

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA.**

**ESCUELA DE EDUCACIÓN TÉCNICA.**

**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN EDUCACIÓN TÉCNICA.**



Propuesta de diseño curricular virtual para el Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer del Departamento de Banca para el Desarrollo, Banco Nacional de Costa Rica.

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL TÍTULO  
DE LICENCIATURA EN EDUCACIÓN TÉCNICA**

Angeliet Arroyo Chacón  
Gabriela Mata Chacón  
Hazel Mendoza Zúñiga  
Yaribel Cruz Salgado  
Gil Obando Rodríguez  
Steiger Pizarro Mendoza

San José, Costa Rica. 2020.

## HOJA DE APROBACIÓN

**Estudiantes:** Angeliet Arroyo Chacón, Gabriela Mata Chacón, Hazel Mendoza Zúñiga, Yaribel Cruz Salgado, Gil Obando Rodríguez y Steiger Pizarro Mendoza.

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la Escuela de Educación Técnica, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Educación Técnica.

Ing. Hugo Navarro Serrano, M.Sc.  
Presidente de la Comisión  
Escuela de Educación Técnica



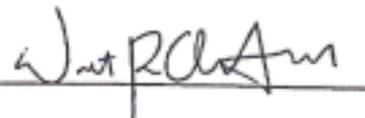
---

M.Sc. Jeison Alfaro Aguirre  
Tutor Proyecto



---

Mag. Wálter Roldán Quirós  
Lector



---

PhD. Juan Pablo Vega Carvajal  
Lector



---

San José, jueves 14 de enero del 2021.

Señores:  
Instituto Tecnológico de Costa Rica,  
Escuela de Educación Técnica,  
Programa de Licenciatura en Educación Técnica

Estimados señores:

Leí y corregí el Trabajo Final de Graduación para Optar por el título de Licenciatura en Educación Técnica titulado: *"Propuesta de diseño curricular virtual para el Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer del Departamento de Banca para el Desarrollo, Banco Nacional de Costa Rica"*; elaborado por los estudiantes: María Angeliet Arroyo Chacón, cédula de identidad número: 1-1178-0798; Gabriela Mata Chacón, cédula de identidad número: 1-1166-0094; Hazel Mendoza Zúñiga, cédula de identidad número: 1-1033-0401; Carmen Yaribel Cruz Salgado, cédula de identidad número: 8-0132-0594; Gil Obando Rodríguez, cédula de identidad número: 6-0177-0161; y Steiger Pizarro Mendoza, cédula de identidad número: 5-0254-0611.

Corregí dicho proyecto en aspectos tales como: construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan al escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico, y, desde ese punto de vista, considero que está listo para ser presentado, por cuanto cumple con todos los requisitos establecidos por este Instituto.

Cordialmente,



Lic. Laura Isabel Delgado Quesada.  
Cédula número: 1-0717-0588.  
Código N°10934.



Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes.

## Licencia Creative Commons



## RESUMEN

En el presente documento se muestra el resultado del trabajo de investigación que se desarrolló en el Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer que el Banco Nacional de Costa Rica ofrece en la modalidad virtual a las Pequeñas y Medianas Empresas del país (Pymes). Este se divide en cuatro bloques: el primero, habla acerca del referente teórico que constituye los fundamentos sobre los cuales se basa la investigación; el segundo bloque trata sobre el referente metodológico, el cual explica su enfoque y su tipo; el tercero de los bloques de análisis contiene los resultados y su interpretación; por último, el bloque de propuesta, el cual plantea las conclusiones y las recomendaciones.

Por otra parte, cabe señalar que el enfoque de la investigación es mixto, de tipo exploratorio y con rasgos descriptivos, la recolección de los datos se realizó mediante la aplicación de una entrevista a los colaboradores responsables del Departamento de Banca para el Desarrollo del Banco Nacional, un cuestionario a los consultores que imparten las charlas y a los beneficiarios del programa educativo virtual. Tanto la sistematización de la información como el procesamiento se realizaron de manera virtual, por medio del empleo de la herramienta denominada “Google Forms”.

Dentro de los hallazgos de la investigación, se pudo determinar el estado actual del programa respecto a una estructura curricular aplicable a su organización que permita aumentar la experiencia educativa de los beneficiarios; se exploraron aspectos claves, tal como el dominio de conceptos pedagógicos de las personas docentes quienes imparten sus cursos en la plataforma BN Pyme Nauta.

La fase de análisis de los datos permitió, además, identificar los elementos curriculares que constituyen el programa educativo virtual, los cuales evidenciaron las oportunidades encontradas en aspectos relacionados con su estructura curricular, tales como: el aprovechamiento de los recursos didácticos y la forma en que los facilitadores realizan la mediación pedagógica lo cual permitió realizar la propuesta aplicable al contexto estudiado. El alcance de la investigación, debido a la coyuntura presentada por la emergencia sanitaria

país, llegó hasta la fase de propuesta; por tanto, queda a criterio del banco la implementación de esta posteriormente.

**Palabras clave:** Pyme, programa empresarial, capacitación, currículo, planificación, modelo pedagógico, andragogía, educación no formal, entornos virtuales, plataforma, responsabilidad social.

## **Dedicatoria**

A Dios y a la Virgen por tantas bondades, a mi esposo Luis por ser mi sostén en este viaje al que llamamos vida y a mis hijos Mateo, Maryam y Marco el real motivo por el que comencé este proceso, ya que mi esfuerzo y futuro es para ellos.

**Angeliet Arroyo-**

A Dios, a mi esposo Edwin León y mi familia que aún a la distancia pude sentir su apoyo incondicional.

**Yaribel Cruz-**

Quiero dedicar el trabajo de esta tesis a Dios, mi esposo y mis hijos que sin su apoyo no hubiera podido con tanto. Mi profundo agradecimiento y gratitud a quienes siempre han creído en mí y mis ideas de continuo crecimiento: Dios, mi esposo y mi familia. Con ellos y mi esfuerzo cada paso en el escalón de la vida ha sido posible.

**Hazel Mendoza-**

A Dios, el Todopoderoso, quien me dio las fuerzas para llegar a la meta y a Merce, ayuda idónea, sin la cual no lo habría logrado.

**Gil Obando Rodríguez-**

Con amor, para mi esposa, por su paciencia en estas largas noches de trabajo interminable. Ella me inspiró a incursionar en este maravilloso mundo.

**Steiger Pizarro-**

Dedicatoria Al Padre Celestial, a mi esposo, a mi hija y a mi madre, por estar presentes en mi vida.

**Gabriela Mata-**

## **Agradecimientos**

A Dios que me dio la vida, la energía y la oportunidad de emprender este viaje, a mi esposo Luis, y a mis hijos Mateo, Maryam por su sacrificio, amor y apoyo incondicional y a Marco por acompañarme cada madrugada y en todo este bello proceso. A mis segundos padres Genia y Mel, que me han ayudado en cada etapa, a mi hermana Jennifer y su esposo Julio por tanto apoyo y ayuda, a Jessica y Tati porque sé que siempre puedo contar con ellas, y a mi equipo de investigación, ¡el mejor del mundo! A todos ellos gracias, porque con su apoyo pude cumplir este sueño.

**Angeliet Arroyo-**

A Dios Todopoderoso, por sus dones y bendiciones en este largo camino. Un especial agradecimiento al profesor Jeison, por el apoyo constante, guía y ayuda durante el proceso de investigación. Asimismo, a don Walter y a don Juan Pablo, por sus valiosas y oportunas observaciones que permitieron llegar a este producto final, sin su apoyo desinteresado todo esto no habría sido posible.

**Steiger Pizarro-**

Dios por ser tan bueno conmigo y por su infinita misericordia, al equipo de trabajo por todo su esfuerzo y dedicación en este trabajo de investigación. Agradezco a la Uned y al Banco Nacional por abrirme las puertas para emprender en el área de la enseñanza y confiar en mi trabajo.

**Gabriela Mata-**

Primeramente quiero agradecer a Dios por darme sabiduría e inteligencia para culminar mis estudios con éxito y un agradecimiento muy especial a mi esposo Edwin León por ser mi apoyo en lo espiritual, familiar y académico y al equipo de investigación por los valiosos aportes en cada párrafo de esta tesis.

**Yaribel Cruz-**

## **Epígrafe**

“La educación es el arma más poderosa que puedes usar para cambiar el mundo.”  
Nelson Rolihlahla Mandela.

## Tabla de contenidos

Capítulo I	13
1. Introducción	14
1.1. Tema	14
1.2. El problema y su importancia	14
1.3. Antecedentes	15
1.4. Justificación	17
1.5. Objetivos	17
1.5.1. Objetivo General	17
1.5.2. Objetivos Específicos	18
Capítulo II	19
2. Marco teórico	20
2.1.1 Pymes y programas empresariales	20
2.1.2. Programas empresariales y experiencias en el país	23
2.1. Programas de capacitación	28
2.2. El currículo: definiciones y aproximaciones conceptuales	29
2.3. Elementos y fuentes del currículo	30
2.3.1. Elementos del currículo	30
2.3.2. Fuentes del currículo	33
2.4.3. Fundamentos del currículo	34
2.4.4. Tipos de currículo, enfoques y modelos curriculares	35
2.4.5. Enfoques curriculares	37
2.4.6. Selección de enfoques curriculares	38
2.4.7. Modelos de planificación curricular	39
2.4.8. El modelo curricular costarricense	40
2.5. Elementos que participan en el proceso de enseñanza-aprendizaje	43
2.6. Diagnóstico y diseño curricular	47
2.7. Modelo pedagógico del programa de desarrollo empresarial	48
2.7.1. Tipos de mediación pedagógica dentro del diseño curricular	48

2.7.2. Andragogía	49
2.7.3. Educación no formal	50
2.8. Entornos virtuales de aprendizaje y rol del docente	51
2.9. Responsabilidad social empresarial	53
2.9.1. Concepto	53
2.9.2. Importancia de la responsabilidad social empresarial	56
Capítulo III	58
3. Marco Metodológico	59
3.1. Tipo y alcance de investigación	59
3.2. Sujetos o fuentes de información	60
3.3. Contexto en el que se inscribe el proyecto	62
3.4. Fases del proyecto	62
3.4.1. Identificar	62
3.4.2. Describir	63
3.4.3. Determinar	64
3.5. Sistematización	64
3.6. Variables: definición e instrumentalización	65
3.7. Análisis de la información y procedimientos realizados	69
Capítulo IV	71
4. Análisis y discusión de resultados	72
4.1 Entrevista	72
4.2. Cuestionarios	80
4.2.5. Consideración de la evaluación en la medición del aprendizaje	85
4.3. Cuestionario a los beneficiarios y revisión documental del programa	85
Manejo del programa a nivel interno	86
Capítulo V	92
5. Propuesta de solución	93
Título del proyecto o propuesta	93
Problema	93
Población beneficiaria	94
Justificación del proyecto e importancia, junto a las fases o etapas	94

Objetivos o propósitos de la propuesta metodológica	94
Referente metodológico	94
Evaluación de la propuesta	105
Discusión de alcances y limitaciones de la propuesta	105
Alcances del diseño curricular propuesto	105
Limitaciones	105
Resultados del estudio de evaluación de la propuesta	106
Capítulo VI	107
6. Conclusiones y recomendaciones generales	108
6.1 Conclusiones	108
6.2 Recomendaciones	109
Capítulo VII	112
6. Referencias bibliográficas	113
ANEXOS	119
Anexo N° 1. Instrumentos de recolección de datos	120
Anexo N° 1.1 Entrevista	120
Anexo N° 1.2. Cuestionario dirigido a consultores	123
Anexo N° 1.3. Cuestionario dirigido a beneficiarios	126
Anexo N° 2 – Cuadro comparativo de análisis de datos	128
Anexo N° 3: Plantilla de planificación	132
Anexo N° 4: Plantilla ficha de curso	133

### **Índice de figuras**

Figura 1: Aportes de la política educativa al modelo costarricense. ....	40
Figura 2: Mapa conceptual que muestra algunos ámbitos del diagnóstico .....	44

### **Índice de tablas**

Tabla 1: Sujetos y fuentes de información. ....	60
Tabla 2: Definición e instrumentalización de variables. ....	64
Tabla 3: Resumen de instrumentos, procedimientos y fuentes de información. ....	68
Tabla 4: Verificación de variables e indicadores. ....	71
Tabla 5: Indicadores del programa empresarial .....	88
Tabla 6: Evaluaciones promedio últimos 12 meses (octubre, 2019 a octubre, 2020). ....	89

### **Índice de cuadros**

Cuadro N° 1: Ejes de intervención de la PNE-2030. ....	24
--	----

## **Glosario de acrónimos**

**BAC:** Banco Bac Credomatic

**BNCR:** Banco Nacional de Costa Rica.

**CAMTIC:** Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación.

**CEDEMIPYME:** Centro para el Desarrollo de las Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

**CIU:** Clasificación Industrial Uniforme.

**CRM:** Customer Relationship Management.

**ERP:** Planificación de Recursos Empresariales.

**EVA:** Entornos Virtuales de Aprendizaje.

**GAM:** Gran Área Metropolitana.

**INA:** Instituto Nacional de Aprendizaje.

**INEC:** Instituto Nacional de Estadística y Censos.

**LMS:** Learning Management System/ Sistema de Gestión del Aprendizaje.

**MEIC:** Ministerio de Economía Industria y Comercio.

**MIPYME:** Micro y Pequeña Empresa.

**OEA:** Organización de Estados Americanos.

**ONG:** Organizaciones no Gubernamental.

**PNE:** Política Nacional de Empresariedad **PYME:**

Pequeña y Mediana Empresa.

**RSE:** Responsabilidad Social Empresarial.

**SBD:** Sistema de Banca para el Desarrollo.

**SIEC:** Sistema de Información Empresarial Costarricense.

**UNED:** Universidad Estatal a Distancia.

**UNESCO:** United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization **UTN:**

Universidad Técnica Nacional.

## **Capítulo I**

# **1. Introducción**

## **1.1. Tema**

Este trabajo de investigación consiste en la elaboración de una propuesta curricular para el Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer que el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), ofrece a las micro y pequeñas empresas del país (MiPymes). El Banco proporciona el apoyo empresarial a los participantes del programa, a través de una plataforma virtual denominada BN Pyme Nauta.

El participante se inscribe utilizando dicha plataforma y accede a una serie de recursos que el Banco referencia como charlas, talleres, capacitaciones, webinarios; que abarcan temas relacionados con marketing, gestión empresarial, educación financiera, educación digital y talento humano. La propuesta curricular busca el mejoramiento de la mediación pedagógica por desarrollar en este tipo de población.

## **1.2. El problema y su importancia**

La educación juega un papel importante en el desarrollo económico de un país, porque permite que las personas cuenten con mayores oportunidades de crecimiento al mejorar sus condiciones laborales en un ambiente más competitivo como el de Costa Rica. En la actualidad, el Programa de Apoyo Empresarial tiene un rol importante en la coyuntura actual que atraviesa el país, al responder a la necesidad de formación en destrezas y habilidades empresariales para sus beneficiarios a través de la virtualidad. Basado en el decreto de la emergencia sanitaria, el banco decidió ampliar el alcance del programa al público en general; dicha decisión planteó un reto de especial interés para sus autoridades, que consistió en un mejor aprovechamiento de sus recursos educativos.

De acuerdo con lo anterior, resulta necesario definir el problema subyacente, para lo cual se recurre a la técnica socrática del planteo de preguntas, ya que resulta muy útil para definirlo.

Ulate y Vargas (2019), establecen que: “Las preguntas de investigación forman parte del planteamiento del problema” (p.39); dado que el objetivo de la investigación es la realización de un análisis sobre la situación actual del programa, se requiere orientarla mediante el planteamiento de la siguiente pregunta:

- ¿Cuál es el diseño curricular virtual aplicable al programa de desarrollo empresarial BN Pyme/Mujer?

La pregunta general anterior se complementa con las siguientes preguntas de segundo orden:

- ¿Cuáles son los rasgos educativos del Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer?
- ¿Cuáles son los requerimientos educativos del Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer?

La importancia de este proyecto está determinada en la realización de aportes en las siguientes dimensiones:

- Proyección social mediante el aporte de procesos educativos más formales, inclusivos y de calidad hacia los beneficiarios del programa.
- Contribución en la generación y difusión del conocimiento en materia curricular en el ámbito de la educación no formal.
- Agregar valor a los procesos de capacitación del departamento (programa).

### **1.3. Antecedentes**

Hoy, las adaptaciones que deben realizarse en los sistemas para dar respuesta al constante cambio al que se enfrentan las organizaciones, implican inversión y nuevas formas de pensar. Por ello, las industrias de cara al presente decenio están siendo forzadas a ajustes drásticos en poco tiempo, y la banca no ha sido la excepción; puesto que ha tenido que repensar sus programas para poder asimilar las exigencias que dichas adaptaciones exigen, tales como las necesidades inmediatas del mundo digitalizado.

Por otro lado, están las necesidades de la sociedad costarricense que requieren ser cubiertas, tales como, nuevas formas de generar riqueza, oportunidades de crecimiento

económico para más personas, fuentes de empleo, fortalecimiento de los sistemas de salud, seguridad y educación, entre otras.

Es así como el programa, según acuerdo de Junta Directiva, inició en el año 2003; y en él se destaca la necesidad de promover las inversiones de las MiPymes mediante un aprendizaje ligado a sus procesos comerciales, para asegurar la continuidad y rentabilidad de sus emprendimientos.

Dicha estrategia comercial pretende, además del aseguramiento de los fondos públicos destinados al programa, lograr un impacto social al estimular el fortalecimiento y prosperidad de las Pymes en el mercado. De este modo, el procedimiento empleado por el Banco es ejecutado a través de un programa de charlas dirigido a los empresarios en temas financieros, de talento humano, marketing, entre otros.

Las primeras incursiones del programa en la modalidad virtual dieron inicio entre los años 2016 y 2017. Este comenzó con la organización de eventos presenciales, a través de una plataforma tecnológica denominada “BN Capacita”, en la cual las personas participantes se registraban de manera virtual. Con la implementación de la plataforma anteriormente citada el banco pretendió la permanencia de las personas participantes en las charlas presenciales ofertadas, no obstante, el problema de la deserción no se redujo y por tal motivo implementaron una herramienta de planificación de recursos empresariales (ERP, por sus siglas en inglés Enterprise Resource Planning) para identificar los temas de las charlas que fueran acordes con los intereses de los beneficiarios del programa.

Eventualmente, y con una orientación hacia la responsabilidad social, a finales de 2018 imparten las primeras charlas en modalidad virtual, esta vez mediante la plataforma tecnológica llamada Pyme Nauta. Según lo expresado por la jefatura del programa, el banco reconoce que la virtualidad es una realidad que llegó para quedarse; no obstante, se espera retomar las charlas presenciales para un segmento de la población meta que aún no adopta las tecnologías como opción de capacitación y considera que el abordaje presencial es importante para el desarrollo de algunos contenidos.

#### **1.4. Justificación**

Ante el panorama descrito en el apartado anterior, el BNCR enfrenta el reto de fortalecer la permanencia de las Pymes en el mercado; por tanto, se hace necesario contar con un programa de capacitación basado en las mejores prácticas del diseño curricular; de manera tal que responda a las necesidades formativas que la sociedad demanda, pues se reconoce que la educación es el motor del desarrollo de los pueblos.

Uno de los retos que se ha planteado el BNCR, a través de su programa de capacitación se encuentra en el Estudio Económico de la OCDE Costa Rica 2020 en donde se indica que, desde enero de 2019, en alianza con el MEIC, se ha implementado un programa de capacitación denominado Estrategia Nacional de Educación Financiera en donde se pretende alcanzar unas 250 000 personas para el 2020 (OECD, 2020).

En concordancia con la línea de pensamiento anterior, esta investigación pretende realizar una contribución social al facilitar el aprendizaje de la persona inscrita en el programa BN Pyme/Mujer. Además, busca contribuir en la generación y difusión del conocimiento en materia curricular en el ámbito de la educación no formal a través de la incorporación de criterios técnicos para definir contenidos pedagógicos. Los anteriores puntos constituyen el pilar sobre el cual se garantizará una educación asequible, equitativa y de calidad para promover oportunidades de estudio continuo para todos.

Esta investigación se realizó con el apoyo y colaboración de la subgerencia del Departamento de Banca para el Desarrollo del BNCR, con el propósito de conocer el Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer del Banco Nacional, y a fin de proponer un diseño curricular virtual que complemente y añada valor a los procesos educativos que viene realizando con el apoyo de su plataforma Pyme Nauta.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Analizar el Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer para el desarrollo de una propuesta de diseño curricular virtual.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- 1.** Identificar los elementos curriculares que constituyen el Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer del Banco Nacional.
- 2.** Comprender la estructura curricular que forma parte del Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer del Banco Nacional.
- 3.** Determinar los requerimientos que presenta el Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer del Banco Nacional.
- 4.** Elaborar la propuesta curricular virtual para el Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer del Banco Nacional.

## **Capítulo II**

## **2. Marco teórico**

En este apartado se encuentran los principales fundamentos teóricos que sustentan la investigación, por ende, en cada sección se dan a conocer los aportes de algunos autores acerca de los temas abordados.

El primer tema planteado en este apartado trata acerca de las Pymes, la existencia de programas de capacitación, apoyo empresarial y experiencias dentro del país. El segundo tópico realiza una aproximación teórica a los fundamentos del currículo el cual incluye temas como tipos, enfoques y modelos curriculares. El tercer tema incursiona en los entornos virtuales de aprendizaje y el rol del docente en el proceso de enseñanza. Por último, se trata el asunto de la responsabilidad social a fin de comprender el alcance de ésta cuando se implementan iniciativas de proyección social en organizaciones, como la que está siendo objeto de estudio.

### **2.1.1 Pymes y programas empresariales**

#### **2.1.1.1 Las Pymes**

Las Pymes en Costa Rica forman parte del entorno productivo que impulsa el desarrollo del país. Aunque llevan formando parte del tejido empresarial desde hace muchos años, no es sino hasta el año 2002 que el Estado impulsa la Ley N°8262, denominada: “Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas”. Dicha normativa configura un marco normativo que promueve el desarrollo a largo plazo de las Pymes, con el fin de darle ese papel protagónico en el proceso de crecimiento económico y mejora de las condiciones sociales del país a través de la generación de empleo, el aumento de la producción y la distribución de la riqueza.

Dentro del ámbito empresarial, Pyme es la abreviatura para pequeña y mediana empresa y conceptualmente el estado costarricense, de acuerdo con la Ley N°8262, establece

formalmente que: “Una Pyme es toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de los recursos humanos, los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica” (Ley N°8262, 2002).

### **2.1.1.2 Gestión de las Pymes en Costa Rica**

Como se mencionó en la sección anterior, las pequeñas y medianas empresas en Costa Rica han existido incluso muchos años antes de que se aprobara la Ley N°8262. Dada su naturaleza, las Pymes siempre han enfrentado grandes obstáculos, mas en el presente encaran con mayor dificultad una serie de retos en su gestión. De acuerdo con la revista Summa (2016), en el año 2016, cerca de un 98% del parque empresarial del país lo conformaban las micro y pequeñas empresas; en ese entonces, los principales desafíos que todas las empresas tenían en general se concentraban en cinco factores: cambio climático, mayor competencia, innovación, industrialización y economía.

