

Dramatización como estrategia didáctica para el aprendizaje del servicio al cliente en estudiantes de la carrera técnica de Secretariado Ejecutivo del Colegio Técnico Profesional La Suiza en el año 2024

*Dramatization as a teaching strategy for learning
customer service in students of the technical career
of Executive Secretary of Colegio Técnico Profesional
La Suiza in the year 2024*

*Álvaro Loaiza Araya*¹

Ministerio de Educación Pública
Costa Rica

alvaro.loaiza.araya@mep.go.cr

 <https://orcid.org/0009-0004-4023-8168>

Resumen

El artículo aborda el tema de la utilización de la dramatización como estrategia didáctica para el aprendizaje del servicio al cliente en estudiantes de la carrera técnica de Secretariado Ejecutivo. Su objetivo es explorar cómo esta estrategia puede contribuir al aprendizaje y conocer la percepción del estudiantado sobre ella. Se empleó un estudio bajo el enfoque de investigación cualitativo y tipo exploratorio. Los hallazgos revelaron beneficios significativos de la estrategia didáctica, y como principal conclusión se encontró que favoreció que el estudiantado pusiera en

¹ Licenciado en pedagogía con énfasis en didáctica y bachiller en educación comercial, ambas titulaciones de la Universidad Nacional, Costa Rica. Posee experiencia docente en el Ministerio de Educación Pública, así como en el área administrativa como secretariado ejecutivo en varias organizaciones nacionales.

prácticas acciones relacionadas con el aprendizaje del servicio al cliente y disfrutara del proceso de aprendizaje.

Palabras claves: dramatización, estrategia didáctica, servicio al cliente, secretariado

Abstract

The article is about the use of dramatization as a didactic strategy for teaching customer service to students in the Executive Secretariat technical career. Its objective is to explore how this strategy can contribute to learning and to understand students' perception of it. A qualitative and exploratory research approach was employed. Findings revealed significant benefits of the didactic strategy, and the main conclusion was that it facilitated students to put into practice actions related to learning customer service and to enjoy the learning process.

Keywords: dramatization, teaching strategy, customer service, secretary

Introducción

En la actualidad y con la llegada de la famosa era digital, la educación ha vivido un cambio significativo y bastante acelerado; las nuevas generaciones han evolucionado y, por lo tanto, la educación ha tenido que replantear sus métodos tradicionales. Por eso, las personas docentes deben indagar en nuevas estrategias que logren captar el interés de los estudiantes para llegar a garantizar un aprendizaje significativo y provechoso.

Cuando se habla de estrategias innovadoras, muchos caen en la idea errónea que lo innovador radica en el uso de la tecnología; sin embargo, la diversificación en el proceso de enseñanza-aprendizaje ofrece un panorama más amplio y colaborativo, el cual permite explorar diferentes enfoques de enseñanza para promover experiencias didácticas que generen aprendizaje significativo en la población estudiantil.

Dicho lo anterior, es muy importante garantizar el aprendizaje en todos los saberes esenciales de cada área, especialmente, en temas de servicio al cliente en la carrera técnica de Secretariado Ejecutivo. Esto porque, por lo general, la primera interacción de cualquier usuario con alguna organización es por medio del personal secretarial. Ese momento es vital, pues se fortalece la imagen corporativa y se genera confianza con los diferentes clientes; además, el servicio al cliente se da en muchos momentos de la jornada laboral al realizar gestiones ejecutivas.

En este sentido, la dramatización aplicada como estrategia educativa permite innovar en la didáctica de la Educación Comercial y así abordar experiencias en el tema del servicio al cliente. El estudiantado, mediante esta experiencia didáctica, logra experimentar una formación integral que le permite desarrollar competencias claves para la vida laboral, estimular la creatividad y, por supuesto, mejorar su formación profesional. Es decir, esta estrategia propicia la formación en habilidades fundamentales que podrán ser utilizadas por la población estudiantil en sus diferentes labores.

