo decide según el tiempo que cree necesario para lograr un aprendizaje determinado.

### **Planificación clase a clase**

Es más específica que la unidad didáctica y corresponde al trabajo personal del docente para preparar de forma detallada cada una de sus clases. Más que a la planificación, se asocia a la noción de diseño de la enseñanza, que se explica en otra sección de este especial.

No es recomendable que se pida a los profesores y profesoras entregar este diseño, puesto que es posible que deban modificarlo en diversas ocasiones según los resultados que vayan obteniendo en la práctica, a partir de decisiones pedagógicas que beneficien el logro de mejores aprendizajes en los estudiantes. Exigir la entrega de este tipo de planificación a los docentes, si se la asume de forma rígida y estática, puede resultar perjudicial, pues la supervisión del cumplimiento de lo diseñado clase a clase puede finalmente jugar en contra del logro de las expectativas. A pesar de lo anterior, la planificación clase a clase resulta sumamente útil para el docente, pues permite organizar la secuencia de aprendizaje dentro de una sesión, señalando las distintas etapas de trabajo desde que comienza la hora hasta que termina. De lo

contrario, el manejo del tiempo puede convertirse en un problema para la dinámica diaria en el aula.

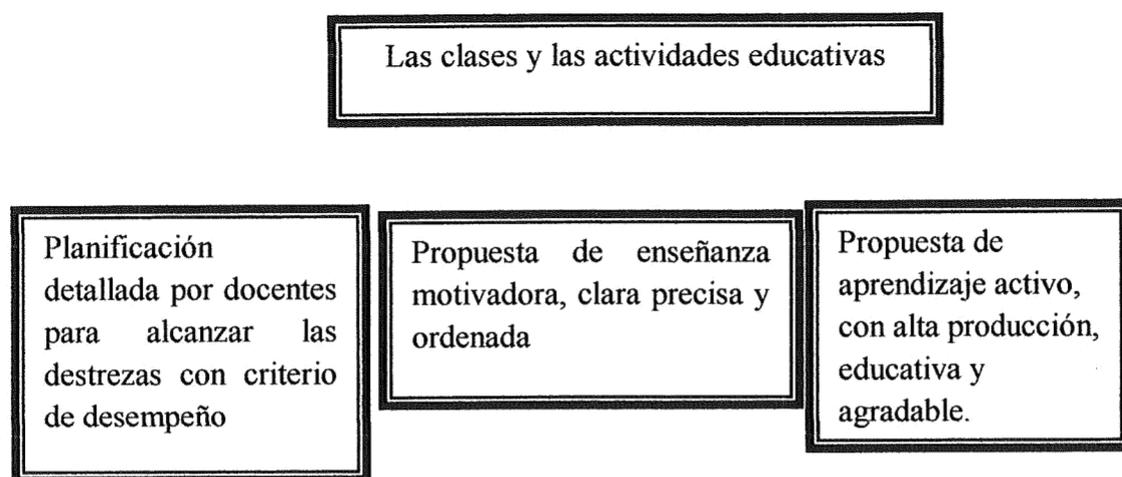
### **Según modelo pedagógico**

Otra forma de clasificar las planificaciones es considerar el modelo pedagógico en el que se inscriben, de acuerdo a los elementos que incluye cada tipo de planificación. A continuación te mostramos algunos de los tipos que existen, junto con ejemplos para cada uno

### **.Planificación de clases y actividades educativas**

La planificación de las clases y de actividades educativas resume la proyección de métodos y del sistema a realizar en función de lograr las destrezas con criterios de desempeño o planteadas.

Las clases de la forma organizativa principal del proceso educativo en ella se orienta el conocimiento de estudio, se realizan actividades de aprendizaje y se evalúan los resultados.



Santillana (2010, pg. 30-31)

### **Planificación 'en sábana'**

Esta forma de planificación corresponde a un modelo pedagógico tradicional o academicista. Su estructura contiene definición de objetivos generales y específicos, listado de contenidos a tratar, y las pruebas que se realizarán en el semestre (sin indicadores sobre los aprendizajes a evaluar). Su ventaja es que permite desglosar con mucha especificidad los conceptos que son necesarios para trabajar adecuadamente una unidad. Sus desventajas se asocian con la ausencia de una mirada didáctica respecto de los contenidos (cómo se trabajarán) y del rol del alumno o alumna dentro de esa secuencia de aprendizaje.

### **Planificación en t**

Es un tipo de planificación que se estructura en cuatro secciones: capacidades - destrezas, valores - actitudes, procedimientos - estrategias y contenidos conceptuales. Se inserta tanto en el modelo cognitivo (habilidades adquiridas) como en el constructivista, (forma de adquirir las habilidades).

Su ventaja es que permite abordar todos los aspectos importantes de una planificación, pues requiere pensar en los contenidos desde su triple dimensión (conceptual, procedimental y actitudinal) y en la forma de lograr el aprendizaje (metodología).

Sus desventajas se asocian a la ausencia de evaluación y a su carácter excesivamente amplio, lo que hace de la 'T' un buen modelo para planificación anual, aunque no del todo para las unidades didácticas.

### **Planificación v heurística**

Este tipo de planificación se asocia principalmente al modelo cognitivo y puede ser muy útil para el docente, en términos de evidenciar el sustento teórico que está tras su unidad didáctica.

En primer lugar, se debe pensar en una pregunta central que se quiera resolver con los estudiantes (ejemplo: ¿Por qué los animales se dividen en especies?, ¿por qué el arte del Renacimiento es de esta forma?, ¿qué objeto tecnológico podría crearse para solucionar el problema X?).

En un lado de la pregunta se escribe todo lo que tenga relación con el **desarrollo conceptual** que se necesita para responderla (filosofía, teorías, principios y conceptos). Al otro lado de la pregunta se coloca todo lo referente a la **metodología** que permitirá desarrollar los conceptos (afirmaciones de valor, afirmaciones de conocimiento, transformaciones que debe realizar el estudiante frente a los conceptos y hechos o actividades en que el alumno o alumna aplica lo aprendido). Su ventaja es que permite al profesor o profesora unir la teoría de su disciplina con la práctica pedagógica. Se trata, en todo caso, de un modelo bastante complejo, pues no siempre es fácil diferenciar las distintas categorías que propone.