Dichos factores, actualmente vigentes, evidencian cada vez un mayor impacto en la vida cotidiana, sobre todo por los acelerados cambios culturales experimentados en la sociedad y las consecuencias que acarrear la aplicación de políticas públicas en materia de seguridad, educación y salud; especialmente en este último rubro, que ha calado profundamente en la vida de las personas y afectado negativamente la economía del país por la irrupción de la pandemia del SARS-CoV-2.

Por otro lado, Flores (2019), en un artículo publicado en el diario La República, establece que los principales retos que ralentizan el desarrollo de las microempresas en el país lo constituyen el acceso al financiamiento, la capacitación, trámites más sencillos, la diversificación de productos, la ausencia de inversionistas, y la innovación, entre otros. En el año 2017, 56 mil emprendimientos tuvieron que cerrar por alguna de las causas mencionadas anteriormente, lo que representó una disminución del 13.5% respecto al 2018. Esto significó el cese de cerca de 168 mil empleos.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), el mayor porcentaje de necesidades que las microempresas presentaron en 2018 fueron el financiamiento y la capacitación, con 40.6% y 25.4%, respectivamente; aunado a ello, los factores que limitaron a las pequeñas empresas ese mismo año fueron el financiamiento y la innovación (Flores, 2019).

La gestión de las Pymes representa importantes retos en el accionar de la economía de Costa Rica, por tanto, es esencial que estas puedan contar con las condiciones que le permitan nacer, crecer, desarrollarse y mantenerse en operación el mayor tiempo posible. Dentro de las acciones que el país realiza para facilitar dichas condiciones, está la creación de la Ventana Única Pyme, una iniciativa entre el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).

La Ventana Única Pyme ofrece facilidades de acceso a programas, herramientas, servicios y trámites de las Pymes costarricenses, con el único objetivo de fomentar la cultura empresarial en ellas, a la vez que potencian su crecimiento y desarrollo. De acuerdo con la información consignada en su sitio web, en Costa Rica se adopta la norma de la Clasificación Industrial Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU), la cual establece que las empresas en general son clasificadas según su actividad. En el caso particular de la Ventana, esta indica que las actividades económicas a considerar en el país son: industrial, comercial y servicios (MEIC e INA, 2020).

La CIIU forma parte de los requisitos que se deben reunir para acceder a los beneficios que la ley otorga a las Pymes; estas deben estar certificadas como tal ante el MEIC a través del Sistema de Información Empresarial Costarricense (SIEC). A continuación, se enumeran los requisitos que se deben cumplir para que una organización sea considerada una Pyme en Costa Rica (MEIC e INA, 2020):

- Clasificarse como MiPyme.
- Tener permanencia en el mercado.
- Ser unidad productiva formal.
- Cumplir con requisitos consignados en el artículo 3 de la Ley 8262.

No obstante, lo anterior, en el informe: “Estado situacional de la PYME en Costa Rica, Serie 2012-2017” (MEIC, 2019), se concluye que, a pesar de la tendencia hacia el aumento de empresas y la generación de empleo, estas enfrentan desafíos en su formalización, debido a las fuertes cargas sociales que incrementan sus costos y por ende no pueden competir en el mercado.

Otro obstáculo mencionado en el documento, consiste en la disparidad en la actividad económica y el empleo, ya que las provincias del Gran Área Metropolitana (GAM) son las que concentran más empresas, y por ende contratan más recursos y exportan más que las provincias de zonas costeras. Por otro lado, se requiere que las acciones que se promueven en el sector empresarial tengan mayor alcance en estas provincias (MEIC, 2019).

Un detalle que resalta de dichas conclusiones es el llamado a la implementación de acciones que les permita permanecer y desarrollarse en el tiempo. En este sentido, el informe propone la implementación de un modelo único para las Pyme, de modo que les ayude a adquirir conocimientos fundamentales sobre temas de negocios. En el contexto actual, el BN responde a esa realidad, a través de su programa para promover la educación financiera en su público meta.

### **2.1.2. Programas empresariales y experiencias en el país**

Dadas las condiciones adversas de las Pymes que se abordaron en la sección anterior, el MEIC ha venido realizando una serie de ajustes, a fin de facilitarles orientaciones en el acceso a los ecosistemas de innovación costarricense y ayudando a reducir los principales obstáculos a su crecimiento. Producto de estas acciones surge la Política Nacional de Empresariedad 2030 (PNE-2030).

Esta iniciativa busca marcar la dirección y el ordenamiento de las acciones institucionales del sector público junto con el apoyo del sector privado para impulsar los emprendimientos y de este modo contribuir al desarrollo del parque empresarial del país. La política impregna criterios de sostenibilidad, innovación, reducción de brechas e inclusión social y territorial, y es producto de las contribuciones de organizaciones públicas, privadas,

academia y Organizaciones no gubernamentales (ONG) (MEIC, 2020). La PNE-2030 se fundamenta en siete ejes de intervención los cuales se describen en el siguiente cuadro N°1 (MEIC, 2020):

Cuadro N° 1: Ejes de intervención de la PNE-2030.

1. Fortalecimiento de la Rectoría y articulación institucional.	Donde se reconozca al Ministerio de Economía, Industria y Comercio un rol clave en mejorar y agregar valor a las intervenciones públicas en favor de la empresarialidad.
2. Mejora del Clima de Negocios.	Que permita superar los obstáculos que limitan el surgimiento de nuevos negocios, así como el crecimiento de los existentes, en cada región del país.
3. Impulso a una Cultura y Mentalidad Emprendedora.	Que desde el sistema educativo abra el camino para una nueva clase empresarial, que contribuya a ampliar las opciones de empleo en el país y a mejorar las condiciones del entorno.
4. Desarrollo de capacidades en gestión empresarial.	A partir de modelo de atención que reconoce la etapa de evolución de las empresas, brindando seguimiento y acompañamiento en cada fase, a fin de contribuir en la mejora de la productividad, la innovación y el crecimiento de las empresas.
5. Mejora permanente del Entorno Financiero con productos de Financiamiento.	Para cada etapa de desarrollo, condiciones de las empresas y de fácil acceso, que responda realmente a las necesidades económicas de las empresas.
6. Impulso a la Innovación y reducción brechas tecnológicas.	De manera que las empresas puedan obtener el máximo provecho de las tecnologías digitales y agregar valor a sus productos o servicios, haciendo de la invención y la novedad un sello característico del esfuerzo empresarial nacional.
7. Atención permanente a la articulación productiva y el acceso a mercados.	Como herramienta que permita a las empresas expandir o incursionar en nuevos mercados.

Fuente: MEIC, 2020.

En el eje: “Mejora permanente del Entorno Financiero con productos de financiamiento” se identifica a nivel operativo al Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), cuyos fondos son administrados por operadores financieros. Dentro de estos operadores se encuentra el Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer, del Banco Nacional.

#### **2.1.2.1 Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer y otros programas**

El Banco Nacional de Costa Rica es uno de los tres bancos del Estado costarricense con más de cien años de existir. El Conglomerado Financiero Banco Nacional nació el 9 de octubre de 1914 con el nombre de Banco Internacional de Costa Rica, posteriormente en 1936 cambia a Banco Nacional de Costa Rica (Banco Nacional, s.f.).

Según la Subgerencia de Banca Desarrollo, por tratarse de una organización pública, los fondos que administra están sujetos a escrutinio, y una de las metas y compromisos del programa es la de contribuir al desarrollo del país mediante la promoción de las inversiones de las Pymes (Subgerencia Banca Desarrollo, 2020).

Lo supraindicado por la subgerencia implica un reto para la institución, porque por un lado tiene la obligación de administrar eficientemente dichos recursos y por el otro, debe atender las necesidades de las Pymes, a la vez que cumplir con las metas de la organización.

BN Pyme/Mujer incorpora un programa de capacitación para este sector con el objetivo de asegurar la continuidad y rentabilidad de los negocios, lo anterior está vinculado al proceso de aprendizaje no formal. Al respecto, la subgerencia indica que este programa tiene un enfoque formativo en áreas estratégicas de administración de empresas, cuya finalidad es brindar una orientación a las Pymes, a fin de contar con conocimientos claves que generen una adecuada toma de decisiones en sus negocios (2020).

En cuanto a la oferta educativa del programa, la subgerencia menciona que se brinda mediante una plataforma virtual llamada Pyme Nauta. Al contrastar esta información sobre experiencias de programas en el país, en el informe anual de servicios de desarrollo empresarial elaborado por el MEIC (2018), se destacan nueve organizaciones, cuya lista la encabeza el BNCR, seguido de la Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación

(CAMTIC), y de tercero el BAC San José (BAC Credomatic hoy). De los tres, el programa banca desarrollo del BNCR lleva la delantera gracias a su oferta educativa, la cual es bimodal; es decir, que los temas asociados al programa que imparten se dan de forma gratuita en modalidad presencial y virtual (Subgerencia Banca Desarrollo, 2020).

El BAC, por su parte cuenta con una oferta de servicios no financieros asociados a su programa de desarrollo empresarial, la cual consiste en capacitaciones semanales acerca de temas financieros, su metodología combina sesiones magistrales y ejercicios prácticos con el fin de fortalecer la capacidad de gestión de gerentes y propietarios de Pymes (BAC, s.f.). Cabe rescatar que las capacitaciones son impartidas por profesionales expertos del BAC y lo hacen mediante voluntariado como parte de su responsabilidad social empresarial (RSE). Actualmente, la oferta educativa se da en forma de charlas virtuales, a través de webinarios y transmisiones por Facebook Live.

En el caso del programa de desarrollo empresarial de CAMTIC, “esta procura el desarrollo, promoción y uso de tecnologías digitales como eje transversal a todos los sectores económicos y sociales, sirviendo como herramienta para el crecimiento de la productividad, eficiencia y efectividad de los negocios” (CAMTIC, 2019). Anterior al año 2020, el programa ofrecía charlas presenciales y, en la actualidad, han pasado a webinarios impartidos mediante la plataforma zoom, según cada uno de los eventos programados en su página.

El programa, además, imparte talleres modulares con un costo dependiendo de las características del taller. La metodología de enseñanza utilizada tanto en talleres como en webinarios varía entre sesiones magistrales y espacios participativos de intercambio entre expertos y empresarios. Aunque el sitio web no cuenta con un entorno virtual de aprendizaje, tiene un espacio para mostrar información de su oferta educativa (CAMTIC, 2019).

El INA tiene un programa de desarrollo orientado a servicios empresariales, entre los cuales figura el de Centros colaboradores, que consiste en brindar servicios de capacitación de cursos y programas de la institución a través de terceros, los cuales han firmado un convenio especial con esta. En este servicio el INA “proporciona el diseño curricular,

asesoría, seguimiento y la certificación de los servicios de capacitación y formación profesional realizados dentro del marco del convenio” (INA, s.f.).

En tanto, la Universidad Técnica Nacional (UTN) cuenta con un centro para el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (CEDEMIPYME), el cual tiene como objetivo el “coadyuvar en la modernización y mejora de los sectores productivos, empresas exportadoras y especialmente las pequeñas y medianas empresas, creando programas especiales de asistencia técnica, capacitación y formación integral a pequeños empresarios, a trabajadores de esas empresas y grupos interesados en su fomento” (UTN, 2015).

Continuando en el ámbito académico, existen otros programas de desarrollo empresarial de los cuales solamente se mencionan, ya que, aunque presentan ofertas educativas afines al desarrollo empresarial, estas no son gratuitas. Encabeza la lista el Centro de Desarrollo Gerencial de la Universidad Nacional (2020), el cual es una unidad técnica de la Escuela de Administración; según información consignada en su página web, este centro se formó en el año 2011, se encarga de desarrollar competencias gerenciales e indican que su metodología es constructivista andragógica.

En el caso de la Universidad de Costa Rica, existe un programa llamado Agencia Universitaria para la Gestión del Emprendimiento (AUGE), y de acuerdo con su página web, brinda capacitaciones y promueven proyectos de incubación de emprendimientos (2012).

Por otro lado, el Instituto Tecnológico de Costa Rica posee un programa llamado TEC Emprende Lab (2020), el cual mantiene un proceso de incubación que consiste en acompañar a los emprendedores desde el planteamiento de una idea de negocios hasta la constitución de su empresa.

Hasta el momento se han abordado diversos tipos de programas de desarrollo empresarial, todos ellos respaldados por ofertas educativas las cuales se constituyen en los ejes sobre los cuales estas iniciativas trabajan; aunada a esa diversidad es inevitable el surgimiento de diferentes concepciones acerca de lo que son los programas de capacitación;

por ello, y a efectos de esta investigación, conviene realizar aproximaciones conceptuales relativas al ámbito educativo.

## **2.1. Programas de capacitación**

De acuerdo con Chiavenato (2007): “Los programas de capacitación son sistemas que estructuran “procesos educativos de corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, por medio de la cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p. 386). De tal modo, para el autor precitado, además de propiciar la adquisición de conocimientos, la capacitación busca modificar la conducta de las personas. Según el mismo Chiavenato, el programa de capacitación requiere de un plan que considere los siguientes puntos:

- Atender una necesidad específica para cada ocasión.
- Definir claramente el objetivo de cada capacitación.
- Dividir el trabajo en módulos, cursos o temas.
- Determinar el contenido de cada capacitación.
- Elegir los métodos de capacitación que se van a utilizar en cada caso.
- Definir los recursos necesarios para implementar las capacitaciones (capacitador, equipos, materiales, entre otros).
- Definir la población meta para cada capacitación.
- Definir el lugar donde se efectuarán las capacitaciones.
- Definir la ocasión propicia para llevar a cabo las capacitaciones (fechas y horarios).
- Calcular la relación costo-beneficio de las capacitaciones programadas.
- Controlar y evaluar los resultados de las capacitaciones impartidas, para realizar ajustes al programa a efecto de realizar su eficacia (Chiavenato, 2007).

Para Robbins, Coulter y DeCenzo (2017): “La capacitación es una experiencia de aprendizaje que pretende lograr un cambio relativamente permanente en la gente al mejorar su capacidad para realizar el trabajo. Por lo cual implica un cambio en las habilidades, el

conocimiento y las actitudes” (p. 212). En el caso del programa de BN Pyme/Mujer, se logra un impacto positivo para las Pymes, a través de la educación empresarial mediante el uso de la plataforma virtual, promoviendo el conocimiento en aspectos vitales para el desarrollo y subsistencia de sus negocios.

## **2.2. El currículo: definiciones y aproximaciones conceptuales**

En el ámbito educativo el concepto currículo adquiere otra connotación, por lo cual en seguida se revisan diversas definiciones. A través del tiempo el término ha estado en constante evolución, por ejemplo, la United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO.1958) establece que: "Currículo son todas las experiencias, actividades, materiales, métodos de enseñanza y otros medios empleados por el profesor o tenidos en cuenta por él, en el sentido de alcanzar los fines de la educación" (p. 45). Para el contexto educativo de BN Pyme/Mujer, estas experiencias giran alrededor de las sesiones impartidas a través de su plataforma, de ahí la importancia de conocer el concepto.

Seas (2009) cita a Bernstein (1980) al afirmar que: “El currículum define lo que se considera el conocimiento válido, las formas pedagógicas, lo que se pondera como la transmisión válida del mismo” (p.7). Esta definición intenta reconocer la parte formal del currículo cuya función, a la vez, se complementa con la reglamentaria, y que Gimeno (2010) indica que es: “Una herramienta de regulación de las prácticas pedagógicas” (Gimeno J. 2010). Otra aproximación al concepto realizada por Goodson (2000) citado por Sequeira (2020) aduce que:

El currículo es una guía del mapa institucional de la escuela. El estudio del currículum exige el empleo de estrategias que nos ayuden a examinar el surgimiento y supervivencia de lo "tradicional" y a comprender la imposibilidad de generalizar, institucionalizar y mantener lo "innovador"(p. 6).

Díaz Barriga (2007), en sus aportes al concepto establece que: “La «teoría curricular» constituye la expresión pedagógica de una teoría educativa específica de este proceso y en la que se reivindican los «saberes útiles», los cuales son necesarios para la vida productiva” (p. 10). Al respecto, Rojas, desde su perspectiva, define que: “El diseño curricular se refiere al

proceso que se sigue para la elaboración de planes y programas de estudio que se desarrollarán en las diferentes estancias, niveles, ciclos, modalidades y ofertas educativas durante determinado período” (p. 9).

Molina (2017), en tanto, cita los aportes realizados por los autores Bobbit, Tyler y Taba (2007) al señalar que: “El currículo se perfila como un elemento esencial en la comprensión de la educación, como un instrumento que brinda a las sociedades herramientas para formar a los ciudadanos que conviven en ellas, de acuerdo con sus expectativas y requerimientos” (p. 23). Dada la variedad en las definiciones de currículum, resulta esencial realizar una elección adecuada según el concepto, su intención, propuesta y planteamiento. Por tanto, para efectos de esta investigación y su aplicación, se toman como base referencial primordialmente a Rojas (2016) y Molina (2017), en lo referente a otros autores, se considerarán sus contribuciones cuando el tema requiera complementarse de otras fuentes.

### **2.3. Elementos y fuentes del currículo**

#### **2.3.1. Elementos del currículo**

Acorde a la definición que realiza Molina (2017), se entiende como elementos del currículo a aquellos componentes básicos que responden a preguntas como:

¿Para qué enseñar?, la cual tiene que ver con los fines y objetivos del sistema educativo.

¿Qué enseñar?, pregunta que se refiere a los contenidos que se pretenden enseñar.

¿Cómo enseñar?, cuya cuestión establece la metodología a utilizar en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

¿Qué, cómo, y cuándo evaluar?, que orienta las experiencias de evaluación de los aprendizajes.

Por tanto, los elementos del currículo lo conforman los objetivos, contenidos, actividades y evaluación.

Molina (2017) clasifica a los componentes del currículo en elementos orientadores, generadores, reguladores, activadores o metódicos y multimedios. A continuación, se explican cada uno de ellos:

**Elementos orientadores:** Esos son los fines y objetivos del sistema educativo, en este contexto, el banco presenta la necesidad de asegurar la continuidad y rentabilidad de sus negocios, a la vez que fortalece y perpetúa las inversiones de las Pymes a través de su programa de aprendizaje denominado: “Programa de desarrollo empresarial”, el cual orienta los esfuerzos institucionales en materia educativa.

**Elementos generadores:** Estos incluyen los actores sociales, es decir, enfocado a las personas a quienes va dirigido el desarrollo curricular. En primer orden, y para el caso de este programa, los generadores son los empresarios, sus colaboradores y la persona facilitadora. En segundo orden están los clientes de las Pymes, internos y externos, el contexto sociocultural, que en este caso es el entorno empresarial y de negocios en el que se desenvuelven las Pymes.

*Papel/rol del alumno en los elementos generadores:* Para Molina (2017): “Este es el centro del proceso de aprendizaje, lo cual implica que ya no es más un receptor pasivo de la información que le transmite el docente”(p.49). En el programa, el estudiante es el beneficiario o participante.

*Papel/rol del docente en los elementos generadores:* Dentro de los participantes en el desarrollo de un currículo, el docente cumple un rol fundamental como guía u orientador que estimula situaciones de aprendizaje (Molina 2017), en este caso al segmento de las Pymes. Por lo cual el banco, a través del programa, ofrece una serie de capacitaciones con el objetivo de empoderar y asegurar así la permanencia y sostenibilidad de los emprendimientos.

Estas capacitaciones son impartidas utilizando una plataforma virtual denominada “Pyme Nauta” por un grupo de profesionales expertos en sus respectivas áreas o profesiones quienes cumplen el rol docente y para efectos del programa del banco se les denomina “capacitadores” o “consultores”. Para efectos de esta investigación se utilizarán

indistintamente los términos “consultores”, “facilitadores” o “capacitadores” para referirse al mismo concepto.

**Elementos reguladores:** Se establecen como elementos reguladores los objetivos generales y específicos, los contenidos y la evaluación. Por lo cual dichos elementos permiten proponer lo que se espera alcanzar de la experiencia de aprendizaje. En el marco del programa BN Pyme/Mujer son todos aquellos de conformidad con la normativa institucional vigente para las MiPyme (cumplimiento de requisitos y obligaciones para ser elegible al programa y su permanencia).

- Los objetivos: Molina (2017) señala que:

Los objetivos describen los aprendizajes que se desean alcanzar en los estudiantes y en su enunciado manifiestan explícitamente el resultado que se quiere alcanzar; para los docentes, dirigen la enseñanza hacia el logro del aprendizaje descrito, permite programar las actividades didácticas, facilitan la elección de los medios dirigen la evaluación y organizan la docencia. En el caso de los estudiantes, dirigen el estudio hacia el aprendizaje deseable, permite programar las actividades de estudio, facilitan la selección de procedimientos de aprendizaje, dirigen el estudio hacia los temas relevantes y organizan su aprendizaje (2017, p. 53).
- Los contenidos: Quesada (2001), citado por Molina (2017) los define: “como el conjunto de saberes o formas culturales acumuladas por la humanidad, cuya asimilación y apropiación por los alumnos se considera esencial para su desarrollo y socialización” (p. 53). Molina también adopta la postura de Quesada al establecer que los contenidos se definen como *conceptuales o declarativos*: los cuales se refieren a hechos, datos y conceptos. Luego como *procedimentales*: que es el saber instrumental y comprende la ejecución de habilidades, estrategias, técnicas o métodos. Por último, el mismo Molina (2017) define como *actitudinales*: “Los que implican los saberes y comportamientos afectivo-sociales, tales como el acatamiento de normas y valores” (p. 55).
- Evaluación: Es la encargada de valorar el logro de los objetivos planteados, no obstante, en la actualidad su tendencia es un proceso integral, simultáneo al proceso de aprendizaje. (Molina 2017). La autora menciona diferentes tipos, los cuales son: la diagnóstica, formativa y sumativa.

La *evaluación diagnóstica*, según Molina (2017): “Se considera el punto de partida básico para la planeación y desarrollo del aprendizaje. Ambos conceptos se consideran de suma importancia dentro de la investigación dado que no se incluyen dentro del programa” (p. 59).

En cuanto a la *evaluación formativa*, Molina (2017) la define como: “Un proceso sistemático de recolección de información que se realiza durante el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje” (p. 60). La autora afirma que este tipo de evaluación sirve como una experiencia adicional de aprendizaje y constituye un proceso permanente, integral y sistemático.

Por último, *la sumativa o acumulativa*: Este tipo de evaluación busca valorar los resultados finales del proceso de construcción de aprendizajes en términos cuantitativos (Molina, 2017).

**Elementos activadores o metódicos:** Son todos aquellos elementos que se relacionan con la ejecución del proceso curricular (Molina, 2017), en este caso, las experiencias de aprendizaje de los beneficiarios y las estrategias metodológicas para la enseñanza y aprendizaje empleados por los consultores.

**Elementos multimediales:** Se refieren a los componentes relacionados a los recursos empleados en la ejecución del currículo y el ambiente escolar (Molina, 2017). En este caso particular, se trata del entorno virtual del cual el programa dispone para la oferta educativa.