Acorde con lo expuesto, se establece como problema de investigación el siguiente:
¿Cuál es la percepción del estudiantado sobre la dramatización como estrategia didáctica

para el aprendizaje del servicio al cliente? Lo anterior con la intención de sistematizar las opiniones de la comunidad estudiantil sobre la experiencia vivida y cómo se relaciona con la construcción del aprendizaje.

Marco teórico

En esta sección se presenta los postulados de diferentes teóricos con el fin de comprender el objeto de estudio de esta investigación.

Secretariado ejecutivo

El secretariado ejecutivo es una profesión que ha tenido grandes transformaciones gracias a los avances tecnológicos, lo que ha provocado cambios en su rol dentro de las organizaciones. Este profesional pasó de ejecutar tareas operativas de apoyo administrativo a liderar y gestionar procesos.

El personal secretarial es el primer punto de contacto en muchas empresas, ya que son los encargados de recibir a visitantes, atender a clientes, atender llamadas telefónicas entre otras funciones que a pesar de la evolución de la profesión se siguen ejecutando, ya que son necesarias dentro de las organizaciones contemporáneas. Actualmente, dentro de los puestos secretariales se encuentra el de recepcionista, sobre este, Dawn (2017) señala que “una recepcionista desempeña un papel importante dentro de una organización por ser la primera persona que se encuentra con un cliente” (p. 1).

En el contexto de este estudio, el Ministerio de Educación Pública (2020) en el programa de estudio de la carrera de Secretariado Ejecutivo indica que:

La especialidad de Secretariado Ejecutivo tiene como propósito formar técnicos en el nivel medio en el área comercial y de servicios como apoyo a las labores administrativas, de comunicación y logística de las empresas, organizaciones e instituciones públicas o privadas, sean estas nacionales o internacionales (pág. 14).

Además, dentro de su estructura curricular, en este mismo documento se encuentra un resultado de aprendizaje que dice lo siguiente: “Utilizar el lenguaje comercial, administrativo y social en la comunicación presencial y atención al cliente de acuerdo con el tipo de organización” (pág. 90). Este propósito de aprendizaje señala que el estudiantado debe conocer cómo brindar un servicio de calidad considerando una comunicación adecuada.

Servicio al cliente

El ser humano por naturaleza es un ser social que necesita de la buena comunicación, aceptación y empatía por sus diferentes inquietudes o necesidades. El servicio al cliente

está muy ligado a las necesidades básicas humanas y en un mundo con tanta competencia y lleno de facilidad para resolver los distintos problemas, por ello se ha vuelto indispensable y cada vez más exigente.

En la actualidad, el servicio al cliente está considerado como una experiencia; para Quiroa (2022):

La experiencia del cliente hace referencia al recuerdo que un cliente tiene en su memoria después de interactuar con una empresa, una marca o un producto. Si las sensaciones y emociones son gratas, contribuyen a formar un recuerdo memorable en el consumidor. (pár. 2)

Como se puede apreciar, la atención al cliente es considerada como una experiencia y de ella va a depender el éxito de los negocios, ya no basta solo con tener un buen trato; ahora se trata de poder influir en las emociones y de esta manera impactar positivamente en los usuarios; de ahí depende el éxito para obtener mejores relaciones con usuarios potenciales.

Por otra parte, Murillo (2018) define el servicio al cliente de la siguiente manera:

Se sabe y entiende como un proceso que se encarga de establecer una relación con el consumidor al poner a su disposición diferentes herramientas que procuran satisfacer las necesidades o requerimientos de las personas frente a un producto o servicio. (Pág. 9)

En este contexto, se puede apreciar que la relación cliente-servicio o cliente-producto son relaciones que no pueden ir por caminos separados, y para cumplir con el objetivo se deben brindar las herramientas factibles y novedosas al personal humano que estará creando esta relación.

Estrategia didáctica

Una estrategia didáctica bien planificada resulta muy favorable a la hora de abarcar temas nuevos, ya que esta será el medio para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Rojas (2015) indica que “Las actividades de mediación también reciben nombre de estrategias de aprendizaje, estrategias de enseñanza o procedimientos. Responden al cómo enseñar en el proceso educativo” (p. 228).