### **Planificación en trayecto**

Este tipo de planificación se inserta en los modelos cognitivo y constructivista. Contempla cuatro casilleros principales: aprendizaje esperado, contenidos, actividad. Una de sus ventajas es que trabaja con la misma nomenclatura de los Programas de Estudio, lo que asegura un trabajo asociado a nuestro actual Marco Curricular. Además, contempla todos los elementos necesarios para una planificación: el qué (contenidos), el para qué (aprendizajes esperados, evaluación) y el cómo (actividad). Es un tipo de planificación que sirve para elaborar unidades didácticas y no planificaciones anuales, pues su brevedad requeriría reunir varios trayectos para abarcar un año completo. *Http//www.google.com Tipos de planificación curricular*

### **2.4.2 Marco Teorico de la Variable Independiente**

#### **Administración**

Es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de planeación, dirección y control, a fin de lograr los objetivos establecidos. *http//:www.google.com Concepto de Administración*

La administración es una disciplina que tiene por finalidad dar una explicación acerca del comportamiento de las organizaciones, además de referirse al proceso de conducción de las mismas. BITELL, L., RAMSEY, J. (p. 6)

Administración es planificar, dirigir y controlar las actividades de los subordinados para alcanzar o superar objetivos. LEON, R. (1976, p. 32)

### **Control de la Calidad**

El control de calidad son todos los mecanismos, acciones, herramientas que realizamos para detectar la presencia de errores. La función del control de calidad existe primordialmente como una organización de servicio, para conocer las especificaciones establecidas por la ingeniería del producto y proporcionar asistencia al departamento de fabricación, para que la producción alcance estas especificaciones. Como tal, la función consiste en la colección y análisis de grandes cantidades de datos que después se presentan a diferentes departamentos para iniciar una acción correctiva adecuada.

Todo producto que no cumpla las características mínimas para decir que es correcto, será eliminado, sin poderse corregir los posibles defectos de fabricación que podrían evitar esos costos añadidos y desperdicios de material.

Para controlar la calidad de un producto se realizan inspecciones o pruebas de muestreo para verificar que las características del mismo sean óptimas. El único inconveniente de estas pruebas es el gasto que conlleva el control de cada producto fabricado, ya que se eliminan los defectuosos, sin posibilidad de reutilizarlo. *Http://www.google.com Que es el control de la calidad*

La calidad de un producto se puede ver desde dos enfoques tradicionales que son:

1. Perceptiva: Satisfacción de las necesidades del cliente.
2. Funcional: Cumplir con las especificaciones requeridas.

La mayoría de los tratadistas manejan más esta última, ya que es más objetiva y fácil de determinar; esto permite a las empresas implantar un sistema de calidad, que no es otra cosa que una estructura organizativa de responsabilidades en los procesos. Para implantar un sistema se tiene que establecer la misión empresarial, visión y valores de la empresa, así como sus políticas de calidad de la misma. Para esto se requiere una auditoría y un estándar contra el cual auditar, como son las normas ISO 9000

o14000 entre otras, que abordan temas tales como requisitos organizacionales, ambientales, de seguridad y de organización. *ALET, J. (2001, p. 54-57)*

## **Servicio al Cliente**

Concepto: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing.

### **1.- Que servicios se Ofrecerán**

Para determinar cuáles son los servicios que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno. Debemos tratar de compararnos con nuestros competidores más cercanos, así detectaremos verdaderas oportunidades para adelantarnos y ser los mejores.

### **2.- Qué nivel de servicio se debe ofrecer**

Ya se conoce qué servicios requieren los clientes, ahora se tiene que detectar la cantidad y calidad que ellos desean, para hacerlo, se puede recurrir a varios elementos, entre ellos; compras por comparación, encuestas periódicas a consumidores, buzones de sugerencias, número 800 y sistemas de quejas y reclamos. Los dos últimos bloques son de suma utilidad, ya que maximizan la oportunidad de conocer los niveles de satisfacción y en qué se está fracasando.

### **3.-Cuál es la mejor forma de ofrecer los servicios**

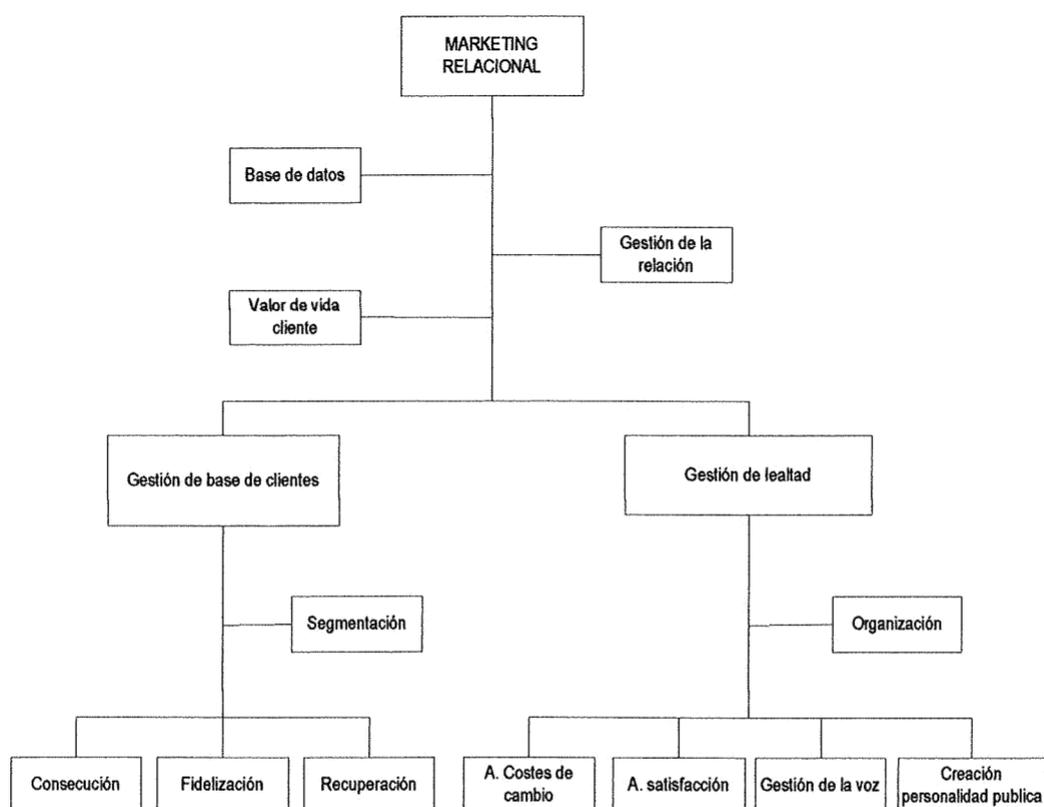
Se debe decidir sobre el precio y el suministro del servicio. Por ejemplo, cualquier fabricante de PC's tiene tres opciones de precio para el servicio de reparación y mantenimiento de sus equipos, puede ofrecer un servicio gratuito durante un año o determinado período de tiempo, podría vender aparte del equipo como un servicio adicional el mantenimiento o podría no ofrecer ningún servicio de este tipo; respecto al suministro podría tener su propio personal técnico para mantenimiento y reparaciones y ubicarlo en cada uno de sus puntos de distribución autorizados, podría