### 2.3.2. Fuentes del currículo

Las fuentes del currículo dentro del programa BN Pyme/Mujer permiten orientar los esfuerzos para organizar la actividad educativa, por tanto, para Molina, estas proporcionan el material curricular requerido, y se manifiestan en la cultura cotidiana dejando ver las necesidades, las expectativas sociales e intereses del individuo. Dicho material sirve para planificar y ejecutar el currículo (2017). A continuación, se explican las fuentes del currículo que permiten dar sustento a la investigación en el contexto del programa.

**El estudiante:** Para Rojas (2016): El estudiante aporta los conocimientos previos que posee, capacidades, habilidades y destrezas” (p. 160). En el caso del programa, va dirigido hacia las personas participantes de las capacitaciones ofrecidas por parte del Banco, las cuales se basan en la información obtenida a partir del CRM, según los temas de su interés.

**El contexto sociocultural:** Esta fuente proporciona, en palabras de Carrera (2017), al citar a Monjas (2010), “El proceso mediante el cual niño y adolescentes adquieren pautas de comportamiento, creencias, normas, valores, costumbres y actitudes propias de la familia del contexto social y cultural en que están inmersos” (p.60). Por tanto, el contexto ayuda a alcanzar la pertinencia curricular del programa, y en la situación de BN Pyme/Mujer, a comprender a las personas beneficiarias.

**Las áreas del saber:** Para Seas (2017) se trata de: “Los conocimientos o contenidos educativos prescritos en el currículo organizados en disciplinas y a todos aquellos que aportan saberes disciplinares, locales, empíricos y culturales” (p.40). En el caso del programa, las áreas se materializan en los siguientes ejes temáticos: cultura financiera, ahorro inversión y financiamiento, y otros productos y servicios financieros. Estas áreas están vinculadas a las necesidades tanto de la persona estudiante, como las del giro de negocios de la institución.

### 2.4.3. Fundamentos del currículo

Para la elaboración del currículo en el contexto del programa del banco, es importante definir los fundamentos sobre los cuales se basará su diseño, en este sentido, Molina (2017), los define como: “Aquellos que permiten conocer las características de los estudiantes como individuos, visualizar los fines y objetivos de su educación y organizar la metodología y las experiencias de aprendizaje” (p.71). A continuación, se explican los fundamentos del currículo:

**Sociológico:** El fundamento sociológico es esencial para el programa BN Pyme/Mujer ya que, de acuerdo con Carrera (2017): “Facilita el estudio de las interacciones humanas presentes en la sociedad desde una perspectiva crítica, por lo que ofrece un conocimiento más

amplio de las acciones humanas” (p. 48). Tal conocimiento aporta las bases para diagnosticar la realidad subyacente a las personas participantes del programa.

**Psicológico:** Este fundamento permite estudiar la dirección del proceso educativo, cómo se estructuran los procesos cognitivos y metacognitivos de la persona, sus relaciones interpersonales y el interés, motivación, ritmo y estilo de aprendizaje (Seas, 2009); en el caso del programa, la psicología analiza a la persona empresaria que asiste al taller en sus aspectos internos en relación con la forma de aprender y en la manera en que se desenvuelve al trabajar en equipo, además en la resolución de los casos prácticos presentados durante el desarrollo de la capacitación además en su diario vivir en relación con su Pyme.

**Antropológico:** El fundamento antropológico permite explicar el comportamiento de los individuos y su valoración en el grupo sociocultural al que pertenece, facilitando así la sistematización del proceso de enseñanza y aprendizaje o andragógico si se quiere (Molina, 2017). En este marco referencial del programa BN Pyme/Mujer, la cultura de la persona empresaria influye en el intercambio de información entre esta y la persona facilitadora durante el proceso de enseñanza.

**Filosofía:** El fundamento filosófico es otra de las bases que sustentan a BN Pyme/Mujer, ya que plantea el quid acerca del propósito del programa, que en palabras de Carrera (2017), permite orientar la praxis educativa por medio de criterios más generales. En el contexto del programa del banco, la filosofía busca una persona empresaria con una mayor cultura y educación financiera, a través de los saberes que esa persona ha de desarrollar en el programa.

#### **2.4.4. Tipos de currículo, enfoques y modelos curriculares**

A fin de identificar el tipo, enfoque y modelo curricular de BN Pyme/Mujer, se toman esenciales algunas aproximaciones a estos conceptos, según Molina (2017): “En la cotidianidad dentro del aula se dan en esencia tres tipos de currículo: el explícito, el oculto y el emergente” (p. 101).

## **Currículo explícito**

Para BN Pyme/Mujer es de especial relevancia contar con un currículo formal que permita guiar sus esfuerzos pedagógicos, por lo que, en el currículo explícito, Arcos et. al. (2006) se refieren a este como el documento escrito que de forma evidente "establece el enfoque y estrategias pedagógicas, sus objetivos, contenidos, metodología, recursos, y criterios de evaluación".

### **Características.**

Al respecto, Fingermann (2012) define una serie de características que reúne el currículo explícito, las cuales se enumeran a continuación:

- Es el que se muestra.
- Se puede verificar y controlar.
- Están escritos los contenidos que se enseñan.
- Indica el tiempo de duración y las estrategias de enseñanza.
- Constituido por los contenidos mínimos.
- Responde a un determinado contexto.
- Transmite un sistema de valores y una ideología en un contexto.

## **Currículo oculto**

Referente al currículo oculto, Torres (1998) establece que: "Este tipo lo constituyen aquellos aspectos de la vida cotidiana de las escuelas que no están previstos en el currículum explícito, pero que están presentes en toda intervención educativa" (p.48). En virtud del contexto actual, este implica para el programa la determinación de esas experiencias que no se manifiestan de manera evidente.

### **Características**

Algunas características que Fingermann (2010) define para este tipo de currículo son:

- No está contenido en el currículo oficial.
- Se aprende y enseña en la convivencia diaria escolar.
- Se traduce en la formación del individuo.
- Los conocimientos se adquieren al vivenciarlos.
- Tiene sus propias normas morales, de usos y costumbres.
- Los contenidos están en todas partes, como el aula, mobiliario, las exposiciones del docente, actos escolares o actividades recreativas, entre otros.

### **Currículo emergente**

Para Arias, et. al. (2018), el currículo emergente es aquel que se transforma, y asume que el estudiante cambia con la transformación. El currículo emergente posee tanta estructura como un enfoque dirigido por el maestro.

### **Características**

- Su estructura se da en función del entendimiento que el maestro tiene de sus estudiantes.
- No está establecido.
- Puede cambiar.
- Se transforma.
- No tiene una estructura, cerrada y rígida.

#### **2.4.5. Enfoques curriculares**

Una pieza elemental para la fundamentación curricular dentro del Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer, es determinar el enfoque curricular más pertinente al mismo, debido a que permite enriquecer de manera significativa la propuesta educativa al influir directamente en contenidos, roles de las personas docentes y las personas beneficiarias, así como el uso de los recursos y la mediación pedagógica que en el presente apartado se ampliará a través de los autores.

Molina (2017) define a los enfoques curriculares como la forma en que se visualizan y caracterizan los elementos del currículo, aunque existen diversas clasificaciones de enfoques curriculares propuestos por diferentes especialistas, la autora establece como valiosos para el docente los siguientes enfoques: humanista, academicista, tecnológico, constructivista, socio constructivista, por competencias y sociocrítico. No obstante, la diversidad de enfoques y por motivos de pertinencia para la investigación, en este apartado se abordan únicamente los enfoques por competencias y el constructivista.

### **Enfoque constructivista**

Para Carrera (2017): “Este enfoque parte del supuesto de que los individuos construyen el conocimiento, a partir de su participación con el contexto social y físico” (p. 40). Por otro lado, Rojas (2016), establece que: “Este surge como una respuesta a los problemas que se le presentan al ser humano” (p. 79).

### **Enfoque por competencias**

Catalano, Avolio y Sladogna (2004), citados por Molina (2017), establecen que:

Este enfoque parte de la descripción del perfil profesional, o sea de los desempeños esperados de una persona en un área ocupacional, para resolver los problemas propios del ejercicio de su rol profesional. Procura asegurar la pertinencia en términos de empleo y empleabilidad de la oferta formativa diseñada. Responde a las investigaciones acerca del aprendizaje ya que propone una organización que favorece el aprendizaje significativo y duradero (p. 122).

#### **2.4.6. Selección de enfoques curriculares**

Una vez conocidos dos de los enfoques curriculares que se consideran para la investigación, es importante realizar una adecuada selección, porque marcarán una ruta más clara sobre el desarrollo de la propuesta curricular para el programa.

Para Molina (2017), la elección de alguno de los enfoques al momento de diseñar una propuesta curricular tiene sus implicaciones en cada uno de los elementos que integran el currículo, pues éstos tienen efecto directo en la forma en que se han de concebir los contenidos, actividades de aprendizaje, rol de docentes y estudiantes, qué recurso se utilizarán y la evaluación.

Es poco común encontrar un solo enfoque en una propuesta curricular y más bien el contexto favorece diferentes enfoques que, además de complementarlos enriquecen dicha propuesta, la vuelven mucho más pertinente con las expectativas y necesidades de los estudiantes y la sociedad (Molina, 2017).

A fin de seleccionar el enfoque idóneo para la población meta, resulta necesario establecer una serie de cuestiones generales acerca de cuáles serían las expectativas y necesidades por cubrir de los estudiantes, por tanto, las preguntas de investigación debieron orientarse a cada uno de los enfoques y elementos del currículo anteriormente mencionados: objetivos, alumno, docente, contenidos, metodología, contexto, recursos y evaluación.

#### **2.4.7. Modelos de planificación curricular**

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española (2019), el concepto de modelo se describe como: “Un arquetipo o punto de referencia para imitarlo o reproducirlo”, en otra de sus definiciones se define como un “esquema teórico, generalmente en forma matemática, de un sistema o de una realidad compleja” (s.p).

En cuanto al currículo, Bolaños y Molina (2005), citado por Molina (2017), establecen que:

Este es una representación gráfica y conceptual de su proceso de planificación, y se dice conceptual porque incorpora la visualización teórica de cada uno de sus elementos, es decir, la forma en que se concibe y caracteriza según el enfoque adoptado. Cuando se habla de representación gráfica, se muestran las interrelaciones dadas entre esos elementos permitiendo a todo el conjunto dar una visión global de dicho modelo (p.137).

De acuerdo con Molina (2017) existen una amplia variedad de modelos curriculares, los cuales se clasifican en:

*Modelos clásicos:* Los cuales se sustentan en representantes de la pedagogía norteamericana y pretenden responder preguntas como, ¿qué fines desea alcanzar la escuela?, ¿Cuáles experiencias educativas tienen mayor probabilidad de alcanzar estos fines?, ¿cómo organizar de manera eficaz esas experiencias? y ¿cómo comprobar si se han alcanzado los objetivos propuestos?

*Modelo tecnológico y sistémico:* Son modelos que tratan de adaptar modelos clásicos al contexto latinoamericano y están dirigidos al diseño de planes de estudios de carreras universitarias.

*Modelo alternativo:* Este modelo tiene un planteamiento sociopolítico, representa el paradigma ecológico desde el punto de vista educativo; está centrado en la interacción del contexto, el grupo, el individuo y el vínculo escuela-sociedad (p. 138).

#### **2.4.8. El modelo curricular costarricense**

De acuerdo con Molina (2017): “Este modelo está basado en la Política Educativa Hacia el siglo XXI y recoge una serie de planteamientos para concretar una propuesta educativa que responda a las necesidades y expectativas de la sociedad, la política establece cuál es el ideal de ser humano que se desea formar y cuáles son los valores que se pretenden desarrollar en ellos (p. 149).

La figura N°1 describe los aportes de la política educativa establecen las bases del modelo costarricense (Molina, 2017, pp. 151-153):

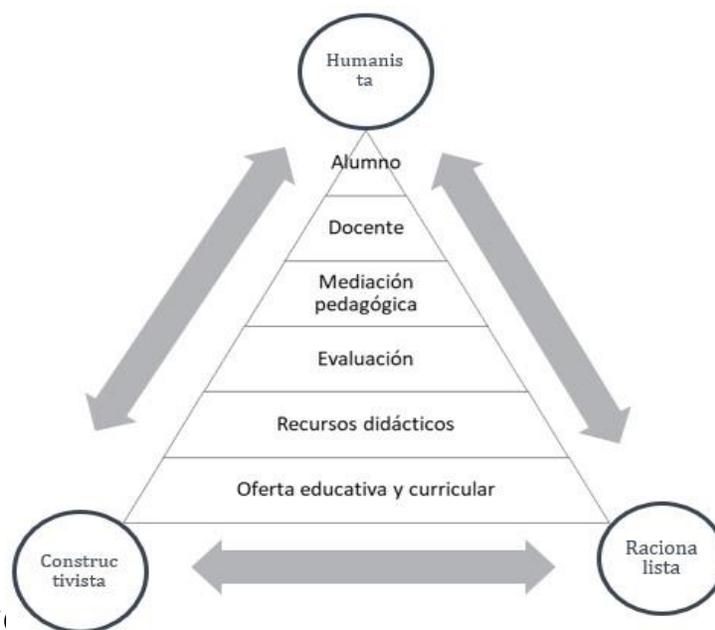


Figura SE

Figura 1: Aportes de la política educativa al modelo costarricense.

Fuente: Elaboración propia basado en Molina (2017), 2020.

### Fuentes filosóficas

De acuerdo con Molina (2017), las siguientes fuentes filosóficas permiten planificar y construir las propuestas curriculares:

- Humanista: para la búsqueda de la plena realización del ser humano, para que sea capaz de perfeccionarse a través de la vivencia de los valores individuales y sociales establecidos en la legislación educativa.
- Racionalista: para el reconocimiento del ser humano, que, como ente dotado de capacidad racional, capta la realidad con objetividad, construye y perfecciona saberes y posibilita el progreso humano.
- Constructivista: parte de la situación cognoscitiva del alumno, de su individualidad, intereses e idiosincrasia.

**El alumno:** A partir de las fuentes filosóficas se perfila la formación del ser humano para buscar el desarrollo integral de la persona y concebir a la persona con potencial para alcanzar

su perfección, desarrollarse armónicamente en lo cognoscitivo, socio afectivo y lo psicomotor. La persona es constructora permanente del bien común.

**El docente:** Como profesional con visión ilustrada, crítica, inteligente, autónoma y orientadora de la práctica pedagógica. Como facilitador, colaborador y orientador del aprendizaje del educando.

**La mediación pedagógica:** Que utiliza estrategias de mediación que mejor se ajuste a las condiciones y necesidades de aprendizaje del estudiante y la naturaleza del objeto de conocimiento. La investigación se desarrolla desde las aulas de clase y se hace evidente en la sistematización y científicidad otorgada a la acción educativa. El proceso de mediación del aprendizaje y construcción del conocimiento se enmarca en la construcción epistemológica constructivista. La didáctica está centrada en la actividad de educando como constructor de su propio aprendizaje.

**La evaluación:** La evaluación de los aprendizajes refleja la coherencia entre el qué, el cómo y el para qué. La evaluación atiende tanto al proceso como al producto. Se concibe como un instrumento para monitorear el aprendizaje, retroalimentar el proceso educativo y coadyuvar en la determinación de la calidad de la educación mediante sus funciones: diagnóstica, formativa y sumativa.

**Los recursos didácticos:** Los textos y otros recursos didácticos deben, de manera explícita, responder a un enfoque que destaque los contenidos (el qué) de las disciplinas. Los recursos didácticos deben tener explícita una riqueza conceptual y práctica que permitan el desarrollo de habilidades y destrezas cognitivas (el cómo). Los recursos didácticos deben estimular el desarrollo de las actitudes, rasgos de personalidad y valores (el para qué).

**La relación con la oferta educativa y curricular:** La educación es propulsora del mejoramiento de la calidad de la vida humana, personal y colectiva. La educación debe ser un proceso formativo permanente, cuyo ejercicio es un derecho y un deber, inherentes a la persona. El proceso educativo de calidad debe ser congruente con los fines de la educación.

Se busca ofrecer igualdad de oportunidades para el éxito, mediante una oferta coherente con las necesidades, problemas y aspiraciones de los participantes en relación con su entorno. El diseño y la programación deben evidenciar el enfoque participativo y promover la contextualización curricular regional. La oferta educativa estimula una actitud democrática, participativa, cogestionaria y autogestionaria.

## **2.5. Elementos que participan en el proceso de enseñanza-aprendizaje**

Para Rojas (2017), antes de iniciar el proceso de planeamiento didáctico de un curso, es necesario analizar los elementos que participan en dicho proceso, es requerimiento que la persona facilitadora investigue acerca de la realidad educativa en aspectos como:

- Características de la comunidad: El quehacer docente radica no solo en la aplicación de contenidos dentro de un salón de clases o por medio de una plataforma virtual, va más allá en una manera contextualizada y profunda, tal como lo menciona Rojas (2017): “Consiste en conocer el contexto social, económico, educativo en que se encuentra la institución...además de investigar la relación que la comunidad educativa tiene con la institución” (p. 50).
- Situación socioeconómica y personal de las personas estudiantes: Es fundamental conocer aspectos propios de las personas estudiantes, esto genera un acercamiento productivo docente-alumno, entre los aspectos que se deben tomar en cuenta para la elaboración del planeamiento didáctico y para que el resultado sea eficaz tenemos: Edad, necesidades varias, habilidades y destrezas, conocimientos previos, conducta, situaciones que los motivan entre otros (Rojas, 2017, p. 50).
- Identificación de los recursos existentes en la institución: Continuando con (Rojas, 2017, p. 50) es necesario que toda persona docente conozca el estado, la cantidad y los tipos de recursos con los que cuenta la institución, además de verificar si dicha institución cuenta con alguna base de datos, o biblioteca en dónde pueda acceder a los libros y demás fuentes bibliográficas tanto para elaborar los contenidos de sus sesiones y con los que cuenta la persona estudiante, también es importante verificar los recursos tecnológicos y aprovecharlos al máximo. A continuación, en la figura N°2 se muestran los ámbitos que

conforman la evaluación diagnóstica, requeridos por la persona docente al inicio de la confección del planteamiento didáctico.

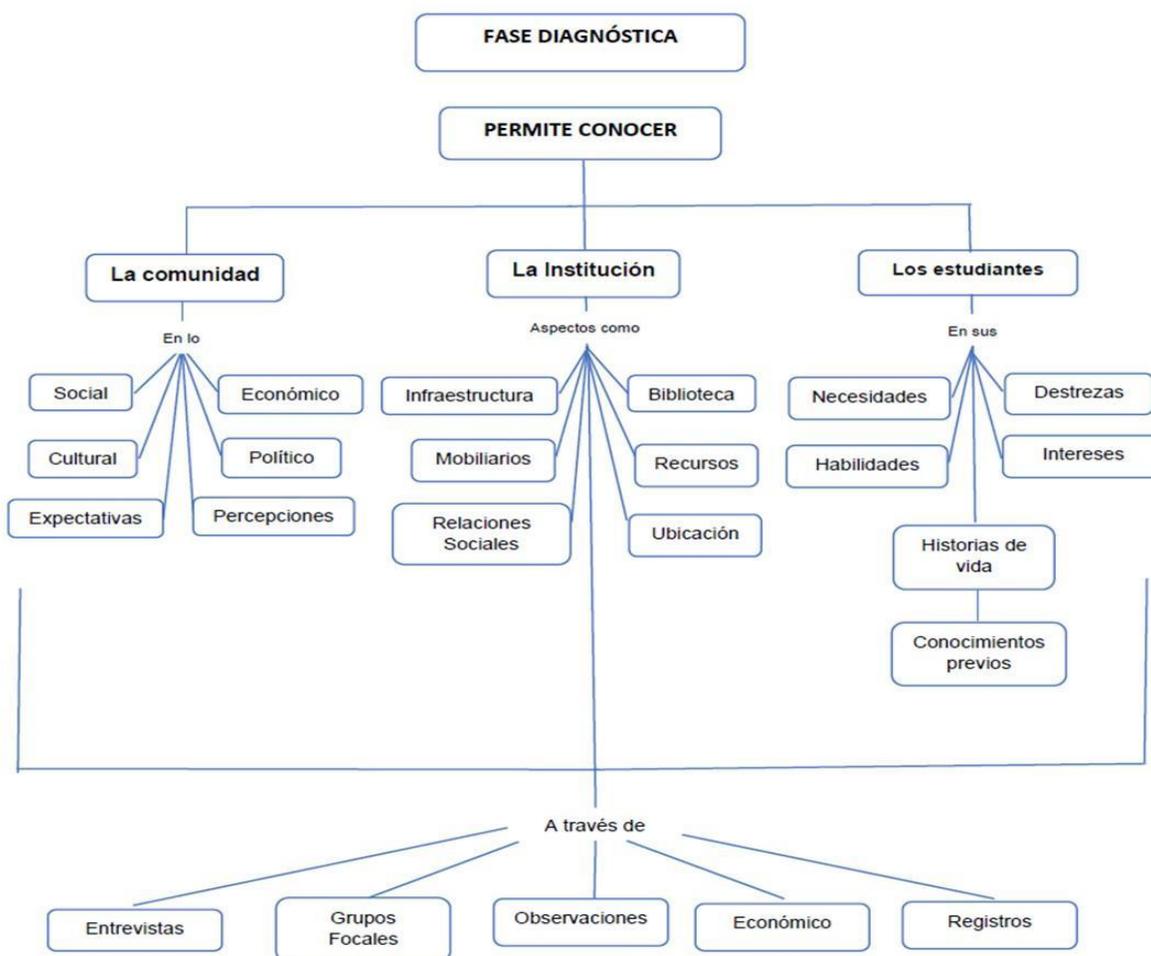


Figura 2: Mapa conceptual que muestra algunos ámbitos del diagnóstico

Fuente: Rojas (2017, p. 51).

### Fase del diseño curricular

Según Rojas (2017), los elementos que componen el planeamiento didáctico son: objetivos específicos, contenidos, procedimientos, actitudes y valores, y aprendizajes por evaluar. Todos estos aspectos forman parte esencial del planeamiento y diseño curricular con las que cuenta tanto la institución en general como el personal docente. Un buen diseño

curricular sentará las bases para un buen planeamiento didáctico, el cual llevará a sus estudiantes al mejoramiento de forma continua en el proceso de enseñanza-aprendizaje, y además a la obtención de resultados evaluativos de alta calidad.

**Planeamiento Curricular:** Es la metodología empleada para darle forma al currículo educativo, el mismo está compuesto por una serie de pasos organizados y estructurados. De acuerdo con Rojas (2017): “El planeamiento curricular puntualiza las normas legales, contenidos que se imparten mediante distintos proyectos, planes y programas educativos nacionales. Para su construcción es necesario basarse en los resultados obtenidos en el diagnóstico” (p. 67).

**Planeamiento didáctico:** De acuerdo con Rojas (2017): “Es el proceso mediante el cual el docente organiza, planifica y prevé la forma de hacerle llegar; al estudiantado, los contenidos y saberes expresados en los programas de estudio, utilizando en su mediación, actividades, estrategias, instrumentos y los recursos necesarios para lograr un aprendizaje significativo” (p. 89).

