Universidad Nacional
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Secretariado Profesional

Análisis del uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la Universidad Nacional, I ciclo 2020.

Tesis para optar por el grado de
Licenciatura en Educación Comercial

Elaborado por:
Andrea María Arguedas Montoya
Javier Francisco Cordero Arias

Campus Omar Dengo
Heredia, octubre 2021

Resumen ejecutivo

El presente trabajo fue realizado desde el II ciclo del 2019 y durante el 2020 en la Escuela de Secretariado Profesional, específicamente, en cursos seleccionados de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología, con estudiantes y docentes para analizar la utilización de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica.

El objetivo general del presente estudio es el siguiente: "Analizar el uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica en los cursos de las carreras Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y de la División de Educología de la Universidad Nacional."

Asimismo, entre los objetivos específicos se tienen: "Identificar los recursos tecnológicos que se pueden utilizar en la mediación pedagógica en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas", "Determinar el uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas" y "Establecer el uso pertinente de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica en cursos de las carreras Educación Comercial y Administración de Oficinas".

Con respecto a la metodología de investigación esta investigación es de tipo descriptiva. Asimismo, en la metodología se muestran el tipo de población, la selección de las muestras, fuentes primarias y secundarias, sujetos de información, técnicas e instrumentos, variables de información y las técnicas e instrumentos para analizar información. La presente investigación ha dado unos hallazgos importantes para el desarrollo y mejora de la calidad de educación que se brinda dentro de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología, los hallazgos se encuentran evidenciados desde la perspectiva del docente y de los estudiantes.

Dentro del capítulo de Análisis de Resultados, se encuentran todos los detalles de relevancia de la investigación; sin embargo, se señalan algunos hallazgos de importancia como lo son, por parte de los docentes, la aceptación, apoyo y promoción del uso de las tecnologías en los cursos bimodales; así como, la importancia de las capacitaciones en temas TIC, tecnología y temas de actualidad. Por su parte de la población estudiantil se evidencia

la aceptación a la bimodalidad y a la incorporación de los recursos tecnológicos que les han ayudado a mejorar aspectos como desarrollo de contenidos, facilidad de aprendizaje, desempeño, comprensión de contenidos e imaginación. Recalcan la necesidad de recibir una educación basada en las necesidades personales y grupales.

La participación de los estudiantes y docentes dentro de esta investigación ha sido muy significativa, ya que, dentro de una emergencia mundial sanitaria como lo es la pandemia del Covid-19, brindaron una participación ejemplar y unos aportes que beneficiaron el resultado y los objetivos planteados para esta investigación.

Tabla de Contenido

Hoja del Tribunal Examinador viii

Miembros del Tribunal Examinador ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Dedicatoria ix

Agradecimientos x

CAPÍTULO I 1

INTRODUCCIÓN 1

Introducción 2

Antecedentes 3

Presentación del Proyecto 6

Justificación 7

Planteamiento del Problema 8

Definición e importancia del problema 8

Objetivo general: 9

Objetivos específicos: 9

Viabilidad 9

Beneficios 10

Capítulo II 11

Marco teórico 11

Marco teórico 12

Educación Comercial y Administración de Oficinas 12

Recursos tecnológicos 13

Tendencias de recursos tecnológicos en la educación 16

Criterios para el uso pertinente de los recursos tecnológicos 17

Innovación 19

Estrategias de innovación educativa 20

Mediación Pedagógica 21

Proceso de enseñanza y aprendizaje 22

Enfoques pedagógicos 24

Estilos de aprendizaje 25

Capítulo III 25

Marco Metodológico 25
Marco Metodológico 26
Paradigmas 26
Enfoques 27
Tipo de investigación 28
Tipo de Población 29
Selección de la muestra 30
Fuentes de información primaria, secundaria 31
Fuentes primarias 31
Fuentes secundarias 31
Sujetos de información 31
Técnicas e instrumentos 32
El cuestionario 32
Cuestionario de estudiantes 32
Cuestionario de docentes: 33
Categorías de la investigación 33
Tabla 1: Categorías de la investigación 33
Técnicas y procedimientos para analizar la información 36
Capítulo IV 36
Análisis de información 36
Análisis de la información 37
Estudiantes 38
Categoría 1. Información general del estudiantado 38
Categoría 2. Análisis del uso de los recursos tecnológicos por parte del estudiantado 40
Categoría 3. Identificación de los recursos tecnológicos en la mediación pedagógica 43
Categoría 4. Determinación del uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica. 49
Categoría 5. Establecimiento del uso pertinente de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica 54
Docentes 60
Categoría 1: Nivel de experiencia docente y áreas del conocimiento 60
Categoría 3. Determinar el uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación. 65
Categoría 4. Establecer el uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en los cursos de carrera 71
CAPITULO V 75

Conclusiones y recomendaciones 76
Recomendaciones..... 83
Fuentes de consulta 86
ANEXOS 93

Lista de figuras

Figura 1. Distribución de la población participante según el curso, al momento de completar el instrumento. n=82 38

Figura 2. Distribución de las dos carreras de la población participante, al momento de completar el instrumento. n=82 39

Figura 3. Distribución de los niveles de las dos carreras de la Escuela de Secretariado Profesional y División de Educología. n=82..... 39

Figura 4. Distribución del estudiantado según el espacio físico más utilizado para actividades académica en modalidad presencialidad remota. n=82..... 41

Figura 5. Opinión acerca del uso del internet y su calidad en la universidad por parte de los estudiantes. n=82..... 42

Figura 6. Uso de los recursos tecnológicos para el desarrollo de los contenidos de programas de la carrera. n=82 44

Figura 7. Frecuencia del uso de los recursos tecnológicos tangibles por parte de la población estudiantil seleccionada. n=82 46

Figura 8. Frecuencia del uso de los recursos tecnológicos intangibles por parte de la población estudiantil seleccionada. N=82 47

Figura 9. Aspectos de contribución de los recursos tecnológicos a la formación estudiantil. n=82 49

Figura 10. Frecuencia del uso de los dispositivos al utilizar una página web. n=82 50

Figura 11. Recursos tecnológicos innovadores para el proceso de enseñanza y aprendizaje en cursos de la carrera. n=82 56

Figura 12. Años laborales de los docentes participantes, dentro de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología. n=6..... 61

Figura 13. Lista de recursos tecnológicos tangibles que los docentes participantes2 utilizan con fines educativos para el desarrollo de contenidos. n=6..... 65

Figura 15. Frecuencia a la que recurre el docente referente uso de recursos tecnológicos para el desarrollo de los contenidos del programa de curso. n=6 67

Lista de tablas

Tabla 1. Variables en la investigación 33

Tabla 2. Modalidad de cursos bimodales o virtuales matriculados por la población estudiantil. n=82 40

Tabla 3. Adaptación de los recursos tecnológicos con el estilo de aprendizaje de los estudiantes. n=82 43

Tabla 4. Opinión acerca del aporte tecnológico en el proceso de enseñanza y aprendizaje de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas. n=82 43

Tabla 5. Opinión desde su experiencia como estudiante acerca de los recursos tecnológicos como una herramienta que facilita el aprendizaje. n=82 44

Tabla 6. Uso de los recursos tecnológicos por parte de la población estudiantil y su relación con el proceso de enseñanza y aprendizaje. n=82..... 51

Tabla 7. Efectividad de la bimodalidad de cursos como un medio de innovación tecnológica en cursos de las carreras. n=82 54

Tabla 8. Uso pertinente de los recursos tecnológicos en los cursos de la población estudiantil participante del cuestionario. n=82 55

Tabla 9. Opinión acerca de que si los recursos tecnológicos son una estrategia de innovación en la mediación pedagógica. n=82..... 57

Tabla 10. Opinión acerca del beneficio de los recursos tecnológicos al buen proceso de mediación pedagógica. n=82 57

Tabla 11. Opinión de la evolución tecnológica en la actualidad de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas. n=82..... 60

Tabla 12. Opinión acerca de la existencia de una brecha entre Tecnología y educación. n=6 63

Tabla 13. Opinión de los docentes acerca del provecho máximo que le otorgan los estudiantes a las lecciones virtuales que imparte. n=6 63

Tabla 14. Distribución del uso de recursos tecnológicos para el desarrollo de los contenidos del curso que se imparte. n=6 68

Tabla 15. Realiza un diagnóstico para conocer la accesibilidad que tienen el estudiantado a dichos recursos. n=6..... 71

Tabla 16. En alguna oportunidad el estudiantado le ha manifestado disconformidad con respecto a la metodología que utiliza para el desarrollo de los contenidos. n=6 71

Hoja de Aprobación

Hoja de aprobación

Trabajo final de graduación presentado el día veintidós de octubre del dos mil veintiuno, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional. El trabajo presentado se da por aprobado por los miembros del Tribunal Examinador.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Dr. Aarón Arguedas Zamora
Representante del Decanato
Facultad de Ciencias Social

Dra. Isabel Araya Muñoz
Directora
Escuela de Secretariado Profesional

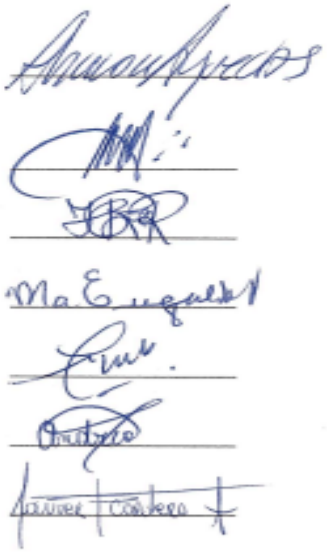
M. Ed. Herminia Ramírez Alfaro
Tutora

M.Ed. María Eugenia Ugalde Villalobos
Lectora

M.Ed. Alba Luz Canales García
Lectora

Bach. Andrea María Arguedas Montoya
Postulante

Bach. Javier Francisco Cordero Arias
Postulante



Dedicatoria

Dedico este trabajo final de graduación primeramente a mis padres, Gerardo Arguedas Martínez y Carmen Montoya Hernández, quienes han sido mi apoyo en la vida y en mis años de estudio, les agradezco infinitamente por creer en mí siempre, por su amor y compromiso. Asimismo, a mi novio, a mis amigos, compañeros de carrera y profesores, quienes han ayudado en mi formación profesional.

Andrea María Arguedas Montoya

Quiero realizar la dedicatoria a mis padres: Alba María Arias Salicetti y José Francisco Cordero Benavides, a mi hermana Alejandra María Cordero Arias; todo mi crecimiento personal y profesional es gracias a ellos. No puedo encontrar otra manera más justa para expresar mi gratitud hacia sus buenos consejos, su amor y su paciencia inagotable a lo largo de este proceso. También a cada uno de mis compañeros de carrera, amigos y profesores que durante todo este tiempo me han ayudado a formarme para bien.

Javier Francisco Cordero Arias

Agradecimientos

Agradezco a Dios por permitirme estudiar en la Universidad Nacional y formar poco a poco mi futuro. Asimismo, a mis padres quienes son mis pilares de vida; agradezco por su amor, apoyo incondicional, paciencia y comprensión. A mi novio, familia, mis amigos y compañeros de carrera por su apoyo incondicional. Por último, a nuestra tutora máster Herminia Ramírez Alfaro, a nuestras lectoras licenciada Alba Luz Canales García y máster María Eugenia Ugalde Villalobos; quienes nos brindaron su apoyo y confiaron en nosotros para acompañarnos en este proceso.

Andrea María Arguedas Montoya

Agradezco a Dios por el don de la vida, por su infinita misericordia. A la Universidad Nacional que me abre las puertas para formarme en mi vida profesional. A mi familia y mis amigos que son lo más importante que tengo en este mundo. De igual manera, quiero agradecer a nuestra tutora y lectoras de tesis, las cuales creyeron en mi compañera y en mí de manera sincera y honesta. A todos mis compañeros y profesores de carrera y a cada persona que formó parte de este proceso. Muchas gracias.

Javier Francisco Cordero Arias

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Introducción

La tesis que se desarrolla a continuación tiene como objetivo evidenciar el Análisis del uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la Universidad Nacional, I ciclo 2020 para optar por el grado de Licenciatura en Educación Comercial.

Este trabajo es producto de una larga investigación, que se enfoca en cursos previamente seleccionados, los cuales se presentan más adelante en este trabajo, de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la Universidad Nacional. Con esta investigación se culmina un gran aprendizaje y formación para la vida laboral.

El tema de los recursos tecnológicos es de importancia y se busca evidenciar eso en esta investigación ya que, a lo largo de la carrera universitaria, se utilizan recursos tecnológicos, pero también se busca que este tipo de herramientas sean las adecuadas y las que se puedan adaptar al desarrollo de la clase, de acuerdo con los contenidos.

Dentro del desarrollo de esta tesis se encuentran el enfoque, instrumentos, metodología, datos recolectados para poder así brindar las conclusiones que se obtuvieron, de acuerdo con los análisis de resultados y las observaciones elaboradas y poder así continuar el proceso del conocimiento y desarrollo de habilidades a través de investigaciones de calidad.

Por último, por medio de los resultados de la investigación se busca obtener los recursos tecnológicos más utilizados en los cursos seleccionados para recomendarlos tanto para los estudiantes como para el personal académico.

Antecedentes

En este apartado, se mencionan ejemplos de investigaciones realizadas a nivel internacional y nacional, trabajos realizados en la Universidad Nacional (UNA) y de la Escuela de Secretariado Profesional, lo que permitirá explicar la importancia del estudio de este tema.

En cuanto a las investigaciones realizadas a nivel internacional se encuentra un artículo titulado "Los recursos tecnológicos y su influencia en el desempeño de los docentes", de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí de Ecuador, donde los autores Jama-Zambrano y Cornejo-Zambrano (2016) mencionan lo siguiente:

> La incorporación de los recursos tecnológicos en la educación tiene como función ser un medio de comunicación, canal de comunicación e intercambio de conocimiento y experiencias. Son instrumentos para procesar la información y para la gestión administrativa, fuente de recursos, medio lúdico y desarrollo cognitivo.

Por otro lado, existe un artículo llamado "El uso de material didáctico y las tecnologías de información y comunicación (TIC) para mejorar el alcance académico", de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), México. Se señalan plataformas donde se puede encontrar tecnología para la educación, tal y como lo mencionan Bautista, Martínez e Hiracheta (2014): "La forma en la cual las tecnologías se abrieron paso muy rápidamente en este ámbito de la educación, ha provocado cambios en las formas de enseñar a los alumnos" (p.187).

El trabajo que se expondrá forma parte de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de dicha universidad, hace un aporte importante relacionado con el uso de las herramientas TIC, donde se evidencia que no únicamente presenta ventajas, sino que permite más que eso. Tal y como lo indican Bautista, Martínez e Hiracheta (2014), las TIC permiten distintas facilidades:

> El uso de las diversas herramientas TIC en el entorno educativo otorga no sólo múltiples ventajas, sino que ofrece una alta flexibilidad de tiempo y espacio, permiten crear materiales didácticos que apoyen el aprendizaje de los estudiantes, así como también mejorar la calidad de la educación y amplían las oportunidades de acceso al conocimiento. (p.187-188)

De esta manera, se pretende evidenciar la relevancia que poseen los recursos tecnológicos para el mejoramiento de la calidad de la educación y la amplitud del acceso al aprendizaje.

En el artículo titulado “Los recursos tecnológicos como soporte para la enseñanza de las ciencias naturales”, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Perú. Aunque este es un estudio de la enseñanza de las ciencias naturales se consideró importante debido a que tiene su relación con el uso de los recursos tecnológicos en el campo educativo, donde Rojas (2017), menciona lo siguiente:

> El hecho de que los estudiantes accedan a estos recursos TIC como videos, animaciones, simuladores, gráficos dinámicos que generan oportunidades para que los estudiantes puedan plantear hipótesis; diseñar, realizar experimentos y justificar sus respuestas se consolida como una herramienta en conjunto, potente para generar competencia científica y actitudes favorables tanto por parte de los estudiantes como de los otros integrantes de la comunidad educativa, como los propios padres de familia, docentes, pares, líderes de la escuela. (p.91)

Se puede observar como también a nivel internacional se experimenta a través de diversas herramientas tecnológicas, por lo que este tipo de estudios son relevantes para la investigación.

Dentro de los recursos tecnológicos en la educación, según Rojas (2017): “La integración de las TIC con fines educativos desempeñan un rol fundamental para poder brindar una enseñanza personalizada e individualizada” (p.86). Este tipo de herramientas permiten que se pueda generar e incentivar la creatividad y un desarrollo enriquecedor en el área de conocimiento que se desee desarrollar en los estudiantes.

Como parte de los trabajos realizados en el extranjero, se encuentra el artículo llamado “La calidad e innovación educativa en la formación continua docente: un estudio cualitativo en dos centros educativos.”, de la Universidad de Alicante, España; donde se expone lo siguiente, según Iglesias, Lozano y Roldán (2018): “La innovación educativa es un aspecto fundamental para mejorar la calidad de la enseñanza y el aprendizaje en los centros escolares” (p.13). Lo anterior trata acerca de que la innovación educativa es importante para el mejoramiento de la calidad de la educación y del aprendizaje, lo cual está relacionado

con el tema de investigación y con las estrategias de innovación que se buscan por medio de los recursos tecnológicos.

Por otra parte, existen estudios a nivel nacional como lo es el llamado "Transformación curricular: fundamentos conceptuales en el marco de la visión: "Educar para una Nueva Ciudadanía", realizado por el Ministerio de Educación Pública (2015), donde se dice lo siguiente: "Educar en un mundo globalizado implica reconocer que la educación es un proceso que se desarrolla a lo largo de la vida, porque siempre hay aprendizajes nuevos por lograr" (p.6). Como se ha citado, el educar es un proceso que va en constante crecimiento, por lo cual, la tecnología debe ser participante de la mediación pedagógica para que la educación que se imparta sea de calidad y genere espacios de reflexión en el desarrollo académico del estudiante.

Como parte de los estudios o investigaciones realizadas por parte de académicos de la Universidad Nacional, se encuentra la investigación titulada "La utilidad de las TIC para la promoción de aprendizajes en la Educación Superior", donde Canales y España (2013) mencionan:

> El proceso para su desarrollo requiere ser promovido mediante el ejercicio y la práctica reflexiva, permanente, contextualizada y cuestionadora, en donde los aprendizajes son puestos a prueba en situaciones concretas, permitiendo que a su vez se conduzca una práctica pedagógica potenciadora de estados de intelectualidad enriquecidos por los aportes que ofrecen las nuevas tecnologías de la información (TIC), como una de las características más representativas de la sociedad de la información. (p.195)

Lo citado anteriormente trata acerca de la importancia de las TIC en el aprendizaje de la educación superior. Asimismo, señalan que la tecnología y las diversas maneras de comunicación suponen una innovación en la función docente, donde se requiere que se desarrollen competencias diversas, evidenciando que las tecnologías y las formas de comunicación son necesarias como parte de la actualización ante la globalización tan fuerte que hay en la sociedad, y como parte de esa necesidad es que se evidencia la importancia de desarrollar la presente investigación.

Asimismo, se tiene el artículo nombrado "Construyendo el perfil por competencias para el profesional en Educación Comercial", de la Revista Electrónica Educare de la Escuela de Secretariado Profesional, Araya (2012) alude lo siguiente: "Aplicar, con actitud

crítica y reflexiva, los recursos tecnológicos especializados para la gestión pedagógica de la Educación Comercial" (p.219). Relacionado con lo anterior, el uso de los recursos tecnológicos a la educación no únicamente es un implemento para el desarrollo de las clases, sino que, permite que por medio de ellos se puede poseer una actitud crítica donde vayan más allá de ser una herramienta aplicada.

Basados en los diversos estudios e investigaciones que se indagaron y presentaron se observa de manera notable que este tipo de literatura que se posee comprende parte importante de la investigación a realizar y que es relevante tener en cuenta que en las carreras impartidas por la Escuela de Secretariado Profesional y por la División de Educología este tipo de estudios podrían ayudar a un desarrollo estudiantil y docente que vayan de la mano con la tecnología actual.

Por último, cabe indicar que la literatura presentada anteriormente colabora con esta investigación; sin embargo, no se encontró una igual a la propuesta.

Presentación del Proyecto

La investigación pretende analizar el uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación para la mediación pedagógica en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas en el I ciclo del año 2020, para lograr esto, el trabajo se dividirá en segmentos que ayudarán a completar la investigación.