acordar con sus distribuidores para que estos prestaran el servicio o dejar que firmas externas lo suministren.

## Marketing Relacional

El marketing relacional dirige sus esfuerzos a lograr la confianza del cliente, a mantener buenas relaciones con los clientes, proveedores, distribuidores y minoristas, ofreciendo alta calidad, buen servicio y un precio razonable. GABIN, A. (2004, p. 249-252)

La relación con los clientes es aquí el concepto clave, la atención al establecimiento, mantenimiento y mejoramiento de la relación con los clientes, aporta un enfoque completamente distinto del marketing sobre la importancia de los clientes actuales frente a la consecución de nuevos cliente. Aspectos como participación de mercados o volumen de ventas dejan paso a la atención de clientes, el coste de consecución de nuevos clientes, en definitiva, su valor para la empresa, presenta el siguiente esquema del marketing relacional. ALET, J. (2001, p. 35-37).



Un conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto crecer o incrementar la satisfacción de nuestros clientes. ALET, J. (2001, p. 1179)

Lógica: cuanto más amable sea su trato más probabilidades habrá de que se establezca una relación sin perdernos. Alerta: no se relacione con quien no deba ni abra su confianza al grado de incomodar. Que cuando se trata de la atención al cliente, más no significa siempre lo mejor. No solo podría obstaculizar la objetividad y la iniciativa, si no que sobrecargaría los sistemas y planes. Se generarían complejidad que no agregan valor. Y hay la posibilidad de provocar fricciones. WIERSEMD, F. (2000, p. 28).

La atención al cliente es una herramienta esencial para fidelizar a los clientes y convertirlos en potenciales, a mejor trato mayor clientes atraemos, porque de la atención que se le dé al cliente depende que los clientes vuelvan a comprar nuestro producto y/o servicio que estamos ofreciendo.

### **Administración del Talento Humano**

La administración de personal, es una parte de las ciencias administrativas que estudia las relaciones, normas y procedimientos; aptitudes y actitudes entre las organizaciones y los trabajadores para satisfacer las aspiraciones colectivas propendiendo el desarrollo y bienestar general para de esa forma contribuir a forjar una comunidad que cubra las necesidades de sus miembros. DESSLER, G., VARELA, R., (2003, p.105-129)

La administración de personal es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello con una estructura y a través de esfuerzo humano coordinado.

Como fácilmente puede apreciarse, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá.

De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal, (recursos humanos).

La organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, éstos son elementos que, administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos.

### **Características del Personal**

- No pueden ser propiedad de la organización, a diferencia de los otros recursos. Los conocimientos, la experiencia, las habilidades, etc.; son parte del patrimoniopersonal.

- Las actividades de las personas en las organizaciones son, como se apuntó, voluntarias; pero, no por el hecho de existir un contrato de trabajo la organización va a contar con el mejor esfuerzo de sus miembros; por lo contrario, solamente contará con el si perciben que esa actitud va a ser provechosa en alguna forma.

- Las experiencias, los conocimientos, las habilidades, etc., intangibles; se manifiestan solamente a través del comportamiento de las personas en las organizaciones. Los miembros de ellas prestan un servicio a cambio de una remuneración económica y afectiva.

- El total de recursos humanos de un país o de una organización en un momento dado puede ser incrementado. Básicamente existen dos formas para tal fin: descubrimiento y mejoramiento.

Los recursos humanos son escasos; no todo mundo posee las mismas habilidades, conocimientos, etc. Por ejemplo, no cualquier persona es un buen cantante, un buen administrador o un buen matemático. [Http// www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)*Que es Administración de personal.*

**Origen de la Administración de personal:** Podemos hablar de forma separada del origen de la administración de recursos humanos, como se le conoce actualmente, sin mencionar el derecho laboral y la administración científica, así como otras disciplinas. Nos referimos al derecho laboral porque al parecer este como una consecuencia de la exigencia de la clase trabajadora, a fin de que se reglamentara el

trabajo, se pensó que bastaría aplicar los preceptos legales en forma fría para la obtención de buenos resultados, pero se encontró que las relaciones que se requerían necesitaban estudio, entendimiento y la elaboración de una buena serie de principios para la buena práctica de los mismos, ya que se hablaba de conceptos relativos a sueldos, prestaciones, contrataciones, etc., que necesitaban más de una mera improvisación.

Así mismo, los principios de Taylor y Fayol pusieron las bases de la administración, a través de la coordinación, dirección y, por tanto, del mejor empleo de los recursos humanos que intervienen en el trabajo. El mismo Taylor viendo la importancia del área, creó las oficinas de selección.

La organización funcional trajo la aparición de especialistas en las áreas de mercados, finanzas, producción y en igual forma empezaron a aparecer en Estados Unidos los departamentos de relaciones industriales, como consecuencia de la necesidad de poner en manos de expertos una función tan importante y dejar de improvisar en tal área.

En nuestro país, la llegada de libros extranjeros, en los que se hablaba de este nuevo concepto hizo surgir la inquietud por el mismo. Se percibió al igual que en otras partes, que esta función no consistía solamente en la elaboración de nóminas y pagos al Seguro Social sino que día a día se hacían más complicadas y que no bastaba con el jefe de personal que pretendía ser amigo de todos.