En esta línea de ideas, Orellana (2016) agrega que los docentes utilizan estrategias didácticas para desarrollar los contenidos con la intención de transformarlos en un concepto con significado. Aunado a esto, Jiménez y Robles (2016) indican que:

Las estrategias didácticas deben tener en consideración al estudiante como un ser activo y crítico en la construcción de su conocimiento, la necesidad de atender a sus diferencias individuales de aprendizaje, así como la conveniencia de favorecer su desarrollo personal. (p.112)

Como se puede evidenciar, las estrategias didácticas bien planificadas favorecen el desarrollo individual y grupal de la población estudiantil, convirtiéndolos en seres activos.

Esta situación es de suma importancia, ya que, tanto el conocimiento y pensamiento crítico de cada uno se desarrolla de una forma vivencial, lo cual ayuda a que el proceso de enseñanza sea satisfactorio, dinámico y atractivo.

Dramatización

La expresión artística se ha registrado durante todo el desarrollo humano, desde la antigüedad se ha evidenciado varias etapas del arte, como el teatro, canto, baile, entre otras. En el caso de la dramatización, es un derivado del teatro que permite la expresión-reacción. Para Cervera (2024), “La dramatización, por consiguiente, es el proceso de realización del drama, que debe entenderse como un proceso mental y creativo que permite la creación; y también debe entenderse como el resultado de dicho proceso también llamado juego dramático.” (p.395)

Aunado a lo anterior, y contextualizando la dramatización en el eje educativo se puede constatar que a través de esta estrategia didáctica se está brindando un espacio creativo en donde cada estudiante es capaz de interpretar a diferentes estímulos y reaccionar a ellos; mediante el juego de roles se propone una situación, el estudiante debe reaccionar, interpretar y dar una respuesta a la acción propuesta.

Para la dramatización existen varios nombres, por ejemplo, en España se conoce como “Juego Dramático” y para esta definición Núñez y Navarro (2009) indican que:

Su materia propia es la acción, en la búsqueda de la mejora de la comunicación y la potenciación de la creatividad. Por medio de ellas buscamos que el niño desarrolle sus capacidades perceptivas y expresivas, con el fin que encuentre y potencie la expresión de sí mismo en relación con los otros y con el mundo (p.232).

Aprendizaje significativo

La intención de aplicar estrategias didácticas innovadoras es el generar aprendizaje significativo. Es decir, propiciar espacios didácticos para la construcción de saberes con sentido para los estudiantes, es decir, que la persona que aprende adquiera conocimientos y destrezas que le sean útil para la vida. Moreira (2017) indica que el aprendizaje significativo “es la adquisición de nuevos conocimientos con significado, comprensión, criticidad y posibilidades de usar esos conocimientos en explicaciones, argumentaciones y solución de situaciones o problemas” (p. 2).

Con base en lo anterior, se puede decir que mediante la dramatización el estudiantado se expone a una situación en la que debe aplicar la creatividad para solucionar un problema y así generar aprendizaje significativo relacionado con el servicio al cliente. Sobre el proceso de construcción de este aprendizaje, Baque y Portilla (2021) mencionan que “Este proceso es interactivo e integrador porque involucra al estudiante con los diferentes temas desarrollados en las clases” (p. 81). Es decir, el estudiantado es activo en el proceso, toma su conocimiento previo y lo aplica para generar el nuevo.

Marco metodológico

En esta parte se presenta la metodología aplicada en este estudio. En primera instancia, el enfoque que se aplicó en esta investigación es de carácter cualitativo, Villalobos (2019) señala que este tipo de estudios busca la comprensión de la realidad desde una perspectiva interna; es decir, desde el punto de vista de los protagonistas. Se escogió este enfoque porque facilita los mecanismos para poder analizar el fenómeno de aprendizaje, en este caso, la dramatización como estrategia didáctica, permitió comprender la percepción del estudiantado sobre el objeto de estudio.

La investigación se categorizó como exploratoria, Barrantes (2016), indica que este tipo de estudios poseen el objetivo de examinar un tema poco indagado. Por eso, se realizan las investigaciones, para explorar al respecto y así aumentar el conocimiento del fenómeno en cuestión. En este sentido, existe escaso conocimiento teórico-práctico sobre estrategias didácticas para la enseñanza de contenidos sobre secretariado, específicamente, sobre la dramatización como medio para el desarrollo de habilidades de servicio al cliente.