En la primera etapa se realizará una búsqueda de referentes teóricos y bibliografía que esté relacionada con el tema para medir y conocer como los recursos tecnológicos podrían beneficiar a las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología. Se observará, a través de la selección de cursos que se imparten en común entre ambas carreras por medio de la aplicación de los recursos por parte de los docentes en el desarrollo de las clases seleccionadas.

Estos recursos tecnológicos benefician a los estudiantes en el desarrollo de las clases ya que, cuentan con este tipo de herramientas tecnológicas para enriquecer y fortalecer su aprendizaje, además, al utilizar los recursos tecnológicos se reduce el gasto de papel y reducción de su costo. Por otro lado, benefician a los docentes en su amplitud de conocimientos referente a estas herramientas tecnológicas.

Como parte del desarrollo investigativo, se trabajó con los estudiantes y docentes de las carreras seleccionadas, los cuales fungieron como objeto de observación por parte de los investigadores. Así mismo, participaron en un cuestionario, el cual forma parte del proceso de recolección de información. Como parte del "qué", se identificaron los recursos tecnológicos que fueron la base para diseñar estrategias de innovación en la mediación pedagógica dentro de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología. Con el fin de fortalecer el proceso, se propone adaptarla en los cursos de las carreras, para que funcionen como herramientas innovadoras en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Justificación

En este estudio se analizaron los recursos tecnológicos que se utilizan en la mediación pedagógica dentro de los procesos de enseñanza y aprendizaje de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología en las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas.

Los recursos tecnológicos en la educación forman parte, de la actualización constante, mejora y aumento de la calidad educativa y profesional que posee la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología. Con ello se persigue ir hacia la modernización de los procesos de enseñanza y aprendizaje~~,~~ y crear espacios para la implementación de nuevas herramientas tecnológicas en donde existe escasez.

Es importante reconocer que en la actualidad la tecnología desempeña un rol sustantivo en los procesos de transformación social.-Por lo tanto, la educación debe estar en constante actualización, Gómez (2016), citado en Jama-Zambrano y Cornejo-Zambrano (2016) afirman que "con el uso de los recursos tecnológicos los estudiantes desarrollan la capacidad de entendimiento, de la lógica, favoreciendo así el proceso del aprendizaje significativo en los alumnos" (p.205).

Los beneficios al utilizar recursos tecnológicos se trasladan hacia la calidad de la formación recibida por el estudiantado, y constituyen el reflejo de la forma de innovar el docente el desarrollo de los contenidos de currículo~~.~~ Ello persigue implementar un dinamismo muy distinto a una clase magistral y desde luego, reaprender y ~~a~~ continuar actualizándose desde las diferentes áreas que la tecnología les pueda ofrecer. Los autores Charteris, Smardon y Nelson (2017) citados en Iglesias, Lozano y Roldán (2018) indican

que: “los maestros/as que quieren cambiar, mejorar e innovar deben empezar a cambiar desde dentro, organizando sus clases de una forma alternativa a la tradicional para ir sumándose a ser parte del cambio en el sistema educativo” (p.16). Esto indica que los docentes también tienen la responsabilidad de mejorar y actualizarse para poder brindar una educación adecuada a sus estudiantes.

Con esta investigación se buscará ampliar nuevos conocimientos sobre los recursos tecnológicos y como estos pueden beneficiar a la educación en general, los resultados que muestren serán de gran apoyo para el fortalecimiento de los procesos de enseñanza y aprendizaje de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la Universidad Nacional abriendo un espacio para la innovación y adaptación de nuevas tecnologías.

Planteamiento del Problema

¿Cuál es el uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y de la División de Educología de la Universidad Nacional?

Definición e importancia del problema

La Escuela de Secretariado Profesional oferta dos carreras las cuales son Educación Comercial (compartida con la División de Educología) y Administración de Oficinas, la cual, en su proceso de reflexión por una mejora académica, busca una constante actualización en la adaptación tecnológica que se oferta en los cursos.

El problema surge de la idea de analizar los recursos tecnológicos donde se ofrezca una actualización que permita ir de la mano con la tecnología, para que se dé una mediación pedagógica mediante una estrategia de utilización de nuevos recursos.

Los estudiantes y futuros profesionales en el área secretarial requieren y necesitan mejorar y actualizar los conocimientos que se posean en el campo de la tecnología, ya que, permiten un desarrollo con más rapidez en las labores tanto en el campo de la enseñanza del secretariado como en el área administrativa.

La importancia del problema radica en la realización de un análisis del uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica en los cursos de las carreras Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y de la División de Educología de la Universidad Nacional. Relacionado con lo anterior, esto permitirá que se den a conocer los recursos tecnológicos que se utilizan y si estos funcionan como estrategia de innovación, en cursos que fueron seleccionados previamente con el fin de analizar los recursos desde su utilización en esas clases lo cual, es beneficioso para ambas carreras ya que, se podrán implementar nuevos recursos tecnológicos y valorar los que ya se utilizan.

Objetivo general:

Analizar el uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica en los cursos de las carreras Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y de la División de Educología de la Universidad Nacional.

Objetivos específicos:

1. Identificar los recursos tecnológicos que se pueden utilizar en la mediación pedagógica en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas.
2. Determinar el uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas.
3. Establecer el uso pertinente de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica en cursos de las carreras Educación Comercial y Administración de Oficinas.

Viabilidad

Esta investigación se realizó en la Escuela de Secretariado Profesional y en la División de Educología. Se contó con la carta de viabilidad brindada por la máster Margarita Vargas Calvo, quien fungía como directora hasta noviembre de 2019.

Los bachilleres Andrea Arguedas Montoya y Javier Cordero Arias cuentan con la capacidad y habilidad en cuanto a conocimientos y empeño que han adquirido a lo largo de su carrera Educación Comercial. Asimismo, los investigadores contaron con la disponibilidad temporal y recursos económicos para llevarla a cabo.

Beneficios

Con esta investigación se puede obtener insumos valiosos para desarrollar recursos tecnológicos innovadores dentro del ámbito educativo, fortaleciéndolo y siendo una herramienta de mejora continua para el aprendizaje.

La Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología obtendrán un beneficio en el desarrollo pedagógico que tendrán sus cursos, ya que, podrán implementar la tecnología tanto en la carrera de Educación Comercial y en Administración de Oficinas, lo que garantizará que los estudiantes cuando se gradúen puedan conocer otras herramientas disponibles para ejercer sus profesiones acordes con la realidad tecnológica existente.

Por otro lado, los docentes podrán actualizar y ampliar sus conocimientos sobre software y herramientas para el uso didáctico gracias al análisis realizado del uso de los recursos tecnológicos.

El segundo grupo que se verá beneficiado será el estudiantado de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas ya que podrán utilizar las herramientas tecnológicas en su proceso educativo.

Otra parte beneficiada con este estudio será la sociedad costarricense que obtendrá profesionales de calidad con un desarrollo integral en su proceso de enseñanza y aprendizaje, adaptados al uso de herramientas tecnológicas.

Por último, como parte de los favorecidos en esta investigación serán los bachilleres Andrea Arguedas Montoya y Javier Cordero Arias, quienes ampliarán sus conocimientos en este proceso investigativo, conocerán con más profundidad la disciplina y, de esta manera, se desarrollarán como profesionales en la carrera Licenciatura de Educación Comercial.

Capítulo II

Marco teórico

Marco teórico

Como parte de la realización de este proyecto final de graduación, se efectuó una revisión bibliográfica con el fin de desarrollar diversos conceptos, los cuales permitan fundamentar el trabajo y tener una perspectiva más amplia de los contenidos que se obtendrán con base en la investigación.

Se presentarán las conceptualizaciones de las variables y subvariables con el fin de actualizar conceptos alusivos al tema.

Educación Comercial y Administración de Oficinas

Este estudio se realizó para la carrera de Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y para la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional y de la División de Educología.

En el caso de la carrera de Educación Comercial, según el sitio web de la Escuela de Secretariado Profesional (2019): “Forma docentes en las áreas de secretariado profesional y de educación comercial desde un currículo interdisciplinario que articula la educación con otros campos del conocimiento” (párr.1).

El sitio web de la Escuela de Secretariado Profesional (2019) define que la carrera de Administración de Oficinas: “Forma profesionales que planifican, organizan y controlan procesos en la oficina administrativa de organizaciones públicas y privadas” (párr.1).

La importancia de definir de manera previa los conceptos de estas carreras permiten tener una perspectiva de la relación de los recursos tecnológicos ya que en el proceso los estudiantes están en contacto con diferentes recursos tecnológicos, cuyo objetivo persigue el éxito académico de la formación.

Dentro de los objetivos estratégicos en las carreras antes señaladas, se puede observar que el uso de la tecnología, está implícito en la formación de la persona estudiante, tal como se señala según Escuela de Secretariado Profesional (2020). Sitio web: www.secretariado.una.ac.cr

1. Impulsar la renovación de los procesos de aprendizaje y la oferta académica en correspondencia con una política de flexibilización actualizada.

2. Implementar una estrategia de mediación pedagógica conforme el modelo pedagógico para potenciar el uso de las TIC y los saberes digitales. (párr.1)

En relación con lo anterior, el plan de estudio de ambas carreras incorpora la tecnología en la oferta académica. Asimismo, en su modelo pedagógico se busca potenciar el uso de las TIC y las competencias digitales que posteriormente serán ejecutadas en el ámbito laboral, así en diferentes aspectos de la realidad social.

A partir de lo indicado en el siguiente apartado, se desarrollan aspectos asociados a los recursos tecnológicos y sus aportes dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje del estudiantado que se forma para las carreras de Educación Comercial y de Administración de Oficinas.

Recursos tecnológicos

Es importante tener una definición clara de lo que se entiende por recursos tecnológicos, ya que este concepto es parte esencial de la presente investigación. Según Pérez, y Merino (2010) "Un recurso tecnológico, por lo tanto, es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito" (párr. 2). En relación con el concepto señalado anteriormente, los recursos juegan un rol muy importante, por cuanto se convierten en facilitadores del proceso de enseñanza y aprendizaje del estudiantado.

Pérez y Merino (2010) señalan que "Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual)" (párr. 2).

Partiendo de la información brindada por los autores, la condición que los define como tangibles o intangibles serán tomadas en cuenta para explorar un panorama más amplio dentro del estudio. En ese sentido, la Universidad Nacional pone al alcance los siguientes, con excepción de los celulares inteligentes que son aportados por la persona estudiante:

Tangibles

- Computadoras personales (laptop) y computadoras de escritorio (desktop)
- Laboratorios de idioma
- Proyectores de video
- Pantallas inteligentes

Intangibles

- Aulas virtuales
- Internet
- Medios de mensajería instantánea (WhatsApp (asociado al uso de los celulares inteligentes), Telegram)
- Correo electrónico
- Videollamadas y videoconferencias
- Bibliotecas virtuales
- Redes sociales
- Juegos pedagógicos virtuales (actividades lúdicas que pueden ser utilizadas por la persona docente)

Para el desarrollo de la tesis, los investigadores se enfocarán en los siguientes recursos tecnológicos: páginas web tales como aula virtual y correo electrónico; herramientas virtuales como libros en línea y aplicaciones web como redes sociales, nearpood, Naiku Deck, entre otras, con el fin de poder limitar la cantidad de trabajo por realizar y poder analizar con éxito la información que se obtenga con los instrumentos por aplicar.

Ahora bien, es necesario comentar acerca de la capacitación que se tiene acerca del uso de recursos tecnológicos dentro de las aulas. Vidal (2015) señala que "Se hace igualmente necesaria la formación docente para llevar a cabo una integración efectiva de estas tecnologías en los procesos de enseñanza y aprendizaje" (p.163). Sin embargo, puede existir un uso empírico de estas herramientas y pueden ser exitosas en la mayoría de sus casos.

Para Bautista, Martínez y Hiracheta (2014): Conocer las facilidades que ofrecen los recursos tecnológicos es importante por cuanto "este tipo de tecnologías permiten que haya interacción entre el humano y las máquinas, es decir, que sean reactivas a las acciones de los humanos" (p. 186). Esa interacción entre el humano y las máquinas va más allá, en este caso será, entre docentes, estudiantes y la tecnología que se tenga al alcance para utilizarse como un recurso pedagógico que, además, sea accesible para el estudiantado y se pueda implementar.

El uso de recursos tecnológicos en los estudiantes puede ser un factor de mejora para el desarrollo de competencias, de las distintas capacidades y habilidades para el desarrollo

académico y profesional. En ese sentido, Gómez (2016) citado en Jama-Zambrano y Cornejo-Zambrano (2016) indica que: "Con el uso de los recursos tecnológicos los estudiantes desarrollan la capacidad de entendimiento, de la lógica, favoreciendo así el proceso del aprendizaje significativo en los alumnos" (p.205). Esa asociación de nueva información con la que ya posee la persona estudiante, abre espacios que permiten que se vaya logrando el aprendizaje significativo e integral, mejorando el rendimiento académico que el estudiante puede tener en clases.

Los recursos tecnológicos en función hacia el quehacer docente, muchas veces no son los más adecuados para lograr los objetivos que se pretenden en clase, ya que, en ocasiones los esfuerzos realizados por los docentes no cumplen a cabalidad con la meta planificada. Puede suceder que el profesorado no esté familiarizado con la herramienta tecnológica que desean utilizar, lo cual logra un mal uso y un aprendizaje deficiente en los estudiantes. Sin embargo, puede suceder que, si los recursos tecnológicos se logran adaptar y aplicar de una manera adecuada, pueden ayudar a lograr un mayor alcance del aprendizaje que se busque enseñar durante las clases. Rojas (2017) indica: "En la actualidad, los docentes intentan reducir la brecha entre lo que los estudiantes quieren aprender, la forma en cómo quieren aprender y lo que ellos pueden hacer desde su experticia profesional" (p.88). Esto indica que la manera en la que los estudiantes quieren aprender va cambiando con el tiempo y los docentes pueden hacer uso de su experiencia como facilitadores de contenido en el aula junto con los recursos tecnológicos para ayudar a mejorar la calidad del aprendizaje en los estudiantes.

Todo docente tiene la responsabilidad de que los estudiantes que son parte del salón de clases comprendan los contenidos que se pretenden desarrollar, ante esta situación es importante que los y las docentes utilicen los recursos tecnológicos en pro de mejorar la vivencia y la manera en que dan sus lecciones, de esta forma, la utilización de herramientas tecnológicas puede agilizar y ayudar totalmente al desarrollo de contenidos. Según lo indicado en Medios Educativos Tecnológicos (2014), citado en Jama-Zambrano, Cornejo-Zambrano (2016):

> A la docencia responsable le interesa mucho, el conseguir que los estudiantes aprendan. Sin embargo, se puede apreciar que existen muchas diferencias en la calidad y cantidad de aprendizaje de los estudiantes. El docente enseña para todos; sin

> embargo, el resultado no siempre responde a las expectativas y esfuerzos del profesor. (p.202)

Esta afirmación evidencia como los recursos tecnológicos y sus herramientas permitirán reducir la brecha entre la calidad y cantidad de aprendizaje de los estudiantes. El autor también hace mención de que el resultado del método tradicional de planeación y trabajo en clase no siempre da el resultado esperado, por eso, a través del uso de estas herramientas puedan facilitar a los docentes la ayuda y el alcance que necesiten para apoyar y lograr que todos los estudiantes comprendan y asimilen la materia, ya sea dentro o fuera del salón de clases. Asimismo, los recursos tecnológicos abren la puerta al aprendizaje virtual y a otras maneras de enseñanza donde el docente puede acompañar a los estudiantes en proceso de aprendizaje mediante la tecnología. Bautista, Martínez e Hiracheta (2014) dicen que:

> Deben crearse métodos para que el estudiante aprenda y no para que el profesor enseñe; para esto, la tecnología propicia el medio, el resultado son los entornos de aprendizaje virtuales como una nueva forma organizativa de la enseñanza que permite al profesor, de una manera pedagógica, gestionar y diseñar contenidos para ampliar sus conocimientos sobre algún tema. (p.187)

Los métodos existentes deben de ser mostrados a la sociedad y a las personas para que puedan utilizarse, las TIC son parte del ahora, del momento actual de la historia de la humanidad, por eso, los autores evidencian que la virtualidad y el uso de las TIC permite que los contenidos se puedan utilizar a otro nivel y que ellos forman parte de las nuevas tendencias utilizadas en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Tendencias de recursos tecnológicos en la educación

Las instituciones educativas han ido evolucionando en la implementación de los recursos tecnológicos, no únicamente en su utilización en un salón de clase sino también con los cambios culturales que puede tener un estudiante. Martínez (2012) citado en Cuevas, Núñez (2016) cita que la adaptación de la tecnología: “no es un tema que solo trate de infraestructura asociada al número de dispositivos, ancho de banda o acceso a plataformas educativas, sino que implica trasformaciones culturales generadas en la cotidianidad del

aula.” (p.395) Y esto es un punto clave, que muchas personas olvidan al momento de implementar recursos tecnológicos durante los procesos educativos, y el factor es que, quizás no todos los estudiantes han tenido contacto con una computadora o cualquier medio tecnológico en su vida.

Parte de esta tendencia evolutiva que están llevando las instituciones en actualizarse y adaptar recursos tecnológicos dentro de las clases, nace a raíz de que la sociedad vive en una etapa con un auge tecnológico muy fuerte, lo cual obliga al sistema educativo en general a adaptarse e implementar estos cambios, Alconada et al. (2016) señala que:

> La evolución en las instituciones ha generado un cambio en la utilización de los recursos TIC, desde las necesidades de formación de su personal hasta la incorporación curricular de herramientas didáctico tecnológicas (webquesi, wiki, portafolios…) y la creación de aulas interactivas. (párr.5)

Las tendencias tecnológicas en la educación van creciendo tan rápido como este mundo lo permite, nuevas tecnologías en computadoras, celulares, tablet, redes, conexiones a internet con mayor estabilidad, son solo un poco de los cambios y mejoras en la tecnología de estos últimos años. Aulas virtuales, wikis, foros, entre otras herramientas y aplicaciones forman parte de una nueva tendencia de los sistemas educativos.

Criterios para el uso pertinente de los recursos tecnológicos

Para el uso adecuado de los recursos tecnológicos, se debe de centrarse primeramente en lo general y luego en lo específico. Carbero (2015) comparte el siguiente pensamiento: “(…) nos hemos preocupado demasiado en utilizar las TIC bajo la perspectiva centrada en el docente, cuando deberíamos de tender hacia una incorporación en modelos centrados en el alumno y en la conectividad.” (p.21). En función a lo anterior, muchos docentes al intentar usar pertinentemente la tecnología desde la perspectiva de ellos, se olvidan completamente del estudiante, la manera en la que este aprende y desarrolla el conocimiento, en lugar de contribuir con el desarrollo personal de cada uno, puede convertirse en un medio de distracción dentro de la clase.

Es muy importante que conozcan los recursos tecnológicos que se poseen antes de incorporar herramientas nuevas, ya que, si se utiliza al cien por ciento cada uno de ellos, se podría garantizar un nivel de eficacia mayor en las lecciones que se desarrollan diariamente.

La utilización de los recursos tecnológicos dentro del salón de clases requiere también la correcta guía del docente que entiende y utiliza correctamente cada una de estas herramientas en función de los estudiantes. Como lo menciona igualmente Carbero (2015):

> Debe quedar ya suficientemente claro que no es cuestión de cambiar solo la tecnología; debemos cambiar la pedagogía, las concepciones que tenemos sobre las TIC, las formas en las cuales tendemos a utilizarlas, y empoderar con las tecnologías las acciones que pueden hacer los alumnos como prosumidores. (p.24)

Con esto, se puede afirmar que el éxito de los recursos tecnológicos será en función al enfoque que el docente le asigne a cada uno de los objetivos a desarrollar y en función de los estudiantes, así como a la actitud de innovar los resultados del proceso de enseñanza y aprendizaje.

El uso de los recursos tecnológicos se puede implementar de distintas maneras. Como lo indican Casanova y Serrano (2018):

> En la actualidad podemos encontrar foros académicos en Facebook o Twitter, campus y docencia virtual, incorporación en el aula de simulaciones y videos explicativos, plataformas de apoyo a la docencia ADD/ Moodle, chat, videoconferencia y tutorías electrónicas… Esta serie de herramientas informáticas también han facilitado la realización de tareas, mejorando el feedback del profesor y su proceso de evaluación. Asimismo, es más fluida la comunicación entre los propios estudiantes, facilitando así la formación de grupos de trabajo, su interacción y la creación de foros de discusión, etc., y entre el alumnado y el profesorado. (p.156-157)

El uso pertinente de estos puede beneficiar en el desarrollo del trabajo de la educación para docentes y la parte administrativa. Asimismo, seleccionando los recursos tecnológicos y asignándolos para diversas evaluaciones en las clases, estos pueden permitir que sean provechosos para los estudiantes y que su aprendizaje se pueda dar por medio de este tipo de tecnología.