Se hacía necesario unir muchísimos conocimientos para poder realizar esta función en forma correcta. Es por ello que se ha incluido como parte fundamental en la carrera de licenciado en administración y contador este espacio importantísimo. FUENES, C. (2004, p. 3)

Administración de personal significa conquistar y mantener las personas en la empresa, trabajando y dando al máximo de sí, con una actitud positiva y favorable. Representa todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización. CHIAVENATO, I. (2005, p 127)

## ¿Que es Empresa?

Definición de Empresa, Según Diversos Autores:

- Ricardo Romero, autor del libro "Marketing", define la empresa como "el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela" [1].
- Julio García y Cristóbal Casanueva, autores del libro "Prácticas de la Gestión Empresarial", definen la empresa como una "entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados" [2].
- Para Simón Andrade, autor del libro "Diccionario de Economía", la empresa es "aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios" [3].
- El Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., define a la empresa como una "unidad económica de producción, transformación o prestación de servicios, cuya razón de ser es satisfacer una necesidad existente en la sociedad" [4].
- El Diccionario de la Real Academia Española, en una de sus definiciones menciona que la empresa es una "unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos" [5].

En síntesis, y teniendo en cuenta las anteriores definiciones, planteo la siguiente definición de empresa:

"La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio".

## **Análisis Estructural de la Definición de Empresa:**

Tomando en cuenta las anteriores definiciones, se puede apreciar que la definición de empresa revela los siguientes elementos que componen la estructura básica de lo que es una empresa:

1. Entidad: Es decir, que una empresa es una colectividad considerada como unidad (por ejemplo, una corporación, compañía, institución, etc., tomada como persona jurídica) [5] o un ente individual conformado por una sola persona (por lo general, el propietario).
2. Elementos humanos: Se refiere a que toda empresa está conformada por personas que trabajan y/o realizan inversiones para su desarrollo.
3. Aspiraciones: Son las pretensiones o deseos por lograr algo que tienen las personas que conforman la empresa.
4. Realizaciones: Se entiende como las satisfacciones que sienten los miembros de la empresa cuando logran cumplir aquello que aspiraban.
5. Bienes materiales: Son todas las cosas materiales que posee la empresa, como; instalaciones, oficinas, mobiliario, etc.
6. Capacidad técnica: Es el conjunto de conocimientos y habilidades que poseen los miembros de la empresa para realizar o ejecutar algo.
7. Capacidad financiera: Se refiere a las posibilidades que tiene la empresa para realizar pagos e inversiones a corto, mediano y largo plazo para su desarrollo y crecimiento, además de tener liquidez y margen de utilidad de operaciones (por citar algunas).
8. Producción, transformación y/o prestación de servicios: Se refiere a que la empresa puede realizar una o más de las siguientes actividades: 1) Fabricar, elaborar o crear cosas o servicios con valor económico, 2) transformar o cambiar, por ejemplo, una materia prima en un producto terminado y 3) prestar servicios.
9. Satisfacción de necesidades y deseos: La necesidad humana es el estado en el que se siente la privación de algunos factores básicos (alimento, vestido, abrigo, seguridad, sentido de pertenencia, estimación). En cambio, los deseos consisten en anhelar los satisfactores específicos para éstas necesidades

profundas (por ejemplo, una hamburguesa Mc Donalds para satisfacer la necesidad de alimento)

## **Tipos de Empresas**

### **La clasificación de las empresas**

Dependiendo de la constitución legal podemos decir que se clasifican en:

- A. **SOCIEDAD ANONIMA:** Es aquella que esta constituida de un capital social en un fondo común dividido en acciones y la administración esta a cargo de un directorio compuesto por miembros elegidos y renovados en las juntas generales ordinarias de accionistas.

La ley introduce dos formas especiales de sociedades anónimas:

- **SOCIEDAD ANONIMA ABIERTA:** Es aquella que hace oferta publica de sus acciones según la Ley de Mercado de Valores, que tienen 500 o más accionistas o al menos el 10% de su capital suscrito a un mínimo de 100 personas. Estas son fiscalizadas por la Superintendencia de Valores y Seguros y distribuyen dividendos en efectivo equivalentes al menos al 30% de sus utilidades netas en cada periodo, a menos que se acuerde lo contrario en la junta ordinaria de accionistas.
  - **SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:** Son aquellas que no cumplen con ninguno de los requisitos anteriores. Las sociedades anónimas cerradas tienen la libertad para definir en sus estatutos la forma que estimen conveniente la distribución de sus utilidades.
- A. **SOCIEDAD COLECTIVA:** También se conoce como sociedad limitada, ya que su principal característica radica en que en un caso de dificultad comercial los socios que la conforman deben responder no tan solo con su aporte capital, sino que también con sus bienes personales.

Dentro de este tipo de sociedades también tenemos dos tipos:

- Comerciales: su principal característica es que los socios son responsables ilimitados y solidarios de todas las obligaciones sociales legalmente contraídas.
- Civiles: Es cuando los socios son responsables ilimitados, pero a prorrata de los aportes.

Considerando el grado de responsabilidad de los socios, son muy pocas las sociedades de este tipo.

- A. EN COMANDITA: Es aquella en que existen por una parte los socios capitalistas llamados también comanditarios y por otra parte están los socios gestores que son los que se obligan a administrar el aporte hecho por los socios capitalistas a la caja social. Y sus socios capitalistas desean tener injerencia en su administración.
- B. LIMITADA : Es aquella en todos los socios administran por derecho propio por todos los socios, aunque generalmente se opta por delegar la administración a uno de los socios o a terceros. Los socios son responsables solo hasta el monto de sus aportes o la suma mayor que se indique en los estatutos sociales, esto es que en caso que esta presente problemas económicos los socios no corren el riesgo de perder todos sus bienes, sino que responderán solo con el monto que hayan aportado al capital de la empresa.

Dependiendo del aspecto que se le considere podemos clasificar una diversidad de empresas, las cuales nombraremos a continuación:

- A. Dependiendo del origen del capital: Podemos clasificar las empresas según el aporte de su capital y a quienes dirijan sus actividades, se clasifican en:
  - Entidades Fiscales: Dice de aquellas instituciones que componen el Estado y que en general son creadas por ley y reguladas por la Contraloría General de la República, exceptuando al Poder Judicial al cual lo fiscaliza la corte Suprema y comprenden los siguientes grupos:
  - Ministerios y Servicios de Gobierno (Poder Ejecutivo)

Comprende todos los Ministerios, Organismos y Servicios del Estado

Ej. Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Onemi, Inspección del Trabajo. , Etc.