**Didáctica:** Para Carrera (2017) es: “La disciplina que le ofrece al profesional de la educación las herramientas necesarias para aplicar dichas nociones en el contexto de la clase” (p.19). Por ello, la adecuada escogencia de herramientas para facilitar la mediación pedagógica es una de las formas de enriquecer esa experiencia de aprendizaje en cada sesión realizada dentro del programa, principalmente dentro del entorno virtual dado que se convierte en un refuerzo de los contenidos.

Algunos elementos del planeamiento didáctico que se deben tomar en cuenta para lograr una programación eficaz son:

**Debe ser coherente:** Los programas de estudios impartidos por el personal docente de las instituciones educativas deben estar interconectados con los procesos o aspectos dictados por la política educativa de la institución.

**Contextualizada:** Es deber del personal docente, planificar los contenidos dados a estudiantes asumiendo el rol de guía y formador, debe estar al tanto de las diferentes

necesidades y características de los estudiantes y del entorno de estos, esto para que el proceso de enseñanza y aprendizaje sea eficaz (Rojas, 2017).

**Articulado:** Para Rojas (2017): “Debe articular la labor docente con sus colegas, ya sea los que imparten el mismo nivel como los del área dentro de la institución, implica una relación porque todos los estudiantes del mismo nivel deben terminar con los mismos conocimientos y dentro de los mismos niveles cognitivos” (p.69).

**Flexible:** El currículo permite realizar ajustes que sean necesarios para el logro de una mayor efectividad del aprendizaje por parte de los estudiantes (Rojas, 2017).

Otros atributos que deben reunir una programación eficaz son ser útil, realista, dinámica y diversa.

### **Principios curriculares**

El currículo educativo está conformado por muchos factores haciendo de este un concepto heterogéneo y muy amplio, entre los aspectos subyacentes empleados dentro de su realización se encuentran varios principios fundamentales que lo enriquecen, a continuación, se detallan para una mejor comprensión:

**Continuidad:** El currículo educativo debe llevar una secuencia lógica y contextualizada para cada nivel por el que pasa un estudiante desde el inicio de su vida estudiantil hasta la finalización de esta, tal y como lo establece Rojas (2017): “Debe partir de los niveles cognitivos simples y conforme se avance se irá aumentando la profundidad y complejidad en cada uno de los elementos del currículo y de la enseñanza y el aprendizaje” (p. 205).

**Correlación:** Rojas (2017) señala que: “Se concentra en el proceso de reunir y trabajar desde diferentes ópticas, contenidos y temas que contribuyen a comprender una asignatura” (p. 205). Lo anterior hace referencia a la relación estrecha de forma transversal que poseen los niveles macro, micro y meso para establecer la estructura completa del currículo educativo.

**Secuencia vertical:** Se refiere a la interrelación de los elementos que lo componen con la Constitución política de la república de Costa Rica, 1949, la Ley Fundamental de Educación 1957, y La Política Educación hacia el Siglo XXI 1994, así como las directrices y normas aprobadas por el Consejo Superior de Educación (Rojas, 2017).

**Coherencia horizontal:** Rojas (2017), establece que un buen planeamiento curricular conlleva una vinculación entre todas las partes que lo componen. Estos elementos, ya mencionados con anterioridad deben ser consecuentes desde los objetivos generales y hasta el proceso de evaluación.

## **2.6. Diagnóstico y diseño curricular**

El diagnóstico es, según Díaz Barriga (1993), citado por Rojas (2017): “Es el análisis de los problemas y las necesidades del contexto sociedad en que se desarrolla el currículo, es un estudio detallado de las posiciones teóricas, metodológicas, epistemológicas, pedagógicas y didácticas que pueden afectar los enfoques, las fuentes y los elementos del currículo” (p. 217).

### **Características del diseño curricular**

El diseño curricular cuenta con las siguientes características Rojas (2017):

- Tiene que ser eficaz, debe poder ser llevado a la práctica en el nivel de aula de forma efectiva
- Debe ser transparente y abierta a la discusión pública.
- Su diseño debe propiciar una amplia participación de los actores educativos.
- Debe dar respuesta a los problemas que desde el punto de vista educativo tienen las personas.

Para la modalidad no formal en la que se basa la presente investigación, se entiende que conocer estos criterios previos a una charla o capacitación, podría ser una tarea difícil de lograr; sin embargo; es un proceso importante para el buen desempeño del capacitador. Tomar en cuenta los elementos explicados en el apartado generará diversas estrategias que la

persona capacitadora será capaz de desarrollar durante las sesiones de trabajo, y, con ello, guiará de forma positiva el aprendizaje de las personas participantes; de esta manera, les otorga un mayor aporte y conocimiento, los cuales ellas pondrán en práctica en el momento de ejercer su labor en las empresas, proyectando así una mejor productividad empresarial.

## **2.7. Modelo pedagógico del programa de desarrollo empresarial**

En función del plan de capacitación del programa, el modelo pedagógico está orientado a una población adulta con características propias de su nivel etario y se considera que el modelo pedagógico que mejor se adapta es una combinación de atributos entre el modelo por competencias y el constructivista, al ser el primero el de mayor predominio.

Andragogía y constructivismo parten por rescatar la subjetividad de la persona estudiante en el proceso de aprendizaje: cubrir necesidades, ampliar expectativas, desarrollar capacidades, generar experiencias y en el contexto de nuestra propuesta curricular agregar valor al programa.

### **2.7.1. Tipos de mediación pedagógica dentro del diseño curricular**

De acuerdo con Rojas (2016) la mediación pedagógica se define como: “El conjunto de actividades y acciones, recursos y medios didácticos que se utilizan para desarrollar el proceso educativo y el aprendizaje del estudiantado, a fin de favorecer el aprendizaje autónomo por parte de este, al facilitarle interactuar con la información y con el resto de los estudiantes” (p. 155).

A continuación, se abordan algunas estrategias de mediación pedagógica:

**Charla:** Según el glosario de términos curriculares de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) (s.f.), es una disertación informal, con una duración de 30 a 45 minutos, en la que se realiza una exposición acerca de una temática a un auditorio.

**Curso:** Es una oferta académica que no conduce a la obtención de un grado académico y título universitario (UNED, s.f.).

**Taller:** Puede ser una modalidad de la oferta académica o una estrategia didáctica de la asignatura. En ambos casos busca construir conocimientos teóricos a partir de la práctica según los objetivos planteados. Su principal propósito es obtener un producto o propuesta que permita resolver o analizar problemas o situaciones de la realidad para transformarla (UNED, s.f.).

**Seminario:** Actividad académica que exige la investigación y búsqueda de diversas fuentes sobre un solo tema, cuyo objetivo es de actualización y capacitación. Su duración es de uno a tres días. Se programan conferencias magistrales y sesiones de grupo en las que se evalúa un tema y se hacen propuestas. El último día se presentan propuestas y resultados de las sesiones grupales (Oficina Institucional de Mercadeo y Comunicación, 2009, 2-3) (UNED,s.f.).

**Actualización:** La Real Academia de la Lengua Española (2014) lo define como darle actualidad a algo. Siguiendo esa línea de pensamiento, comprende el entorno en donde se desarrolla la mediación pedagógica, al ser cambiante, requiere que su público meta cuente con un programa de capacitación cuyo planeamiento didáctico, tal y como lo exponen Rojas (2017) y Carrera (2017), sea coherente y contextualizado.

Considerando que la mediación pedagógica debe ser consecuente con las edades generacionales y teniendo presente que el programa educativo BN Pymes/Mujer está dirigido a una población adulta, se procede de seguido a mencionar las características de este nivel etario.

### **2.7.2. Andragogía**

Carrera (2017), define andragogía como la forma en que los procesos educativos se dirigen a los adultos en las dimensiones formales e informales. Su objetivo es el desarrollo de aptitudes que enriquecen los conocimientos de este segmento de la población. La andragogía se basa en dos supuestos, el primero se refiere a las características de la población adulta en los sistemas educativos; y el segundo, la necesidad del diseño de estrategias específicas para facilitar el proceso de aprendizaje (Carrera, 2017).

En concordancia con estos supuestos, Rojas (2016), menciona dos principios generales de la andragogía:

El primero es la *horizontalidad*, la cual se refiere a la relación de igualdad entre el docente o facilitador y el estudiante dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, bajo este principio el facilitador se convierte en uno más en el proceso de aprendizaje y ayuda a construir los conocimientos del aprendiente. El otro principio es la *participación*, en la cual el estudiante participa en su propio aprendizaje, la toma de decisiones en grupo y la realización de acciones en conjunto (p. 129).

Para efectos del programa BN Pymes/Mujer, la andragogía adquiere una especial relevancia, ya que está dirigido a una población adulta, quienes adquieren nuevos conocimientos a través de cada sesión formativa.

### **2.7.3. Educación no formal**

Tal y como antes se indicó, la andragogía, aunque trata de la educación de adultos en las dimensiones formales e informales, se suele asociar a menudo con esta última. A fin de establecer el concepto, se recurre a la UNESCO (2014), quien establece que la educación no formal es un tipo de enseñanza institucionalizada, intencionada y organizada por un proveedor de educación. La característica que define a la educación no formal es que representa una alternativa o un complemento a la educación formal de las personas dentro del proceso de aprendizaje a lo largo de la vida. Entre las características principales destacan:

- La atención a todos los grupos etarios.
- No está necesariamente estructurada como una trayectoria continua.
- Puede ser corta en términos de duración y/o intensidad.
- Habitualmente se imparte bajo la forma de cursos cortos, seminarios o talleres.
- No conduce a certificaciones reconocidas por las autoridades nacionales o subnacionales competentes.
- Incluye programas que pueden contribuir a la alfabetización de jóvenes y adultos, a la educación de los niños no escolarizados, así como programas destinados a impartir

habilidades básicas para la vida, destrezas ocupacionales o programas orientados al desarrollo social o cultural.

## **2.8. Entornos virtuales de aprendizaje y rol del docente**

Si bien es cierto la presencialidad ha sido una forma tradicional de recibir las capacitaciones, los entornos virtuales de aprendizaje (EVA) han venido en auge para facilitar el acceso a la educación, tanto en el ambiente formal como en el no formal. Asimismo, el uso de las tecnologías les permite a las personas beneficiarias contar con horarios más flexibles para que puedan conectarse a dicho entorno, a fin de acceder a temas que capten su interés.

Para una mayor comprensión del concepto, Adell, Castellet y Gumbau (2004), proponen un acercamiento a la definición de un EVA como una aplicación informática diseñada para facilitar la comunicación pedagógica entre los participantes en un proceso educativo, sea este virtual, bimodal o presencial con apoyo de tecnologías. Al respecto, Salinas (2011), agrega el elemento web, indicando que es ahí donde se aloja un espacio educativo conformado por un conjunto de herramientas informáticas que posibilitan la interacción didáctica.

Dentro de ese conjunto de herramientas existen varios tipos utilizados para la enseñanza virtual sin dejar de lado la continua creación de productos y su vinculación con el desarrollo curricular virtual, pero en este caso se hace la mención de algunos de ellos que puedan aplicarse en el contexto de la investigación:

- Plataformas *de e-learning*.
- *Blogs*.
- *Wikis*.
- Redes Sociales.

Aunque no se deben de limitar los entornos virtuales al solo hecho de ser impartido el conocimiento con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), sino que también se incluyen elementos importantes para el desarrollo del aprendizaje, tal como lo indica Pol (2015) al afirmar que: “Dentro del modelo de educación virtual se definen los roles

de la persona docente como facilitadores, e-tutores, que conocen la parte técnica y a la vez son capaces de orientar a las personas estudiantes” (p. 20).

Y es que este rol del que habla el autor ha de cumplir algunas características esenciales para que la mediación pedagógica sea una experiencia de aprendizaje dentro del programa y que la persona facilitadora sea una guía dentro de la sesión, así como en el alcance de los objetivos que plantea enseñar. De tal forma GLZ y Educal (citado en EDUTECH Costa Rica, 2013) indican que todo tutor virtual necesita cumplir con 6 características que se mencionan a continuación:

**Formación disciplinar:** Mantenerse informado y actualizado en su disciplina.

**Pedagógicas:** Se requiere que el tutor sepa como generar aprendizajes.

**Interpersonal:** Actuar como si estuviese dando una clase presencial (saludar, agradecer, despedirse) teniendo presente que del otro lado hay personas con emociones.

**Tecnológicas:** Conocer la plataforma en que se desarrollará el curso y utilizar adecuadamente herramientas como tareas, foros, *blogs*, *wikis*.

**Organizativo:** Distribuir el tiempo, seleccionar materiales, elegir estrategias de aprendizaje son algunas tareas por seguir.

**Comunicativa:** Ser claro y concreto en sus ideas. La buena comunicación es fundamental en los cursos en línea.

Aunado a lo anterior, se considera importante incluir el uso de algunas técnicas de enseñanza propias de los ambientes EVA, donde su aplicación depende del contexto, de los contenidos disciplinares, del tiempo que se disponga para su desarrollo, sus alcances, así como el perfil de la persona beneficiaria. Por otro lado, y no menos importante también se ha de destacar el rol del alumno, donde su interacción con el docente facilita el aprendizaje y enriquece la dinámica propia de los entornos virtuales.

Con base en los elementos citados, se puede decir que la plataforma Pyme Nauta está en la categoría EVA, la cual el banco pone a disposición de aquellos beneficiarios inscritos en el Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer; donde reciben una serie de capacitaciones que les permiten ser eficientes en la gestión de sus negocios. Pyme Nauta ofrece un ambiente interactivo sincrónico, en la que los expertos profesionales contratados por el BNCR exponen los temas de interés para las personas beneficiarias que participan.

Este esfuerzo que la institución viene ejecutando desde que inició el programa, tiene un impacto positivo en la población beneficiaria; por tanto, es necesario comprender en todas sus dimensiones el papel que juegan las iniciativas de responsabilidad social empresarial en la sociedad costarricense y que se desarrollan en el siguiente apartado.

## **2.9. Responsabilidad social empresarial**

### **2.9.1. Concepto**

La responsabilidad social empresarial (RSE), de acuerdo con CEGESTI (2006):

Constituye un nuevo enfoque de gestión empresarial mediante el cual las organizaciones buscan orientar sus actividades y definir estrategias que incorporen aspectos ambientales y sociales, manteniendo así un adecuado balance con criterios económicos, en procura de su propia sostenibilidad y el desarrollo sostenible de la región donde opera (p. 1).

Las empresas que utilizan este concepto, generalmente del sector privado, lo hacen en función de los beneficios que esperan obtener, entre los que se cuentan: mejora de la imagen, incremento de las ventas, mejora de la satisfacción laboral y mayor lealtad de los clientes.

Por otro lado, de acuerdo con la Guía de la Organización de Estados Americanos (OEA, 2009): “RSE es un concepto complejo por la variedad de temas que aborda (éticos, económicos, ambientales y sociales) y porque existen distintas visiones regionales sobre su definición y alcance” (p. 20).

Ello debido a que las perspectivas de cada país difieren de acuerdo con sus antecedentes culturales y políticos, su nivel de desarrollo económico y social, y con la concepción

prevaleciente sobre cuál debe de ser el papel de la empresa en el desarrollo, frente al correspondiente al Estado y a la sociedad civil.

Ampliando el punto anterior y según la Guía de la Organización de Estados Americanos (OEA, 2009). Los grupos de interés son individuos o colectivos con los que la empresa tiene relación, que se ven afectados por sus actividades, productos o servicios, o que pueden afectarlos. No existe una lista genérica de grupos de interés que sirva para todas las organizaciones, pero en la mayoría de ellas pueden encontrarse, al menos, los grupos de interés siguientes:

- Inversores y accionistas.
- ONG's y grupos de presión.
- Clientes y consumidores.
- Comunidades locales.
- Empleados.
- Competidores.
- Proveedores.
- Aliados.
- Gobierno y entes reguladores.
- Líderes de opinión.
- Medios de comunicación.
- Comunidad académica y científica.
- Sindicatos.
- Instituciones internacionales.
- Vínculo entre competitividad y responsabilidad social empresarial (p. 36).

Como bien se expuso en el párrafo anterior, la responsabilidad social empresarial se relaciona con el tema de la competitividad y de acuerdo con la Guía de la Organización de Estados Americanos (OEA, 2009):

La competitividad es la capacidad de una empresa de alcanzar una determinada posición en el mercado mediante la adquisición de ventajas

competitivas basadas en el precio o en la diferenciación de sus productos y servicios. Las ventajas competitivas de una empresa son las características o atributos que posee un producto o un proceso productivo que le confieren cierta superioridad sobre sus competidores y le permiten obtener beneficios que superan a la media de su sector (p. 57).

En esa línea de pensamiento, según Porter (1991) existen dos tipos de ventajas competitivas:

- Ventajas competitivas basadas en el bajo costo.

Una empresa posee una ventaja competitiva si es capaz de ofrecer los mismos beneficios que sus competidores a un costo más bajo, lo que dependerá de su eficiencia operativa, es decir de su productividad.

- Ventajas competitivas basadas en la diferenciación.

Una empresa posee una ventaja competitiva si es capaz de ofrecer beneficios como por ejemplo calidad, servicio y confiabilidad que excedan los de los productos de la competencia, lo que dependerá de su prestigio y reputación. La adquisición de ventajas competitivas depende de los factores de competitividad empresarial. Estos factores se clasifican en internos, relacionados con la organización de la empresa, y externos, relacionados con su contexto competitivo. Algunos de estos factores son:

- Estrategia (calidad de la dirección empresarial materializada en la visión estratégica y el estilo de liderazgo) y estructura organizativa (materializada en una cadena de valor organizada de forma menos costosa que sus rivales y que permite incorporar diferencias que agregan valor por encima del costo de realizarlas).
- Disponibilidad y calidad de los factores productivos (recursos humanos, capital, infraestructura, tecnología y recursos naturales).
- Condiciones de la demanda (tamaño, dinamismo y sofisticación del mercado)
- Existencia de industrias relacionadas y de apoyo (clústeres) que faciliten la cooperación empresarial.

## 2.9.2. Importancia de la responsabilidad social empresarial

La responsabilidad social empresarial requiere de una conciencia del para qué se desarrolla y de acuerdo con la Guía de la Organización de Estados Americanos (OEA, 2009, p. 59) se mencionan los siguientes aspectos:

- Facilita la retención y atracción de clientes y consumidores: las empresas que adoptan medidas de RSE acceden más fácilmente a los clientes que evalúan y seleccionan a sus proveedores bajo criterios sociales y ambientales; y a nuevos consumidores en los mercados más maduros que demandan estas prácticas.
- Mejora la eficiencia operacional: las empresas que introducen mejoras en la gestión de sus recursos y buscan la ecoeficiencia pueden disminuir el costo de sus insumos (materias primas, suministros, entre otros).
- Mejora la atracción, retención y productividad de los recursos humanos: las empresas que invierten en la mejora de la calidad de vida laboral y en su reputación pueden retener y atraer a los mejores profesionales que valoran cada vez más estas prácticas.
- Mejora la gestión de riesgos: las empresas que realizan una revisión de sus impactos económicos, ambientales y sociales detectan los riesgos ambientales o sociales actuales o potenciales con mayor antelación lo que facilita la toma de medidas preventivas antes de que se produzca una crisis.
- Facilitar la identificación y aprovechamiento de oportunidades: las empresas que realizan un análisis de su desempeño en todos sus procesos son capaces de vincularlos de un modo más integrado y estratégico; y de identificar y aprovechar mejor las oportunidades.
- Incentiva la innovación: las empresas que revisan sus impactos económicos, ambientales y sociales y se comparan con sus competidores detectan más fácilmente oportunidades de innovación en procesos, productos y servicios que generen nuevos beneficios.
- Expandir las posibilidades de financiación: las empresas que adoptan medidas de

RSE acceden más fácilmente a índices de inversión socialmente responsable, especialmente en los países con mercados financieros desarrollados. En EEUU, 13% de los fondos de inversión son manejados con criterios sociales o ambientales.

- Mejora la licencia social para operar: las empresas que realizan inversiones sociales pueden obtener la aceptación social más fácilmente por parte de las comunidades en las que operan.

Según lo supraexpuesto, se reconoce que los programas de responsabilidad social representan una ventaja para las organizaciones que los impulsan, pues mejoran su relación con la comunidad a la que benefician, estas acciones eventualmente se revierten en beneficios intangibles para quienes las impulsan, tales como un aumento en su imagen y reputación, un incremento de la competitividad y una mejora entre las relaciones entre las empresas y la sociedad. Un ejemplo en Costa Rica de RSE lo representa el Banco Nacional a través de su programa BN Pyme/Mujer.

## **Capítulo III**

## **2. Marco Metodológico**

### **3.1. Tipo y alcance de investigación**

Citando a Barrantes (2008): “El enfoque de la investigación es una forma de ver o plantear la resolución de un problema” (p.57). Es decir, ubicarse en un punto de vista para abordar o acercarse a algo (Dobles, Zúñiga, & García, 2014). Adicionalmente, Hernández, et al. (2010), establece tres diferentes enfoques de una investigación, a saber: cuantitativo, cualitativo y mixto.

El enfoque cuantitativo tiene una serie de características, entre las cuales se destacan la medición de fenómenos, el uso de estadísticas, la prueba de hipótesis y el análisis causa-efecto; el proceso investigativo se lleva de forma secuencial, es deductivo, probatorio y analiza la realidad de forma objetiva. Entre los objetivos que pretende alcanzar el enfoque cuantitativo están: la generalización de resultados, el control sobre los fenómenos, precisión, réplica y establecer predicciones (Hernández, et al. 2010).

Por otro lado, en el enfoque cualitativo se exploran los fenómenos en profundidad, este es realizado en ambientes naturales, los significados o interpretaciones se extraen de los datos y no se fundamenta en la estadística. El proceso de la investigación cualitativa no tiene secuencia lineal, analiza varias realidades subjetivas, es recurrente e inductivo. Los objetivos que busca alcanzar la profundidad en las interpretaciones, obtener una riqueza interpretativa y contextualizar el fenómeno estudiado. Por último, el enfoque mixto, es una combinación del enfoque cualitativo y cuantitativo (Hernández, et al. 2010).

Dada su naturaleza, se ha determinado que el enfoque de esta investigación es mixto, ya que reúnen características de ambos puntos de vista al analizar variables cuantitativas y cualitativas. Para Ulate y Vargas (2019): “El alcance de una investigación está definido por el estado del conocimiento sobre un problema de investigación, lo cual se establece por medio de la revisión de la literatura” (p. 72).

Al considerar que el tema de investigación ha sido muy poco abordado en el contexto actual, el estudio tiene características exploratorias con rasgos descriptivos, porque busca describir el estado actual del Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer; el cual lleva en ejecución alrededor de cuatro años y que dentro de la presente coyuntura país ha tomado fuerza en su modalidad virtual, además, pretende comprender las características que presenta, así como los roles y perfiles de los actores en el proceso.

### **3.2. Sujetos o fuentes de información**

Ulate y Vargas (2019) proponen que:

Las fuentes son aquellos elementos de donde se obtiene la información y las clasifican en: primarias, secundarias y terciarias. Las fuentes primarias son aquellas que proporcionan datos de primera mano, tales como información obtenida directamente del autor original y pueden ser libros, antologías, artículos, disertaciones, entre otros.