Innovación

El concepto de innovación juega un rol relevante en cualquier proceso. En ese sentido, es importante mencionar lo indicado por (García-Holgado y García-Peñalvo, 2016) citado en Figueroa, Glasserman y Ramírez (2018) cuando señalan: "La educación requiere adaptarse a nuevas modalidades que permitan, por un lado, gestionar el conocimiento dentro de las empresas e instituciones, para desarrollar nuevas soluciones que mejoren los sistemas de información" (p.99). La puesta en práctica de la utilización de los recursos tecnológicos dentro de los salones de clases permite que se dé una adaptación a nuevas modalidades.

El proceso de innovación no siempre es crear algo nuevo desde cero, sino puede verse como mejorar un proceso de algo, y para interés de esta investigación, se desea evidenciar como los recursos tecnológicos forman parte de este proceso dentro de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas. Moya (2016) menciona que la innovación se puede definir de la siguiente manera:

> Corresponde a la introducción de un nuevo o significativamente mejorado proceso de producción o distribución, lo que considera tanto una modificación en las técnicas ocupadas como los materiales, métodos, equipos utilizados, programas informáticos, logística, entre otros. (p.2)

La Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología poseen una característica única que los destaca dentro de la Universidad Nacional, esta característica está asociada al compromiso de actualizar e innovar los procesos de enseñanza y aprendizaje de sus mallas curriculares. Para ello, recurren el uso de recursos tecnológicos en las carreras que imparten, por consiguiente, a lo largo del estudio, se logrará mencionar ¿cuáles son estos procesos de innovación? y ¿cómo los han llevado a cabo?

Ambas Escuelas tienen claridad que la sociedad permanece en constante actualización tanto de conocimientos como en el uso de herramientas tecnológicas, por esto, los recursos que se implementen en la educación deben ir acorde con las necesidades que los estudiantes universitarios poseen en materia pedagógica. De igual manera, en el uso de tecnologías en sus procesos de estudio, ya que ello permite que la educación que se imparta sea de calidad y genere espacios de reflexión en el desarrollo académico del estudiante. Medios Educativos

Tecnológicos (2014), citado en Jama-Zambrano y Cornejo-Zambrano (2016) mencionan que:

> El proceso educativo se ha ido apropiando de las herramientas que determinada realidad de la civilización ha ido presentando, desarrollándose necesariamente en paralelo estrategias para la aplicación de la práctica pedagógica, que requiere de recursos en concordancia con el devenir de la sociedad. (p.202).

Es importante tener bien claro que el proceso educativo y la sociedad deben ir de la mano, y no divididos, creciendo y adaptándose uno al otro al mismo tiempo para lograr un efectivo proceso de enseñanza y aprendizaje en los estudiantes.

Estrategias de innovación educativa

Como parte de las estrategias de innovación educativa, es necesario mencionar que el docente debe ser innovador, debe dar el primer paso para que esto se dé. Tal y como lo mencionan Jiménez et al. (2017). “Son los propios propósitos de los docentes los que deben de ser innovadores y de ahí acudir a la utilización de nuevas tecnologías que apoyen sus nuevas maneras de hacer en el aula” (p.167). Los docentes y las instituciones educativas deben marcar la diferencia en sus estrategias de innovación, no únicamente utilizar la tecnología como apoyo, sino que la inclusión de este tipo de herramientas tecnológicas les permita a los docentes desenvolverse con naturalidad ante las opciones de recursos que tengan presentes y que sean de utilidad.

Como parte de las estrategias de innovación para una implementación adecuada de los recursos tecnológicos se tienen los modelos pedagógicos. Prieto, Díaz y Santiago (2014) citados en Jiménez et al. (2017) al respecto menciona:

> El elemento en común a todos estos modelos pedagógicos es que se desarrollan desde la propuesta de enseñanza como un ejercicio de transmisión de conocimientos (vía exposición del contenido por parte del docente), se induce el aprendizaje del alumno pidiéndole que supere retos o responda a cuestiones que plantea el docente, para hacerle pasar a través de determinadas experiencias de necesidad de información y aprendizaje. (p.170)

En relación con lo expuesto anteriormente, se busca que el estudiante aprenda por medio de retos o respondiendo a cuestiones que el docente le plantea, para que los estudiantes aprendan y aumenten sus conocimientos mediante la información.

Como mencionan (Jiménez et al.,2017), los siguientes son los modelos pedagógicos que funcionan como estrategias de innovación educativa.

> **Aprendizaje basado en problemas**: es una metodología de enseñanza en la que los alumnos adquieren conocimientos y destrezas por medio de un trabajo que se desarrolla durante un periodo relativamente largo, en el que se espera que investiguen y respondan a una pregunta, un problema o reto lo suficientemente motivadores y complejos. (171)

Gamificación: "hace referencia al uso de las mecánicas características de todos los juegos (puntos, niveles, tablas de clasificación, desafíos, recompensas, etc.) a situaciones que, en principio, no se asocian con lo lúdico" (p.176).

Según Tourón, Santiago y Díez (2014 citados en (Jiménez et al.,2017), el **flippled classroom** o **clase al revés,** se define como "es un modelo que invierte el método tradicional de enseñanza llevando la instrucción directa fuera de la clase y trayendo a la misma lo que tradicionalmente era tarea para realizar en casa" (p.173).

Lo mencionado por los autores establecen estrategias que se pueden utilizar para innovar en la clase mediante la tecnología. Tanto el aprendizaje basado en problemas, la gamificación y el flippled classroom son de utilidad y diferentes entre ellas, lo que permite que se tenga una variedad de estrategias que se pueden aplicar y adaptar en las clases, aplicando una adaptación de lo no tradicional dentro del salón de clases y lo tradicional para los hogares.

Mediación Pedagógica

Uno de los conceptos importantes en esta investigación y que forma parte de las variables es el concepto mediación pedagógica, el cual, según Pérez (2009) mencionado en León-León (2019) se define como:

> Parte de la necesidad de promover experiencias de aprendizaje, de lograr la interactividad del estudiantado de manera integral como ser humano, comprender que el

acto pedagógico no puede ser directivo, es una forma de interacción entre personas con niveles de experiencias diferentes, donde se parte de la necesidad de compartir para construir en equipo, en un determinado contexto. (p.6)

Asimismo, beneficia al proceso de enseñanza y aprendizaje en el momento en el que el docente utiliza los contenidos y temas para crear un momento y espacio donde los estudiantes pueden expresarse y opinar acerca de lo que se esté desarrollando en la clase y enriquecer el proceso.

La mediación pedagógica busca enriquecer el proceso de enseñanza y aprendizaje ya que, permite que los participantes en la clase, en este caso docentes y estudiantes puedan intercambiar sus ideas y conocimientos, tal y como lo menciona León (2014) citado en León-León (2019):

La mediación pedagógica está caracterizada por la relación dinámica del estudiante, con sus pares, el docente y el medio social que le rodea, donde el educador es quien orienta intencionalmente la actividad, para que el joven construya aprendizajes que le permitan autoorganizar sus ideas con el fin de que le sean útiles en su cotidianeidad y al enfrentar nuevas experiencias. (p.7)

El docente se encarga de orientar a los estudiantes, para que construyan su aprendizaje mediante su participación durante la clase.

Asimismo, Alzate-Ortiz y Castañeda-Patiño (2020) mencionan:

La mediación pueda considerarse no solo una intención de pensamiento pedagógico innovador y propositivo, sino un verdadero accionar didáctico que coloque en el centro de las reflexiones docente-aprendizaje-estudiantes el acto comunicativo como principal propósito en el ejercicio de la formación. (p.3)

En relación con lo que se menciona anteriormente, la mediación pedagógica permite que se promuevan y faciliten procesos de aprendizaje junto con un verdadero accionar didáctico.

Proceso de enseñanza y aprendizaje

Como parte importante de esta investigación, es necesario definir los conceptos de enseñanza y aprendizaje. En primera instancia, el método de enseñanza, según Gómez (2012) mencionado en Navarro y Samón (2017) dice que “constituye la secuencia de

acciones, actividades u operaciones del que enseña, las cuales expresan la naturaleza de las formas académicas de organización del proceso de enseñanza" (parr.2). Por otra parte, el concepto de aprendizaje es definido por Navarro y Samón (2017) como "la secuencia de acciones, actividades u operaciones del que aprende para la adquisición y asimilación del contenido de enseñanza con los consiguientes cambios en su sistema de conocimientos y en su conducta" (parr.2).

Ahora bien, teniendo en cuenta la definición de estos dos conceptos por separado, es necesario que se haga mención del proceso de enseñanza y aprendizaje. Como lo dice Contreras (1994): "El sistema de comunicación intencional que se produce en un marco institucional y en el que se generan estrategias encaminadas a provocar el aprendizaje" (parr.2).

Como se ha indicado anteriormente, este proceso permite que se dé una relación entre la institución educativa y las estrategias para que se desarrolle el aprendizaje en los estudiantes. Se debe considerar que cada parte en este proceso es muy importante y necesaria, como lo es la institución educativa, docentes y estudiantes.

Este proceso se desarrolla desde adentro de las clases, donde se crean otros procesos de interacción y también, de intercambio de conocimientos de los docentes a estudiantes y de estudiantes a docentes.

Como parte del proceso de enseñanza y aprendizaje, se puede aludir el rol de los docentes como se dice en la UNESCO (2015) citado en Rojas (2017):

> La actualización docente considera ahora a docentes que tiendan a trabajar en equipo por el bien de la escuela; entre otras competencias, deberían poder elegir los contenidos pertinentes, emplear la tecnología como recurso del aprendizaje y así estar preparados para un mundo globalizado sometido a cambios constantes. (p.88)

El docente como parte del proceso de enseñanza y aprendizaje con y para los estudiantes debe tener en cuenta que puede trabajar en equipo por el bien de la institución educativa y del proceso educativo. Además, que se desarrolle una utilización de los recursos tecnológicos para que les permita estar preparados ante la globalización. Lo que se ha mencionado como parte de este proceso da la posibilidad de explorar este tipo de recursos desde el aula.

Por último, es importante para la educación y para los participantes como población estudiantil, docentes y la parte administrativa, los cuales están en una constante evolución a nivel tecnológico conforme pasa el tiempo. Tal y como lo mencionan Alzate-Ortiz y Castañeda-Patiño (2020):

> La educación del presente reclama nuevas/otras maneras de concebir y desarrollar los procesos de enseñanza y aprendizaje al interior de la escuela y no solo por la marcada influencia que las tecnologías de la información y la comunicación están ejerciendo en niños, niñas, jóvenes y personas adultas a la hora de acceder o construir conocimiento y sus posibilidades, sino por los nuevos desafíos que tiene el planeta entero en preservar su existencia, lo que exige la promoción de una formación humana en todos los niveles, pedagógicamente mediada, que potencie una evolución en las formas de inteligencia capaz de utilizar el dato, la información. (p3)

Como se mencionó anteriormente, la educación debe estar en constante evolución no tan solo debido a que la tecnología está también en constante evolución sino para que se logre una promoción de formación humana de calidad.

Enfoques pedagógicos

Rossi de Fagot (2019) define enfoque pedagógico como: “Guías sistemáticas cargadas de ideología, que orientan las prácticas de enseñanza, determinan sus propósitos, sus ideas y sus actividades, estableciendo generalizaciones y directrices que se consideran óptimas para su buen desarrollo" (párr.3).

En relación con los enfoques pedagógicos un docente debe tomar en cuenta lo siguiente, según (González, 2014, p.58). Cada docente que desee innovar en sus aulas, podría plantearse la siguiente premisa orientadora: asumir un enfoque pedagógico implica:

1. Ser consciente de las actividades pedagógicas que da más gusto realizar.
2. Determinar cuál es el enfoque pedagógico favorito, lo cual implica conocer algunos enfoques pedagógicos básicos para tener insumos en el momento de elegir.
3. Encontrar el enfoque pedagógico base del perfil profesional de la carrera en la cual se colabora.
4. Conocer, como punto de partida para innovar, las principales características didácticas de ese enfoque.

5. Buscando la coherencia entre el mandato curricular y la postura pedagógica personal.

Relacionado con los puntos expuestos anteriormente, y si se tiene presente en la mediación pedagógica que ya ha sido mencionada, estas premisas los docentes deben considerarlas en el momento de estar en el aula ya que, durante el proceso interactivo de intercambio de conocimientos los profesores deben conocer y tener presentes los enfoques pedagógicos para que se dé una adecuada mediación pedagógica debido a que el conocimiento de los enfoques y la elección de una permitirá que se den a cabo actividades que se ajusten a las cursos que se estén impartiendo.

Rossi de Fagot (2019) indica que: "los enfoques didácticos son modelos teóricos de interpretación de la denominada tría didáctica (contenidos-docentes-alumnos) y de los llamados componentes didácticos curriculares (objetivos-contenidos-estrategias y evaluación)" (p.4) En relación con lo anterior, se debe tener claro que en el momento de enseñar se deben tomar en consideración cada una de estas características para que el enfoque se adapte al quehacer docente y el funcionamiento de las clases.

Estilos de aprendizaje

El aprendizaje se relaciona con la manera en la que se piensa y se relaciona con estrategias, la cuales pueden variar a fin de lo que se desea aprender, según Ortega et Al (2019): "Aunque estas estrategias concretas varían según lo que queremos aprender, tendemos a desarrollar preferencias globales, esas tendencias a utilizar unas estrategias u otras constituyen nuestro estilo de aprendizaje" (p.715). Básicamente, se puede hablar de que el estilo de aprendizaje es la forma en la que una persona aprende desde la diversidad del individuo, es decir, cada persona tiene una manera distinta de aprender las cosas, de estudiar, de analizar y de trabajar, ante esto, los docentes deben ser capaces de cubrir y dar respuesta a las necesidades de los estudiantes.

Un factor importante como lo alude Martín (2017): "Resulta fundamental saber adecuar los medios tecnológicos actuales, enmarcados dentro de la sociedad del conocimiento, a los estilos de aprendizaje de los alumnos" (p.100).

Como menciona el autor, es importante saber cómo adecuar la tecnología actual. Los docentes deben buscar la estrategia más oportuna para incorporar todos los factores culturales, costumbres y entorno para lograr un aprendizaje más oportuno, de igual manera

sucede con la TIC, es necesario utilizar y aprovechar los recursos que se tiene para adaptarse a las necesidades educativas de los estudiantes.

El conocimiento por parte de los docentes hacia los estilos de aprendizaje de sus estudiantes es muy importante. Según Alonso, Gallego y Honey (2004) mencionado en Gutiérrez (2018):

> El hecho de conocer la predominancia de los estilos de aprendizaje que tienen los alumnos con los que trabajamos es fundamental para adaptar la ayuda pedagógica a las características que presentan los mismos, y así contribuir a elevar los niveles de calidad educativa y el rendimiento académico de los mismos. (p.84)

La importancia de lo mencionado anteriormente radica en que una vez que los docentes conozcan los estilos de aprendizaje de sus estudiantes les permite ayudarlos en sus niveles de rendimiento académico y en sus maneras de aprender.

Capítulo III

Marco Metodológico

Marco Metodológico

En los procesos de investigación es importante que posea un orden en la estructura, para definir los pasos a seguir, donde se tome en cuenta el paradigma de investigación, enfoques y las técnicas o instrumentos. En el marco metodológico de la investigación de "Análisis del uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la Universidad Nacional, I ciclo 2020", se desarrolla cada uno de los componentes que componen el procedimiento, los cuales se desglosan a continuación.

Paradigmas

Barrantes (2013) define el paradigma como el "…conjunto de presupuestos o compromisos para clasificar a mundo y así le permite a cualquier comunidad científica seleccionar, evaluar y criticar al ejecutar sus estudios" (p.74).

Relacionado con lo anterior, el paradigma permite que el investigador tenga una perspectiva determinada para que pueda desarrollar su proceso investigativo.

Tal y como se mencionó en la descripción de esta investigación, el propósito de este trabajo es el análisis del uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica que permita conocer los recursos tecnológicos que se utilizan y si estos funcionan como estrategia de innovación; en este sentido, se ejecutó como investigación educativa desde el paradigma hermenéutico puesto que toma en consideración las opiniones, percepciones, comentarios y visiones de los estudiantes y los docentes de los cursos seleccionados.

En cuanto al paradigma hermenéutico Villalobos (2017, p.363) indica "… este método científico se caracteriza porque presenta la interpretación como eje esencial de la investigación". Asimismo, Ferreyro y Longhi (2014, p. 62) señalan que "Las investigaciones educativas dentro de este paradigma llamado interpretativo o hermenéutico (naturales, cualitativo) pretenden comprender e interpretar la realidad, los significados y las intenciones de las personas."

En este sentido, Barrantes (2011) indica que el paradigma hermenéutico "… busca, por medio de la empatía, comprender las relaciones humanas y así buscar una aprehensión global de la experiencia del hombre, como individuos en su totalidad y dentro de su propio contexto." (p. 61).

Asimismo, se consideró pertinente el desarrollo del proceso de investigación desde la investigación descriptiva, como parte del paradigma positivista, ya que va relacionado con la investigación a realizar.

Enfoques

El enfoque según la Real Academia Española (2014) se define como: "Acción y efecto de enfocar". Una definición sencilla pero que evidencia la acción o la manera en la que el investigador va a ejecutar su investigación. En esta investigación se utilizará el enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) este tipo de enfoque: "Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías" (p.4). Lo que significa que trabaja con datos numéricos para verificar y contrastar la realidad.

El enfoque mixto es una mezcla de lo cuantitativo con lo cualitativo. El enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014): "Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías" (p.4). Lo que significa que trabaja con datos numéricos.

El enfoque cualitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) "Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación" (p7). Este tipo de investigación permite conocer las perspectivas y puntos de vista de los individuos.

A partir de lo expuesto se menciona que esta investigación se llevará desde el enfoque mixto. La escogencia de esta investigación se basa en que se desea conocer por medio de datos números y de percepciones u opiniones la utilización de los recursos tecnológicos en los salones de clase, tanto de los estudiantes como de docentes de la población seleccionada

previamente, en cuanto a la aplicación de recursos tecnológicos en las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas en la Universidad Nacional.

Tipo de investigación

Se trabajará con un tipo de investigación, la cual es la descriptiva. Se puede señalar que la investigación descriptiva según Hernández, Fernández y Baptista (2014):

> Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (p.92)

Cabe destacar lo que señala Villalobos (2017):

> ...los diseños descriptivos del enfoque cuantitativo, que son los más usados en las ciencias sociales y radican en conocer situaciones, costumbres, actitudes predominantes, mediante la descripción de un hecho social... Los estudios descriptivos cumplen con menos de los requerimientos del método hipotético-deductivo, pues no se orientan a la comprobación de hipótesis explicativas, establecidas en términos de relaciones causa-efecto (como el método experimental) ... Este tipo de estudio no puede utilizarse para crear una situación causal, donde una variable afecte a otra. Tampoco buscan las interrelaciones de las variables X-Y (como es el caso de los métodos correlacionales) sino que únicamente miden en forma independiente diversos aspectos, dimensiones, componentes o propiedades importantes de poblaciones o muestras representativas de personas, grupos o comunidades. En otras palabras, se selecciona una serie de aspectos y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir el fenómeno social. (p. 201-202)

Con respecto a la afirmación que brindan los autores, se utilizará la investigación descriptiva debido a que, en la naturaleza de este estudio, es necesario conocer las características, conocimientos, habilidades que poseen los estudiantes y los docentes en el momento de aplicar los recursos tecnológicos en cursos de las carreras de Educación Comercial y de Administración de Oficinas.

Tipo de Población

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen población como: "Universo conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones" (p.174). En el caso de esta investigación, la población la componen los estudiantes y docentes de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas en el I ciclo del año 2020.

Para efectos de la investigación, la población matriculada en los cursos del I ciclo de 2019 corresponde a aproximadamente 176 estudiantes, la cual será utilizada para la selección de la muestra que se detalla en dicho apartado. En cuanto a los docentes que imparten los cursos seleccionados para el estudio corresponden a seis, en este caso se trabajó con la totalidad de docentes.

Los cursos se seleccionaron por carrera y por nivel.