- Poder Judicial

Comprende todos los organismos de Justicia del Estado.

Ej. Tribunales de Justicia, Corte Suprema de Justicia, Corte de Apelaciones, Juzgados del Crimen, Juzgados Civiles, Juzgados de Menores y del Trabajo.

- Poder Legislativo

Comprende a todos los organismos del Estado que crean, aprueban y modifican leyes, junto al Presidente de la República y fiscalizan los actos del Gobierno.

Ej. Cámara de diputados y el Senado.

- Municipalidades

Se entiende que son todas las Municipalidades del país.

Ej. Municipalidad de Santiago

- Hospitales Públicos

Comprende a todos los hospitales del país dependientes del Ministerio de Salud.

Ej. Hospital San Juan de Dios

- Instituciones de Educación Superior del Estado

Dice que son aquellas Universidades creadas por ley en las cuales tiene participación el Estado. Ej. Universidad de Chile

- Liceos y Colegios Fiscales

Comprende todos los Colegios, Liceos y Jardines infantiles Públicos.

Ej. Colegio Rebeca Matte Bello.

- Empresas del Estado

Comprende todas las empresas donde el capital es del Estado.

Ej. Codelco, Enap, Etc.

- Privadas : Dice de aquellas empresas donde el capital es de privados, estas pueden ser nacionales o transnacionales y su fin es el lucro y se dividen dependiendo del giro o actividad que realizan, las cuales se dividen en:

## **INDUSTRIALES**

Son aquellas en las cuales la actividad esencial es la producción de productos o bienes, mediante la extracción de materias primas.

## **PRIMARIAS**

Dice de todas aquellas que explotan los recursos naturales renovables como no renovables, en este tipo tenemos:

- A. Las extractivas: Tienen como único fin explotar los diversos recursos naturales, como las mineras, pesqueras, madereras, petroleras, Etc.
- B. Mineras: Se definen como ligada a la extracción, producción y comercialización de los recursos minerales no renovables con el fin de obtener beneficios económicos. Este sector tiene fuertemente orientadas sus ventas al extranjero, siendo Chile el mayor productor y exportador de Cobre, Nitrato y Litio, además de ser el mayor productor mundial de Yodo.

Pesqueras: Se definen como ligada a la extracción y explotación de las riquezas del mar y comprenden todas las actividades destinadas a capturar, cazar, segar, poseer, recolectar, conservar y utilizar todas las especies hidrobiológicas que tienen el mar como fuente de vida.

Nota: Hay que tener presente que no se considera como actividad extractiva la Acuicultura.

- C. Las Agropecuarias: Este sector está constituido por dos actividades la Agrícola y la Ganadera o Pecuaria, las cuales están constituidas por una actividad primaria productora la cual puede llevarse a cabo en la tierra o no y una actividad secundaria de elaboración o transformación que puede llevarse a cabo en cualquier otro lugar, en este sector tiene espacio la producción de hortalizas, cereales, frutas, viñas y ganadería. La ganadería se refiere netamente a la actividad de criar animales para su posterior venta o faenación para su venta.
- D. Las Silvícolas: Estas tienen como fin explotar y cosechar los bosques nativos como plantaciones, regenerar y proteger los bosques, tanto como para recolectar sus productos como también realizar actividades de forestación, plantación, replante, conservación de bosques y zonas forestadas.

- **SECUNDARIAS**

- A. Las Manufactureras: Dice de todas aquellas que tienen como fin elaborar o convertir materias primas, productos semi-elaborados y productos terminados, con la finalidad de trazarlos en el mercado nacional o internacional y dentro de estas tenemos: Empresas que producen bienes de producción, estas tienen como fin satisfacer la demanda de empresas de consumo final, y Empresas que producen bienes de consumo final, las que se alimentan de las empresas que producen bienes de producción.
- B) De Construcción: Son todas aquellas que realizan obras públicas y privadas, como la construcción de calles, carreteras, casas, edificios, Etc.

## **COMERCIALES**

Dice de todas aquellas que se dedican o realizan el acto propio de comercio, y su función principal es la compra-venta de productos terminados en la cual interfiere dos intermediarios que son el productor y el consumidor, dentro de las que podemos señalar:

- La compra y permuta de cosas muebles, hechas con ánimo de venderlas, permutarlas o arrendarlas.

- La compra de un establecimiento comercial.
- Las empresas de fábricas, distribuidoras, almacenes tiendas, bazares.
- Las empresas de transporte por tierra, mar, ríos o vías navegables.
- Las empresas de depósitos de mercadería, provisiones o suministros, las agencias de negocios.
- Las empresas de espectáculos públicos.
- Etc.

También dentro de este sector podemos determinar tipos de empresas según la cantidad en el monto de las ventas, por ello tenemos que hay:

**Empresas Mayoristas:** Que son aquellas que venden a empresas minoristas y también a otras mayoristas a gran escala.

**Empresas Minoristas:** Son aquellas que venden sus productos al consumidor al detalle. [www.google.monografias.com](http://www.google.monografias.com)

### **Administración de Empresas de Servicios**

La Administración de empresas de servicio engloba todas aquellas actividades económicas que no producen bienes materiales de forma directa, sino servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de la población.

Ejemplos:

- Empresas de servicio turístico
- Empresas de asesoramiento
- Empresas de transporte
- Empresas de telecomunicaciones

### **¿Por Que estudiar Administración de Empresas de Servicio?**

El contexto de los negocios globales ha registrado cambios sustanciales en los pasados 30 años, los nacientes sectores del servicio (lucrativos y no lucrativos) ahora dominan economías que fueron conocidas por potencias en las manufacturas industriales. En concreto, la demanda de conocimientos de administración:

- El enorme crecimiento del empleo en el sector de los servicios.
- Las aportaciones, cada vez más numerosas, del sector de los servicios a la economía mundial.
- Un cambio revolucionario en la filosofía administrativa del modo en que las empresas de servicios deberían organizar sus compañías. Douglas K. (p 14)

## **DE SERVICIO**

Son todas aquellas que realizan una actividad comercial, productiva y prestadora de servicios con fines de lucro.

Así tenemos empresas que prestan servicios a la comunidad con el fin de recuperar dineros, como Agua, Luz, Gas.

## **DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Son todas aquellas que realizan una actividad comercial, prestadora de servicios de intermediación relacionados al ámbito de generación de valor a través del dinero.