En relación con los sujetos informantes, esta población se conformó por un único grupo de estudiantes, específicamente, la sección 10-1 de la carrera técnica de Secretariado Ejecutivo del Colegio Técnico Profesional La Suiza del año 2024. La selección de esta población se debe a que en el nivel de décimo año se desarrolla el contenido propio sobre servicio al cliente, por esa razón, el grupo fue considerado para el estudio.

Sobre la recolección de datos, con el fin de conocer la percepción del estudiantado sobre la dramatización como estrategia didáctica, en primer lugar, se aplicó un grupo focal. Monje (2011) menciona que esta técnica propicia que un grupo de individuos discutan y reflexionen, desde la experiencia personal, un hecho social o temática que es razón de estudio.

Además, se utilizó la técnica de notas de campo, para Latorre (2003) estas notas son registros de información que se obtiene en vivo por el investigador y que contienen descripciones y reflexiones percibidas en el contexto natural. Respecto a esto, el investigador durante la aplicación de la estrategia didáctica tomó notas de las experiencias vividas por el estudiantado, la manera en que resolvían imprevistos, la aplicación del aprendizaje generado previamente y de las expresiones que el estudiantado hacía sobre la actividad en el momento.

Ambas técnicas proporcionaron información valiosa sobre impresiones y vivencias durante la aplicación de la estrategia didáctica, lo que permitió realizar el análisis para dar respuesta a la pregunta de investigación antes planteada.

El proceso de análisis de los datos recolectados se realizó de la siguiente manera: se efectuó una transcripción de la información obtenida del grupo focal, lo que facilitó una clasificación de los datos según categorías establecidas. Seguidamente, se realiza una triangulación entre las notas de campo y los datos generados del grupo focal, lo cual facilitó generar interpretación y reflexión sobre lo que significan estos hallazgos con el fin de contrastarlos a luz de la teoría.

Análisis y discusión

En este apartado se presenta la sistematización del análisis de la información obtenida. En primera instancia, se pudo observar una actitud positiva y entusiasta hacia la dramatización como medio para aprender sobre cómo atender a la clientela que llegue a la oficina. Cuando se les consulta sobre qué les pareció la actividad, algunas de las frases que expresaron fueron:

- *“Una forma divertida para aprender”.*
- *“Yo opino que es bueno para entender mejor el tema y poder mejorar nuestra experiencia”.*
- *“Se pone en práctica la teoría”.*
- *Se aprende haciendo”.*

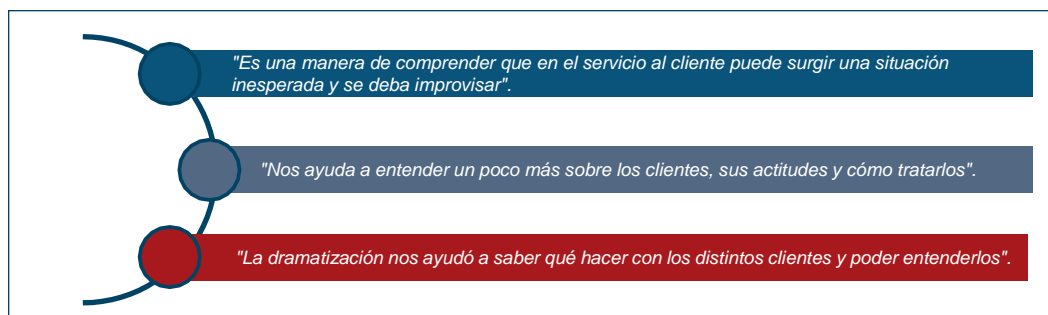
Estas respuestas evidencian que la estrategia fue de agrado para los estudiantes, lo cual es importante porque les genera motivación para aprender. Además, clarifica lo relevante que es ligar los aspectos teóricos y prácticos para poder generar un aprendizaje significativo. Esto coincide con Santander y Schreiber (2022) en su artículo importancia de la motivación en el proceso de aprendizaje que indican lo siguiente:

La motivación es uno de los factores más importantes dentro de la formación integral de cada estudiante y de la sociedad en general. Cuando se logra una actitud emocional positiva la práctica educativa se ve más fortalecida, logrando un conocimiento más profundo como resultado del desarrollo de la motivación en el salón de clases, haciendo que cada uno de los estudiantes logre alcanzar los objetivos de aprendizaje y fortaleciendo su competitividad. (p. 4104)

También, se consultó sobre cómo la dramatización contribuyó a la comprensión de las formas para atender a un cliente. Seguidamente, se presenta varias de las respuestas obtenidas.

Figura 1

Expresiones de los estudiantes sobre la dramatización como estrategia didáctica



Entre lo expresado, se evidencia que la dramatización fue una experiencia que acercó al estudiante a la posible realidad que se puede encontrar en su ámbito profesional. Durante la actividad, se registró cómo el estudiantado debía ser creativo para poder abordar las situaciones que le surgían en relación con servicio al cliente. Estos beneficios concuerdan con lo mencionado por Panata (2016), quien indica que la dramatización ayuda a que al estudiante

estimule su creatividad al ejecutar diferentes roles mediante los cuales generan una mejor comprensión de los contenidos, ya que está siendo parte del proceso de enseñanza aprendizaje.

Por otro lado, durante la ejecución de la actividad, se pudo observar que la dramatización generó un reto para el estudiando, pues además de poner en práctica los conocimientos debió de actuar. Esto concuerda con lo expresado cuando se les consultó sobre las escenas más útiles para entender cómo mejorar el servicio al cliente. El siguiente comentario concentra lo expresado por el estudiantado y evidencia lo mencionado anteriormente.

“La escena que me pareció más ventajosa fue la de atender al cliente enojado, ya que el cliente se alteró y tuve que aprender a mantener la calma. Cuando me correspondió a mí ser el cliente enojado, pude sacar provecho porque me puse en el lugar del cliente y entendí lo importante de la empatía. Al final, la actividad me ayudó a sacar mis propias conclusiones sobre cómo abordar a este tipo de clientes. Esto también fue lo más difícil de la actividad, el cómo actuar enojado y representar bien a ese personaje”.

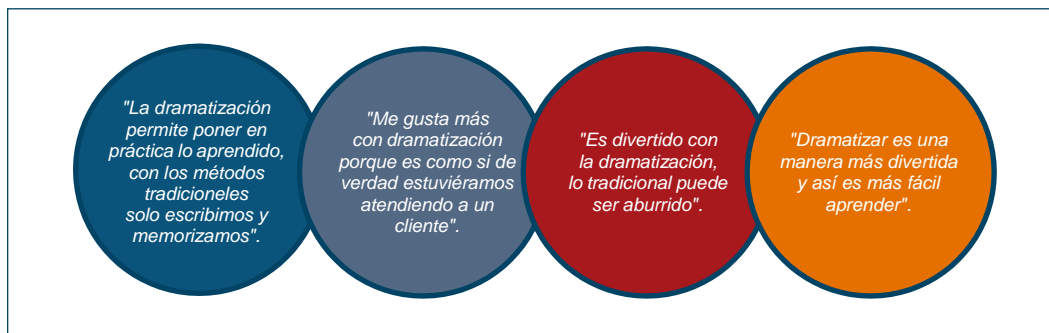
La dramatización brinda muchos espacios de acción y reacción, autores como Barroso y Fontecha (1999) hacen referencia en una de sus obras sobre la importancia de esta estrategia pedagógica y mencionan lo siguiente:

Hacer teatro con esta situación favorece el desarrollo y la activación de estrategias de comunicación; posibilita el trabajo en grupos mediante la cooperación e interacción de los alumnos y favorece que los estudiantes aprendan y adquieran la lengua meta experimentando, comunicando, cooperando, negociando, participando y analizando las situaciones que se proponen, los personajes que intervienen, las soluciones al conflicto planteado. (p. 1)

Una de las apreciaciones que el investigador pudo registrar, durante la aplicación de la actividad, fue que el estudiantado aceptó muy bien la estrategia didáctica, dado que se mostraron abiertos a participar y se divertieron durante el proceso. Esto concuerda con lo consultado, mediante una de las preguntas que más generó conversación en el grupo focal: ¿Qué diferencias encuentra entre aprender sobre servicio al cliente a través de la dramatización en comparación con métodos más tradicionales? La siguiente figura sintetiza las respuestas obtenidas.