En tanto las fuentes secundarias son resúmenes de fuentes primarias, compilaciones, comentarios de artículos, libros o tesis. Y, por último, las fuentes terciarias son aquellas que reúnen datos e información de segunda mano, tales como un catálogo temático, un directorio, una guía de índice o un catálogo de revistas, entre otros (p.59).

A continuación, en la tabla N°1, se muestra el resumen de sujetos y fuentes de información que constituyen los insumos para el proyecto de investigación.

Tabla 1: Sujetos y fuentes de información.

Fuentes Primarias	Fuentes Secundarias	Fuentes Terciarias
Una jefatura del programa del banco nacional. Un encargado del programa. Seis consultores.	Documentación del programa del banco. Fichas de cursos, capacitaciones y charlas del programa. Obras bibliográficas referentes a enfoques y modelos curriculares. Modelos curriculares de otras instituciones. Población beneficiaria.	Artículos de revistas especializadas. Información de MiPymes en Costa Rica. Estadísticas del MEIC.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En el contexto de la investigación, las fuentes primarias que fueron consideradas son: la jefatura de banca para el desarrollo, el encargado del programa; ambas tienen una mayor vinculación con el planeamiento, desarrollo y toma de decisiones para el Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer. Además de las jefaturas, se tomaron en cuenta a seis consultores quienes cumplen el rol de facilitadores, y constituyeron la otra fuente primaria de información.

Entre las fuentes secundarias de la investigación se enumeran: documentación del programa del banco tal como fichas de cursos, capacitaciones y charlas del programa, además de obras bibliográficas referentes a enfoques y modelos curriculares, modelos curriculares de otras instituciones y población meta; por último, las fuentes terciarias tomadas de artículos de revistas especializadas, información de MiPymes en Costa Rica y Estadísticas del MEIC, las cuales fueron utilizadas para el objeto de estudio.

### **3.3. Contexto en el que se inscribe el proyecto**

La investigación se desarrolló en el Departamento de Banca para el Desarrollo del Banco Nacional de Costa Rica, ubicado en las oficinas centrales de San José al costado norte del Banco Central, avenidas 1 y 3, calle 4.

### **3.4. Fases del proyecto**

La investigación se realizó en una secuencia de tres fases para determinar los elementos educativos presentes en el programa, las cuales se describen a continuación:

#### **3.4.1. Identificar**

En esta fase se realizó la recolección de datos los cuales fueron suministrados por fuentes primarias y secundarias, su objetivo fue determinar cuál es la situación actual del programa usando la siguiente instrumentalización:

- Entrevistas: La cuales se aplicaron a los dos funcionarios del Departamento de Banca para el Desarrollo, una con el cargo de jefatura, el cual su rol está directamente relacionado con la coordinación y organización de los proyectos educativos del programa, y otra fue realizada por un encargado del programa, por tanto, la muestra fue igual a la población. Las entrevistas se realizaron con el fin de conocer todos los procedimientos utilizados para la ejecución del programa de apoyo empresarial. del Departamento de Banca para el Desarrollo encargado del Programa de Apoyo Empresarial para BN Pyme/Mujer. El medio utilizado para su realización fue la plataforma zoom y la recopilación de la información se efectuó de forma digital mediante el instrumento Google Forms en la semana del 27 de octubre al 01 de noviembre.
- Cuestionarios: Estos instrumentos fueron aplicados a dos grupos, el primer grupo lo formaron 6 facilitadores que fueron seleccionados por el banco, por tanto, la muestra es de tipo no probabilística, de la cual respondió un 66%. En cuanto a su formato, el cuestionario contenía preguntas cerradas y abiertas para conocer la metodología

utilizada por los consultores en el desarrollo de las sesiones educativas. La recopilación de la información se efectuó de forma digital, a través del instrumento Google Forms. A fin de cumplir con los requerimientos de la recopilación de información del banco, los instrumentos fueron diseñados para que no solicitarán datos personales ni de contacto (tales como nombres, teléfonos y correos). En cuanto al segundo grupo, este estaba conformado por una muestra de catorce (14) beneficiarios, cuyas respuestas sirvieron para validar la información aportada por los consultores y encargados del programa en los otros instrumentos.

- Consulta de fuentes documentales: Se realizó consulta de obras bibliográficas, documentos internos del programa y modelos curriculares de otras instituciones, a fin de construir el marco teórico utilizado para apoyar el análisis durante la fase de descripción. Dentro de los documentos internos se consultó el recurso de las fichas los cuales son utilizados para llevar el control y registro de las sesiones impartidas por los facilitadores.

### **3.4.2. Describir**

Una vez realizada la recolección de datos se procedió al análisis de la información, la cual se dividió en tres partes. La primera parte fue la obtención de los datos aportados por los instrumentos, su interpretación y resumen. La segunda, consistió en resumir e interpretar la información procedente de las fuentes documentales del banco y las bibliográficas. Finalmente, la tercera parte, trató sobre la triangulación entre resultados provenientes de las tres fuentes mencionadas anteriormente, a saber: la información instrumento, lo indicado por la teoría y la opinión de los investigadores. Para tal fin se elaboró un cuadro resumen con las variables de la investigación y la información resumida de cada una de las fuentes a fin de comparar los aportes de cada una de ellas y determinar áreas en común y de mejora del programa de apoyo empresarial.

### **3.4.3. Determinar**

Posterior a la fase de descripción, se procedió a determinar cuáles elementos educativos están presentes en el programa y cuáles se recomienda incluir para elaborar la propuesta final que contenga el diseño curricular, y abarque los elementos requeridos con las recomendaciones para el mejoramiento del Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer.

El producto final se entregará a los personeros del Banco Nacional para su revisión.

### **3.5. Sistematización**

Para el desarrollo de la sistematización se usaron diferentes herramientas con el objeto de recolectar la información clave. Una vez recopilada la información de las entrevistas y los cuestionarios se procedió a sistematizarla utilizando la triangulación de datos, que consiste en unir los criterios teóricos, los datos de los instrumentos y la apreciación de los investigadores. Según Olsen (2004) se genera un diálogo que prospera con el contraste entre aquello que parece evidente y los descubrimientos con las interpretaciones oficiales sobre un determinado objeto de estudio. Dicha triangulación permitió un análisis referente para ser empleado en el diseño de la propuesta curricular.

### 3.6. Variables: definición e instrumentalización

En la tabla N°2, que a continuación se muestra, se detallan las variables de investigación con sus respectivos instrumentos y objetivos.

Tabla 2: Definición e instrumentalización de variables.

Objetivo	Variable	Definición conceptual de la variable	Indicadores	Definición instrumental
Identificar los elementos curriculares que constituyen el Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer del Banco Nacional.	Elementos curriculares	Conjunto de elementos educativos que forman parte del programa BN Pyme/Mujer.  Programa educativo diseñado con el objetivo de formar a clientes de la institución en temas relevantes para sus negocios.	Criterios técnicos curriculares utilizados en el programa.  Pertinencia de la oferta educativa.	1. Revisión de estadísticas, documentación y/o reportes. 2. Revisión de fichas técnicas. 3. Entrevista a jefaturas del departamento de Banca para el Desarrollo.

Objetivo	Variable	Definición conceptual de la variable	Indicadores	Definición instrumental
	Programa empresarial.		<p>Criterios técnicos utilizados para la definición de la oferta educativa.</p> <p>Promedio de participantes.</p> <p>Cantidad de cursos que se imparten.</p> <p>Permanencia de los participantes en cursos virtuales.</p> <p>Los criterios utilizados en la planificación de los cursos.</p>	4. Aplicación de cuestionario a los consultores y población meta vinculada al programa.

Objetivo	Variable	Definición conceptual de la variable	Indicadores	Definición instrumental
			<p>Criterios utilizados para la selección de los expositores</p> <p>Criterios utilizados para evaluar los cursos.</p>	
<p>Comprender la estructura curricular que forma parte del Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer del Banco Nacional.</p>	<p>Características de los componentes que forman la estructura del programa.</p>	<p>Conjunto de atributos que permiten realizar un análisis comparativo con los otros objetos de estudio.</p>	<p>Cantidad, tipo y calidades de los atributos de cada componente del programa, de otros programas similares y los recomendados por la literatura.</p>	<p>Triangulación de resultados entre las diferentes fuentes de información. La triangulación consistió en unir los criterios teóricos, los datos de los instrumentos y la apreciación de los investigadores.</p> <p>Adicionalmente,</p> <p style="text-align: right;">se</p>

Objetivo	Variable	Definición conceptual de la variable	Indicadores	Definición instrumental
				elaboró un cuadro mediante el procesador de palabras Word.
Determinar los requerimientos que presenta el programa empresarial BN Pyme/Mujer.	Requerimientos.	Conjunto de elementos necesarios que representan la mejora del programa.	Elementos curriculares. Enfoques curriculares Modelos educativos s curriculares.	Articulación de propuesta basada en criterios formales para la construcción de un diseño curricular virtual. El cual se elaboró en el procesador de palabras de Word.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

### 3.7. Análisis de la información y procedimientos realizados

En la siguiente tabla se presentan los instrumentos, procedimientos y fuentes de información que se utilizaron como insumos para la investigación.

Tabla 3: Resumen de instrumentos, procedimientos y fuentes de información.

Tipo de instrumento	Procedimiento	Fuente de información
Cuestionario	<p>Se les proporcionó a las jefaturas del programa empresarial el enlace del cuestionario para su distribución entre los facilitadores actuales. El cuestionario estaba diseñado en la herramienta digital Google Forms.</p> <p>Se les proporcionó a las jefaturas del programa empresarial el enlace del cuestionario, entre los beneficiarios del programa, el cual fue diseñado en la herramienta digital Google Forms, dicha información fue utilizada con el objetivo de validar los otros instrumentos, por lo que no se consideran dentro de su análisis.</p>	<p>Consultores vinculados al programa.</p> <p>Beneficiarios del programa.</p>
Entrevista	Mediante la plataforma digital Zoom, se realizaron las entrevistas.	Jefatura de Banca y Desarrollo del BNCR y Encargado de Programa.

Fuente: Elaboración propia, 2020. En este apartado se describe la metodología de la investigación, donde las fuentes de información utilizadas fueron la base para los hallazgos; referentes al muestreo, para la entrevista se tomó en cuenta la población total, pero para los cuestionarios, esta fue de tipo no probabilística, ya que el banco fue quien la eligió.

## Capítulo IV

#### 4. Análisis y discusión de resultados

En este apartado se encuentra el análisis y los resultados de la aplicación de los instrumentos diseñados para la investigación a saber: La entrevista y cuestionarios que se detallan a continuación:

##### 4.1 Entrevista

La aplicación de esta técnica fue realizada a dos funcionarios administrativos claves dentro del Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer. El instrumento contiene preguntas claves que evidencian el estado actual del programa, así como su estructura educativa actual y que abarcan los siguientes temas:

- El impulso de la responsabilidad social dentro del programa.
- Los términos que más identifican dentro del programa.
- Criterios utilizados para determinar la oferta educativa.
- El perfil del capacitador y los aspectos técnicos que solicita el BNCR al consultor. para considerar sus temas dentro de la oferta educativa y de qué forma lo realiza.
- Consideración de la evaluación en la medición del aprendizaje.
- Consideración de mantener las sesiones virtuales permanentemente, una vez terminada la emergencia sanitaria.

Cada tema mencionado anteriormente tiene su relación entre las variables de la investigación y sus indicadores, datos que se muestran en la siguiente tabla N°4:

Tabla 4: Verificación de variables e indicadores.

Variables	Indicadores	Descripción	Interpretación de resultados	Peso
Elementos curriculares	Criterios técnicos curriculares utilizados	Planeación curricular	No	1
		Evaluación de aprendizajes	No	1

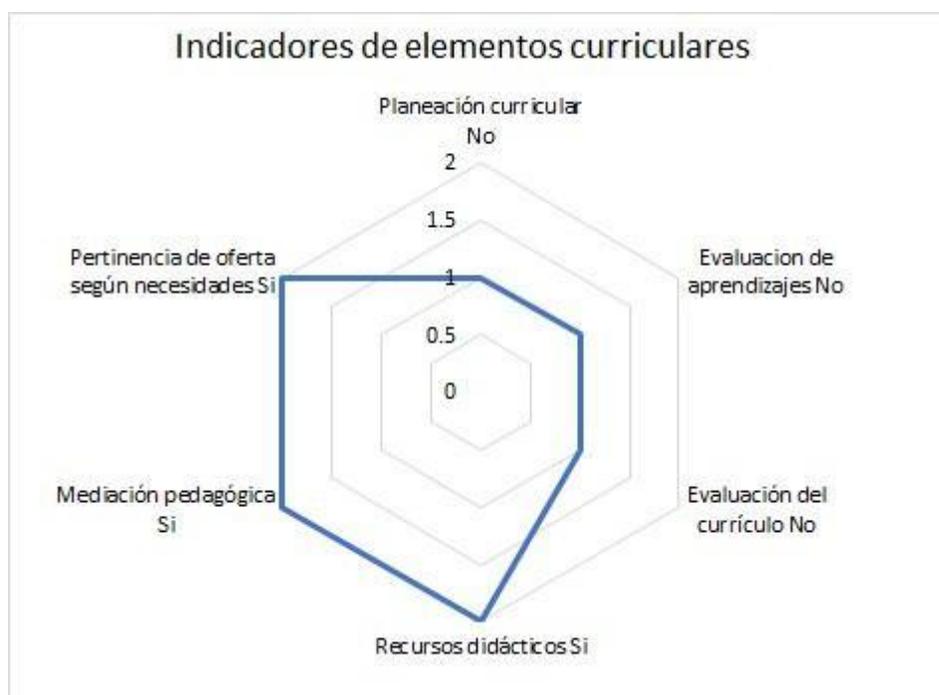
		Evaluación del currículo	No	1
Variables	Indicadores	Descripción	Interpretación de resultados	Peso
		Recursos didácticos	Sí	2
		Mediación pedagógica	Sí	2
	Pertinencia de oferta educativa	Pertinencia de oferta según necesidades	Sí	2
Programa empresarial	Criterios de selección de expositores	Perfil docente basado en formación pedagógica	No	1
	Criterios de selección de expositores	Perfil docente basado en formación técnica/experiencia	Sí	2
	Criterios evaluación cursos	Evaluación de aprendizajes	No	1
	Criterios evaluación cursos	Encuestas de satisfacción	Sí	2
	Criterios planificación de cursos	Planeación didáctica	No	1
	Criterios técnicos en definición de oferta	Oferta definida por promedio de participantes	Sí	2
	Criterios técnicos en definición de oferta	Oferta definida por cantidad de cursos impartidos	Sí	2
	Criterios técnicos en definición de oferta	Oferta definida por permanencia de participantes	Sí	2

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La tabla N°4 se elaboró tomando como base las variables y los indicadores, a fin de tabular y darle peso a cada uno de ellos con el objetivo de graficar las áreas de mejora encontradas.

Tal y como se aprecia en la columna interpretación de resultados, se colocó la palabra ‘No’ o ‘Si’ para denotar si se puede identificar un elemento dentro del programa. El menor peso se asignó para los No y el de mayor para los sí. En las gráficas números 1 y 2, se muestran las áreas de mejora.

Gráfico 1: Áreas de mejora para elementos curriculares



Fuente: Elaboración propia, 2020.

El gráfico N°1 muestra las oportunidades encontradas en las áreas de planificación curricular, y evaluación; se pudo constatar que no existe evaluación de aprendizajes ni curricular, tampoco se encontraron indicios de planificación curricular.

Gráfico 2: Áreas de mejora del programa empresarial



Fuente: Elaboración propia, 2020.

El gráfico N°2 muestra las oportunidades encontradas en las áreas de perfil docente. Se enfoca únicamente en los conocimientos técnicos, referente a la evaluación de aprendizajes, se evidenció que no existe; respecto a la planeación didáctica, se determinó que esta no se realiza.

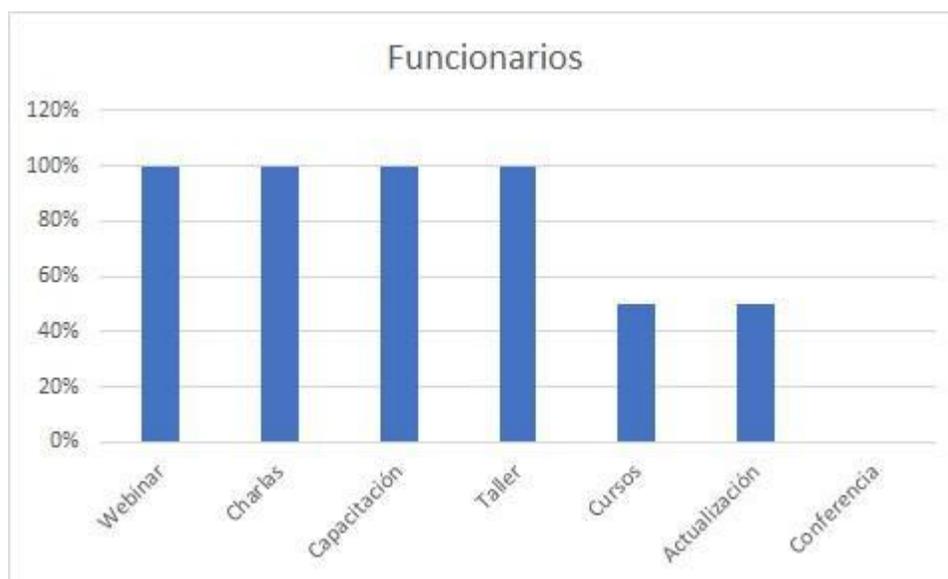
### **El impulso de la responsabilidad social dentro del programa.**

En la pregunta N°2 se hace referencia a la RSE desde BN Pyme/Mujer, algunas de las respuestas obtenidas del instrumento mencionan su el impulso desde su giro de negocios, promoviendo la inclusión y la educación financiera gratuita con el objetivo de incrementar y fortalecer la gestión empresarial de las Pymes. Para efectos de la investigación, se pudo constatar que el programa cumple con todos los requerimientos de carácter teórico para ser considerado un programa de Responsabilidad Social Empresarial.

### Términos más empleados en el programa de apoyo empresarial.

Para este apartado es de interés conocer cuáles son los términos más utilizados dentro del programa de apoyo BN Pyme/Mujer.

Gráfico 3: Términos más utilizados por las jefaturas del programa de desarrollo empresarial.



Fuente: Entrevista a jefaturas del Departamento de Banca para el Desarrollo, 2020.

En la pregunta 6 se escrutaron cuáles son los términos que los encargados del departamento identifican y son utilizados con mayor frecuencia dentro de la estructura del programa de apoyo empresarial. Entre ellos destacaron los términos: *webinar*, charlas, taller y capacitación con un 100% de aceptación del término.

En el caso de cursos y actualización, se determinó en un 50%. Una vez observada la teoría y de acuerdo con el resultado del análisis, se determina que el término más idóneo para

el programa es curso por tratarse de una oferta académica en la que no media la obtención de algún grado académico o título universitario.

### **El perfil del capacitador y aspectos técnicos solicitados.**

En las preguntas 8, 9,11 y 14, los encargados del Departamento de Banca desarrollo describen las habilidades, destrezas y aspectos técnicos que deben tener los capacitadores designados para brindar las charlas, entre las características o habilidades más relevantes se encuentran:

Conocer muy bien los temas de actualidad para las Pymes, uso de metodologías prácticas, con facilidad de palabra, creativos y con un desenvolvimiento en las capacitaciones que imparte así la importancia del valor del respeto.

Dentro de los aspectos técnicos que el banco les solicita a los consultores para considerar sus temas en la oferta educativa están:

- Que sean especialistas en el área de conocimiento a impartir.
- Que el tema por impartir sea de actualidad en el área de conocimiento.
- Que entreguen una ficha técnica con el contenido de la capacitación.
- Que posea experiencia en el campo.
- Que tenga referencias comprobables.
- Posea algún tipo de conocimiento pedagógico.

Cabe mencionar que en ninguna de las respuestas se habla sobre la experiencia que debe poseer el capacitador en la confección de un planeamiento curricular, tampoco si deben de incluirse estrategias de aprendizaje. Respecto a las actividades de mediación pedagógica se desconoce si el facilitador las realiza, aunque sí se revisan los contenidos y ejercicios que se van a realizar a través de la ficha. Una vez analizadas las variables, se determina que dentro del programa no existe un perfil definido para el capacitador, sino más bien se consideran aspectos técnicos y calidades de lo que el Departamento espera de ellos.

## La evaluación en la medición del aprendizaje

Uno de los aspectos importantes que se validan mediante el instrumento es la parte evaluativa, aquí se determina la aplicación de la evaluación desde el aspecto del aprendizaje como una validación de los conocimientos adquiridos por el participante del Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer.

Gráfico 4: Aplicación de evaluación de los aprendizajes en las sesiones educativas.



Fuente: Entrevista a jefaturas del Departamento de Banca para el Desarrollo, octubre 2020.

Para conocer la situación del programa respecto a este apartado, se toma como referencia la respuesta de la pregunta 12, en la cual se consulta si se considera dentro del programa algún tipo de evaluación para medir el aprendizaje de los participantes, el 50% de los entrevistados afirman la existencia de algún tipo de evaluación para los beneficiarios mientras que el otro 50% indica que no. Las respuestas muestran que no existe un consenso en la aplicación del concepto dentro del programa de apoyo empresarial. Sin embargo, el resultado de la pregunta 13 indica que los capacitadores realizan evaluaciones al finalizar las sesiones. Por medio de una encuesta de satisfacción con respuestas cerradas y abiertas sobre:

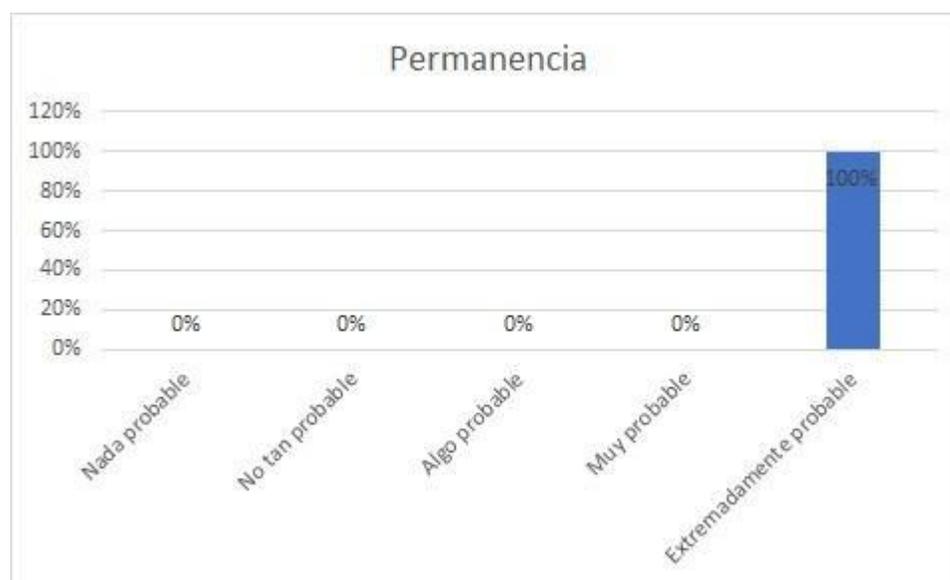
el curso, el facilitador/capacitador, la charla, qué consideran que hicieron bien y en qué se puede mejorar.