Así tenemos:

- Bancos e Instituciones Financieras: Bancos Nacionales, Internacionales.
- Oferta y Contratación de Seguros: Compañías de seguros generales, de vida, Etc.
- Administradoras de Fondos: Generales, de Pensiones Mutuos, para la Vivienda, de Inversión.
- Mercado de Valores: Bolsa de Comercio, de Valores, Corredores.
- Otros Servicios Financieros: Factoring, Leasing, Casas de Cambio.

Dentro estas también tenemos las empresas de servicios de apoyo como: Administradoras de tarjetas de crédito, clasificadoras de riesgo, empresas de cobranza, asesorías y consultoras financieras.

## **CAPITULO III**

### **3. METODOLOGÍA**

#### **1. Enfoque**

La presente investigación al ser desarrollada en la Unidad Educativa Municipal “José Martí” y por encontrarse dentro del paradigma crítico propositivo, es de carácter cualitativo porque está orientada hacia la identificación de las causas y explicaciones del problema, objeto de estudio, también es cuantitativo porque su perspectiva es desde adentro, cuyos resultados son interpretativos y comprensivos para la propuesta de cambio.

#### **3.2 Modalidad de la Investigación**

La investigación es bibliográfica, puesto que se ha utilizado información documentada en textos, los que ha permitido conocer los nuevos aportes de la ciencia para la solución de problemas en las instituciones actuales.

La investigación es experimental puesto que se manipulan variables dependientes e independientes con el máximo control que precisa la relación causa y efecto, ya que el investigador provoca una situación para introducir determinadas variables de estudio manipuladas por él, y de esa manera controlar el aumento o disminución de esa variable, y su efecto en las conductas observadas.

Además se emplea la investigación de campo porque la Unidad Educativa ha permitido que nos involucremos en el problema, teniendo así un contacto directo con la realidad para recolectar y registrar sistemáticamente la información necesaria referente al problema en estudio.

#### **3.3 Tipos de Investigación**

La presente investigación es descriptiva por que nos ayudará a identificar las formas de conducta y actitudes de cada una de las personas que se encuentran inmersas en el problema objeto de estudio, con esta investigación detallaremos las características más importantes de nuestro estudio en lo que respecta a su origen y desarrollo,

también es exploratoria por que nos ayudara en el planteamiento del problema, precisará lo que se deseamos estudiar cuando el problema sea poco conocido por la investigadora.

## **CAPITULO IV**

### **4. Estructura del Modulo Formativo**

#### **4.1 Titulo del Proyecto de Modulo Formativo**

El tema que se ha seleccionado para el desarrollo del modulo formativo basado en competencias es de la materia de Administración de Empresas de Servicios

#### **4.2 Marco Referencial de la Carrera**

La educación transmite conocimientos; técnicas, actividades asociadas y patrimonio cultural de una sociedad. Pero justamente con ello, transmite también los valores y las ideologías dominantes, a menudo esta transmisión se hace de forma implícita más que explícita.

En el caso de la Educación para el Trabajo resulta obvia la necesidad de orientar vocacional y profesionalmente a los alumnos y dar a conocer potenciales de ejercicio profesional, antes de plantearse un solo aprendizaje técnico / operativo. Los derechos sociales que hablan del libre desarrollo de la personalidad y de la libre elección de profesión u oficio, exigen del sistema no solamente resultados, en términos de mano de obra cualificad, sino resultados perceptibles en el ejercicio activo de los derechos y libertades de los ciudadanos y la distribución equitativa de las oportunidades educativas y laborales. La fuente productiva en los procesos de educación para el trabajo, se encuentra asociada al ¿para qué enseñar? Y cobra una importancia vital, pues está en el centro de su finalidad proporcionar a los alumnos la formación necesaria para:

- Adquirir la competencia profesional característica de cada proceso formativo.
- Comprender el sector y características del sector productivo correspondiente, así como los mecanismos de inserción y desarrollo profesional.
- Adquirir una identidad y madurez profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones al cambio de cualificaciones.

##### **4.2.1 Demandas Socio Productivas del Contexto**

La demanda socio productiva del contexto de la Unidad Educativa Municipal José Martí, es comercializar todos los atractivo turísticos del Cantón Santa Clara mediante

una oficina de información turística, debido a que el Cantón cuenta con un sin número de atractivos turísticos los cuales son poco conocidos por los turistas nacionales y extranjeros.

#### **4.2.2 Campo Ocupacional de la Carrera**

Los contenidos del currículo son aquellos indispensable para alcanzar las capacidades terminales y tienen por lo general un carácter interdisciplinar derivado de la naturaleza de la competencia profesional asociada al título.

Visión para el campo ocupacional de la carrera según los directivos de la Unidad: Como es una carrera técnica se pretende que ellos sean guía turística, trabajen en agencia de turismo y están totalmente capacitados para que puedan emprender su propia micro empresa de Servicios Turísticos.

#### **4.2.3 Fundamentación Filosófica**

Este trabajo investigativo se fundamenta en el paradigma crítico propositivo debido a que contribuirá con el cambio, sobretodo se espera mejorar la planificación curricular de la Unidad Educativa Municipal "José Martí" a través del compromiso, de buscar una transformación dentro de la institución y se basa en las siguientes fundamentaciones:

Fundamentación ontológica por que interpreta la realidad, contribuye al cambio y mejora la calidad de vida del docente, en especial a la institución en la cual estamos realizando la investigación.

Fundamentación epistemológica porque encontraremos en conocimiento de la realidad que se da por la relación entre el sujeto y el objeto de estudio.

#### **4.3 Perfil del Egreso de los Estudiantes por Competencias**

El alumno al culminar la educación secundaria, reunirá los siguientes rasgos fundamentales:

- Desarrollarse como un joven libre y participativo
- Comprometido con los valores morales y cívicos y forjador de una sociedad democrática y humanitaria.