- Nivel I: Técnicas Mecanográficas Básicas, se seleccionó debido a que en el primer año en ambas carreras llevan los mismos cursos
- Nivel II: Comunicación y Redacción.
- Nivel III: Administración General I y Didáctica el Aprendizaje de Educación Comercial.
- Nivel IV: Introducción a los Métodos de Investigación para la Administración de Oficinas y Desafíos Didácticos en la Práctica Docente.
- Nivel V: Derecho Administrativo y Evaluación de los Recursos Tecnológicos para Educación Comercial.
- Nivel VI: Inglés Ejecutivo III y Seminario Investigación para Educación Comercial.

Se aclara que ambas carreras, Educación Comercial y Administración de Oficinas, comparten, en el segundo nivel, el curso de Comunicación y Redacción, por lo tanto, el instrumento para recolección de datos se aplica solamente a un grupo

Con la población de estudiantes definida, se trabajará con una muestra para poder realizar efectivamente la investigación. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la muestra es: "un subgrupo de la población de interés, sobre el cual se recolectarán los datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano (…)" (p.240).

Selección de la muestra

La muestra se trabajará bajo un modelo probabilístico. Cuesta y Herrero (2009) lo define como:

> Los métodos de muestreo probabilísticos son aquellos que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguiente, todas las posibles muestras de tamaño n tienen la misma probabilidad de ser elegidas. (p.2)

Según Suárez (2018): la fórmula para sacar la muestra es la siguiente: $n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2+\sigma^2 Z^2}$ en donde:

n = tamaño de la muestra que se desea

σ = 1.96 (valor que representa el 95% de confianza que se desea)

e = 0.05 (valor que representa el 5% de error posible)

N = 176 (tamaño de la población finita de estudiantes)

Z = 0.5 (proporción de individuos con la característica deseada, se eleva a la 2)

De manera que aplicando la fórmula se incluyó en la calculadora los siguientes valores: donde, $n = \frac{176*196^2*0.5^2}{(176-1)0.05^2+1.96^2*0.5^2}$ se obtiene un resultado equivalente a 121 estudiantes. En cuanto a la población docente, se consideró utilizar seis profesionales, los cuales imparten los cursos en el momento de realizar esta investigación. En resumen, la muestra está constituida por 121 estudiantes (según resultado de la fórmula). Además, se integra los seis docentes para un total de 127 personas que brindaron sus aportes a la investigación.

Cabe destacar que del total de personas consultadas, se logró recolectar más de un 65% en los cuestionarios, tanto de los estudiantes como el de los docentes, debido a la situación actual de la coyuntura de la pandemia del covid-19. Lo que dificultó el proceso es que no muchas personas tienen acceso a internet en sus casas y los instrumentos fueron enviados mediante un enlace al correo electrónico. Asimismo, al realizar la investigación durante el confinamiento social realizado en el territorio nacional, no se logró mantener una comunicación personal con los entrevistados, como se tenía pensado desde un inicio.

Fuentes de información primaria, secundaria

Para la investigación se utilizaron dos fuentes de información: primarias y secundarias.

Fuentes primarias

Según González y Maranto (2015), las fuentes de información primarias "contienen información original, es decir, son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones" (parr.2). Las fuentes primarias permitieron adquirir información para los diversos objetivos que se desarrollan en la investigación.

En el caso de las primarias, se tomó en cuenta libros y artículos relacionados con el problema a investigar, tesis relacionadas con el área de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

Fuentes secundarias

Según González y Maranto (2015), las fuentes secundarias se definen como: "Las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria." (parr.3). Dentro de esta investigación, se han utilizado sitios web, resúmenes y trabajos vistos en clase para mejorar los datos y conocimientos aplicados en la investigación.

Asimismo, las fuentes secundarias utilizadas fueron diversas páginas de internet, como el diccionario en línea de la Real Academia Española, la página web del Ministerio de Educación Pública, entre otras. Asimismo, revistas digitales y físicas.

Sujetos de información

Estos sujetos proporcionan información necesaria para la investigación. Barrantes (2012) los define como: "son todas aquellas personas físicas o corporativas que brindan información" (p.92). Estos sujetos están conformados por estudiantes y docentes de la Escuela de Secretariado Profesional y de la División de Educología de la Universidad Nacional.

Técnicas e instrumentos

Los instrumentos no son objetos independientes, forman parte esencial del estudio y son los que ayudan a que se evidencie la información que los investigadores buscan encontrar en la realidad. El autor Herrera, (1998) citado en Soriano (2014) lo define los instrumentos de la siguiente manera: “Un instrumento de medida es una técnica o conjunto de técnicas que permitirán una asignación numérica que cuantifique las manifestaciones de un constructo que es medible solo de manera indirecta.” (p.2).

Para recolectar los datos se elaboraron dos instrumentos: un cuestionario para estudiantes y el otro, para los docentes.

El cuestionario Meneses, J. (2016) lo define de la siguiente manera:

> Un cuestionario es, por definición, el instrumento estandarizado que empleamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas. En pocas palabras, se podría decir que es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, empleando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir a la población a la que pertenecen y/o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre medidas de su interés. (p.9)

El instrumento tiene la finalidad de conocer los datos referentes a la población integrada por los docentes y estudiantes de la Escuela de Secretariado Profesional y de la División de Educología.

Cuestionario de estudiantes El instrumento para la población estudiantil seleccionada se elaboró con cuatro apartados: el primer apartado contiene la información de los datos generales del informante lo que permite llevar un orden y claridad de los datos que son recolectados. El siguiente comprende las preguntas específicas acerca de los recursos tecnológicos. El último comprende las preguntas relacionadas con la mediación pedagógica y, por último, el cuarto se relaciona con las tendencias de recursos tecnológicos.

Este se compone de diversos tipos de preguntas como las estructuradas que permiten tener un grupo de respuestas ya establecidas, de opción múltiple que le permite al participante elegir entre varias respuestas ofrecidas, preguntas dicotómicas donde el

participante puede elegir entre dos respuestas y preguntas de escala donde se estructura con una escala establecida; consta de 22 preguntas. Asimismo, dicho cuestionario se presentó en digital, por la herramienta de Google Forms, y fue enviado a través de los correos electrónicos de los estudiantes y en otros, casos, fueron enviados por los docentes encargados de los cursos seleccionados hacia los estudiantes por correo electrónico.

Cuestionario de docentes: Se elaboró un instrumento con cinco apartados, los cuales están divididos de la siguiente manera: el primer apartado contiene la información del cuestionario, el fin del instrumento y la confidencialidad que se le otorgará a los docentes al momento de llenar el formulario. El siguiente se compone de los datos generales en donde hay dos preguntas que buscan clasificar el área de conocimiento del profesional y cuantos años llevan trabajando dentro de la Escuela de Secretariado Profesional. El tercer apartado está enfocado totalmente en preguntas sobre los recursos tecnológicos utilizados en clases. El cuarto se enfoca en la mediación pedagógica y el último sobre tendencias de recursos. El fin de este cuestionario es conocer la perspectiva de los docentes acerca del uso que le brindan a los recursos tecnológicos.

A nivel estructural, está compuesto de preguntas dicotómicas, las cuales permitirán obtener una información más específica, se cuenta con preguntas de selección múltiple y con escalas, el instrumento consta de un total de 25 preguntas.

El cuestionario fue de manera digital, a través de Google Forms, y se realizó de esta forma con el fin de agilizar el análisis, además, se contribuye con el cuido del medio ambiente mediante la reducción del consumo de papel.

Categorías de la investigación

Tabla 1: Categorías de la investigación

Objetivo general	Categoría	Definición o concepto	Definición operacional	Instrumentalización
Analizar el uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la	Recursos tecnológicos	Se refiere a un medio que se vale de la tecnología para cumplir con	Relación de uso de medios tecnológicos utilizados por	Se elaboraron tres instrumentos para recopilar información de los

mediación pedagógica en los cursos de las carreras de las carreras Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y de la División de Educología de la Universidad Nacional.	Estrategia de innovación	un propósito asociado al proceso de enseñanza-aprendizaje Corresponde a la introducción de un nuevo o mejorado proceso de producción o distribución, que considera tanto una modificación en las técnicas ocupadas como los materiales, métodos, equipos utilizados, programas informáticos, logística, entre otros.	el docente como apoyo para interiorizar el aprendizaje en el estudiantado. Relación entre la participación activa y logros del estudiantado en el desarrollo de competencias, habilidades y destrezas por el uso de estrategias de enseñanza y aprendizaje asociadas a contenidos y tecnología.	recursos tecnológicos usados en los diferentes cursos de Educación Comercial de Administración de Oficinas. Un cuestionario para los docentes, uno para los estudiantes y una guía de observación.
	Mediación pedagógica.	Promueve experiencias de aprendizaje, de lograr la interactividad del estudiantado de manera integral como ser humano, directivo.	Relación entre el uso de recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica.	
Identificar los recursos tecnológicos que se	Recursos tecnológicos utilizados en	Se refiere a diferentes recursos	El uso de la tecnología y sus recursos	Aplicación de cuestionario para identificar diversos

pueden utilizar en la mediación pedagógica en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas.	la mediación pedagógica.	tecnológicos para el desarrollo de las sesiones de trabajo, considerando el enfoque didáctico y los estilos de aprendizaje.	fomentan la participación del estudiantado y aporta conocimiento para la mediación pedagógica.	recursos tecnológicos utilizados en los cursos.
	Enfoque pedagógico.	Guías sistemáticas que orientan las prácticas de enseñanza, determinan sus propósitos, sus ideas y sus actividades, estableciendo generalizaciones y directrices que se consideran óptimas para su buen desarrollo.	Cuando un docente asume un enfoque pedagógico este le permite planificar, incorporar actividades didácticas para el desarrollo de conocimiento.	
	Estilo de aprendizaje	Forma en la que una persona aprende desde la diversidad del individuo, es decir, cada persona tiene una manera distinta de aprender las cosas, de estudiar, de analizar y de trabajar.	Relación entre la mediación pedagógica, el uso de tecnología y la forma en que aprenden los estudiantes.	
Determinar el uso de los recursos tecnológicos como estrategia de	Recursos tecnológicos como	Medio que se vale de la tecnología para cumplir con el	El uso de la tecnología va a contribuir a optimizar el	Aplicación de cuestionario a estudiantes y docentes para

innovación en la mediación pedagógica en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas.	estrategia de innovación	propósito de introducción o modificación de las técnicas utilizadas en el aprendizaje.	proceso enseñanza-aprendizaje aplicando diferentes herramientas y aplicaciones tecnológicas.	conocer la manera en la que los recursos tecnológicos contribuyen a optimizar la formación profesional del estudiantado.
Establecer el uso pertinente de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica en cursos de las carreras Educación Comercial y Administración de Oficinas.	Recursos tecnológicos en la mediación pedagógica	Forma en la que la tecnología influye en la mediación pedagógica en los cursos de las carreras de EC y AO.	Resultado entre la relación y el uso de los recursos tecnológicos en la mediación pedagógica de los cursos de Educación Comercial y Administración de Oficinas.	Resultado de los cuestionarios y la información obtenida de los docentes y los estudiantes

Fuente: Elaboración propia.

Técnicas y procedimientos para analizar la información

Como parte de los procesos de investigación, es necesario partir de una definición formal de lo que se refiere por técnica, (Ander-Egg, 1995: 42 y González Río, 1997: 17) citados en Pulido (2015) definen que: “técnica es el procedimiento de actuación concreta que debe seguirse para recorrer las diferentes fases del método científico”. (p. 1143). Esta situación evidencia que la técnica es el camino que se llevará dentro del enfoque de la investigación y formara parte de una ruta establecida hacia el descubrimiento de nuevos conocimientos en función de los instrumentos que se aplicarán.

Con respecto al cuestionario de los estudiantes, fue validado con una muestra a conveniencia seleccionada al azar. Para esto, el cuestionario de estudiantes se sometió a validación donde participaron siete estudiantes, en el lapso del 12 al 17 de junio del 2020, con el fin de conocer la claridad de las preguntas que se formularon. En relación con el cuestionario de docentes, participaron cinco profesionales de la especialidad, en el lapso del 10 al 14 de junio del 2020, otorgando una valiosa retroalimentación para los investigadores.

Asimismo, ante las observaciones hechas en ambos instrumentos, se procedió a realizar las correcciones en los instructivos definitivos que fueron los que se aplicaron para la recogida de datos.

Con respecto a la aplicación de ambos instrumentos, se realizó en del 18 de junio al 11 de agosto del 2020.

Para efectos del análisis de los datos se estructuraron gráficos, tablas y figuras con la finalidad de describir y comparar los resultados de manera que faciliten la interpretación de datos. Además, la información está redactada igual a como los participantes lo escribieron en sus cuestionarios.

Capítulo IV

Análisis de información

Análisis de la información

En este capítulo, a partir de los datos recolectados, se analizan los obtenidos por medio de los instrumentos aplicados a los estudiantes y docentes, de los cursos seleccionados.

Este análisis está conformado por dos secciones:

La primera de ellas contiene los resultados del instrumento aplicado a la población estudiantil (EST01). Esta sección se subdivide en cuatro apartados: información general, recursos tecnológicos, mediación pedagógica e innovación.

En la segunda sección se encuentran los resultados del instrumento aplicado a los docentes (DOC01). Esta sección está conformada por información general, recursos tecnológicos, mediación pedagógica e innovación.

Como nota aclaratoria, las citas que se muestran a continuación se redactaron de manera exacta a como los participantes las redactaron, esto para preservar la esencia de la información.

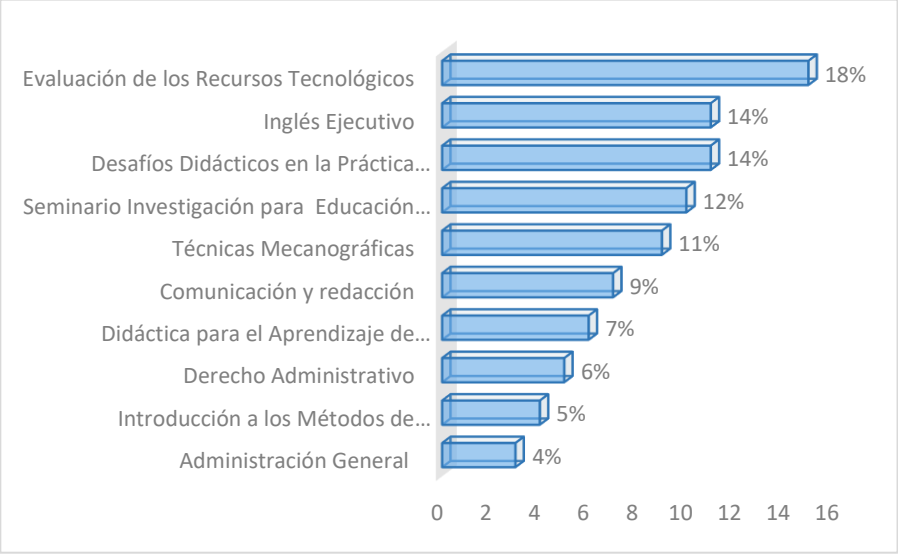
A continuación, se presenta de manera gráfica la información obtenida a partir de las respuestas de los participantes, docentes y estudiantes.

Estudiantes

Categoría 1. Información general del estudiantado

En esta categoría se presenta la información general de la población estudiantil participante en el cuestionario.

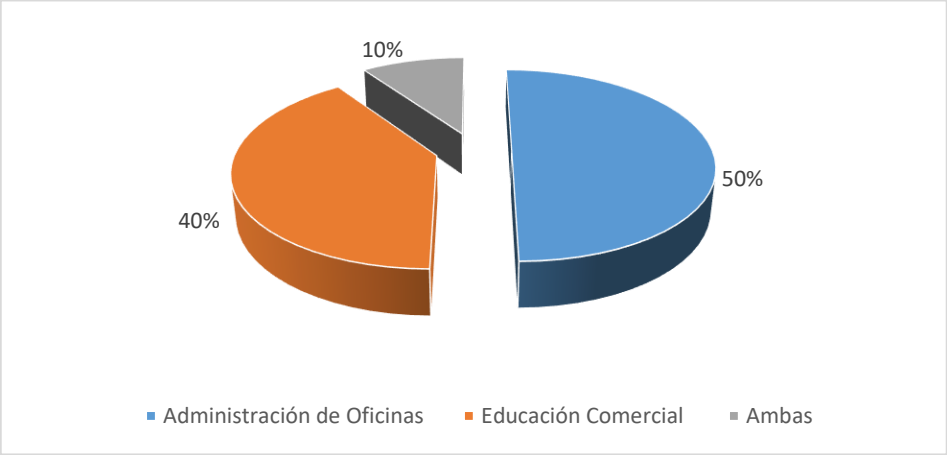
Figura 1. Distribución de la población participante según el curso en el momento de completar el instrumento. n=82



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 1. (Anexo 1)

En la figura 1, se observa el curso que más aportó estudiantes para la presente investigación es “Evaluación de los Recursos Tecnológicos” con 18%, aunque se debe rescatar que de cada curso seleccionado se tiene un porcentaje de participación de los estudiantes.

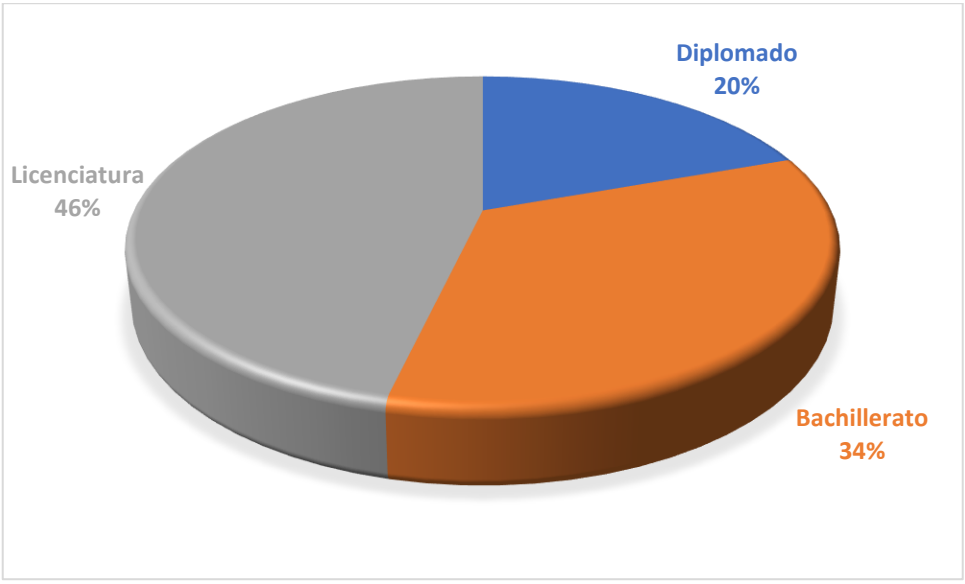
Figura 2. Distribución de las dos carreras de la población participante en el momento de completar el instrumento. n=82



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 2. (Anexo 1)

En la figura 2 se observa la distribución de las carreras de la población estudiantil participante en el estudio, donde se tiene que ambas carreras de la Escuela de Secretariado Profesional completaron el cuestionario. Además, se cuenta con las participaciones de estudiantes quienes cursan ambas carreras, lo que permite observar respuestas desde el punto de vista de la población estudiantil de ambos perfiles profesionales.

Figura 3. Distribución de los niveles de las dos carreras de la Escuela de Secretariado Profesional y División de Educología. n=82



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 3. (Anexo 1)

En la figura 3, la mayor proporción de estudiantes participantes se encuentran en el nivel de licenciatura de la Escuela de Secretariado Profesional.

Asimismo, como se observa en la figura 1, 2 y 3, estos gráficos son complementarios ya que son parte de las carreras de la población participante y estas, en su malla curricular poseen cursos, los cuales fueron seleccionados previamente para la aplicación del instrumento y estos se dividen por niveles, como se muestra en la figura 3, diplomado, bachillerato y licenciatura.

De acuerdo con la información sitio web de la Escuela de Secretariado Profesional (2019), en su página, se describe la carrera de Educación Comercial, la cual se encarga de formar docentes en las áreas de secretariado profesional y de educación comercial desde un currículo interdisciplinario que articula la educación con otros campos del conocimiento (párr.1), y la carrera de Administración de Oficinas, que permite formar profesionales que planifican, organizan y controlan procesos en la oficina administrativa de organizaciones públicas y privadas (párr.1).

Categoría 2. Análisis del uso de los recursos tecnológicos por parte del estudiantado

En esta categoría se presenta la información relacionada con el uso de los recursos tecnológicos por parte del estudiantado.