Figura 2

Comparación de la dramatización con métodos tradicionales de enseñanza.



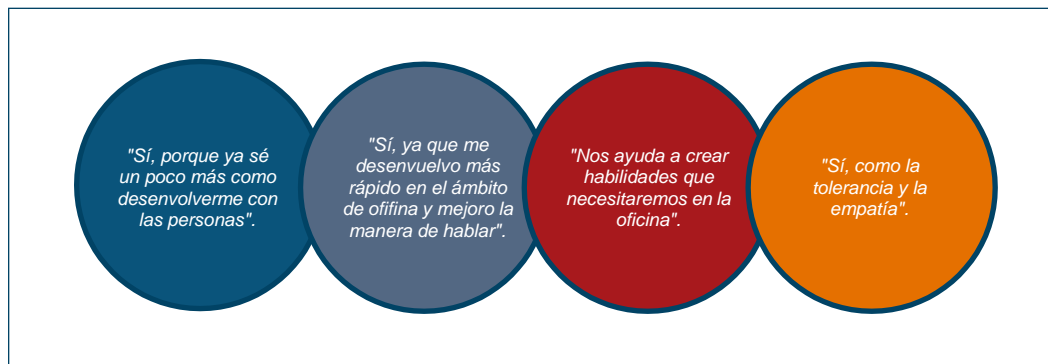
Tal y como se aprecia en la figura anterior, la dramatización se percibe como más demostrativa y entretenida en comparación con los métodos tradicionales. Además, esta estrategia didáctica se considera divertida para el estudiantado, lo que resulta que disfrute del proceso. Lo anterior concuerda con lo expuesto por Castro y Morales (2015), quienes señalan que el aprendizaje es un proceso multifactorial que requiere ser pensado con el objetivo que el alumnado logre disfrutarlo. Lo expuesto evidencia que la dramatización es percibida como una estrategia agradable y facilitadora de aprendizaje significativo.

Se consultó sobre los aspectos de la dramatización que resultaron desafiantes. Las respuestas se resumen en lo siguiente: el hecho de dramatizar y tratar de improvisar para atender al cliente y controlar la situación. En relación con esto, el investigador registró momentos en el que los estudiantes debían hacer una pausa en la dramatización para poder pensar y actuar en línea con lo aprendido. Todo esto lleva a pensar que la estrategia didáctica permitió un aprendizaje que estimula la resolución de conflictos. Sobre esto, Romero (2010) señala que cuando un estudiante se expone a enfrentar situaciones que lo aproximen a la realidad, se consolida en él un conocimiento significativo y se promueve su capacidad de aplicar lo aprendido.

Por otra parte, se indagó si la dramatización ayudó a desarrollar habilidades de comunicación necesarias para tratar con clientes en situaciones reales. Seguidamente, se presente algunas de las opiniones obtenidas.

Figura 3

Opiniones acerca de las nuevas habilidades desarrolladas



Como se logra apreciar, la dramatización ofrece una variedad de oportunidades para desarrollar diferentes habilidades sociales, esto se logra debido a que esta estrategia invita al estudiante a ser un sujeto activo en la construcción de su aprendizaje. En concordancia con lo expuesto, Marcos (2021) menciona que:

El teatro actúa, así como terapia centrada en el desarrollo de habilidades propias que posiblemente sean desconocidas. Desarrollar nuestro trabajo desde los talentos que cada uno tiene que aportar al mundo llena el corazón de los alumnos de sentimiento de capacidad y de alegría, haciendo que se atrevan a superar los límites de su cuerpo, su mente, su voz y su sentir. (p.15)