- Expresarse libremente e imaginativamente
- Tener un pensamiento crítico y creativo, capaz de analizar los elementos componentes de la realidad.
- Asumir una actitud de liderazgo
- Tener alto sentido de pertenencia y autoestima
- Relacionarse fraterna y solidariamente con sus semejantes
- Asumir una actitud favorable al cambio social
- Ser democrático en su intervención activa y directa como un miembro de un grupo.
- Demostrar una actitud de servicios a todas las personas
- Defensor de los derechos humanos
- Tener un ideal de vida

#### 4.4 Modulo para la formulación de una Competencia Seleccionada

##### 4.4.1 Datos Básicos del Modulo

		<b>PRERREQUISITO:</b>  - Aprobar el pensum de 2 <sup>do</sup> Año de Bachillerato.
<b>TIPO DE COMPETENCIA: ESPECIFICA</b>		
<b>CREDITOS:</b>  70 HORAS	<b>CICLO:</b>  3 <sup>er</sup> Año de Bachillerato	

### DATOS DE LA TUTORIA DEL MODULO

<b>NOMBRE DOCENTE 1:</b>	<b>Fernanda Sanguil</b>
<b>AREA DE ESPECIALIDAD:</b>	<b>Administracion de Empresas de Servicios</b>
<b>TELEFONO DE CONTACTO:</b>	<b>092708401</b>
<b>CORREO ELECTRONICO</b>	<b>Ferchislife23@hotmail.es</b>

#### 4.4.2 Ruta Formativa

**NODO PROBLEMATIZADOR:**

El desarrollo turístico de Santa Clara es insipiente porque no existe una propuesta técnica y organizada dirigida a la juventud

**COMPETENCIA GLOBAL:**

Comercializar destinos turísticos participando en la creación de productos turísticos de base territorial, guianza de grupos y gestión de servicios de información turística para el desarrollo de la actividad turística local y regional con seguridad, calidad y conservación del entorno.

**COMPETENCIA ESPECÍFICA:** Aplicar creativamente los conocimientos administrativos para emprender una empresa basándose en las leyes vigentes.

**ELEMENTOS DE COMPETENCIA:**

- Aplicar los conocimientos de administración para diferenciar los tipos de empresas con sus funciones.
- Desarrollar la creatividad para elaborar un proyecto de micro empresas con su propio slogan y logo tipo.
- Constituir una micro empresa para ofertar medios de trabajo basados en las leyes vigentes.

**4.4.3 Metodología (Estrategia Didáctica ABP)**

Elemento de competencia (Actividades específicas)	Contenidos Cognitivos	Contenidos Procedimentales	Contenidos Afectivo – emocionales	Estrategias Didácticas
<b>Elemento 1:</b>  Aplicar los conocimientos de administración para diferenciar los tipos de empresas con sus funciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conceptos básicos de Administración.</li> <li>✓ La empresa generalidades.</li> <li>✓ El empresario.</li> <li>✓ Clasificación de las empresas</li> <li>✓ Problemas de la empresa.</li> <li>✓ Ética de los negocios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de conceptos básicos.</li> <li>- Análisis conceptual de las empresas.</li> <li>- Análisis de casos de empresas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demostrar una actitud crítica y argumentativa a problemas de aula</li> <li>- Interés por trabajo en equipo.</li> <li>- Actitud responsable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mapas conceptuales</li> <li>- Conversación heurística</li> <li>- Determinar el problema</li> <li>- Dialogar en base a preguntas</li> <li>- Debatir</li> <li>- Discutir</li> <li>- intercambiar criterios</li> <li>- Búsqueda de la solución.</li> <li>- Socializar la solución</li> </ul>
<b>Elemento 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación</li> <li>- La creatividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de conceptos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra una</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Lluvia de ideas.</li> </ul>

Desarrollar la creatividad para elaborar un proyecto de micro empresas con su propio slogan y logo tipo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de proyectos</li> <li>- Elaboración de un plan de negocios.</li> <li>- Logotipos</li> </ul>	básicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actitud positiva ante la elaboración de proyectos</li> <li>- Demuestra creatividad en el aula.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Videos de empresas en crecimiento.</li> <li>- Casos prácticos de empresas.</li> <li>- Investigación de otros proyectos similares.</li> </ul>
<b>Elemento 3</b>  Constituir una micro empresa para ofertar medios de trabajo basados en las leyes vigentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución de las empresas.</li> <li>- Actividades de una empresa.</li> <li>- Trámites legales.</li> <li>- Clasificación de puestos de trabajo.</li> <li>- Valoración de puestos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actitud crítico-propositiva frente al trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Método de trabajo por proyectos</li> <li>- Investigación de los trámites legales.</li> <li>- Conformación de equipos de trabajo.</li> </ul>

#### 4.4.4 Planeación de Evaluación (Evaluación por Competencias)

<p><b>ESCALA DE VALORACION</b></p> <p><b>(Nivel ponderado de aspiración)</b></p> <p><b>9.0 a 10.0 Acreditado- muy satisfactorio (Teórico práctico – innovador, creativo)</b></p> <p><b>8.0 a 8.9 Acreditado – Satisfactorio ( Teórico práctico – avanzado)</b></p>
--

<b>7.0 a 7.9 Acreditable – Aceptable ( Teórico práctico – aceptable)</b>	
<b>4.0 a 6.9 No acreditable (Teórico Superior – análisis crítico)</b>	
<b>1.0 a 3.9 No Acreditable (Teórico básico – comprensión)</b>	
<p><b>COMPETENCIA ESPECIFICA:</b></p> <p>Aplicar creativamente los conocimientos administrativos para emprender una empresa básica en las leyes vigentes.</p>	
<b>NIVELES DE DESARROLLO</b>	<b>INDICADORES DE LOGROS</b>
<b>1. Teórico Básico (comprensión)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Conoce los conceptos de administración.</li> <li>b. Desarrolla la motivación.</li> <li>c. Sabrá qué tipo de empresa quiere constituir</li> </ul>
<b>2. Teórico superior (análisis crítico)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sabe lo que es la empresa.</li> <li>b. Desarrolla la creatividad.</li> <li>c. Conoce la función que desarrollara la empresa según su función.</li> </ul>
<b>3. Teórico práctico aceptable (mínimo requerido para aprobación)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Define las funciones de la empresa.</li> <li>e. Elabora un proyecto de micro empresa.</li> <li>f. Conoce los trámites legales para constituir la empresa.</li> </ul>
<b>4. Teórico práctico avanzado (acreditable)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Conoce la clasificación de empresas.</li> <li>b. Elabora un plan de negocios.</li> <li>c. Clasifica los puestos de trabajo.</li> <li>d. Valora los puestos de trabajo.</li> </ul>
<b>5. Teórico práctico innovador creativo (acreditable)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Define la ética de los negocios+ estructura básicamente una empresa.</li> <li>b. Valora los puestos de trajo.</li> </ul>

#### 4.4.5 Guías Instruccionales

##### Guía Instruccional I

**Elemento de competencia 1:**

- Aplicar los conocimientos de administración para diferenciar los tipos de empresas con sus funciones.