Tabla 2. Modalidad de cursos bimodales o virtuales matriculados por la población estudiantil. n=82

Sí	No
90%	10%

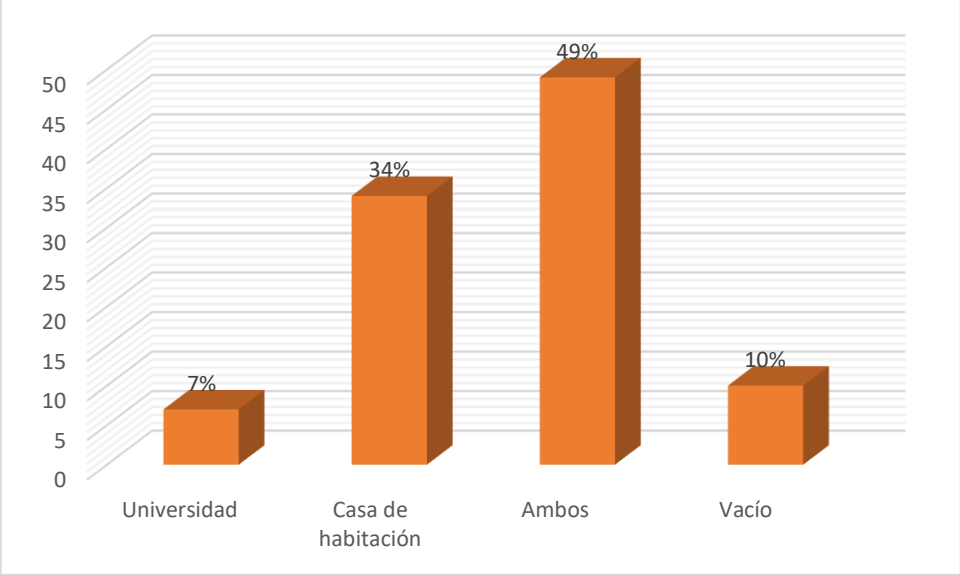
Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 4. (Anexo 1)

Tal y como se observa en la tabla 1, los cursos bimodales (presencial y virtual) o los cursos virtuales en su totalidad han sido matriculados en algún momento por los estudiantes quienes completaron el instrumento. Como se señala en unos objetivos de la página web de la Escuela de Secretariado Profesional (2020), “Implementar una estrategia de mediación pedagógica conforme el modelo pedagógico para potenciar el uso de las TIC y los saberes digitales” (párr.1). Con esto se puede determinar que esta unidad académica implementa en sus estudiantes el uso de las TIC y plataformas digitales donde, además, se infiere que se

utilizan los recursos tecnológicos para llevar a cabo este tipo de cursos. A su vez, cabe señalar que aunque el objetivo mencionado anteriormente hace referencia a la Escuela de Secretariado Profesional, la carrera de Educación Comercial comparte el plan de estudios con dos unidades académicas, como indica a continuación:

> Esta carrera es compartida, lo cual significa que aborda de manera integral aspectos de formación profesional en lo pedagógico y en la especialidad, lo cual refleja en un plan de estudios unificado. Participan dos Unidades Académicas, la División de Educología (componente pedagógico) y la Escuela de la especialidad, pero se trabajan integralmente los diferentes componentes es un único plan de estudios de la carrera. Por lo tanto, los y las estudiantes deben matricular tantos cursos de la especialidad como cursos del componente pedagógico en el mismo año.

Figura 4. Distribución del estudiantado según el espacio físico más utilizado para actividades académicas en cursos bimodales (presencial y virtual) virtual en su totalidad. n=82



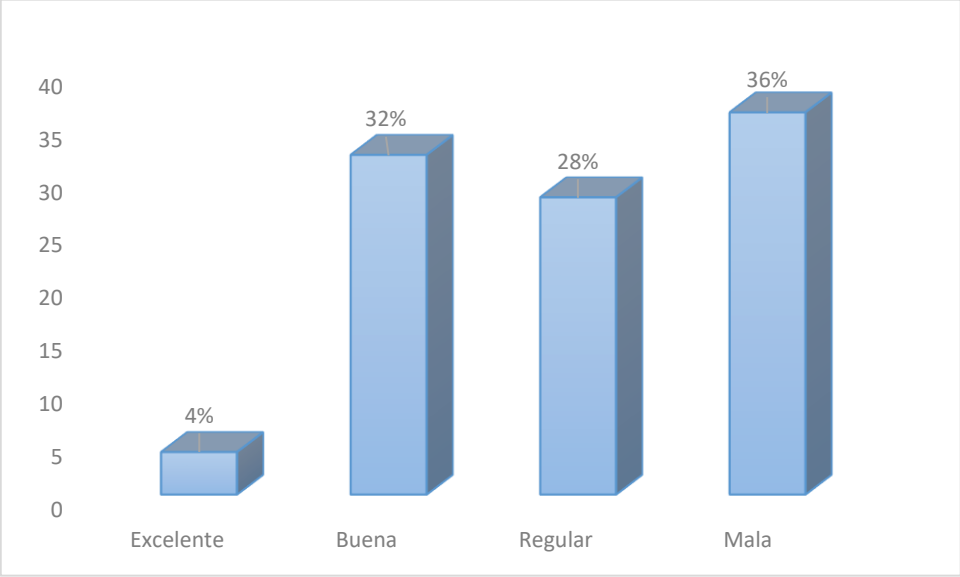
Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 4.1. (Anexo 1)

Como se observa en la figura 4, los estudiantes que respondieron de manera afirmativa al ítem 4.1, seleccionaron el lugar en donde mayormente consultan y realizan actividades de los cursos (bimodales o virtuales) de su carrera.

Asimismo, el "vacío" que se muestra en el gráfico es debido a que si los estudiantes respondían de manera negativa al ítem, no debían seleccionar el lugar donde realizan

actividades. Como se señala en uno de los objetivos de la página web de la Escuela de Secretariado Profesional (2020), “Impulsar la renovación de los procesos de aprendizaje y la oferta académica en correspondencia con una política de flexibilización actualizada.” (párr.1) Esto se relaciona con este tipo de cursos de la población participante donde se posee la flexibilización de la realización de actividades en diversos lugares, como la universidad, casa de habitación o en ambos.

Figura 5. Opinión acerca del uso del internet y su calidad en la universidad por parte de los estudiantes. n=82



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 13. (Anexo 1)

Como se observa en la figura 5, los estudiantes utilizan la conexión a internet de la universidad para uso didáctico; sin embargo, tal y como se puede observar, la velocidad de esta no es la mejor ya que, por medio de la opinión de los estudiantes, la velocidad es mala. Martínez (2012) citado en Cuevas, Núñez (2016) señala que la adaptación de la tecnología: “no es un tema que solo trate de infraestructura asociada al número de dispositivos, ancho de banda o acceso a plataformas educativas, sino que implica trasformaciones culturales generadas en la cotidianidad del aula.” (p.395)

Relacionado con lo anterior, se evidencia que la velocidad de la conexión a internet de la universidad debería mejorarse debido a que no todos los estudiantes tienen la posibilidad de contar con internet en sus hogares o algún dispositivo para conectarse, y el tener esta

posibilidad dentro del campus universitario sería de gran ayuda para poder utilizar esta para uso didáctico.

Categoría 3. Identificación de los recursos tecnológicos en la mediación pedagógica

En esta parte se presenta la identificación de los recursos tecnológicos en la mediación pedagógica.

Tabla 3. Adaptación de los recursos tecnológicos con el estilo de aprendizaje de los estudiantes. n=82

Sí	No
86%	14%

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 19. (Anexo 1)

Según los datos presentados en la tabla 2, se observa que en una mayoría los estudiantes consideran que los recursos tecnológicos se adaptan a su estilo de aprendizaje. Según Ortega et. al (2019) "Aunque estas estrategias concretas varían según lo que queremos aprender, tendemos a desarrollar preferencias globales, esas tendencias a utilizar unas estrategias u otras constituyen nuestro estilo de aprendizaje" (p.715). Como se mencionó anteriormente y, a su vez, como se refleja en la opinión de los estudiantes, los recursos tecnológicos pueden variar según lo que se quiere o necesita aprender; sin embargo, son tendencias que son parte del estilo de aprendizaje, en este caso, de la población estudiantil.

Tabla 4. Opinión acerca del aporte tecnológico en el proceso de enseñanza y aprendizaje de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas. n=82

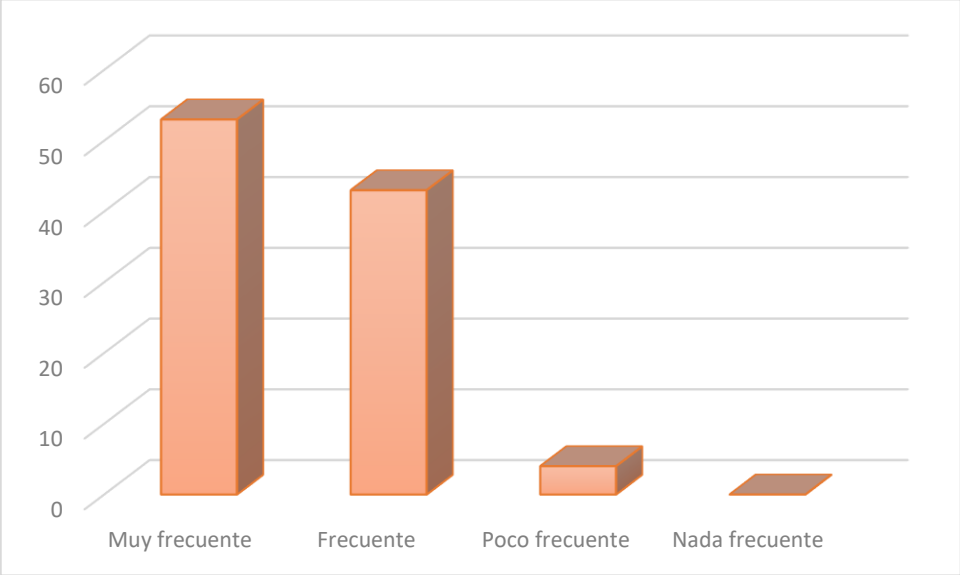
Sí	No
94%	6%

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 21. (Anexo 1)

Los datos que se observan en la tabla 3 dan a conocer lo expresado por los estudiantes acerca del aporte tecnológico que se recibe en el proceso de enseñanza y aprendizaje de las carreras mencionadas, donde la mayoría de la población afirma lo que se expresó anteriormente. Contreras (1994). "El sistema de comunicación intencional que se produce

en un marco institucional y en el que se generan estrategias encaminadas a provocar el aprendizaje" (parr.2). De lo anterior, se puede determinar que el proceso de enseñanza y aprendizaje se da en el marco institucional (universidad) para la población estudiantil seleccionada, donde se aportan distintas herramientas en este caso, el aporte tecnológico está presente en este proceso.

Figura 6. Uso de los recursos tecnológicos para el desarrollo de los contenidos de programas de la carrera. n=82



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 5. (Anexo 1)

Como se observa en la figura 6, los docentes de los cursos seleccionados utilizan los recursos tecnológicos para el desarrollo de los contenidos. Como lo indica Rojas (2017): "En la actualidad, los docentes intentan reducir la brecha entre lo que los estudiantes quieren aprender, la forma en cómo quieren aprender y lo que ellos pueden hacer desde su experticia profesional" (p.88). Lo anterior permite determinar que los docentes intentan que sus estudiantes aprendan de distintas maneras, gracias a su experticia profesional. Asimismo, los recursos tecnológicos ayudan a los docentes en este proceso, con el uso que les dan a los recursos que facilitan.

Tabla 5. Opinión desde su experiencia como estudiante acerca de los recursos tecnológicos como una herramienta que facilita el aprendizaje. n=82

Sí	No
98%	2%

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 6. (Anexo 1)

Según la tabla 4, se logra percibir que casi la totalidad de los estudiantes respondió de manera afirmativa a esta pregunta, donde opinan que los recursos tecnológicos son una herramienta que facilita el aprendizaje, según su experiencia.

Lo anterior se puede relacionar con lo que señala Gómez (2016) citado en Jama-Zambrano y Cornejo-Zambrano (2016): "Con el uso de los recursos tecnológicos, los estudiantes desarrollan la capacidad de entendimiento, de la lógica, favoreciendo así el proceso del aprendizaje significativo en los alumnos" (p.205). Con lo anterior, se define que este tipo de tecnología ofrece herramientas que facilitan el aprendizaje.

En el ítem siguiente, las personas participantes describen a través de una pregunta abierta, las razones por las cuales los recursos tecnológicos constituyen una herramienta que facilita el aprendizaje: (ítem 6.1) n=82

De acuerdo con las opiniones del estudiantado, el uso de las tecnologías favorece su aprendizaje dado que ayuda a la búsqueda de información, y la forma creativa e interactiva para realizar los trabajos. Asimismo, los estudiantes hicieron referencia al tiempo de pandemia donde utilizaron la tecnología como medio de aprendizaje en línea.

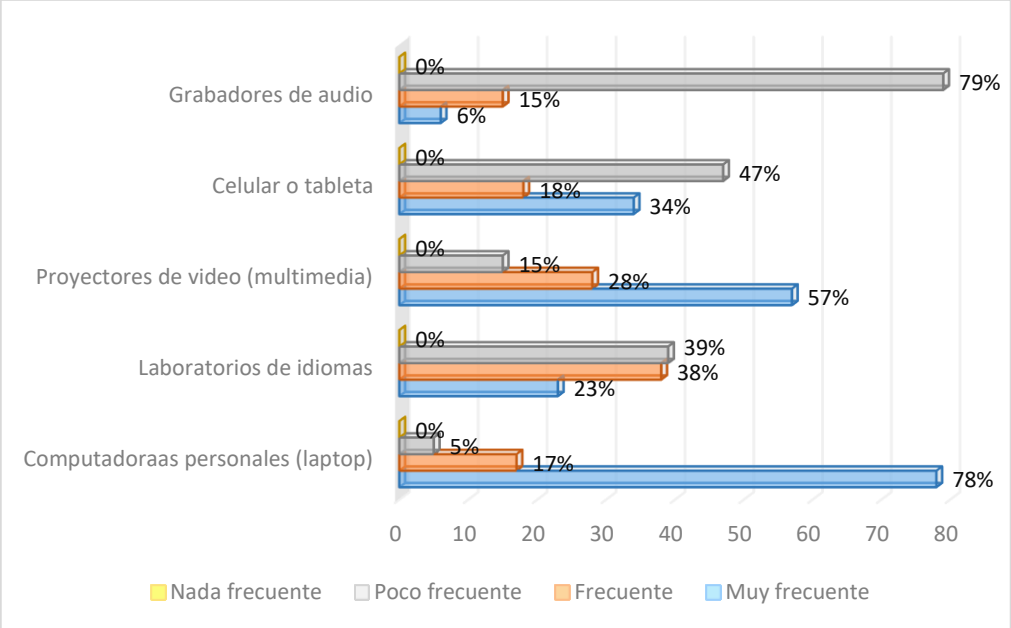
Casi la totalidad de las respuestas que se obtuvieron concuerdan con las razones con las cuales los recursos tecnológicos constituyen una herramienta que facilita el aprendizaje, entre ellas se pueden mencionar: ayuda a la búsqueda de información, facilita la comunicación y la motivación, entre otras. A continuación, se presentan de forma textual, algunas respuestas del estudiantado:

1. "Efectivamente el uso de recursos tecnológicos facilita el aprendizaje de los y las estudiantes, puesto que en muchas ocasiones al usar este tipo de recursos nos permite tener mayor acceso a la información (de fuentes confiables) y a su vez da la opción de que cada estudiante pueda comprender mejor la materia ya que puede buscar información por medio del tipo de aprendizaje que más se le facilita (puede ver vídeos, puede leer, puede escuchar artículos, etc.)."
2. "Sí, el no tener que trasladarse hasta la universidad permite invertir mejor el tiempo para la elaboración de las actividades académicas y los recursos tecnológicos son un apoyo importante, ya que facilitan nuestro aprendizaje."
3. "Sí porque nos ayuda a sobrellevar todo más fácil ante esta situación y de paso aprendemos más sobre tecnología.
4. "La tecnología se ha convertido en uno de los principales recursos didácticos para el proceso de enseñanza y aprendizaje. Sin duda alguna, esto ha facilitado la comunicación y motivación en la población estudiantil en concluir el programa de estudio."

5. “En un mundo en constantes cambios tecnológicos, es muy importante que los estudiantes y profesores encuentren maneras de sacarle provecho al avance tecnológico, ya que facilita el aprendizaje”
6. “No siempre, ya que antes de la pandemia el estudiante que no tiene internet no hace nada si no tiene como conectarse”

Como se pudo observar anteriormente, los estudiantes opinan que los recursos tecnológicos sí son una herramienta que facilita el aprendizaje, por distintas razones. Como lo aluden Navarro y Samón (2017), “la secuencia de acciones, actividades u operaciones del que aprende para la adquisición y asimilación del contenido de enseñanza con los consiguientes cambios en su sistema de conocimientos y en su conducta” (parr.2). Lo que determina que los recursos tecnológicos son una secuencia de actividades u operaciones donde la población estudiantil adquieren diversos conocimientos, tal como lo señalaron en sus respuestas y esto significa que, de acuerdo con las diversas y a la mayoría de las opiniones de los estudiantes, este tipo de tecnologías si son herramientas que facilitan el aprendizaje.

Figura 7. Frecuencia del uso de los recursos tecnológicos tangibles por parte de la población estudiantil seleccionada. n=82



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 7. (Anexo 1)

Los datos que se observan en la figura 6 dan a conocer lo expresado por los estudiantes acerca del uso que les dan a los recursos tecnológicos tangibles por parte de los docentes,

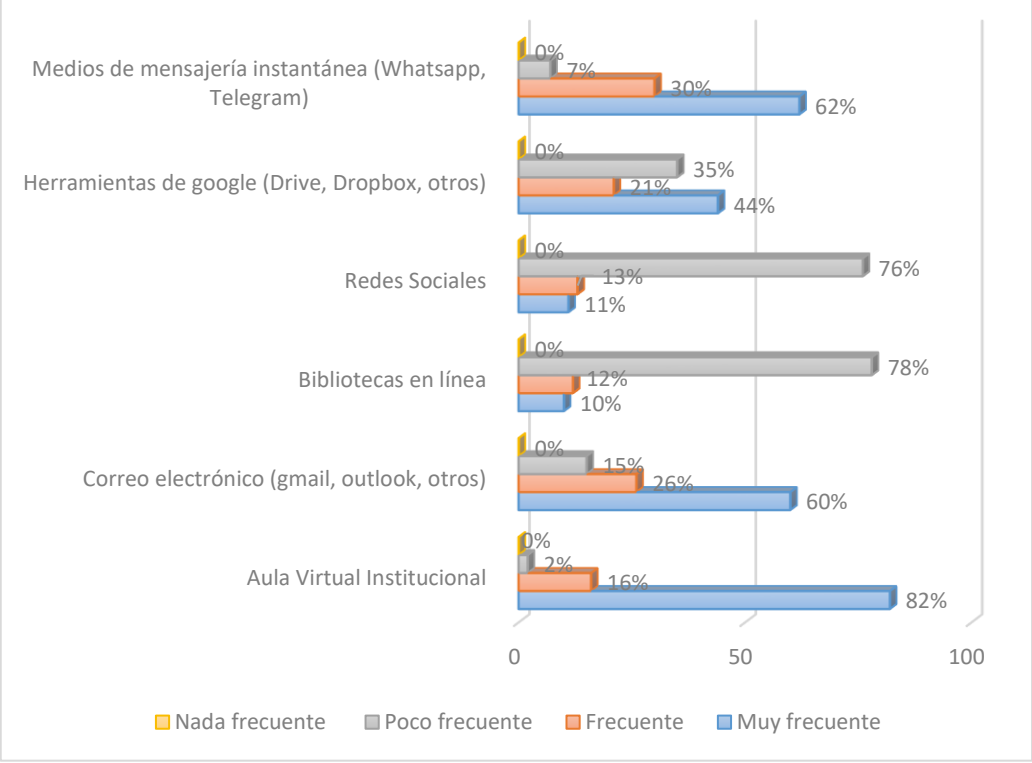
donde se refleja que han utilizado este tipo de tecnología. Asimismo, se puede ver que algunos han tenido más uso que otros.

Es importante resaltar que estos recursos tangibles se seleccionaron de acuerdo con la experiencia como estudiantes universitarios que se tiene.