Resultado del análisis se concluye que no existe una evaluación aplicada dentro del marco educativo, sino más bien referenciados a aspectos del facilitador que son decisivos para su permanencia y valoración del programa.

### **Permanencia del programa de apoyo en la virtualidad**

Un aspecto relevante que apoya el objeto de la investigación es la permanencia del programa dentro de la virtualidad, para lo cual se pidió a los encargados del programa se refirieran acerca de la probabilidad de mantener dicha modalidad.

Gráfico 5: Posibilidad de continuar en modalidad virtual una vez finalizada la emergencia sanitaria



Fuente: Entrevista a jefaturas del Departamento de Banca para el Desarrollo, 2020.

Uno de los hallazgos más relevantes de la investigación es la permanencia del programa en la virtualidad a futuro, según lo cual todos los funcionarios entrevistados concuerdan en

que las sesiones continúen desarrollándose en la modalidad virtual, una vez terminada la emergencia sanitaria.

El programa cumple con los aspectos relevantes para el desarrollo de un EVA, a través el uso de la plataforma Pyme Nauta. Esto porque como se menciona en el apartado 2.8.1, el programa brinda capacitaciones virtuales a las personas beneficiarias, además cuenta con ciertas características que lo hacen apropiado para su desarrollo, tales como el uso de tecnologías, por medio de las cuales se da una interacción de la persona facilitadora con el beneficiario, además, puede implementarse una propuesta curricular virtual adaptable a estas características.

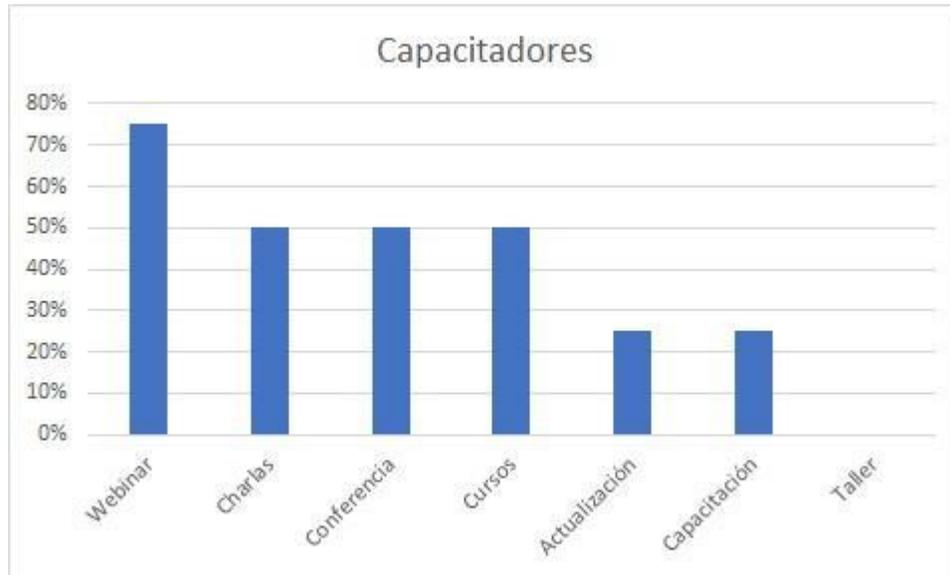
#### **4.2. Cuestionarios**

La aplicación de este instrumento fue realizado a seis consultores los cuales son proveedores de servicios de capacitación del Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer y representan la población total de la muestra, con una permanencia promedio dentro del programa de dos años. Del total de la muestra, el 66% de los encuestados respondió. El medio utilizado para su distribución fue el correo electrónico, el cual fue enviado por el Departamento de Banca para el Desarrollo, y la información se recopiló de forma digital mediante la herramienta Google Forms, En el cuestionario se mostraron datos que permiten cruzar información con la entrevista y que confirman el estado actual del programa. Esta información se divide en los siguientes temas:

##### **Los términos que más se identifican dentro del programa.**

En esta pregunta se solicita a los facilitadores identificar cuáles son los términos con los que se identifica dentro del Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer.

Gráfico 6: Términos más utilizados por los facilitadores en el programa de desarrollo empresarial



Fuente: Cuestionario del Departamento de Banca para el Desarrollo, 2020.

Como dato relevante se logró comprobar que en un 75% de los encuestados relacionan con el término *webinar* las sesiones que desarrollan; en segundo lugar, los identifican como charlas, cursos y conferencia en un 50% y como capacitación y actualización en un 25%. Tal y como se había concluido en la entrevista, el término más pertinente para el Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer es curso.

### **Recursos educativos brindados por el programa**

Como parte de los recursos brindados por el programa, se encuentra la plataforma BN Pyme Nauta que con la presente pregunta se pretende medir el grado en el cual la plataforma facilita el trabajo a los funcionarios.

Gráfico 7: Grado en que la plataforma Pyme Nauta facilita el trabajo, según los facilitadores.



Fuente: Cuestionario del Departamento de Banca para el Desarrollo, 2020.

Para el análisis de este apartado se tomaron como referencia las preguntas 3 y 8 por ser relacionables entre sí. Las preguntas se refieren a los recursos otorgados por la institución, de acuerdo con las respuestas, los encuestados indican que se les facilitan los siguientes:

- Capacitación/inducción para el buen manejo del programa.
- Apoyo administrativo.
- Software para las presentaciones.
- Grabación y edición de video.
- Redes Sociales.
- Videoconferencia.

Respecto a si consideran que la plataforma Pyme Nauta les facilita sus actividades para el trabajo, un 50% de los encuestados se encuentran en desacuerdo; mientras que un 25%,

no están de acuerdo ni en desacuerdo; entre tanto, el restante 25% se encuentra en total acuerdo.

### **Conocimiento de la existencia de directrices en el programa para desarrollar las sesiones.**

En este gráfico se mostrará el conocimiento de los facilitadores respecto a la existencia de directrices en el Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer para el desarrollo de las sesiones.

Gráfico 8: Porcentaje de facilitadores que afirman existen directrices en el programa para desarrollar sesiones.



Fuente: Cuestionario del Departamento de Banca para el Desarrollo, 2020.

Un 75% de los encuestados afirman conocer de la existencia de las directrices que emite el programa para desarrollar las sesiones; mientras que el 25%, lo desconoce. De la información que indican conocer, se destacan los siguientes temas:

- Proceso de uso de la plataforma.

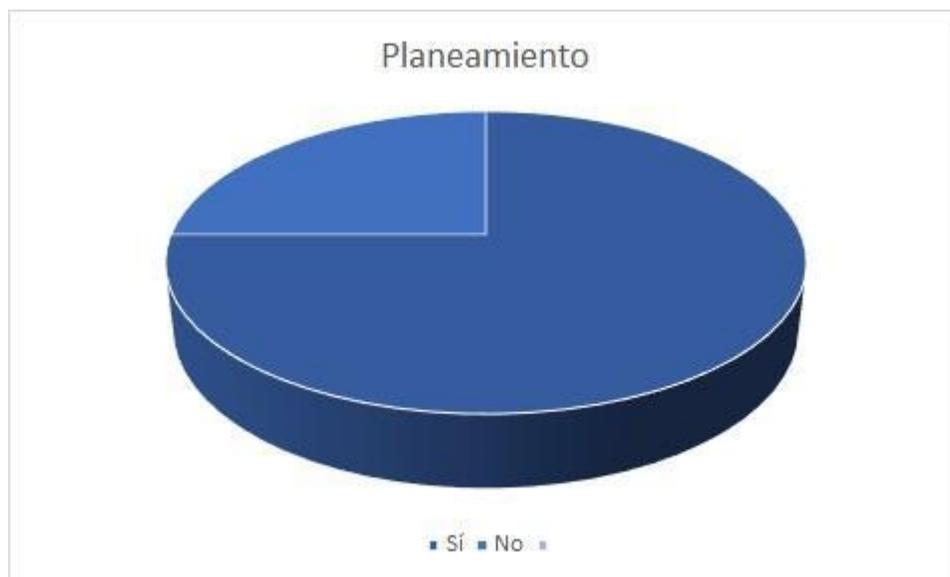
- Procedimientos propios de cómo desenvolverse durante la sesión, entrega de recursos (presentación electrónica) y tiempo de ejecución.

Producto de la coyuntura actual, no se pudo acceder a la información que contiene las directrices que rigen el Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer.

### **Planeamiento para el desarrollo de las sesiones.**

En un modelo curricular es importante el desarrollo del planeamiento para la mediación pedagógica; por tanto, una de las preguntas de la entrevista consistió en consultar a los encargados si realizaban algún tipo de planeamiento dentro del programa.

Gráfico 9: Porcentaje de facilitadores que afirman realizar planeamiento de las sesiones.



Fuente: Cuestionario del Departamento de Banca para el Desarrollo, 2020.

El análisis de este apartado se basó en las respuestas de las preguntas 5,6,7,10 y 12. En las diferentes preguntas realizadas para la investigación, los capacitadores opinaron sobre el tema de planeamiento, a continuación, se detallan los hallazgos:

Un 75% de los encuestados afirman que sí entregan planeamiento de sus sesiones impartidas en el banco, mientras un 25% no. (Figura N°9).

- Respecto a la estructura que utiliza para el planeamiento dan las siguientes respuestas: teórico práctica, láminas de ppt y espacios para preguntas y respuestas, propia (es docente universitario más de diez años).
- En la consulta acerca de si consideran incluir los objetivos generales y específicos en el planeamiento, el 100% indicó que sí; lo que evidencia que en realidad no realizan una planeación basada en un objetivo de carácter educativo, tampoco sus objetivos específicos, pero consideran importante que se incluyan dentro del programa.
- En las actividades de mediación y criterios pedagógicos, se puede identificar un desconocimiento por parte de los facilitadores respecto a los términos y su aplicación.

Se determinó que, para el programa de apoyo empresarial, no existe una planeación de carácter educativo; por lo cual, se considera una oportunidad de mejora para este. Por tal razón, resulta imperativo que se fomente la realización del planeamiento curricular en la modalidad virtual para que logre mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje dentro del contexto del programa.

#### **4.2.5. Consideración de la evaluación en la medición del aprendizaje**

De acuerdo con el estudio, un 75% de la población, indicó que no realizan algún tipo de evaluación y el 25% sí. Sin embargo, como complemento a la pregunta se les solicitó mencionar qué tipo de instrumentos de evaluación utilizan y algunos indicaron que una encuesta por parte del BNCR, y otros que no por tratarse de charlas muy cortas en cuanto a su duración. Sobre la encuesta por parte del banco, se trata de la encuesta de satisfacción indicada en el apartado 4.1.4.

#### **4.3. Cuestionario a los beneficiarios y revisión documental del programa.**

Como parte del análisis de la investigación y con el propósito de validar los resultados de las entrevistas y de las encuestas obtenidas de las fuentes primarias, se procedió a la

aplicación de un cuestionario a 14 beneficiarios participantes del programa educativo. No obstante, lo anterior, la información obtenida de estos cuestionarios no se toma en consideración dentro del análisis de la propuesta por tratarse de un apoyo instrumental. Se adjunta instrumento en el anexo 1.3.

Para los efectos de la investigación se solicitó documentación que informara acerca del planeamiento curricular. Una parte de la información suministrada es conocida a lo interno del programar como “ficha del curso” y de esta se desprende que carece de los elementos que constituyen un planeamiento curricular ya que alude más bien a un documento de índole administrativo que busca al menos indicar los aspectos generales de la sesión a impartir. Dicha ficha no posee información relativa a estrategias de mediación pedagógica y tampoco a estrategias de evaluación, el detalle de este recurso se encuentra en el anexo N°4.

De acuerdo con el resto de la revisión documental otorgada por la institución y con algunos documentos de acceso público, la información permitió determinar los siguientes aspectos:

- Manejo del programa a nivel interno.
- Evaluación del programa.
- Datos estadísticos.

### **Manejo del programa a nivel interno**

Según lo indicado, desde que el banco inició con los servicios de desarrollo empresarial, la institución ha tenido un alcance de 95,610 oportunidades, las cuales han participado en los procesos de capacitación, promoción y publicidad; por ende su meta consiste en mantener un promedio de 6.000 espacios anuales. En el 2017 evolucionaron a las capacitaciones con la plataforma web BN Pyme Nauta. La plataforma es exclusiva para clientes micro y pequeña empresa del Banco Nacional, sin embargo, durante la emergencia sanitaria, abrió sus puertas a todos los empresarios del sector micro y pequeña empresa, con base en su compromiso con la responsabilidad social.

El programa integra tres principios, a saber: valor (temas actuales y relevantes), necesidad (ajustado a las empresas) y experiencia (mediante el uso de una plataforma amigable). El programa de apoyo da servicio empresarial especializado para Pymes, está desarrollado en cinco áreas temáticas a saber: Gestión empresarial, Talento Humano, Marketing y Ventas, Digital y Educación Financiera.

De acuerdo con la información brindada por el departamento que supervisa el programa de apoyo empresarial, se indicó que son tres funcionarios, quienes laboran en el área de Pyme Nauta, con instructores contratados y recomendados, a los que les solicitan los temas y contenidos para su revisión previo a la publicación del curso; además, el departamento es quien supervisa cada charla o curso brindado.

### **Evaluación del programa.**

La evaluación del Programa de Apoyo Empresarial es realizada con las estadísticas obtenidas de los administradores de la plataforma y basado en las encuestas de satisfacción realizadas por los participantes. Los resultados de dichas encuestas son almacenados en un CRM.

La determinación de la oferta educativa, su temática y nivel del curso (básico intermedio o avanzado) es sugerida basada en las necesidades de los beneficiarios quienes lo solicitan a través de la plataforma. Esos cursos que se habilitan en la plataforma son recibidos según lo que la persona beneficiaria desea aprender y no como anteriormente sucedía, que, por un acto de agradecimiento, la persona beneficiaria se matricula, pero no lo concluía y ese es uno de los retos que a continuación se detallan:

### **Retos del programa**

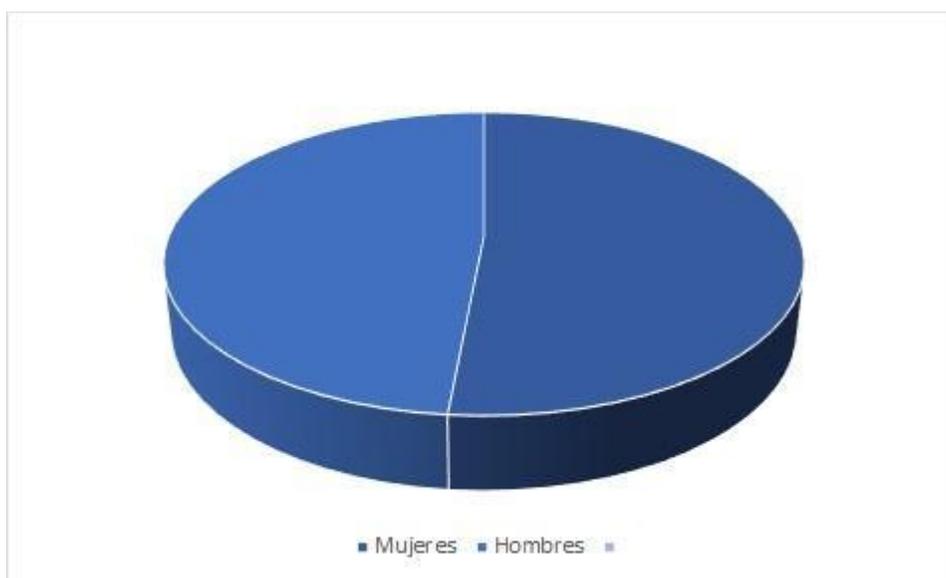
- Bajar la deserción en los cursos presenciales con la virtualidad.
- Reducir costos operativos con las capacitaciones.
- Ofertar acorde a la necesidad del beneficiario.
- Mantenerse en la virtualidad,

## Datos estadísticos proporcionados por el programa

Gracias a los datos obtenidos por el departamento, a continuación, se detallan variables de importancia respecto al alcance del programa.

Tipo de población beneficiaria:

Gráfico 10: Distribución de personas beneficiarias por género



Fuente: Departamento de Subgerencia Banca para el Desarrollo BNCR, 2020.

De acuerdo con la información brindada por la subgerencia de Banca para el Desarrollo, la distribución por género de las personas beneficiarias es la siguiente:

- Mujeres: 2,588 (51.5%).
- Hombres: 2,436 (48.5%).

Además, la información brinda datos que amplían el perfil de las personas beneficiarias del Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer tales como:

- Lugares de residencia de los beneficiarios: Son beneficiarios de las 7 provincias
- Actividad económica a la que pertenecen: Servicios, Industria, Comercio.
- Nivel de Escolaridad: Variada (desde secundaria incompleta hasta maestrías).

Otro de los hallazgos de acuerdo con la información brindada por el departamento, es referente a los indicadores del programa que contiene la información de los últimos doce meses detallados en la siguiente tabla:

Tabla 5: Indicadores del programa empresarial

Detalle	Total
Cantidad de cursos impartidos	191
Cantidad de cursos impartidos por mes	15,9
Cantidad de cursos impartidos por consultor	4 a 6
Porcentaje de asistencia y deserción	Dato sin corroborar
Duración máxima de las capacitaciones	12 h
Duración mínima de las capacitaciones	1,5 h

Fuente: Departamento Subgerencia Banca para el Desarrollo, 2020.

Como bien lo muestra la tabla anterior, los datos brindados por el departamento de la Subgerencia de Banca para el Desarrollo, parten de los últimos doce meses para el período de octubre 2019 a octubre 2020, entre sesiones presenciales y virtuales se han impartido entre sesiones presenciales y virtuales se han impartido 191 cursos, para un promedio de 15.9 cursos por mes, además se considera que cada capacitador imparte promedio de cuatro a seis cursos con una duración máxima de doce horas y con un mínimo de 1.5 horas. Respecto al porcentaje de asistencia y deserción: no fue posible corroborar el dato.

Ahora bien, se muestra el siguiente dato relevante, el cual evidencia el porcentaje de aumento de los cursos virtuales (con la emergencia sanitaria) - respecto al año pasado-, que, de acuerdo con el promedio de cursos mensuales y tomando como base los 191 cursos impartidos, se estima que ha habido casi un 60% de aumento de los cursos virtuales en los últimos siete meses desde que inició la emergencia sanitaria y en la actualidad toda la oferta es en modalidad virtual.

Evaluaciones promedio de los últimos doce meses por área (encuestas de satisfacción):

Al finalizar cada sesión, se realiza una evaluación sobre el programa, ello permite tomar decisiones sobre él y que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 6: Evaluaciones promedio últimos 12 meses (octubre, 2019 a octubre, 2020).

Área Formativa	Nota promedio obtenida
Digital	92
Mercadeo y Ventas	97
Talento Humano	97
Educación Financiera	97
Gestión Empresarial	96

Fuente: Programa de desarrollo empresarial BNCR, 2020.

### **Acerca de la ficha de cursos**

El programa de desarrollo empresarial del BNCR cuenta con el recurso de las fichas de cursos para llevar el control y registro de las sesiones impartidas por los facilitadores. La ficha está estructurada en tres secciones. La primera sección contiene los datos administrativos donde se indican el nombre de la empresa facilitadora y una reseña en donde se describen la misión, años de experiencia y campos en donde se desempeña. La segunda incluye los datos técnicos pertinentes a la sesión a impartir; esta, a la vez, se subdivide en cinco segmentos, los cuales se describen a continuación:

- Nombre del curso o charla: Este segmento identifica el nombre del curso o la charla a impartir, de acuerdo con el lineamiento del programa, el nombre debe ser puntual,

tener claridad en su contenido e indicar la expectativa a alcanzar; además, se debe evitar colocar títulos genéricos y recomiendan redactarlo en forma de pregunta.

- Frase motivadora: En este segmento se debe anotar una frase que invite a la persona a inscribirse en el curso o charla, de manera que la persona reflexione sobre lo que puede esperar de este.
- Nivel: En este segmento se indica el nivel, el cual puede ser básico, intermedio o avanzado.
- Perfil del participante: Este segmento indica el perfil del público meta hacia qué va dirigida el curso o charla, acá se debe especificar qué tipo de empresa, tamaño, experiencia o conocimiento previo debe tener la empresa, de acuerdo con el programa, la correcta definición de este ítem influirá directamente en la satisfacción final del participante.
- Resumen de contenidos: Este segmento contiene la lista de los temas a tratar en las sesiones, se pide hacerlo resumido, y deben anotar las herramientas a utilizar e indicar el conocimiento que se logrará. Además, se solicita que los contenidos sean realistas y concretos.

Por último, la tercera sección, que contiene los datos de organización del curso o charla, en donde se indican el área disciplinar a la que pertenece el curso, la modalidad, la(s) fecha(s) de ejecución, la duración, el lugar y la hora.

### **Entorno virtual**

El programa al desarrollarse en la plataforma Pyme Nauta, cumple con la definición de Recursos Educativos aplicados desde el ámbito de la virtualidad. Para este apartado, se determina que las directrices del programa van más orientadas hacia la ejecución por parte del facilitador; tales como el proceso de uso de la plataforma, formas para desenvolverse en una sesión y el tiempo de ejecución entre otros. Se dejan a un lado el proceso de organización, planificación de los contenidos, estrategias de mediación, instrumentos, recursos y saberes del programa para lograr un aprendizaje significativo.

## **Capítulo V**

## **5. Propuesta de solución**

### **Título del proyecto o propuesta**

Propuesta de diseño curricular virtual para el Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer del Departamento de Banca para el Desarrollo del Banco Nacional de Costa Rica

### **Problema**

De acuerdo con la información recopilada en el capítulo IV, el BNCR cuenta con un programa de desarrollo empresarial que atiende las necesidades de las Pymes, el banco ha realizado importantes esfuerzos para ofrecer a estas empresas un valor agregado por medio del saber y el conocimiento. Para ello ha optado por un modelo de educación no formal orientado al aprendizaje en áreas estratégicas tanto para las Pymes como para el mismo banco.

Ante la coyuntura social y económica en que el país se encuentra inmerso, la educación se constituye en la clave para el desarrollo y crecimiento de las personas, en una fuente de oportunidades para el aumento de la producción, prosperidad de los negocios y generación de empleos. Tomando en cuenta que las necesidades de las empresas están en constante cambio, se hace necesario innovar ante los retos que el contexto presenta; la emergencia sanitaria es un claro ejemplo de cómo disruptivamente alteró el *statu quo* del programa (y del país en general); de esta situación y la proyección social detrás del programa surge la idea de crear un diseño curricular virtual para fortalecer al Programa de Apoyo Empresarial BN Pyme/Mujer del BNCR.