**Productos:**

- Investigar en internet las 100 empresas más grandes del país.

**Instrucciones:**

- Ir a la página de internet gestiopolis
- Copiar el catalogo de las 100 grandes empresas
- Elegir las 10 empresas que más le atraigan

**Recursos necesarios:**

Computadora, Internet, folleto.

#### 4.4.6 Material de Apoyo

## Guía Instruccional 2

### Elemento de competencia 1:

- Aplicar los conocimientos de administración para diferenciar los tipos de empresas con sus funciones.

### Productos:

- Investigar en internet las 100 empresas más grandes del país.

### Instrucciones:

- Ir a la página de internet gestiopolis
- Copiar el catalogo de las 100 grandes empresas
- Elegir las 10 empresas que más le atraigan
- 

### Recursos necesarios:

Computadora, Internet, folleto.

### Guía Instruccional 3

**Elemento de competencia 1:**

- Aplicar los conocimientos de administración para diferenciar los tipos de empresas con sus funciones.

**Productos:**

- Investigar en internet las 100 empresas más grandes del país.

**Instrucciones:**

- Ir a la página de internet gestiopolis
- Copiar el catalogo de las 100 grandes empresas
- Elegir las 10 empresas que más le atraigan
- 

**Recursos necesarios:**

Computadora, Internet, folleto.

## Guía Instruccional 4

### Elemento de competencia 2:

- Desarrollar la creatividad para elaborar un proyecto de micro empresas con su propio slogan y logo tipo.

### Productos:

- Investigar el desarrollo de la creatividad.

### Instrucciones:

- Ir a la biblioteca
- Buscar el libro Desarrollo del Emprendimiento
- Consultar los hemisferio del cerebro
- Ubicar en que hemisferio se desarrolló la creatividad
- Buscar la definición de creatividad
- Presentar en diapositivas lo comprendido de la consulta

### Recursos necesarios:

Libro de Desarrollo del emprendimiento de Carlo Echavieniatio, computador, folletos

## Guía Instruccional 5

### Elemento de competencia 2:

- Desarrollar la creatividad para elaborar un proyecto de micro empresas con su propio slogan y logo tipo.

### Productos:

- Investigar en libro sobre los tipos de marketing.

### Instrucciones:

- De la clase dada elegir tres temas para los proyectos de emprendimiento
- Hacer grupos de 3 personas
- Realizar de cada uno los arboles de problemas
- Definir claramente las causas y efectos de cada tema
- Presentar el traba en hojas de papel bon A4
- Impreso a blanco y negro con caratula
- Preparar en diapositiva
- Exponer en clase los temas

### Recursos necesarios:

Papel, computadora, impresora.

## Guía Instruccional 6

### **Elemento de competencia 2:**

- Desarrollar la creatividad para elaborar un proyecto de micro empresas con su propio slogan y logo tipo.

### **Productos:**

- Investigar en libro sobre los tipos de marketing.

### **Instrucciones:**

- Buscar en el libro generalidades del marketing
- Leer todo las generalidades
- Buscar el libro de marketing relacional
- Basado en el libro busque un slogan para su proyecto de emprendimiento
- Presentarlo en hojas de papel boom A4
- A mano escrita

### **Recursos:**

Libros, folletos, papel, colores, esferos.

## Guía Instruccional 7

### Elemento de competencia 3:

- Constituir una micro empresa para ofertar medios de trabajo basados en las leyes vigentes.

### Producto:

- Investigar los tipos de cámaras que existen en el Ecuador.

### Instrucciones:

- Ir a la página de internet [www.mipro.gov.ec](http://www.mipro.gov.ec)
- Consultar cuantas cámaras existen actualmente en el Ecuador
- Elegir la cámara a la cual debe afiliarse la micro empresa que está creando.
- Consultar los requisitos necesarios para afiliarse a la respectiva cámara
- Imprimir los requisitos

### Recursos:

Internet, computador, papel impresora

## Guía Instruccional 8

### **Elemento de competencia 3:**

- Constituir una micro empresa para ofertar medios de trabajo basados en las leyes vigentes.

### **Producto:**

- Elaborar el trabajo de valoración de puestos de trabajo del municipio.

### **Instrucciones:**

- De la siguiente lista de puesto valore cada uno
- Guíese en la tabla de valorización del SENRES
- Calcule los puntos obtenidos
- Identifique al puesto que pertenece
- Presentar en hojas de perforadas a cuadros

### **Recursos:**

Ley 00045 del SENRES, calculadora, papel, esferos

## Guía Instruccional 9

### **Elemento de competencia 3:**

- Constituir una micro empresa para ofertar medios de trabajo basados en las leyes vigentes

### **Producto:**

- Calcular las remuneraciones de los puestos de trabajo de la empresa XX.

### **Instrucciones:**

- De los diez puestos de trabajo de la empresa “COMYPRODU”
- Basándose en el libro de Carlo Echiavenatto
- Calcule las remuneraciones respectivas de cada puesto
- Utilice la tabla dictada en la clase anterior.
- Presentar en hojas cuadriculadas

### **Recursos:**

Libro. Folletos, calculadora, hojas, esferos.

## 4.6 MATERIAL DE APOYO A LA FORMACION

### 1. BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA

ALET, J. (2004). Marketing Relacional, Como obtener clientes leales y rentables. México. Editorial Gestión. 2<sup>da</sup> Edición.

FUENTES, C. (2004). Administración de Personal, Fundamentos de Administración de personal.

GUINN, T. (2003). Publicidad y Promoción, integral de marca. Editorial Luminosa. 4<sup>da</sup> Edición.

KUSTER, Inés, (2006). Venta Personal y Dirección de Ventas. Idealización del cliente.

McGHEE, W. (2005). Capacitación, entrenamiento y Formación profesional. Editorial Luminosa. 2<sup>da</sup> Edición.

RUE, L. (2000). Administración Teórica y Aplicaciones. México. Traducido al español: Gilda Rubio de Baellie. México.

### 2. Materiales complementarios