Finalmente, se indagó acerca de cuáles aspectos se podrían mejorar en la aplicación de la estrategia en función de hacerla más efectiva e integral para el aprendizaje del servicio al cliente. En relación con esta consulta, si bien es cierto la actividad se desarrolló con los recursos que se contaban en el momento; cada participante brindó recomendaciones importantes para futuras implementaciones, entre las cuales se pueden mencionar las siguientes:

- *“Más temas para actuar y más tiempo”.*
- *“Que cuando vayamos a dramatizar seamos más libres y espontáneos”.*
- *“Que se haga con mayor frecuencia para un mejor análisis de los temas.”.*
- *“Hacerlo un poco más profesional”.*
- *“Tener una buena vestimenta para verse más realistas”.*

Entre las principales recomendaciones de los participantes se logra evidenciar que la estrategia didáctica fue bastante aceptada. Para futuras aplicaciones, se realizaron recomendaciones tales como un mayor espacio de tiempo; lo cual es totalmente válido. Una característica de la dramatización es la improvisación que conlleva a tener que enfrentar nuevos retos durante el desarrollo del ejercicio, por lo cual, la actividad necesitaba de un tiempo extendido.

Por otra parte, se debe considerar el facilitar recursos tales como utilizaría en donde la puesta en escena se vuelve más realista y la creatividad e imaginación pueden generar nuevas experiencias en donde permite a los participantes apropiarse de cada personaje asignado.

Conclusiones

Dentro de los beneficios obtenidos, se encuentra que la aplicación de la estrategia didáctica favoreció que el estudiantado pusiera en práctica acciones relacionadas con temas sobre atención a clientes molestos, la resolución de conflictos y buenas relaciones interpersonales. Lo anterior sugiere que la dramatización favorece el desarrollo del aprendizaje sobre servicio al cliente, lo cual es una competencia indispensable para el profesional en secretariado.

Como se pudo constatar, durante la implementación de la dramatización se logró evidenciar la motivación de los estudiantes, factor sumamente importante para alcanzar un aprendizaje significativo. La dramatización invita a jugar y crear, por lo cual las emociones sentidas convierten el proceso de enseñanza y aprendizaje muy productivo. Se evidencia que los espacios sociales e interactivos dentro del aula permiten plantear la teoría de una manera creativa y divertida.

Una de las mejores herramientas que ofrece el teatro o la dramatización es la facilidad para explorar, crear e improvisar, por lo cual, cada participante explora su conocimiento y lo externa de una manera bastante significativa; en este mismo punto, se logra demostrar que la estrategia de la dramatización aplicada al servicio al cliente es muy productiva y gustada por la población estudiantil.

Finalmente, la percepción que tienen los estudiantes de implementar estrategias didácticas como la dramatización genera un impacto significativo en su proceso de enseñanza y queda evidenciado que disfrutan salir de su zona de confort y es mucho más productivo construir y aprender en actividades grupales.

Recomendaciones

La carga administrativa hace que en muchas ocasiones los docentes no cuenten con ideas o recursos apropiados para abarcar ciertos temas teóricos o simplemente no encuentran cómo aplicar nuevas estrategias didácticas a los contenidos que deben desarrollar. Dicho lo anterior, se recomienda a los docentes saber escuchar a la población estudiantil, propiciar clases entretenidas y que sean provechosas para cada una de las partes.

En la actualidad, en las aulas de nuestro país se encuentran diversidad de estudiantes, por lo cual, hay que propiciar actividades a los diferentes estilos de aprendizaje. En este mismo punto, se recomienda adaptar la dramatización para cubrir las diferentes formas de aprender, fomentar una participación constructivista y activa, en donde cada participante sea capaz de descubrir y construir.

Se sugiere facilitar un ambiente positivo y de confianza, en especial, cuando la tecnología está disminuyendo las relaciones interpersonales; por lo tanto, estrategias en donde se promueva el trabajo en equipo, la empatía, la colaboración son altamente provechosas y ofrecen una visión más amplia de los temas desarrollados en el aula.