Gracias a la información recolectada, se puede saber que la Universidad Nacional dispone de diversos recursos tangibles. De lo anterior, se puede determinar que este tipo de tecnología es utilizada por los docentes, contribuyendo con su aprendizaje de los estudiantes, tal y como lo indican Bautista, Martínez, Hiracheta (2014):

Deben crearse métodos para que el estudiante aprenda y no para que el profesor enseñe; para esto, la tecnología propicia el medio (…) permite al profesor, de una manera pedagógica, gestionar y diseñar contenidos para ampliar sus conocimientos sobre algún tema. (p.187)

Figura 8. Frecuencia del uso de los recursos tecnológicos intangibles por parte de la población estudiantil seleccionada. N=82



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 8. (Anexo 1)

Como parte importante de esta investigación, se obtiene lo que muestra la figura anterior, la cual contiene la frecuencia con la que los estudiantes utilizan los recursos

tecnológicos intangibles en cursos de las carreras indicadas en este trabajo y, a partir de las cuales, se evidencia que el recurso con mayor frecuencia de uso es el Aula Virtual Institucional y el de menor frecuencia, es las herramientas de bibliotecas en línea.

Es importante resaltar que estos recursos intangibles se seleccionaron de acuerdo con la experiencia que se tiene como estudiantes universitarios.

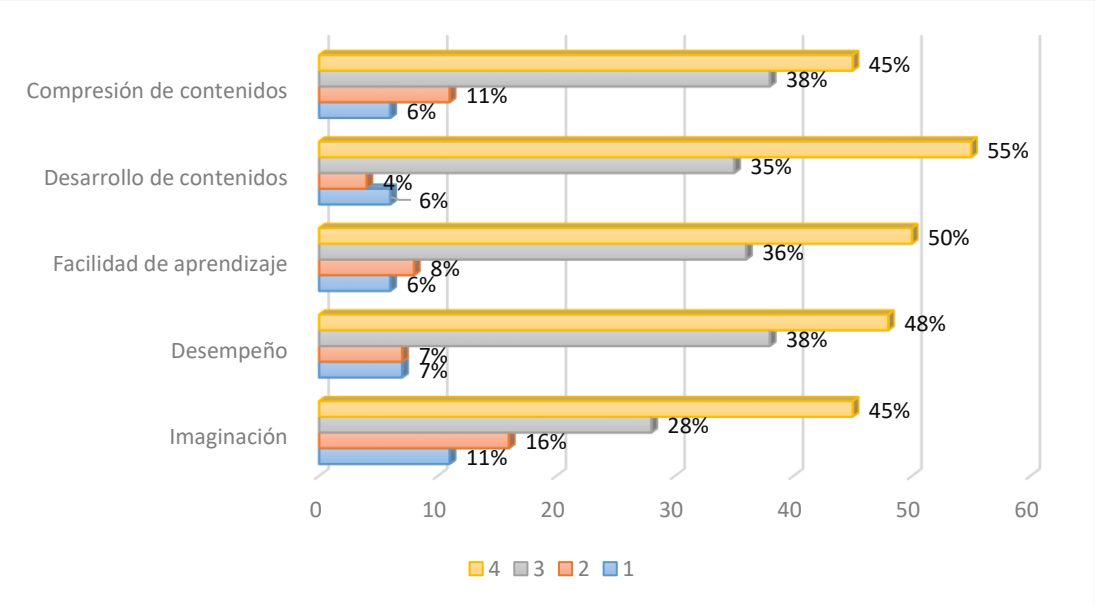
Además, es de relevancia resaltar que el uso de los recursos tecnológicos intangibles por parte de los docentes contribuye al aprendizaje de los estudiantes. Tal y como lo citan Bautista, Martínez, Hiracheta (2014):

Deben crearse métodos para que el estudiante aprenda y no para que el profesor enseñe; para esto, la tecnología propicia el medio, el resultado son los entornos de aprendizaje virtuales como una nueva forma organizativa de la enseñanza que permite al profesor, de una manera pedagógica, gestionar y diseñar contenidos para ampliar sus conocimientos sobre algún tema. (p.187)

Categoría 4. Determinación del uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica.

Por último, se presenta información relacionada con la determinación del uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica.

Figura 9. Aspectos de contribución de los recursos tecnológicos a la formación estudiantil. n=82



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 9. (Anexo 1)

Según la figura 9, se logra percibir que en una escala del 1 al 4, los estudiantes seleccionan la manera en la que contribuyen los recursos tecnológicos a su formación como estudiantes, en los aspectos de comprensión de contenidos, desarrollo de contenidos, facilidad de aprendizaje, desempeño e imaginación, los cuales son factores que ayudan al proceso de aprendizaje. En esta figura, se puede resaltar que todos los aspectos obtuvieron un porcentaje significativo. En la escala dicha anteriormente, 4 es el punto más alto de contribución y 1 es el punto más bajo. Se observa que el aspecto de mayor contribución es el de “desarrollo de contenidos”, seguido por “facilidad de aprendizaje”, “desempeño”, por lo tanto, los aspectos de “imaginación”, “comprensión de contenidos” obtienen el porcentaje de menor contribución, mediante el punto 1.

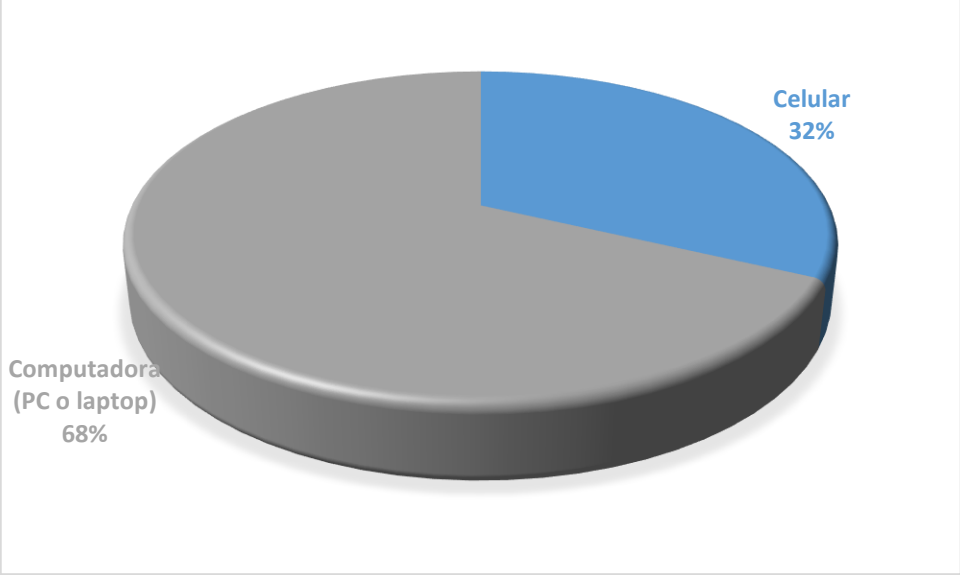
Lo anterior se puede relacionar con lo que dice Gómez (2008) citado en Abrego, Gómez y Rivero (2013), acerca de la implementación de recursos tecnológicos, en este caso

como estos interfieren en distintos procesos educativos dentro del aula, lo que lleva a aspectos como los que se indican en el ítem 7:

Se dirige hacia trabajos de investigación, diseño de guías y preparación de evaluaciones, obligando a considerar su dimensión tanto administrativa como tecnológica y pedagógica (énfasis en los elementos curriculares: objetivos, contenidos, recursos, estrategias metodológicas y evaluación), dando respuesta a las necesidades informacionales y digitales de docentes y estudiantes. (p.194)

Estos datos reflejan que los aspectos presentados en la figura 9, son maneras en las que han contribuido los recursos tecnológicos en el estudiantado, los cuales ayudan a la formación estudiantil.

Figura 10. Frecuencia del uso de los dispositivos al utilizar una página web. n=82



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 10. (Anexo 1)

La información presentada en la figura 10 refleja la opinión brindada por parte de los participantes acerca del dispositivo que más utilizan para acceder a algún recurso tecnológico en los cursos de su carrera. Tal y como se muestra el de más uso es la computadora (laptop o pc) y el de menos uso es la tableta, con un uso nulo por parte de los participantes.

En relación con lo anterior, Alconada et al. (2016) expone lo siguiente:

La evolución en las instituciones ha generado un cambio en la utilización de los recursos TI, desde las necesidades de formación de su personal hasta la incorporación curricular de

herramientas didáctico-tecnológicas (webquesi, wiki, portafolios…) y la creación de aulas interactivas. (párr.5)

Se considera que, el aporte anterior está ampliamente vinculado con los aspectos considerados por parte de las personas participantes debido a que se muestra que este tipo de recursos van de la mano con la evolución, así como de la incorporación de herramientas y la creación de aulas interactivas. Lo indicado anteriormente no podría funcionar sin los dispositivos como la computadora, celular o tableta, los cuales, han sido utilizados por los estudiantes.

Tabla 6. Uso de los recursos tecnológicos por parte de la población estudiantil y su relación con el proceso de enseñanza y aprendizaje. n=82

Sí	No
93%	7%

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 11. (Anexo 1)

En la tabla 5, se observa la opinión de los estudiantes sobre la relación que tienen los recursos tecnológicos con el proceso de enseñanza y aprendizaje en cursos de su carrera, donde la mayoría de los estudiantes consideran esta interrogativa como afirmativa.

Lo anterior se puede relacionar con lo que dice Alzate-Ortiz y Castañeda-Patiño (2020), acerca de lo indicado anteriormente.

La educación del presente reclama nuevas/otras maneras de concebir y desarrollar los procesos de enseñanza y aprendizaje en el interior de la escuela y no solo por la marcada influencia que las tecnologías de la información y la comunicación están ejerciendo en niños, niñas, jóvenes y personas adultas a la hora de acceder o construir conocimiento y sus posibilidades, sino por los nuevos desafíos que tiene el planeta entero en preservar su existencia, lo que exige la promoción de una formación humana en todos los niveles, pedagógicamente mediada, que potencie una evolución en las formas de inteligencia capaz de utilizar el dato. (p3)

Lo anterior se considera que tiene su vinculación con lo respondido por los estudiantes debido a que no tan solo se busca que se utilicen los recursos tecnológicos, sino que estos colaboren con el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje.

El ítem (11.1) está relacionado con el ítem (11), donde se expresa que, si el estudiante considera que los recursos tecnológicos que han utilizado en cursos de su carrera han ido de la mano con el proceso de enseñanza y aprendizaje, independientemente de la respuesta deben ampliar lo solicitado. Cabe destacar que no todos los estudiantes ampliaron su respuesta.

Las respuestas son bastantes diversas, la mayoría de ellas concuerdan con que los recursos tecnológicos han ido de la mano con el proceso de enseñanza y aprendizaje, por diferentes razones: facilitan el desarrollo de los contenidos, permiten tener un mayor acceso a la información y, en la actualidad, estos consideran que se pueda continuar con el proceso educativo a pesar del covid-19 mediante una total virtualidad. Asimismo, se obtuvieron algunas respuestas adversas a las opiniones positivas, por ejemplo, que no hubo una buena comunicación acerca del acceso a las herramientas y que se utilizaron recursos que no son factibles.

Es muy importante que se cree un ambiente donde se pueda experimentar por medio de la tecnología y del proceso de enseñanza y aprendizaje, tal y como se cita en algunas respuestas de los estudiantes.

A continuación, se exponen algunas opiniones, de manera textual, de los estudiantes:

1. “Me han facilitado el acceso a información, la comunicación con profesores y compañeros y puedo utilizar herramientas didácticas para realizar trabajos.”
2. “No facilita el aprendizaje, ya que cada persona tiene diferentes formas de aprender, incluso sin uso de la tecnología. Lo que definitivamente sí facilita es el proceso de enseñanza para los docentes.”
3. “Los recursos tecnológicos se pueden adaptar a diversos temas y contenidos, de eso depende el desarrollo que le dé el docente a esos recursos, durante las asignaturas los docentes han utilizado de una manera correcta los recursos tecnológicos en el desarrollo de sus lecciones.”
4. “Por el tipo de área en la que nos estamos formando, debemos utilizar mucho las herramientas y recursos tecnológicos para el desarrollo de contenidos que se nos solicitan en diferentes tareas”
5. “Si bien es cierto los docentes nos brindan la información, pero a través del uso de estos recursos se puede tener un mayor alcance de esa información y se puede comprender mejor el tema que se imparte."
6. “Desde el primer curso de la carrera se ha solicitado el uso de la tecnología, ya sea el aula virtual y la plataforma de Google. Esta herramienta ha sido primordial para el cumplimiento de los objetivos de cada persona estudiante.”

7. “No, porque no en todos los cursos pasa igual ya que se hace uso de recursos tecnológicos que no son factibles para desarrollar una temática.”
8. “Porque no me tomaron en cuenta en el grupo de WhatsApp ni en las lecciones de Zoom, y en el Aula Virtual (Medio oficial) no se comunicaba nada sobre los accesos a estas herramientas tecnológicas.”
9. “El profesor no da explicaciones del tema”

Como se pudo observar anteriormente, los estudiantes opinan que los recursos tecnológicos sí son una herramienta que facilita el aprendizaje, por distintas razones. Como lo indican Navarro y Samón (2017), “la secuencia de acciones, actividades u operaciones del que aprende para la adquisición y asimilación del contenido de enseñanza con los consiguientes cambios en su sistema de conocimientos y en su conducta” (parr.2). Lo que determina que los recursos tecnológicos son una secuencia de actividades u operaciones donde la población estudiantil adquiere diversos conocimientos, tal como lo señalaron en sus respuestas.

Las repuestas del ítem 18 son parte de una pregunta abierta. Las personas participantes dieron su opinión acerca de las características de un recurso tecnológico innovador para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje de los cursos que han matriculado: n=82

Los estudiantes debían dar sus refutaciones con 4 características que este tipo de tecnologías deben tener para que sean innovadores. Las particularidades dadas por la población encuestada fueron muy variadas, por ejemplo, interactivas, accesibles, gratuitas, entendibles, ecológicas, modernas, creativas, veloces, sencillas, novedosas, dinámicas, llamativas, que sean multipropósito, seguro, confiable, rentable.

De manera textual, se exponen unas cuantas características obtenidas:

1. “Que sea interactiva. Que posea atracción visual y de manejo. Que pueda ser accesible para todos, independientemente de la condición de la persona. Además, que no sea un poco de lo mismo.”
2. “Qué accesible, entendible, ecológico y moderno”
3. “Que tenga mayor rapidez, que sea fácil de manejar, accesibilidad, flexibilidad y interactividad”
4. “Accesibles a todos los estudiantes Facilidad al utilizarlos Permitir la interacción entre el docente y estudiantes Permitir el intercambio de trabajos
5. “Que se adapte el contenido del curso 2. Que no sea aburrido y monótono 3. Que sea visualmente atractivo 4. Que sea de fácil uso y acceso”
6. “Accesible, fácil de usar, gratuito, llamativo”

7. “Un recurso que permita la enseñanza completa, que sea de calidad, que permita innovar y ser creativo”
8. “Tiene que ser creativo, que se adapte al tema, que sea usado con facilidad y que permita un conocimiento más amplio.”
9. “Que utilice aplicaciones de facil acceso en actividades de aprendizaje, el uso de nuevas herramientas tecnológicas, nuevas formas de enseñanza, presentaciones actualizadas”
10. “Atractivo, entretenido, llamativo y práctico”
11. “• Fácil de utilizar. • Llamativo y creativo. • Que tenga muchas funciones. • Que se pueda utilizar en línea sin necesidad de descargar programas.”

En relación con lo anterior, se muestra lo que exhiben los autores García-Holgado y García-Peñalvo, 2016) citados en Figueroa, Glasserman y Ramírez (2018), acerca de lo que se requiere en la educación: “La educación requiere adaptarse a nuevas modalidades que permitan, por un lado, gestionar el conocimiento dentro de las empresas e instituciones, para desarrollar nuevas soluciones que mejoren los sistemas de información” (p.99). Se considera que el aporte anterior está vinculado con los aspectos obtenidos de las respuestas del estudiantado por parte de las personas participantes debido a que el conocer cuáles son las características principales como las que se expusieron, permitiría que se dé una mejora en la adaptabilidad de las tecnologías.

Categoría 5. Establecimiento del uso pertinente de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica

Tabla 7. Efectividad de la bimodalidad de cursos como un medio de innovación tecnológica en cursos de las carreras. n=82

Sí	No
96%	4%

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 20. (Anexo 1)

La información que se adjunta en la tabla 6 permite observar la opinión de los estudiantes acerca de la efectividad de la bimodalidad como un medio de innovación tecnológica en cursos de las carreras seleccionadas a lo largo del trabajo.

A partir de los resultados, se observa que las opiniones de los estudiantes concuerdan con que lo antes mencionado es afirmativo.

Como lo cita Moya (2016) al respecto de la innovación:

Corresponde a la introducción de un nuevo o significativamente mejorado proceso de producción o distribución, lo que considera tanto una modificación en las técnicas ocupadas como los materiales, métodos, equipos utilizados, programas informáticos, logística, entre otros. (p.2)

Según la información contenida en la tabla, los estudiantes consideran efectiva la bimodalidad gracias a que esto se puede ver como un medio de innovación tecnológica.

Tabla 8. Uso pertinente de los recursos tecnológicos en los cursos de la población estudiantil participante del cuestionario. n=82

Sí	No
96%	4%

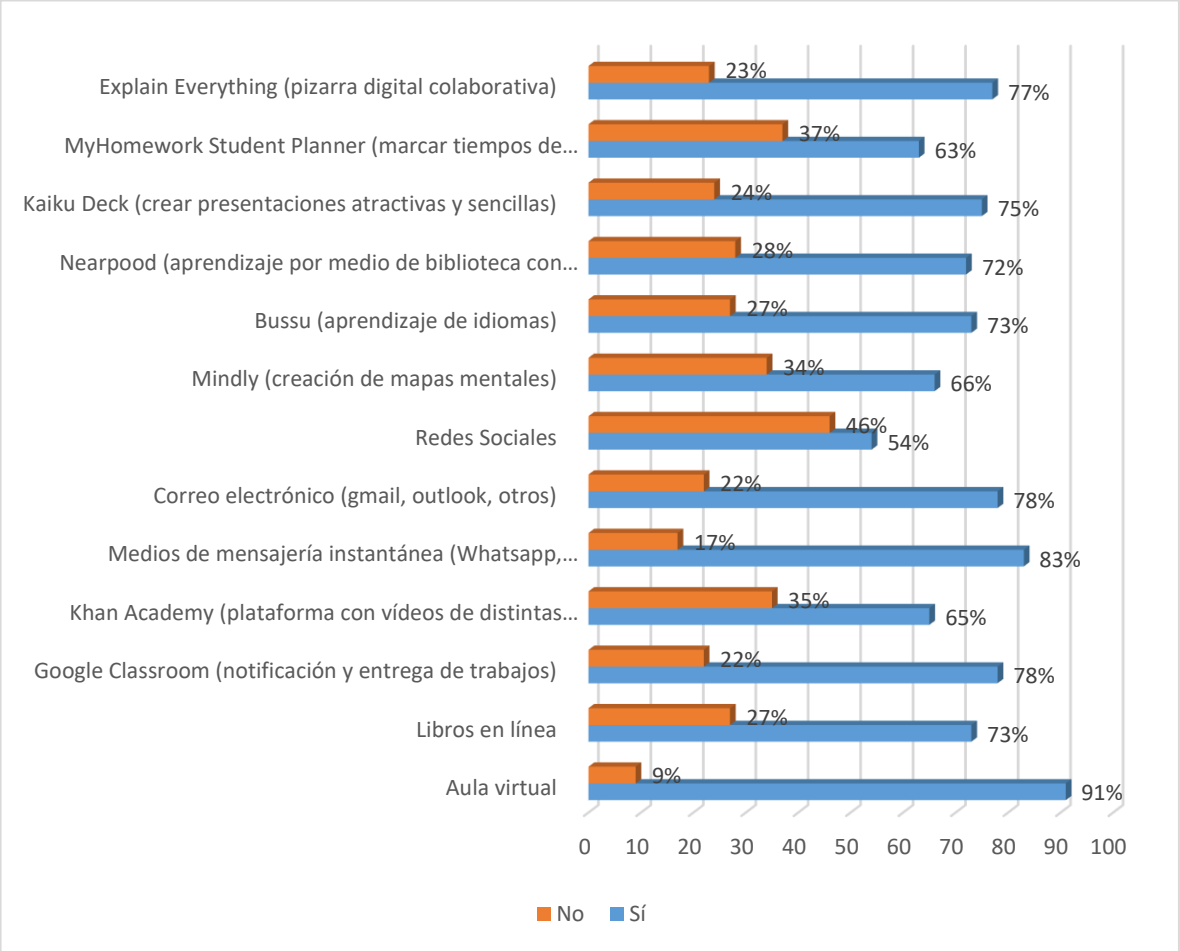
Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 12. (Anexo 1)

La información que se adjunta en la tabla 7 refleja la opinión brindada por parte de los participantes respecto a si consideran que en los cursos de su carrera se ha dado un uso pertinente de los recursos tecnológicos.