El objetivo de la propuesta es que el Departamento de Banca Desarrollo, por medio de su plataforma Pyme Nauta, pueda incluir dentro de su programa de capacitación estrategias metodológicas que faciliten el aprendizaje a las personas beneficiarias para fortalecer sus conocimientos en las diferentes áreas que cada empresa requiere.

## **Población beneficiaria**

El programa de capacitación y la aplicación del diseño curricular virtual, está dirigido a los empresarios de las Pymes a nivel nacional quienes están vinculadas con el BNCR por medio de los productos financieros que ofrece la entidad.

## **Justificación del proyecto e importancia, junto a las fases o etapas**

A partir de los hallazgos de la investigación, se identificó que el Programa de Apoyo Empresarial del Departamento de Banca para el Desarrollo del Banco Nacional de Costa Rica está enfocado en la capacitación de la pequeña y mediana empresa y ofrece al sector cursos educativos que promueven el fortalecimiento de sus empresas como aporte social. La capacitación en este sector es de vital importancia, ya que les brinda herramientas necesarias para la subsistencia y sostenibilidad en el mercado.

Una vez analizado el programa y sus oportunidades de mejora, se puede evidenciar la ausencia de un planeamiento curricular; por este motivo y con base en los resultados de la investigación, se definirán las pautas por seguir para que la entidad aumente su capacidad de análisis y propicie el mejoramiento de su programa de capacitación virtual.

## **Objetivos o propósitos de la propuesta metodológica**

El objetivo de esta propuesta metodológica busca la innovación en el campo educativo, mediante la implementación de elementos pedagógicos que permitan mejorar la experiencia del proceso de enseñanza-aprendizaje en cada área ofertada del programa. En seguida, se identifica y determina cuál es el modelo curricular más idóneo para el mismo, ya que incluye elementos que permitirán la estandarización de procedimientos académicos a lo interno del programa, agregando valor a nivel educativo.

## **Referente metodológico**

La propuesta va dirigida hacia la implementación de los elementos curriculares más adecuados para el programa, que incluyen la simbiosis de dos enfoques: el Constructivista y el Enfoque por Competencias, ya que contemplan elementos compatibles existentes dentro

del programa, ambos; poseen características apropiadas para la plataforma virtual, en primer lugar, porque el proceso de enseñanza aprendizaje se constituye en un proceso dinámico y participativo, en donde el estudiante aprende de manera activa y significativa.

Por otro lado, se parte de un perfil asociado a un área ocupacional, a fin de resolver problemas propios de dicha área. Estos enfoques van acorde a las necesidades del sistema educativo del programa de desarrollo empresarial del BNCR. A continuación, se presentan los elementos que complementan el diseño curricular virtual propuesto.

<b>Diseño curricular virtual para el Programa de Apoyo Empresarial del Departamento de Banca para el Desarrollo del Banco Nacional de Costa Rica</b>		
<b>PARTE ADMINISTRATIVA</b>		
Nombre de la entidad:	Banco Nacional de Costa Rica.	
Departamento responsable:	Departamento de Banca para el Desarrollo/Mujer.	
Áreas disciplinarias:	Gestión empresarial. Mercadeo y ventas. Talento humano. Educación financiera. Digital.	
Modalidad:	Virtual.	
Plataforma:	Pyme Nauta.	
<b>FUNDAMENTOS CURRICULARES DEL PROGRAMA</b>		
<b>Estructura del programa</b>	<b>Características</b>	<b>Descripción</b>
Ejes transversales del programa:	Valores hacia una dimensión humanista.	Responde a las demandas y problemáticas sociales.
Modelo curricular:	Modelo por Competencias.	Procura asegurar la pertinencia en empleo y de empleabilidad, responde al escenario actual en el cual el trabajador debe tener la capacidad de resolver los problemas que se le presentan.

<b>Diseño curricular virtual para el Programa de Apoyo Empresarial del Departamento de Banca para el Desarrollo del Banco Nacional de Costa Rica</b>		
	Modelo Constructivista.	Es un proceso dinámico, participativo e interactivo la persona participante es responsable de construir su propio aprendizaje.
Fundamentaciones curriculares:	Psicológica. Antropológica. Sociológica. Filosófica.	Estos fundamentos permiten conocer a la persona participante en sus características individuales y sociales, así como la visualización de los objetivos del aprendizaje.
<b>METODOLOGÍA DEL CURRÍCULO</b>		
<b>Estructura del programa</b>	<b>Características</b>	<b>Descripción</b>
Rol de la persona capacitadora:	Es un mediador del aprendizaje y guía para el logro de los objetivos.	Tiene un papel protagónico como actor y mediador de los aprendizajes de las personas participantes.  Se espera que sea una persona investigadora e innovadora en los procesos de aprendizaje.
Perfil de la persona capacitadora:	Conocimiento en el uso de las TIC.  Con sentido ético.  Orientada al aprendizaje.	Es responsable de acompañar a la persona participante en el proceso de enseñanza y aprendizaje para el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje.

<b>Diseño curricular virtual para el Programa de Apoyo Empresarial del Departamento de Banca para el Desarrollo del Banco Nacional de Costa Rica</b>		
	<p>Fomento de sanas relaciones Interpersonales.</p> <p>Profesional en las áreas disciplinares.</p> <p>Conocimientos pedagógicos.</p> <p>Vocación por la enseñanza.</p>	
<p>Perfil de la persona participante:</p>	<p>Busca su propio desarrollo profesional.</p> <p>Construye su propio Conocimiento.</p> <p>Promueve el bien común por medio de su labor empresarial.</p>	<p>Es el centro del proceso de enseñanza y aprendizaje</p> <p>Es quien construye el conocimiento.</p> <p>Su desempeño se orienta por el principio de “aprender a aprender.”</p>
<p>Estrategias didácticas:</p>	<p>Generar espacios para la comunicación o interacción entre los miembros del grupo.</p>	<p>Entornos virtuales que mejor se ajusten a las necesidades de las personas participantes para fomentar el aprendizaje de por vida.</p>

<b>Diseño curricular virtual para el Programa de Apoyo Empresarial del Departamento de Banca para el Desarrollo del Banco Nacional de Costa Rica</b>		
	El trabajo colaborativo.	
Recursos/medios/materiales didácticos:	Digitales. Tecnológicos.	Deben proveer a la persona participante de conocimientos que pueda emplear en su vida laboral. Información que al ser digital pueda acceder a ella cuantas veces lo requiera.
<b>ENFOQUE EVALUATIVO</b>		
<b>Estructura del programa</b>	<b>Características</b>	<b>Descripción</b>
Evaluación de los aprendizajes:	Diagnóstica. Formativa.	Se encarga de medir el logro de los objetivos de aprendizaje planteados en los cursos impartidos por las personas capacitadoras.
Evaluación del programa:	Evaluar periódicamente, pertinencia, idoneidad y vigencia del diseño curricular, ya que éste es determinado por el contexto.	Se mide el logro de los objetivos planteados propiamente en el diseño curricular del programa.

**Diseño curricular virtual para el Programa de Apoyo Empresarial del Departamento de Banca para el Desarrollo del Banco Nacional de Costa Rica**

**OBJETIVOS DEL DISEÑO CURRICULAR**

<b>Estructura del programa</b>	<b>Características</b>	<b>Descripción</b>
<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Orientar el desarrollo de la práctica educativa virtual del programa de desarrollo empresarial BN Pyme/Mujer del BN en congruencia con las demandas y necesidades de capacitación de las Pymes.</p>	<p>Los principios básicos que orientan su definición son: racionalidad, realidad, sistematicidad, selectividad, y responde a las preguntas del qué, el cómo y para qué enseñar.</p>	<p>Está vinculado al compromiso que la institución mantiene con el empresario, dirige la enseñanza y describe los aprendizajes que se desean alcanzar.</p>
<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Concretar las intencionalidades y expectativas que plantean las Pymes al programa de desarrollo empresarial.</p> <p>Orientar los esfuerzos educativos del programa para</p>	<p>Se desprenden del objetivo general y se formulan para orientar el proceso y su cumplimiento.</p>	<p>No hay una regla que especifique cuántos deben ser, pero deben entre otras cosas, tener carácter prescriptivo, normativo y orientador; además deben reflejar el enfoque metodológico, recoger los conocimientos, habilidades y valores esperados en los aprendizajes de los beneficiarios.</p>

**Diseño curricular virtual para el Programa de Apoyo Empresarial del Departamento de Banca para el Desarrollo del Banco Nacional de Costa Rica**

<p>un mejor aprovechamiento de los contenidos ofertados.</p> <p>Servir de marco de referencia para el desarrollo y mejora continua del proceso de planificación curricular del programa.</p>		
--	--	--

**METAS DE FORMACIÓN**

<b>Estructura del programa</b>	<b>Características</b>	<b>Descripción</b>
<p>Contenidos de los cursos.</p>	<p>Son la base para el diseño de la mediación pedagógica y la utilización de los recursos didácticos, se derivan de los objetivos específicos y se adaptan al tiempo estipulado para su ejecución.</p>	<p>Para efectos de la virtualidad se recomienda que los contenidos se adapten de acuerdo con el tiempo, para que se establezca una buena comunicación e interacción entre la persona capacitadora y participante.</p> <p>Los contenidos que se impartan deberán de estar de acuerdo con los cambios actuales del mercado.</p>

<b>Diseño curricular virtual para el Programa de Apoyo Empresarial del Departamento de Banca para el Desarrollo del Banco Nacional de Costa Rica</b>		
Permanencia de las personas participantes en los cursos.	Los participantes deberán seleccionar cursos de acuerdo con las necesidades de su negocio.	Los cursos deberán ser interactivos e innovadores para que la persona participante permanezca en el curso elegido.
<b>PERFIL DE SALIDA DE LA PERSONA PARTICIPANTE</b>		
<b>Conceptual (Conocer)</b>	<b>Procedimental (Hacer)</b>	<b>Actitudinal (Actuar)</b>
En este apartado se incluyen los conocimientos que la persona participante debe adquirir para aumentar sus saberes previos en relación con el área disciplinar de su interés.	En este apartado se incorporan las competencias, el papel que la persona participante debe asumir una vez finalizado el curso, deben ser competencias prácticas.	En este apartado se incluyen de manera transversal, los valores que se desea que la persona participante adquiera para darle un valor agregado al contexto socio cultural de su negocio.
Se debe considerar que las tres columnas deben estar relacionadas entre sí.		

Una vez definido los fundamentos curriculares del programa es importante que las personas capacitadoras puedan utilizar una plantilla- que los oriente en el desarrollo del planeamiento de los cursos, y así garantizar que el proceso de enseñanza aprendizaje cumpla con los objetivos propuestos por el diseño curricular. Esto permite que las personas participantes obtengan mejores conocimientos y habilidades. Como complemento ver anexo N°3 de la plantilla de planificación.

### **Evaluación de la propuesta**

Dada a la naturaleza de la investigación, solo se contempla el análisis del programa empresarial y sus resultados, así como el planteamiento del diseño y su fundamentación curricular, para desarrollar la evaluación es necesaria la implementación de la propuesta.

### **Discusión de alcances y limitaciones de la Propuesta**

#### **Alcances del diseño curricular propuesto**

- Aumento de cursos en modalidad virtual
- Mayor número de beneficiarios matriculados en los cursos
- Implementación de los conocimientos adquiridos por las personas participantes.
- Mejora continua del programa de apoyo empresarial.
- Contar con un perfil de la persona capacitadora acorde al modelo curricular propuesto.

#### **Limitaciones**

- Que las personas participantes de recién ingreso a la plataforma Pyme Nauta, no estén familiarizadas con los entornos virtuales.
- Que las personas participantes no tengan acceso a conectividad, dispositivos móviles o de cómputo limita la implementación de la propuesta del diseño curricular ya que los cursos se imparten por medio de la plataforma Pyme Nauta.
- Cambios de directrices que afecten el programa de apoyo BN Pyme/Mujer
- Acerca de los grupos etarios, el programa BN Pyme/Mujer no posee datos históricos que indiquen el rango de edades de las personas beneficiarias, ya que su registro es reciente.

## **Resultados del estudio de Evaluación de la Propuesta**

En consideración a los resultados del estudio de la evaluación de la propuesta, sus conclusiones y recomendaciones, no fue posible implementar esta etapa del proceso ya que el alcance de la investigación abarcó hasta el diseño de la propuesta curricular.

## **Capítulo VI**

## **6. Conclusiones y recomendaciones generales**

### **6.1 Conclusiones**

A continuación, se dan a conocer las conclusiones del proyecto de investigación de la propuesta:

1) Mediante las actividades realizadas de recopilación, resumen y análisis de la información del capítulo IV, se logró obtener una fotografía del Programa de Desarrollo Empresarial; en general, el programa ha hecho importantes esfuerzos en adoptar prácticas que les permitan asegurar una adecuada oferta académica de acuerdo con las necesidades de su público meta; no obstante, existe una excelente oportunidad para el desarrollo de un diseño curricular virtual aplicable al contexto en que se encuentra. Con base en la conclusión anterior, se considera el alcance del objetivo.

2) Durante el análisis de los resultados, se observó la ausencia de una estructura curricular, sin embargo, se identificaron rasgos propios del currículo emergente y oculto en la oferta educativa del programa, entre las características más notables se encontraron que no está escrito y surge de los intereses de los estudiantes, los hallazgos citados permiten crear propuestas curriculares más flexibles. Basado en lo anterior, se considera el alcance del objetivo.

3) Mediante la actividad de triangulación, se logró determinar un conjunto de elementos curriculares deseables para la conformación de una estructura curricular aplicable al programa de desarrollo empresarial; se lograron determinar: elementos curriculares, enfoque curricular y modelos educativo, que sirvieron de insumos para la articulación de un diseño curricular aplicable al programa. Basado en la conclusión anterior, se considera el alcance del objetivo.

4) Por medio de la actividad de construcción cuyo producto final se detalla en el capítulo V, se logró articular un modelo curricular aplicable al programa, cuyo entregable se denomina: “Propuesta de diseño curricular virtual para el Programa de Apoyo Empresarial del Departamento

de Banca para el Desarrollo del Banco Nacional de Costa Rica”. De acuerdo con la conclusión anterior, se considera el alcance del objetivo.

5) Con base en el cumplimiento de los objetivos anteriormente citados, se obtuvo una propuesta de diseño curricular virtual para el programa de desarrollo empresarial del BN, dicha propuesta se detalla en el capítulo V. A partir de la conclusión anterior, se considera el alcance del objetivo.

## **6.2 Recomendaciones**

Una vez concluida la investigación se realizan las siguientes recomendaciones de la propuesta:

El ejercicio de planificación curricular es un proceso dinámico y cíclico que se transforma conforme evolucionan los requerimientos de la sociedad costarricense, y el contexto juega un papel preponderante al definir el qué, el para qué y el cómo de una oferta educativa; por tanto, es indispensable que el programa realice revisiones periódicas de la estructura y alcances del currículo a fin de adaptarlo a los nuevos retos que enfrentan las Pymes en el sector productivo en el que se desenvuelven. Un primer acercamiento a esta recomendación sería la conformación de un observatorio del currículo dentro del programa, a manera de comité, que les permita realizar revisiones periódicas de los fundamentos que le dan sustento.

Entre las fuentes del currículo, están el estudiante y el facilitador, que junto con el contexto y las áreas del saber se constituyen en agentes autónomos y dinámicos que a su vez influyen en su estructura; dado el carácter orgánico del currículo se recomienda realizar el ejercicio de observación del currículo oculto y emergente dentro de los espacios de interacción, a fin de ser incluidos en la práctica pedagógica de forma explícita, la observación de esta sugerencia permitiría aportar nuevos elementos al currículo; por ende, enriquecer su estructura, ello, a la vez, le permitiría a la institución ejercer un mejor control de su oferta educativa.

La determinación de requerimientos es un proceso periódico que no termina con la presentación de esta propuesta, por lo tanto, se recomienda la inclusión de indicadores educativos que permitan recopilar datos importantes para apoyar la toma de decisiones, tanto a nivel

estratégico del programa como a nivel educativo; sobre el particular, se puede tener el apoyo de los facilitadores, ya que ellos conocen de primera mano la realidad del aula.

Dado que el alcance de esta investigación abarca hasta la propuesta de diseño curricular, la implementación de esta está fuera de su alcance y, por ende, sujeta a decisión de la institución. Sin embargo, en caso de una eventual implementación, se recomienda sistematizarla mediante un proyecto.

El objetivo alcanzado permitió obtener un diseño curricular para el programa de desarrollo empresarial. Otras investigaciones que se pueden desarrollar en la organización relacionados al área curricular se pueden orientar al diseño e implementación de indicadores educativos asociados a indicadores financieros del programa; de modo que, de forma indirecta, se pueda correlacionar el impacto del programa con el éxito de las Pymes, esto es, mediante encuestas periódicas dirigidas a muestras poblacionales no probabilísticas (por ejemplo, clientes Pymes de larga data que hayan participado de la oferta educativa), las cuales, de algún modo, permitan obtener información valiosa para el programa.

Algunas recomendaciones generales respecto a la mediación pedagógica dentro de la propuesta se enumeran a continuación:

- Considerar la estandarización del término para designar la oferta educativa, el más recomendable es *curso*.
- Considerar el planeamiento de los cursos en períodos cíclicos para un mejor control de la oferta educativa, la duración y el número de ciclos los determina el programa según su contenido presupuestario, políticas y lineamientos internos.
- Considerar las formaciones por módulos con sesiones secuenciales y organizado por saberes (conceptual, procedimental y actitudinal).
- Adicional al ya existente, considerar en el perfil del facilitador para el programa, el enfoque por competencias, que funcione como un agente de cambio en la enseñanza, se convierta en un guía de carácter crítico y reflexivo, y, a la vez, un motivador del beneficiario para, así, propiciar cambios positivos en sus empresas.

- Considerar la incorporación de elementos propios del planeamiento curricular a la documentación existente.
- Se recomienda la estandarización de la cantidad de participantes por curso, a fin de propiciar un mejor manejo en la mediación pedagógica en caso de alta demanda.
- Se recomienda realizar un ejercicio con los colaboradores del programa a fin de establecer el tiempo de ejecución de las sesiones basado en experiencia del facilitador; para que, de este modo, se logren tiempos efectivos y de mejor provecho de los contenidos, a la vez que asegura el interés de los beneficiarios.
- Considerar la aplicación de actividades asincrónicas cuando se traten de más de una sesión.

## **Capítulo VII**

## 6. Referencias bibliográficas

- Barrantes, R. (2008). *Investigación: Un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo* (14th ed.). San José, Costa Rica: EUNED.
- Dobles, M. C., Zúñiga, M., & García, J. (2014). *Investigación en educación: Procesos interacciones construcciones* (6th ed.). San José, Costa Rica: EUNED.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5th ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Ulate, I., Vargas, E. (2019). *Metodología para elaborar una tesis* (1era ed.). San José, Costa Rica: EUNED.
- Banco Nacional. (2017). *Banca de Desarrollo - Préstamos del Banco Nacional*. Consultado el 2 de agosto de 2020, de <https://bnmascerca.com/preguntas/banca-de-desarrollo/>
- Banco Nacional. (n.d.). *Conózcenos*. Consultado el 3 de agosto de 2020, de <https://www.bncr.fi.cr/conozcanos>.
- Calvo, A. (s.f.). *Planificación educativa, educación currículo, didáctica, pedagogía*. Material de clase.
- Carrera, R. (2017). *Teoría de la educación: Innovaciones en un mundo cambiante*. San José: EUNED.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (8va edición). México D.F., México: McGraw Hill.
- Molina, M. (2017). *Fundamentos del currículo* (3era edición). San José, Costa Rica: EUNED.

- Díaz Barriga, A. (2007). *Didáctica y currículum: Convergencias en los programas de estudio*. Consultado el 20 de octubre de 2020 de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbntYXNiaWJsaW9jb21wbGVtZW50fGd4OmI3YmZkYTY0Zjk1NzYwYQ>
- Gimeno Sacristán, J. (2010). *¿Qué significa el currículum? (adelanto)*. *Sinéctica*, (34), 11-43. Recuperado en 12 de octubre de 2020, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665109X2010000100009&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665109X2010000100009&lng=es&tlng=es).
- Seas, J. (2009). *El diseño curricular y la Informática Educativa*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Rojas, A. (2016). *Planeamiento de proceso de enseñanza-aprendizaje*. Sa José, Costa Rica: EUNED.
- Sequeira, L. (2020). *Micro planeamiento del currículo de la educación primaria*. Consultado el 15 de octubre de 2020 de <https://crubocas.up.ac.pa/sites/crubocas/files/2020-04/PLANEAMIENTO.pdf>
- Ministerio de Economía Industria y Comercio -MEIC-. (2020). *Política nacional de empresarialidad 2030*. Gobierno de Costa Rica. San José, Costa Rica. Consultado el 15 de octubre de 2020 de [http://reventazon.meic.go.cr/informacion/pyme/MEIC\\_PNE\\_2030.pdf](http://reventazon.meic.go.cr/informacion/pyme/MEIC_PNE_2030.pdf)
- BAC. (s.f.). *Desarrollo empresarial para PYME*. Consultado el 15 de octubre de 2020 de <https://www.baccredomatic.com/es-cr/our-company/desarrollo-empresarial-para-pyme>.
- Instituto Nacional de Aprendizaje -INA-. (s.f.). Centros colaboradores. Consultado el 20 de octubre de 2020 de <https://www.ina.ac.cr/empresas/SitePages/Unidad%20de%20Centros%20Colaboradores.aspx>.

Centro para el Desarrollo de las micro, Pequeñas y Medianas Empresas de la Universidad Técnica

Nacional -UTN-. (2015). Consultado el 15 de octubre de 2020 de <https://www.utn.ac.cr/cedemipyme>

Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación -CAMTIC-. (2019). *¿Quiénes somos?* – **CAMTIC**. Consultado el 20 de octubre de 2020 de <https://www.camtic.org/sobrecamtic/quienes-somos/>

Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas N°8262. (2002). Sistema Costarricense de Información Jurídica. Consultado el 14 de octubre de 2020 de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=48533](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=48533)

MEIC. (2018). *Estudio sobre los Servicios de Desarrollo Empresarial en apoyo a las PYME en 2017*. Consultado el 10 de octubre de 2020 de [https://www.pyme.go.cr/media/archivo/menu1/Inf\\_SDE\\_2017.pdf](https://www.pyme.go.cr/media/archivo/menu1/Inf_SDE_2017.pdf)

Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), Instituto nacional de Aprendizaje (INA). 2020. *Ventana única Pyme*. Consultado el 10 de octubre de 2020 de <https://www.pyme.go.cr/cuadro5.php?id=1>

Glosario de términos curriculares para la Universidad Estatal a Distancia consultado 15 de octubre 2020. <https://unec.ac.cr/>

Revista Summa (2016). *Cinco retos que deben enfrentar las pymes en la actualidad*. Consultado el 17 de octubre de 2020, de <https://revistasumma.com/cinco-retos-que-deben-enfrentarlas-pymes-en-la-actualidad/>

Flores, B. (2020). *Siete retos frenan desarrollo de microempresas en el país*. La República .Net. Obtenido el 01 de octubre de 2020, de <https://www.larepublica.net/noticia/siete-retosfrenan-desarrollo-de-microempresas-en-el-pais>

UNESCO, CEDEFOP. *Terminology of European education and training policy*. (2da edición). Luxemburg: Publications Office of the European Union, 2014. Consultado el 19 de octubre de 2020 de [www.unesco.org](http://www.unesco.org).