Referencias

- Baque, G. y Portilla, G. (2021). El aprendizaje significativo como estrategia didáctica para la enseñanza-aprendizaje. *Polo de conocimiento*, 6(5), 75-86. DOI: <https://doi.org/10.23857/pc.v6i5.2632>
- Barroso C. y Fontecha, M. (1999). *La importancia de las dramatizaciones en el aula de ele: Una propuesta concreta de trabajo en clase*. ASELE. Acta X, Centro Virtual Cervantes. https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/10/10_0105.pdf
- Castro, M. y Morales, M. (2015). Los ambientes de aula que promueven el aprendizaje, desde la perspectiva de los niños y niñas escolares. *Revista Electrónica Educare*, 19(3), 1-32. doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.19-3.11>
- Cervera, J. (2024). *La Dramatización en la Educación*. [Acta de congreso]. Congreso Internacional de la S.E.D.L.L. Universidad de las Palmas de Gran Canaria, España, (pp. 395-402). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4242830>
- Dawn, S. (2017). *Deberes de una secretaria recepcionista*. https://www.ehowenespanol.com/deberes-secretaria-recepcionista_117893/
- Jiménez González, A., y Robles Zepeda, F. J. (2016). *Las estrategias didácticas y su papel en el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje*. *EDUCATECONCIENCIA*, 9(10), 106-113. <https://doi.org/10.58299/edu.v9i10.218>



- Latorre, A. (2003). *La investigación-acción. Conocer y cambiar la práctica educativa*. Graó
- Marcos, I. (2021). *Beneficios del teatro en la escuela para los niños y jóvenes con diversidad funcional*. *Revista Padres y Maestros*, (388) 13–17. <https://doi.org/10.14422/pym.i388.y2021.002>
- Ministerio de Educación Pública. (2020). *Programa de estudio de especialidad técnica Secretariado Ejecutivo*. <https://detce.mep.go.cr/secretariado-ejecutivo>
- Monje, C. (2011) *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa Guía didáctica*. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didacticametodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Moreira, M. (2017). Aprendizaje significativo como un referente para la organización de la enseñanza. *Archivos de Ciencias de la Educación*, 11 (12), e29. En Memoria Académica, http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.8290/pr.8290.pdf.
- Murillo, M. (2018) *Fundamentos de Servicio al Cliente*. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3523/93%20FUNDAMENTOS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Núñez, L. y Navarro, M. del R. (2009). Dramatización y educación: aspectos teóricos. *Teoría De La Educación. Revista Interuniversitaria*, 19(1). <https://doi.org/10.14201/3262>
- Orellana, C. (2016). La estrategia didáctica y su uso dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje en el contexto de las bibliotecas escolares. *e-Ciencias de la Información*. 7(1). <http://dx.doi.org/10.15517/eci.v7i1.27241>
- Panata, D. (2016). La dramatización como estrategia didáctica para fomentar el pensamiento creativo de los estudiantes de la escuela república de Colombia del cantón Saquisilí. [Proyecto de investigación previo a la obtención del Título de licenciada en Ciencias de la Educación Mención Educación Básica, Universidad Técnica De Ambato, Ecuador]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23218>
- Pedagógicos Perú Diario Digital de Educación (mayo 2023) *¿Qué es una experiencia de aprendizaje?* <https://siges-pedagogicos.pe/que-es-una-experiencia-de-aprendizaje-segun-el-minedu/>
- Quiroa, M. (1 de mayo 2022). *Experiencia del cliente*. Economipedia https://economipedia.com/definiciones/experiencia-delcliente.html#google_vignette
- Rojas, A. (2015). *Planeamiento Didáctico*. EUNED.
- Romero, M. (2014). El aprendizaje experiencial y las nuevas demandas formativas. *Antropología Experimental*, (10)1. 9-102. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/rae/article/view/1970>
- Santander Salmon, E. S., & Schreiber Parra, M. J. (2022). *Importancia de la motivación en el proceso de aprendizaje*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 4095-4106. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3378
- Villalobos, L. (2019). *Enfoques y diseños de investigación social: cuantitativos, cualitativos y mixtos*. EUNED.

Recepción: 25 de marzo de 2024
Aceptación: 27 de mayo de 2024