Tal y como se muestra, la opinión de los estudiantes con respecto a este ítem es afirmativa en casi la totalidad. Lo anterior permite ver que sí se les ha dado un uso pertinente a los recursos tecnológicos.

Como lo afirma Carbero (2015): "(…) nos hemos preocupado demasiado en utilizar las TIC bajo la perspectiva centrada en el docente, cuando deberíamos de tender hacia una incorporación en modelos centrados en el alumno y en la conectividad." (p.21). Lo señalado refleja una opinión del autor con respecto al uso pertinente de estas tecnologías.

Figura 11. Recursos tecnológicos innovadores para el proceso de enseñanza y aprendizaje en cursos de la carrera. n=82



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 17. (Anexo 1)

Como se puede observar en la figura 11, acerca de la opinión de los estudiantes con respecto a los recursos tecnológicos innovadores en cursos de la carrera, en su mayoría la población considera que estos recursos son innovadores.

Según la opinión de la plataforma Medios Educativos Tecnológicos (2014), citado en Jama-Zambrano, Cornejo-Zambrano (2016) se dice que:

El proceso educativo se ha ido apropiando de las herramientas que determinada realidad de la civilización ha ido presentando, desarrollándose necesariamente en paralelo estrategias para la aplicación de la práctica pedagógica, que requiere de recursos en concordancia con el devenir de la sociedad. (p.202).

Lo anterior refleja que en la educación se deben ir adaptando herramientas que sean parte de la realidad en la que se esté, lo que indica, que se debe contar con tecnologías actualizadas. Lo expuesto se hace notar en las opiniones de los estudiantes en este ítem.

Tabla 9. Opinión acerca de que si los recursos tecnológicos son una estrategia de innovación en la mediación pedagógica. n=82

Sí	No
96%	4%

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 14. (Anexo 1)

La información adjunta en la tabla 8 refleja el criterio de las personas participantes en relación con la consideración de que si los recursos tecnológicos son una estrategia de innovación en la mediación pedagógica en cursos de las carreras ya citadas.

A partir de los resultados se observa que, según su percepción afirmativa con respecto a lo antes indicado, en casi la totalidad, como lo expone Pérez (2009) indicado en León-León (2019) la mediación pedagógica significa:

Parte de la necesidad de promover experiencias de aprendizaje, de lograr la interactividad del estudiantado de manera integral como ser humano, comprender que el acto pedagógico no puede ser directivo, es una forma de interacción entre personas con niveles de experiencias diferentes, donde se parte de la necesidad de compartir para construir en equipo, en un determinado contexto. (p.6)

La mediación pedagógica permitirá a los estudiantes crear diferentes experiencias y lograr interactividad. Ahora bien, esto unido a los recursos tecnológicos, de la misma manera, permitirán crear diversas experiencias con respecto al uso de los recursos tecnológicos como una estrategia de innovación.

Tabla 10. Los recursos tecnológicos benefician al buen proceso de mediación pedagógica. n=82

Sí	No
93%	7%

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 15. (Anexo 1)

Como se indica en las respuestas, la opinión es afirmativa en casi su totalidad lo que refleja, que sí se da un buen proceso de mediación pedagógica con el uso de los recursos tecnológicos.

Tal y como lo señala León (2014) citado en León-León (2019):

La mediación pedagógica está caracterizada por la relación dinámica del estudiante, con sus pares, el docente y el medio social que le rodea, donde el educador es quien orienta intencionalmente la actividad, para que el joven construya aprendizajes que le permitan auto organizar sus ideas con el fin de que le sean útiles en su cotidianeidad y al enfrentar nuevas experiencias. (p.7)

Lo expuesto anteriormente por el autor se relaciona con el análisis de este ítem debido a que la mediación pedagógica se puede relacionar con los recursos tecnológicos.

El ítem 16, al ser una pregunta abierta, la población participante dio su opinión acerca de la importancia de los recursos tecnológicos para el aprendizaje, con base en una definición, la cual es la siguiente:

Corresponde a la introducción de un nuevo o significativamente mejorado proceso de producción o distribución, lo que considera tanto una modificación en las técnicas, ocupadas como los materiales, métodos, equipos utilizados, programas informáticos, logística, entre otros. (Moya, 2016, p.2)

Las explicaciones fueron muy diversas, lo que permite que se obtengan diferentes opiniones y esto enriquece las deducciones que se obtienen. Se presentan, de modo textual, algunas de las opiniones emanadas:

1. “Los recursos tecnológicos son importantes porque facilitan la compresión del contenido, hace que las clases sean diversas y no solo se concentra en la explicación oral del profesor.”
2. “Son importantes ya que benefician a la mayoría de estudiantes, ya que se pueden realizar las actividades sin ir a la Universidad, sin embargo, el nivel de educación baja considerablemente.”
3. “Es importante ya que, si son utilizados de manera óptima para el aprendizaje del estudiantado, estos mismos, presentaran interés para el aprendizaje de los contenidos. Además, el hecho de romper el molde del confort, permite una mayor participación de los estudiantes.”
4. “Creo que la importancia es mayúscula, porque el estudiante se motiva a realizar las actividades asignadas para el docente, el enseñar por medio de recursos potencia el desarrollo de habilidades y destrezas, por ende, la innovación constante que realizan los docentes es vital para la motivación en el aula y aula virtual, pues a través de estos recursos se puede generar una gran interacción en clases virtuales, a veces mayor a la que se puede tener en la presencialidad.”
5. “Al estar apartados por la restricción sanitaria si antes fue de ayuda estando en clases presenciales ahora lo es más”

6. “Creo que los recursos tecnológicos ayudan al estudiante a aumentar su creatividad ya que ponen a su disposición diferentes herramientas para crear un producto que sea útil y ayude a reforzar los conocimientos.”
7. “Con la era tecnológica que estamos viviendo es poder hacer uso de los recursos tecnológicos es de suma importancia ya que estos nos ayudan es nuestro desempeño diario y a mantenernos actualizados”
8. “Ayudan a captar mejor el proceso de enseñanza además de ser un medio más creativo.”
9. “Ayuda a que el estudiante estudie o realice sus trabajos en el momento que crea pertinente, por lo tanto, tendría la herramienta en el ambiente que desee”
10. “Ayuda a que el estudiante estudie o realice sus trabajos en el momento que crea pertinente, por lo tanto, tendría la herramienta en el ambiente que desee”
11. “Se deben saber utilizar, sino pueden resultar perjudiciales.”
12. “No siempre son buenos, pues en algún punto llegan a ser distracción”

Como se pudo observar anteriormente, los estudiantes opinan que según la definición que se presenta a continuación acerca de la innovación: “Corresponde a la introducción de un nuevo o significativamente mejorado proceso de producción o distribución, lo que considera tanto una modificación en las técnicas, ocupadas como los materiales, métodos, equipos utilizados, programas informáticos, logística, entre otros” (Moya, 2026, p.2). Por lo que debían indicar su opinión acerca de la importancia de los recursos tecnológicos para el aprendizaje.

La población presenta diferentes opiniones acerca de la importancia de estos. Entre la más predominante se encuentra su importancia relacionada con el aprendizaje, creatividad, la ayuda y la facilidad que estos permiten. Asimismo, se destacan dos respuestas donde se señala que estos recursos se deben saber utilizar y que en algún momento llegan a ser una distracción, de donde se puede deducir que debe existir una buena capacitación o investigación para que estas herramientas se utilicen de manera correcta y no lleguen a ser perjudiciales.

Como se refleja en las respuestas de los estudiantes, los recursos tecnológicos son muy importantes para el aprendizaje por las diversas razones indicadas anteriormente.

Tabla 11. Opinión de la evolución tecnológica en la actualidad de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas. n=82

Sí	No
74%	26%

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 22. (Anexo 1)

Como se observa en la información contenida en la tabla 10, los estudiantes muestran una respuesta positiva en cuanto a la evolución tecnológica presentada por las carreras mencionadas. Lo anterior se puede relacionar con lo que dice Alconada et al. (2016) "La evolución en las instituciones ha generado un cambio en la utilización de los recursos TI, desde las necesidades de formación de su personal hasta la incorporación curricular de herramientas didáctico tecnológicas (…)" (párr.5).

En relación con la cita indicada anteriormente, se puede determinar que es adecuado que las instituciones evolucionen, lo cual permite que se den cambios con respecto a la utilización de la tecnología. Por lo que se considera que el aporte anterior se vincula con las opiniones de los participantes debido a que su opinión es afirmativa con respecto a la evolución de los recursos tecnológicos en la actualidad.

Estos datos reflejan que los recursos que se utilizan en la Escuela de Secretariado Profesional y en la División de Educología en sus cursos, evolucionan y se mantienen actualizados.

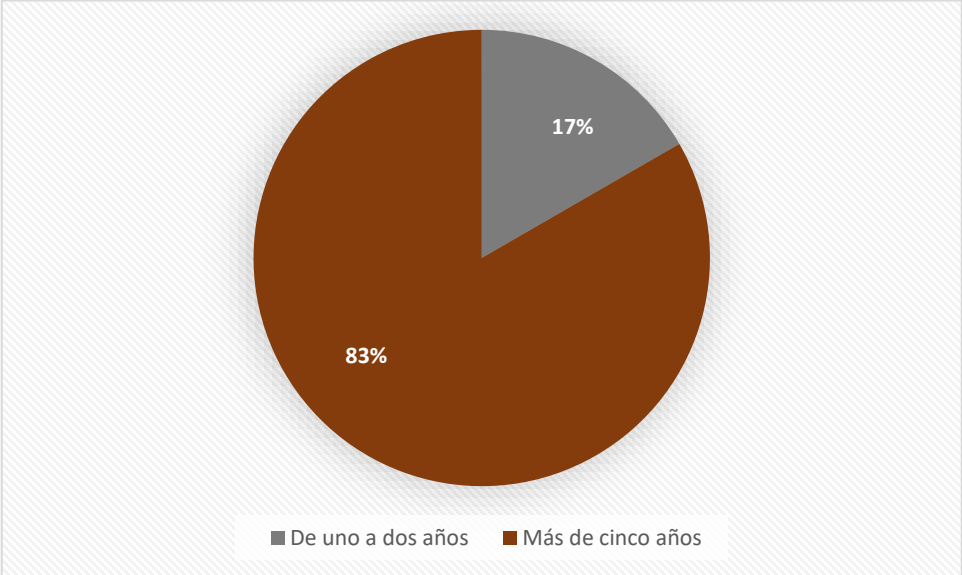
Docentes

En este apartado, al igual que el anterior (los resultados pertenecientes a los estudiantes), las citas etnográficas presentes en este apartado son fiel y exactas a la que se obtuvo en cada instrumento, la redacción, ortografía pertenecen a cada profesional en docencia que participó en el desarrollo de esta investigación.

Categoría 1: Nivel de experiencia docente y áreas del conocimiento

En esta categoría se evidencia los años de trabajo y las áreas del conocimiento que poseen los docentes participantes en la investigación.

Figura 12. Años laborales de los docentes participantes, dentro de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología. n=6



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes, ítem 1. (Anexo 2)

Como se aprecia en la figura 12, del total de los docentes participantes el 83% poseen más de cinco años trabajando dentro de la Universidad Nacional, ya sea dentro de la Escuela de Secretariado Profesional o en la División de Educología. El restante 17% posee de uno a dos años de experiencia trabajando dentro de las Escuelas.

Dentro del área de conocimiento que poseen los docentes que imparten clases en la Escuela de Secretariado Profesional (la carrera estudiada) y la División de Educología los participantes respondieron lo siguiente:

A. Administración e investigación
B. Comunicación en español
C. Educación Comercial
D. Derecho
E. Educación con mención en el aprendizaje del inglés
F. Licenciatura en Educación Comercial, Licenciatura en Administración de Oficinas, Maestría en Administración Educativa, Maestría en Administración de Negocios con Énfasis en Gerencia (proyecto por defender).

El factor heterogéneo del conocimiento en las áreas del saber enriquece la investigación en curso ya que, las respuestas que brindaron los docentes participantes son reflejo del uso que les han otorgado a los recursos tecnológicos dentro de sus clases evidenciando como estos juegan un papel importante dentro de la innovación pedagógica.

Categoría 2. Utilización de los recursos tecnológicos dentro de la mediación pedagógica.

En esta categoría, se explora como los docentes participantes identifican y utilizan los recursos tecnológicos, fomentando y ejecutando la innovación pedagógica, según sus experiencias, conocimientos y resultados dentro del salón de clases. Pérez (2009) citado en León-León (2019) define la mediación pedagógica como:

Parte de la necesidad de promover experiencias de aprendizaje, de lograr la interactividad del estudiantado de manera integral como ser humano, comprender que el acto pedagógico no puede ser directivo, es una forma de interacción entre personas con niveles de experiencias diferentes, donde se parte de la necesidad de compartir para construir en equipo, en un determinado contexto. (p.6)

En el ítem 3 del instrumento aplicado a los docentes (Anexo 2) se les realizó la siguiente pregunta: Según sus conocimientos, ¿Considera importante el uso de recursos tecnológicos dentro de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la Universidad Nacional? n=6

De acuerdo con ítem, el 100% de los participantes respondieron que sí, afirmando que el uso de recursos tecnológicos es importante dentro de ambas carreras ofertadas por la Escuela de Secretariado Profesional. Es importante recalcar que los cursos que ofrece la División de Educología se encuentran implícitos dentro de la carrera de Educación Comercial ya que, dentro del plan de estudios de esta carrera, se encuentran los cursos pedagógicos especializados por esta unidad académica.

En la siguiente pregunta, los docentes participantes describen a través de una pregunta abierta como la bimodalidad podría considerarse como un medio de innovación tecnológica para impartir los cursos de ambas carreras (ítem 17, anexo 2) n=6,

Al igual que en el párrafo anterior, el 100% de los docentes afirman esta posibilidad y es que, hace muchos años se ha venido implementando esta modalidad en ambas carreras, los docentes ya conocen las ventajas y los beneficios que posee desarrollar las clases de esta manera. Desde que inició la pandemia del Covid-19, la Universidad Nacional ha utilizado exclusivamente la virtualidad, a lo que, los docentes han tenido que adaptarse a esta situación.

Tabla 12. Opinión acerca de la existencia de una brecha entre Tecnología y educación. n=6

Sí	No
90%	10%

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 19. (Anexo 2)

Un detalle interesante en esta pregunta es que, aunque los entrevistados opinaron anteriormente que es importante el uso de la tecnología en la educación, ellos consideran que aún existe una brecha entre la tecnología y la educación.

Tabla 13. Opinión de los docentes acerca del provecho máximo que le otorgan los estudiantes a las lecciones virtuales que imparte. n=6

Sí	No
80%	20%

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 21 (Anexo 2)

Como se puede evidenciar en la Tabla 12, el 80% opina de manera afirmativa que los estudiantes aprovechan de manera máxima las lecciones con modalidad presencial remota, el otro 20% considera lo contrario; sin embargo, el panorama que se obtiene ante esta respuesta es muy positivo.

En la siguiente pregunta, al tratarse de una interrogación abierta, los docentes expresaron la opinión que tienen acerca de la importancia de los recursos tecnológicos en la mediación pedagógica para el aprendizaje (ítem 7, anexo 2) n=6, lo cual es reflejo de la experiencia que han obtenido a lo largo de los años impartiendo clases, junto con sus creencias personales acerca de la tecnología.

A. Son una herramienta, no deben ser lo que requiera el 100% de las lecciones, solo son apoyo.
B. Son importantes, pues nos encontramos en una era tecnológica que requiere de su uso, además está carrera requiere que sus estudiantes estén muy en contacto con estos recursos
C. Los recursos tecnológicos son un insumo para desarrollar la enseñanza aprendizaje, son herramientas al servicio del ser humano. Estas orientadas a la construcción del conocimiento permiten la creación de nuevos escenarios de interacción e investigación sobre las temáticas diversas.

D. Estamos viviendo la revolución tecnológica, y la globalización en todas las áreas, no podemos dejar por fuera en la formación del estudiante toda la información actualizada y en tiempo real que nos facilitan los recursos tecnológicos.
E. Sumamente importantes
F. "Los recursos tecnológicos son herramientas, en muchos casos de acceso gratuito, que permiten al docente desarrollar experiencias de aprendizaje entre el estudiantado, con el fin de motivarlo a aprender, a investigar, más allá del horizonte del salón de clases.
G. Son importantes porque se convierten en un apoyo para ambos actores del proceso, con miras a mejorar la calidad de este, así como para introducir al estudiantado en un ambiente que le permite avanzar de acuerdo con su propia motivación e interés. El uso de los recursos tecnológicos en la mediación pedagógica abre oportunidad de accesibilidad, de creatividad para el desarrollo del currículo y crea condiciones para que el alumno saque el mayor provecho de las experiencias de aprendizaje, así como de compartirlas con sus similares.

A pesar de que las respuestas que brindaron los profesionales en educación son muy distintas, existe un punto importante que se debe de resaltar y es el hecho de la actualidad tecnológica, la cual permite y abre oportunidades al desarrollo de nuevas herramientas para el aprendizaje del estudiante y la mejora de la productividad académica.

Los profesionales en educación, al preguntarles que, si consideran que los recursos tecnológicos contribuyen con el desarrollo de un aprendizaje más significativo por parte del estudiantado, realizaron las siguientes reflexiones: (ítem 18, anexo 2) n=6

A. Si en el tanto se usen funcionalmente
B. Sí, pues estamos en una era tecnológica, por lo tanto, es importante adaptar la enseñanza
C. Sí, permiten el desarrollo de la creatividad, la investigación y el aprendizaje continuo.
D. Si porque es con lo que se relacionan todos los días
E. Tienen su limitación, porque la presencialidad y la interacción cara a cara son insustituibles
F. Si porque abren nuevas oportunidades de desarrollo y logro de acceder a la información a través de varios medios y no solo del que selecciona el docente

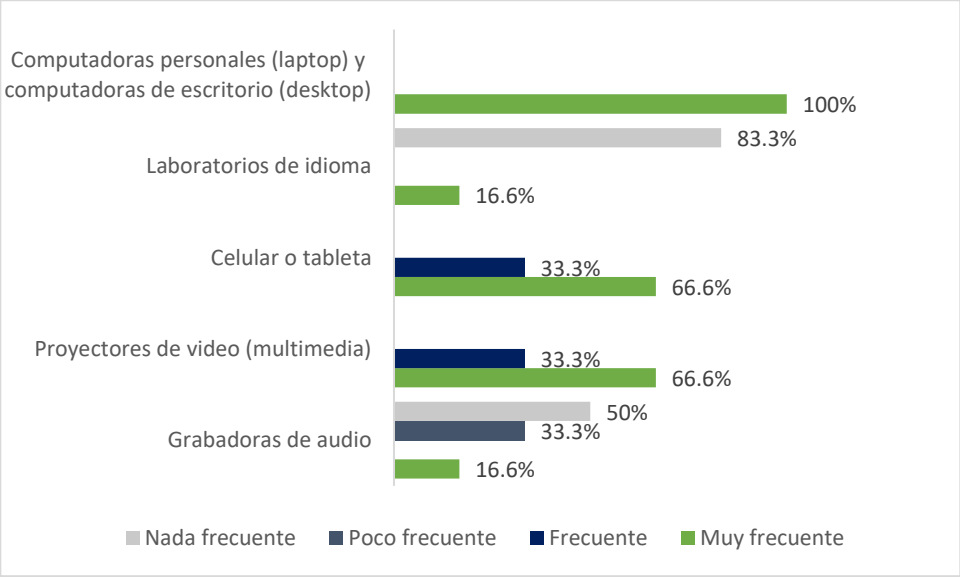
La evidencia de que los recursos tecnológicos utilizados de manera adecuada fomentan y ayudan a un desarrollo más grande de los conocimientos que se pueden obtener, tal y como lo alude Cazau (2004) citado en Pantoja, Duque y Correa (2013):

> La principal característica de los estilos de aprendizaje es que no son estáticos, sino que están influencia-dos por factores propios del entorno, tales como la edad y las costumbres, lo cual lleva a pensar que una persona puede desarrollar más de un estilo de aprendizaje durante su vida. (p.81)

Partiendo de esta cita, el uso de los recursos tecnológicos pueden ser una herramienta que puede ayudar a desarrollar la capacidad del estudiantado de manera positiva, siempre y cuando el docente, sea capaz de desarrollar las habilidades y los recursos de manera adecuada, es importante tener presente que estos recursos poseen una limitante, y que, no se debe dejar de lado la interacción presencial y el acompañamiento presencial del estudiantado así como, la manera en la que el estudiante puede percibir ese aprendizaje por parte del docente.