Gimeno Sacristán, José (1991). *El currículum: una reflexión sobre la práctica*. Editorial Morata.

Adell, Castellet y Gumbau (2004). *Selección de un entorno virtual de enseñanza/aprendizaje de código fuente abierto para la Universitat Jaume*.

Consultado el 29 de octubre de 2020, de [https://cent.uji.es/doc/eveauji\\_es.pdf](https://cent.uji.es/doc/eveauji_es.pdf)

Salinas, M. I. (2011). *Entornos virtuales de aprendizaje en la escuela: tipos, modelo didáctico y rol del docente*. Consultado el 29 de octubre de 2020, de [https://tecnologíaaplicadaeducacionurn.files.wordpress.com/2012/09/salinas\\_2011\\_entornosvirtualesaprendizaje.pdf](https://tecnologíaaplicadaeducacionurn.files.wordpress.com/2012/09/salinas_2011_entornosvirtualesaprendizaje.pdf)

Garrison y Anderson (2005). *El rol del tutor en los entornos virtuales de aprendizaje*. Consultado el 29 de octubre de 2020 de <https://www.redalyc.org/pdf/1794/179420763002.pdf>

Onrubia, J(2005). *Aprender y enseñar en entornos virtuales: actividad conjunta, ayuda Pedagógica y construcción del conocimiento*. Consultado el 29 de octubre de 2020 de [https://www.um.es/ead/red/M2/conferencia\\_onrubia.pdf](https://www.um.es/ead/red/M2/conferencia_onrubia.pdf)

Centro Virtual de Formación INA. (s.f.). *Course: Modelo curricular INA*. Consultado el 10 de octubre de 2020 de <https://www.ina-pidte.ac.cr/course/view.php?id=367>

García P. (2005). *Estado actual de los sistemas e-learning*. Consultado el 29 de octubre de 2020 de [http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev\\_numero\\_06\\_2/n6\\_02\\_art\\_garcia\\_penalvo](http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_06_2/n6_02_art_garcia_penalvo)

Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española (2014). *Diccionario de la lengua española* (23.<sup>a</sup> edición). Madrid: Espasa. ISBN 978-84-6704189-7.

Pol P. (2015). *E-Learning Un modelo pedagógico*. Segunda edición. Editorial INA. San

José, CR. Consultado el 29 de octubre de 2020 de [https://issuu.com/inavirtual/docs/libro\\_completo](https://issuu.com/inavirtual/docs/libro_completo)

CENECOOP (2020). *Nota técnica: El rol del tutor en los entornos virtuales de aprendizaje.*

Oshea, K. (2012). EduBlogs - Web 2.0 tools - *New possibilities for teaching and learning - Confluence*. Consultado de <https://wiki.itap.purdue.edu/display/INSITE/EduBlogs>

Pérez, M.; Fernández, A. y González, I. (2010). “*Kit básico para utilizar las TIC en el aula*”. Blog: Educa con TIC. Consultado el 29 de octubre de 2020 de <http://www.educacontic.es/blog/kit-basico-para-utilizar-las-tic-en-el-aula> [Consulta: 13-03-11].

Fainholc, B., Nervi, H., Romero R., Halal C. “*La formación del Profesorado y el uso pedagógico de las TIC*”. Revista de educación a distancia, N°38. Julio 2015. Consultado el 10 de noviembre de 2020 de <https://www.um.es/ead/red/38/fainholc.pdf>

Kuhn, T.S (1971). *La estructura de las revoluciones científicas*. Consultado el 10 de noviembre de 2020 de <https://materiainvestigacion.files.wordpress.com/2016/05/kuhn1971.pdf>

EDUTECH Costa Rica (2013). *La tutoría virtual. Quehaceres para el buen desempeño.*

Recuperado el 20 de octubre de 2020 de [https://www.uned.ac.cr/academica/edutec/memoria/ponencias/yaha\\_80.pdf](https://www.uned.ac.cr/academica/edutec/memoria/ponencias/yaha_80.pdf)

Centro de Desarrollo Gerencial de la Universidad Nacional. (2020). *¿Quiénes somos?* Consultado el 29 de noviembre de 2020 de <http://www.cdg.una.ac.cr/index.php/en/servicios/capacitacionprofesional>.

Instituto Tecnológico de Costa Rica. (2020). *TEC Emprende Lab*. Consultado el 29 de noviembre de 2020 de <https://www.tec.ac.cr/tec-emprende-lab>

Universidad de Costa Rica. (2012). Agencia Universitaria para la Gestión del Emprendimiento (AUGE). Consultado del 29 de noviembre de 2020 de <https://www.augeucr.com/es/quienessomos>

La triangulación múltiple como estrategia metodológica *Learning to research from multiple triangulation* Ester Betrián Villas\*, Núria Galitó Gispert, Núria García Merino, Glòria Jové

Monclús, Marta Macarulla García Universidad de Lleida. Consultado el 30 de noviembre de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55128238001.pdf>

Arcos, E., Molina, I., Fecci, E., Zúñiga, I., Márquez, M., Ramírez, M., ... Miranda, C. (2006). ***Descubriendo el GÉNERO en el CURRÍCULO EXPLÍCITO (CURRÍCULO formal) de la EDUCACIÓN de TERCER CICLO.*** UNIVERSIDAD Austral de Chile 2003-2004. Consultado el 30 de noviembre de 2020 de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07052006000100003&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07052006000100003&script=sci_arttext)

Arias, M., Cepeda, A., Castañeda, K., Forero, D., Ramírez, T., Useche, S., & Pinzón, D. (n.d.). ***ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS Y DIDÁCTICAS DESDE LOS ENFOQUES PEDAGÓGICOS DE MARÍA MONTESSORI Y REGGIO EMILIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN CURRÍCULO EMERGENTE EN EDUCACIÓN INFANTIL.*** Consultado el 30 de noviembre de 2020 de <https://journals.eagora.org/revEDU/article/view/1501/1094>

Fingermann, H. (2017). ***Currículum Explícito.*** Consultado el 30 de noviembre de 2020 de <https://educacion.laguia2000.com/general/curriculu-explicito>

Torres, J. (1998). ***El currículum oculto.*** Consultado el 30 de noviembre de [http://bibliotecadigital.conevyt.org.mx/centro\\_doc/boletines/pdf/ra022000\\_04.pdf](http://bibliotecadigital.conevyt.org.mx/centro_doc/boletines/pdf/ra022000_04.pdf) OECD (2020), Estudios Económicos de la OCDE: Costa Rica 2020, OECD Publishing, Paris, consultado el 30 de noviembre de <https://doi.org/10.1787/84cbb575-es>

## **ANEXOS**

## Anexo N°1. Instrumentos de recolección de datos

### Anexo N°1.1 Entrevista

#### **Entrevista**

Instrucciones de aplicación para el entrevistador:

1. Tema: “Propuesta de diseño curricular virtual para el Programa de Apoyo Empresarial del departamento de Banca de Desarrollo del Banco Nacional de Costa Rica”.
2. Saludar, agradecer y presentarse
3. Explicar el motivo de la entrevista. A continuación, se presenta un párrafo que podría ser tomado como base para la introducción, si decide leerlo en voz alta, tratar de que no se oiga muy mecánico o sin emoción:

Los estudiantes del grado de Licenciatura de la Escuela de Educación Técnica y Formación Profesional del Instituto Tecnológico de Costa Rica, siguiendo el requisito de graduación, han creado un equipo de trabajo de investigación que busca proponer un diseño curricular virtual para el Programa de Apoyo Empresarial del departamento de Banca de Desarrollo. La siguiente entrevista ha sido elaborada por el equipo de investigadores y pretende conocer el programa con el objetivo de desarrollar una propuesta de diseño curricular virtual.

Los datos derivados de esta entrevista son anónimos; por lo que tanto su contenido como los resultados e información serán tratados con el debido respeto y confidencialidad.

4. Utilizar un tono cordial y ameno en la conversación para transmitir un ambiente de tranquilidad
5. Tiempo máximo aproximado de la entrevista: 30 minutos.
6. Total de preguntas: 15

#### **\*Obligatorio**

1. Puesto/Rol:
2. 1) ¿Cuál ha sido su permanencia y participación en el programa?
3. 2) ¿De qué manera impulsa el BN la responsabilidad social?
4. 3) ¿Considera que la formación técnica puede ser un pilar dentro del crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el marco de un programa de apoyo empresarial?

5. 4) ¿Conoce si existen programas de formación similares que hayan sido implementados en el mercado?

6. 5) ¿Existe algún procedimiento empleado para la ejecución del programa, podría mencionarlo?

7. 6) ¿Con cuál o cuáles términos considera usted que el programa se identifica más?

*Selecciona todos los que correspondan.*

Webinar.

Charlas.

Taller.

Capacitación.

Cursos.

Actualización.

Seminario.

Conferencia.

8. 7) ¿Cuáles son los elementos o criterios utilizados para determinar la oferta educativa del programa?

9. 8) ¿Cuáles son las características o habilidades que a su criterio deberían de tener los consultores para participar en el programa?

10. 9) ¿Nos podría mencionar qué aspectos técnicos solicita el BN al consultor para considerar sus temas dentro de la oferta educativa y de qué forma lo realiza?

11. 10) ¿Brinda el Banco algún tipo de recurso (didácticos/tecnológicos/entre otros) a los consultores para desarrollar las sesiones?

12. 11) ¿Conoce qué tipo de actividades de mediación pedagógica (actividad educativa) realiza el consultor en las sesiones? (El entrevistador explica qué es mediación pedagógica)

13. 12) ¿Conoce si el programa considera algún tipo de evaluación para medir el aprendizaje de los participantes? *Marca solo un óvalo.*

Sí.

No.

14. 13) ¿Conoce usted si los consultores realizan evaluaciones al finalizar las sesiones? Si/No (si la respuesta es Sí continúa con las siguientes preguntas) \* *Marca solo un óvalo.*

Sí            *Salta a la pregunta 15.*

No            *Salta a la pregunta 16.*

13.2

15. 13.2) ¿Puede mencionar que tipo de instrumentos de evaluación utilizan?

16. 14) Para realizar la contratación de los consultores considera importante que debería de solicitarles algún tipo de conocimiento pedagógico para el desarrollo de las sesiones? *Marca solo un óvalo.*

Sí.

No.

17. 15) De acuerdo con la siguiente escala ¿Cuál considera es la probabilidad de mantener las sesiones virtuales permanentemente, una vez terminada la emergencia sanitaria? *Selecciona todos los que correspondan.*

1) Nada probable.

2) No tan probable.

3) Algo probable.

4) Muy probable.

5) Extremadamente probable.

## Anexo N° 1.2. Cuestionario dirigido a consultores

### Banco Nacional de Costa Rica - Estudio

El Programa de Apoyo Empresarial del Departamento Banca Desarrollo está realizando un estudio, para tal efecto, requerimos recopilar una serie de datos relacionados con el quehacer del programa, su oferta educativa y el estado actual; cabe resaltar que el cuestionario es anónimo; por lo que tanto su contenido como los resultados e información serán tratados con el debido respeto y confidencialidad.

Agradecemos de antemano el tiempo brindado en la oportuna respuesta a este instrumento.

Tiempo estimado: 15 minutos

Total: 12 preguntas \*Obligatorio

1. 1) ¿Cuál ha sido su permanencia y participación en el programa? \*
  
2. 2) ¿Con cuál o cuáles términos usted se identifica más al momento de impartir las sesiones? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

Webinar.

Charlas.

Taller.

Capacitación.

Cursos.

Actualización.

Seminario.

Conferencia.

3. 3) De la siguiente lista de recursos educativos que se le brinda, seleccione las que le proporciona el programa. \*
  
4. 4) ¿Conoce de la existencia de directrices o lineamientos de parte del programa para desarrollar las sesiones? \* *Marca solo un óvalo.*

Sí            *Salta a la pregunta 5.*

No            *Salta a la pregunta 6.*

*Salta a la pregunta 7*

4.2

5. Por favor indicarlas \*

*Salta a la pregunta 6 5*

6. 5) ¿Realiza algún tipo de planeamiento para el desarrollo de las sesiones? \*

*Marca solo un óvalo.*

Sí      *Salta a la pregunta 7.*  
No      *Salta a la pregunta 8.*

5.1

7. ¿Cuál estructura utiliza? \*

*Salta a la pregunta 8*

6

8. 6) ¿Usted realiza una entrega de la planeación de sus sesiones de trabajo al banco? \*

*Marca solo un óvalo.*

Sí.

No.

9. 7) ¿Considera importante incluir los objetivos generales y específicos en el planeamiento de sus sesiones? \* *Marca solo un óvalo.*

Sí.

No.

10. 8) ¿Considera que la plataforma le facilita sus actividades de trabajo? \* *Marca solo un óvalo.*

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

11. 9) ¿En qué medida considera importante conocer el público meta al que está dirigida la sesión? \*

*Marca solo un óvalo.*

1. No es importante.
2. Poco importante.
3. Neutral.
4. Importante.
5. Muy importante.

12. 10) ¿Qué tipo de actividades de mediación pedagógica utiliza?

13. 11) ¿Realiza algún tipo de evaluación para medir el aprendizaje de los participantes? \*

*Marca solo un óvalo.*

Sí. *Salta a la pregunta 14.*

No.

11.1

14. ¿Puede mencionar que tipo de instrumentos de evaluación utilizan? \*

*Salta a la pregunta 15*

12

15. 12) ¿Qué criterios pedagógicos establece para el desarrollo de las sesiones de trabajo?

### Anexo N°1.3. Cuestionario dirigido a beneficiarios

Banco Nacional de Costa Rica - Sondeo

El Programa de Apoyo Empresarial del Departamento Banca Desarrollo está realizando un sondeo, para tal efecto, requerimos recopilar una serie de datos relacionados con el quehacer del programa, su oferta educativa y el estado actual; cabe resaltar que el cuestionario es anónimo; por lo que tanto su contenido como los resultados e información serán tratados con el debido respeto y confidencialidad.

Agradecemos de antemano el tiempo brindado en la oportuna respuesta a este instrumento. Tiempo estimado: 5 minutos

Total: 6 preguntas

1) De los siguientes enunciados, ¿cuáles considera que implementa la persona facilitadora en las sesiones?, puede marcar una o varias opciones. *Selecciona todos los que correspondan.*

Explica la agenda del trabajo de la sesión

El lenguaje que utiliza para las capacitaciones es fácil de entender.

Evita la rutina en las sesiones de trabajo / Realiza diferentes actividades en la sesión.

Promueve el facilitador un ambiente motivador en las sesiones.

Otro:

1. 2) De las siguientes opciones educativas, ¿cuáles son de su interés?

2. 3) ¿Le gustaría seguir recibiendo los cursos de manera virtual?

*Marca solo un óvalo.*

Sí.

No.

3. 4) ¿Considera que recibir estas capacitaciones le ha sido beneficioso para aumentar la productividad de su negocio? *Marca solo un óvalo.*

Sí.

No.

4. 5) De la siguiente lista de aspectos relacionado con las capacitaciones, ¿cuáles considera que se pueden mejorar? (puede elegir varios):

5. 6) De acuerdo con su experiencia, ¿cuál es el grado de satisfacción con los temas que ha recibido?

*Marca solo un óvalo.*

Muy satisfecho.

Satisfecho.

Poco Satisfecho.

Nada Satisfecho.

NS/NR.

Anexo N°2 – Cuadro comparativo de análisis de datos

Variables	Entrevista	Cuestionario	Revisión Documental	Referencias bibliográficas
Responsabilidad Social.	Impulsa la responsabilidad social desde su giro de negocios. Promueve la inclusión y la educación financiera gratuita con el objetivo de incrementar y fortalecer la gestión empresarial de las Pymes.	No se indica en el instrumento.	No aplica.	Las organizaciones buscan orientar sus actividades y definir estrategias que incorporen aspectos ambientales y sociales, manteniendo así un adecuado balance con criterios económicos, en procura de su propia sostenibilidad y el desarrollo sostenible de la región donde opera.
Términos educativos utilizados en el programa para designar una oferta educativa.	Webinar. Charlas. Taller.  Capacitación. Cursos. Actualización.	Webinar. Charlas. Cursos. Conferencias. Capacitación. Actualización.	No existe.	<b>Charla:</b> De acuerdo con el glosario de términos curriculares de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) (s.f.), es una disertación informal, con una duración de 30 a 45 minutos, en la que se realiza una exposición acerca de una temática a un auditorio. <b>Curso:</b> Oferta académica que no conduce a la obtención de un grado académico y título universitario (UNED, s.f.). <b>Taller:</b> Puede ser una modalidad de la oferta académica o una estrategia didáctica de la asignatura. En ambos casos busca construir conocimientos teóricos a partir de la práctica según los objetivos planteados. Su principal propósito es obtener un producto o propuesta que permita resolver o analizar problemas o situaciones de la realidad para transformarla (UNED, s.f.).
Perfil del capacitador y aspectos técnicos.	Ser especialistas en el área de conocimiento a impartir. Tema por impartir sea de actualidad en el área de conocimiento.	No se indica en el instrumento.	No existe.	Diseño y organización, que son los aspectos macros del proceso de diseño pedagógico en implementación en la plataforma de un EVA.  Facilitar el discurso, cuyo aspecto tiene como objetivo el centro de la experiencia formativa virtual que consiste en construir conocimiento en red al interior de una comunidad de aprendizaje.

Variables	Entrevista	Cuestionario	Revisión Documental	Referencias bibliográficas
	<p>Entregar una ficha técnica con el contenido de la capacitación.</p> <p>Poseer experiencia en el campo.</p> <p>Tener referencias comprobables.</p> <p>Poseer algún tipo de conocimiento pedagógico.</p>			<p>Enseñanza directa, la cual se vincula con asuntos específicos de contenidos como, por ejemplo: dar forma al debate sin dominarlo, ofrecer retroalimentación de forma respetuosa, así como tratar los conflictos de forma rápida y en privado.</p>
La evaluación.	<p>Las respuestas muestran que no hay un consenso en la aplicación del concepto dentro del programa de apoyo empresarial.</p>	<p>Encuesta de satisfacción por parte del BN.</p> <p>No se aplica por la corta duración de las charlas.</p>	No existente.	<p>Según literatura existen tres tipos: Formativa / Sumativa / Diagnóstica.</p>
	<p>Uso de la plataforma Pyme Nauta.</p>	<p>Uso de la plataforma Pyme Nauta.</p>	<p>Plataforma Pyme Nauta.</p>	<p>Adell, Castellet y Gumbau (2004), acercamiento a la definición de un EVA como una aplicación informática diseñada para facilitar la comunicación pedagógica entre los participantes en un proceso educativo, sea este virtual, bimodal o presencial con apoyo de tecnologías.</p> <p>Al respecto, Salinas (2011), agrega el elemento web, indicando que es ahí donde se aloja un espacio educativo conformado por un conjunto de herramientas informáticas que posibilitan la interacción didáctica.</p>

Variables	Entrevista	Cuestionario	Revisión Documental	Referencias bibliográficas
Recursos Educativos.	No se menciona.	Capacitación/inducción para el buen manejo del programa.  Apoyo administrativo software para las Presentaciones.	Plataforma Pyme Nauta.	Tecnologías digitales tales como herramientas de comunicación, medios audiovisuales, multimedios, plataformas y entornos virtuales.

Variables	Entrevista	Cuestionario	Revisión Documental	Referencias bibliográficas
		Grabación y edición de video.  Redes Sociales.  Videoconferencia.		
Directrices del programa.	Lineamientos básicos para elaboración de fichas.	Proceso de uso de la plataforma. Procedimientos propios de cómo desenvolverse durante la sesión, entrega de recursos (presentación electrónica) y tiempo de ejecución.	Lineamientos básicos para elaboración de fichas.	Para Rojas (2017): “Es un proceso mediante el cual el docente organiza, planifica y prevé la forma de hacerle llegar; al estudiantado, los contenidos y saberes expresados en los programas de estudio, utilizando en su mediación, actividades, estrategias, instrumentos y los recursos necesarios para lograr un aprendizaje significativo” (p. 89).

<b>Variables</b>	<b>Entrevista</b>	<b>Cuestionario</b>	<b>Revisión Documental</b>	<b>Referencias bibliográficas</b>
Planeamiento.	No.	No.	No existente	Basados en autores como Rojas (2017), el plan describe objetivos específicos, contenidos, procedimientos, actitudes y valores, y aprendizajes por evaluar. Todos estos aspectos forman parte esencial del planeamiento y diseño curricular con las que cuenta tanto la institución en general como el personal docente. Además, ayuda a los docentes a dirigir la enseñanza, permite programar las actividades, etcétera.

Anexo N°3: Plantilla de planificación

<b>Plantilla de planificación</b>	
<b>Departamento de Banca para el Desarrollo/Mujer</b> <b>Nombre de la persona consultora:</b> <b>Área disciplinaria:</b> <b>Fecha que se impartirá el curso:</b>	
<b>Nombre del curso</b>	Anote el nombre del curso.
<b>Descripción del curso</b>	Justifique la naturaleza del curso y describa los detalles que lo componen. Esto puede plantearse en uno o dos párrafos.
<b>Horas del curso</b>	
<b>Objetivo General</b>	Anote el objetivo general del curso el cual engloba todos los procesos de aprendizaje que se han de llevar a cabo.
<b>Objetivos específicos</b>	Anote la cantidad de objetivos específicos que estime conveniente, recordando que se desprenden del objetivo general.
<b>Al finalizar la persona participante será capaz de:</b>	Explique qué conocimientos será capaz de aplicar la persona participante al finalizar el curso.
<b>Contenidos</b>	
Anote los contenidos que se desarrollan en el curso.	
<b>Contenido 1</b>	
<b>Contenido 2</b>	
<b>Contenido 3</b>	
<b>Contenido 4</b>	
<b>Estrategia Metodológica</b>	
<i>Describa brevemente que metodología de aprendizaje utilizará para impartir el curso.</i>	
<b>Descripción</b>	<b>Recursos</b>
<b>Estrategia de evaluación</b>	
<i>Describa brevemente que estrategia de evaluación utilizará para medir los conocimientos adquiridos de las personas participantes del curso.</i>	
<b>Fuentes bibliográficas y webgrafías</b> <i>Incluya referencias bibliográficas y que puedan servir de consulta para la persona capacitadora y participante.</i>	

## Anexo N° 4: Plantilla ficha de curso

<b>EMPRESA FACILITADORA:</b>	nombre facilitador:			
<b>RESEÑA EMPRESA FACILITADORA:</b>	Área de especialidad y experiencia			
<b>NOMBRE CURSO / CHARLA</b>				
<b>Nombre curso</b>	<i>Frase motivadora</i>	<i>Nivel</i>	Perfil estudiante	Contenidos
				Herramientas
				Conocimientos

**ÁREA**  
**MODALIDAD**  
**FECHA (S)**  
**DURACIÓN:**  
**LUGAR**  
**HORA:**