Categoría 3. Determinar el uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación.

Figura 13. Lista de recursos tecnológicos tangibles que los docentes participantes utilizan con fines educativos para el desarrollo de contenidos. n=6

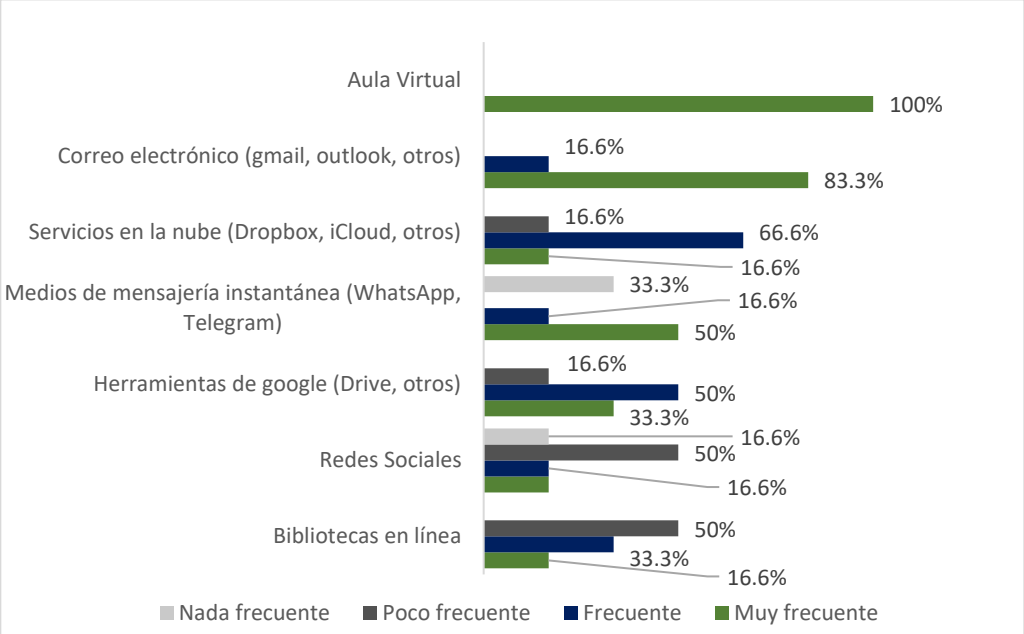


Fuente: Cuestionario aplicado a docentes, ítem 4. (Anexo 2)

En la Figura 13, se puede evidenciar que de los recursos tecnológicos “tangibles” los que poseen un uso “muy frecuente” son las computadoras con un 100% de uso por parte de los docentes, seguidamente los celulares o tabletas junto con los proyectores, los cuales comparten un 66.6% de uso y, por último, las grabadoras y los laboratorios de idioma que comparten un 16.6%.

De manera “Frecuente” los docentes, utilizan los celulares y los proyectores multimedia con un 33.3% ambos. Las grabadoras de audio poseen un uso “Poco frecuente” con un porcentaje equivalente al 33.3% y, por último, los docentes indican que es “nada frecuente” que utilicen los laboratorios de idioma con un 83.3% de las respuestas y un 50% las grabadoras de audio.

Figura 14. Lista de recursos tecnológicos intangibles que los docentes participantes utilizan con fines educativos para el desarrollo de contenidos. n=6

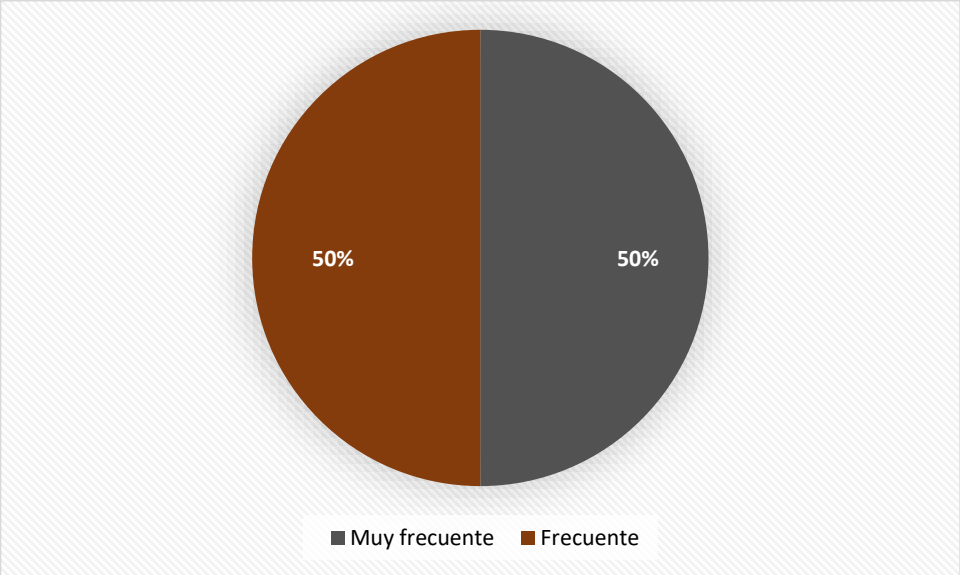


Fuente: Cuestionario aplicado a docentes, ítem 5. (Anexo 2)

En esta ocasión, se hace referencia a los recursos tecnológicos intangibles, de los cuales el 100% de los participantes utilizan de manera “muy frecuente” el aula virtual, seguidamente se encuentra el correo electrónico con un 83.3%, en tercera posición WhatsApp y Telegram con un 50% y, por último, las redes sociales junto con las bibliotecas en línea con un 16.6% del uso.

Lo docentes utilizan de manera “Frecuente”, se encuentran los servicios en la nube con un 66.6% de uso, seguidamente las herramientas de Google, con un 50%, las bibliotecas en línea con un 33.3% y, finalmente, con un 16.6% están las redes sociales junto con los medios de mensajería instantánea.

Figura 15. Frecuencia a la que recurre el docente al utilizar los recursos tecnológicos para el desarrollo de los contenidos del programa de curso. n=6



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes, ítem 10. (Anexo 2)

Los resultados de este grafico muestran una situación interesante, ya que el 50% de los docentes utilizan de manera “muy frecuente” los recursos tecnológicos y el otro 50% los utiliza de manera “frecuente”, pero, analizándolo bien, se puede decir que el 100% de los entrevistados utiliza los recursos tecnológicos para el desarrollo de los contenidos del programa de curso.

En la siguiente pregunta cerrada: ¿Ha impartido lecciones bimodales (presencial y virtual)? (ítem 20, anexo 2) n=6, los participantes opinaron:

En su totalidad los entrevistados respondieron que “Si” han impartido lecciones bimodales, y como se mencionó anteriormente, los docentes de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología, ya conocían esta forma de laborar, por lo que, el proceso de adaptación y/o manejo del curso, ha sido muy fácil para cada uno de ellos. Por otra parte, se exploró sobre el uso de recursos tecnológicos por parte de los docentes obteniendo los siguientes datos:

Tabla 14. Distribución del uso de recursos tecnológicos para el desarrollo de los contenidos del curso que se imparte. n=6

Sí	No
20%	80%

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 22 (Anexo 2)

Ante esta respuesta, al confrontar los datos de la pregunta anterior, con los datos del ítem 22 perteneciente a la Tabla 13, se puede observar un factor interesante, por la inconsistencia entre la modalidad "presencialidad remota" utilizada al 100% con el bajo porcentaje (20%) de uso de recursos tecnológicos por parte de los docentes.

La pregunta que se evidencia a continuación pertenece al ítem 4.1(anexo 2) del cuestionario. En esta ocasión, se está haciendo referencia a los recursos tecnológicos tangibles que no están en la lista que se utilizó en la pregunta 4 del cuestionario (anexo 2), los docentes anotaron las siguientes opciones. n=6

A. "N/A"
B. "No"
C. "laboratorio de cómputo"
D. "libros, folletos, pizarras"
E. "Los elementos de la perisferia: audífono, micrófono, webcam, parlantes, teléfono"
F. "Ninguno otro"

De igual manera sucede en esta pregunta, está pertenece al ítem 5.1 (anexo 2) del cuestionario, en esta ocasión se está haciendo referencia a los recursos tecnológicos tangibles que no están en la lista que se utilizó en la pregunta 5 del cuestionario (anexo 2), los docentes anotaron las siguientes opciones. n=6

A. "NA"
B. "No"
C. "Teams, zoom, You tube, herramientas como powton, canvas, vox vote, genially y otras."
D. "plataforma de sesiones virtuales (zoom)"
E. "Zoom, toda clase de apps para la creación de recursos en línea"
F. "Plataforma ZOOM, Plataforma MsTeams, Drive"

Los docentes evidencian una cantidad considerable de recursos intangibles que pueden ser utilizados para el desarrollo óptimo de las lecciones, resultado de la experiencia que han tenido en el momento de utilizarlos durante sus clases.

Dentro del ítem 7 (anexo 2), se les pregunta a los docentes acerca de los aspectos que considera para la selección de los recursos tecnológicos que utiliza en las actividades de mediación pedagógica n=6. Basados en su experiencia en clase, responden que:

A. “tiempos, población, externalidades, situación pandemia actual.”
B. “Que se adapte a la actividad, que sea de fácil acceso a los estudiantes”
C. “Las características de los estudiantes, la temática, los objetivos de aprendizaje y la accesibilidad de los recursos.”
D. “Actualidad, facilidad de acceso para los estudiantes, despertar el interés por los temas”
E. “Interfaz del estudiante, nivel de interacción permitido, posibilidad de trabajo colaborativo, inmediatez de la comunicación”
F. “Entre los aspectos que se consideran están: el logro de los objetivos y metas del aprendizaje, de contenidos. así como las condiciones de accesibilidad y conectividad del estudiantado, para lo cual se realiza en la primera sesión un diagnóstico previo que permita identificar la viabilidad de seleccionar y utilizar ciertos recursos o si es necesario realizar ajustes para no afectar al alumno.”

Se puede destacar que los docentes participantes se toman el tiempo para entender las necesidades de los estudiantes, además, buscan la manera de determinar con antelación cualquier situación que requiera un cambio de planes extremo, como lo podría ser, la conectividad a internet, posibilidad de trabajo, inmediatez

La siguiente pregunta abierta, pertenece al ítem 14.1, en el que se evidencia la manera en la que los docentes tratan una disconformidad de algún estudiante acerca de la metodología utilizada a través de los recursos tecnológicos. n=6

A. “en la virtualidad es más difícil hacer ese diagnóstico, pues la interacción cara a cara dice más cosas que la modalidad remota”
B. “Siempre trato de cubrir los diferentes estilos de aprendizaje, pero si se requiere algún cambio lo somete a discusión de los estudiantes para realizar los cambios”
C. “(blanco)”
D. “Normalmente al finalizar los cursos, siempre les solicito a los estudiantes sugerencias en la metodología para implementarlos en otros cursos, y si lo hacen durante el curso los acomodo.”
E. “Soy flexible en cuanto a considerar medios alternativos, como la llamada telefónica o la interacción por plataforma digital como Zoom o Teams”
F. “El objetivo del proceso de enseñanza - aprendizaje es lograr la equidad de oportunidades de acceso para todos los estudiantes, lo que implica conocer la forma en que el alumno aprende, sin dejar de lado la calidad de lo que aprende.”

Como se evidencia, los estudiantes poseen una gran aceptación hacia los procesos de presencialidad remota y al uso de los recursos tecnológicos durante las lecciones que se

imparten, de igual manera es importante la labor que realizan los profesionales en el momento de solicitar retroalimentación sobre lo consultado y visto en clase.

El ítem 16 del cuestionario (anexo 2) corresponde a una pregunta abierta en donde se les pide a los docentes su criterio respecto al uso de la modalidad bimodal (presencial y virtual) para el desarrollo de los cursos de las carreras de Educación Comercial y/o Administración de Oficinas n=6, las opiniones que brindaron están redactadas a continuación:

A. "Aula virtual debe mejorar y ser más eficiente"
B. "Estoy de acuerdo con la aplicación de la modalidad bimodal, pues le brinda independencia al estudiantado, economía en tiempo y dinero"
C. "Y un mayor acercamiento a la tecnología"
D. "Es una modalidad de transición para la modalidad a distancia u otras como el e-learning."
E. "Excelente porque en ocasiones los estudiantes tienen más confianza en emitir sus criterios detrás de una pantalla o con actividades que no ameriten contacto presencial con sus compañeros y docente"
F. "Me parece muy buena siempre y cuando haya flexibilidad para hacer ajustes sobre la marcha (puede ser que ciertos contenidos ameriten mayor presencialidad de la planificada)."
G. "Es una forma que ofrece mayores oportunidades de accesibilidad para el estudiantado, el cual se adapta a su posibilidad y disponibilidad horaria de estudio."

Dentro de las carreras, los cursos que se imparten de manera virtual poseen una buena aceptación por parte de los estudiantes, esto se debe gracias a dos factores, el primero el excelente uso que le dan los docentes a estas herramientas y el segundo les pertenece a las autoridades correspondientes que han sabido implementar la tecnología como eje fundamental de actualización y mejora.

Al preguntarle a los docentes sobre la forma en la que se capacitan sobre el uso de los recursos tecnológicos, (ítem 24, anexo 2) estos brindaron las siguientes respuestas n=6

A. "Autocapacitaciones"
B. "Recibo capacitaciones en la Escuela de Secretariado Profesional"
C. "Recibo capacitaciones en IDP MEP, Colypro, FOD, MOOC España."
D. "Recibo capacitaciones en la Escuela de Secretariado Profesional"
E. "Autocapacitaciones"

Se puede observar que cada profesional se capacita por medios distintos; sin embargo, el factor positivo es que, si se recibe una capacitación por alguna autoridad competente, los

y las docentes, buscan la manera de autocapacitarse para brindar educación de calidad a los estudiantes.

Categoría 4. Establecer el uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en los cursos de carrera

Dentro del cuestionario se les realizó la siguiente pregunta a los docentes: ¿Al momento de planificar la metodología que utilizará para el desarrollo de contenidos, toma en cuenta los estilos de aprendizaje del estudiantado? (ítem 11, anexo 2) n=6, ante esto, respondieron:

El 100% de entrevistados respondieron que sí, dando paso a la empatía que debe tener cada docente por vocación, los estudiantes son la razón de ser de cada profesional y es importante analizar cada contenido en función de la mejora académica de la población estudiantil.

Tabla 15. Realiza un diagnóstico para conocer la accesibilidad que tienen el estudiantado a dichos recursos. n=6

Sí	No
90%	10%

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 12. (Anexo 2)

El 90% de los docentes realizan un diagnóstico para conocer la accesibilidad del estudiantado antes de iniciar la clase, el otro 10% no lo aplica.

Tabla 16. En alguna oportunidad el estudiantado le ha manifestado disconformidad con respecto a la metodología que utiliza para el desarrollo de los contenidos. n=6

Sí	No
10%	90%

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes, ítem 13. (Anexo 2)

El 90% de los profesionales en educación considera que no han presentado ningún problema con la metodología que se utiliza en el momento de desarrollar los contenidos en clase, el 10% evidencia que si han manifestado disconformidad por la metodología que utiliza.

En el ítem 14, se realizó la siguiente pregunta cerrada: ¿En caso de que alguno de los estudiantes manifieste disconformidad con la metodología aplicada para el desarrollo de contenidos, estaría dispuesto a hacer revisar y aplicar ajustes en caso de ser necesario? n=6

El 100% de los docentes están anuentes a revisar y aplicar cualquier ajuste para beneficiar al aprendizaje del estudiante.

Para los investigadores, es importante conocer que la manera en la que los profesionales se capacitan, ante esto, se realizó la siguiente pregunta: ¿Como profesional en educación, se capacita constantemente en el uso de los recursos tecnológicos? (ítem 23, anexo 2) n=6. Ante esto, se obtuvo la siguiente respuesta:

El 100% de los docentes se capacita para mejorar sus formación y calidad académica. Esta condición la refleja el autor Charteris, Smardon y Nelson (2017) citados en Iglesias, Lozano y Roldán (2018) cuando escribe lo siguiente: “los maestros/as que quieren cambiar, mejorar e innovar deben empezar a cambiar desde dentro, organizando sus clases de una forma alternativa a la tradicional para ir sumándose a ser parte del cambio en el sistema educativo” (p.16)

En el ítem siguiente, corresponde a la pregunta 6 del cuestionario, la cual responde a las preguntas 5 y 5.1 del mismo (anexo 2), se les preguntó a los docentes en cuáles actividades utiliza los recursos tecnológicos intangibles (mencionados anteriormente) n=6

A. “Lecciones”
B. “Dar clases, tareas, proyectos”
C. “presencialidad remota, wikis, debates, foros, presentaciones asincrónicas y sincrónicas,”
D. “Foros, presentaciones, tareas, ensayos mapas conceptuales”
E. “Planeamiento, Mediación Pedagógica, Evaluación formativa, Evaluación Sumativa,”
F. “Divulgación de material didáctico, desarrollo de foros, aplicación de pruebas en línea, tareas, comunicación con el estudiantado, presentaciones de los estudiantes.”

Los docentes evidencian diferentes maneras en las que los recursos tecnológicos pueden ser utilizados según su experiencia y retroalimentación obtenida de las clases que han brindado a lo largo de su servicio profesional.

En el ítem 9, se pregunta a los docentes que, si ellos consideran que en las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas el uso de recursos tecnológicos

contribuye a mejorar la mediación pedagógica, a lo que, a través de respuestas abiertas, redactaron lo siguiente n=6

A. “siempre hay espacio de mejora”
B. “Por supuesto, pues como se indicó anteriormente los profesionales de esta carrera requieren de su conocimiento”
C. “Sí”
D. “Si, al igual que las demás carreras, es parte de la formación integral”
E. “Muchísimo”
F. “Definitivamente que sí”

Las respuestas a la mejora que lleva los recursos tecnológicos dentro de la mediación pedagógica son evidentes y más que pueden ayudar a facilitar los procesos y los hace más evidentes, sin embargo, siempre hay opción de mejora.

El ítem 10.1 corresponde al ítem 10 en donde se les solicitó a los docentes que amplíen su respuesta, sobre el uso frecuente al que recurre con los recursos tecnológicos para el desarrollo de los contenidos del programa de curso n=6 (anexo 2):

A. “Como dije son herramientas y estas facilitan y hacen eficiente el proceso”
B. “Debido a que los cursos son bimodales”
C. “En la búsqueda de información, libros electrónicos, videos, creación de presentaciones, portafolios, sitios web, compartir lecturas, trabajos colaborativos, plataformas virtuales, foros, chats, correos, comunicación sincrónica y asincrónica.”
D. “Para la planificación de cada lección los temas deben de estar acordes con la actualidad y el vivir diario”
E. “Es imperativo el uso del recurso tecnológico para que la persona estudiante pueda procesar los contenidos teóricos y aplicarlos en la realización de tareas comunicativas significativas”
F. “La selección de recursos tecnológicos está asociada al tipo de curso que imparto y a los contenidos del programa de estudio.”

Las respuestas de los profesionales son muy distintas, sin embargo, cabe resaltar que los recursos tecnológicos siempre van a ser herramientas que mejoran los procesos según donde se utilicen.

Para finalizar, dentro del ítem 25 (anexo 2) se les otorgó la oportunidad a los docentes para que comentaran cualquier cosa que consideren importante, por esto se colocó la opción de: “algo más que desee agregar”. Y estas fueron sus respuestas. n=6

A. “Debe pensarse también en los recursos que necesitan los docentes para hacer modalidad virtual y bimodal”
B. “Para las respuestas no tome en cuenta la situación de este semestre”

C. “Las herramientas para la educación son muchas y variadas y están en constante evolución, lo importante es adecuarlas a los procesos de enseñanza aprendizaje y la formación continua es necesaria.”
D. “Lo único que afecta es el acceso de los estudiantes por mala conectividad de las empresas que ofrecen los servicios”
E. “La tecnología llegó para quedarse, es un medio, no un fin en sí misma, deben tenerse presente los postulados filosóficos acerca de cómo aprende el ser humano, los cuales no cambian nunca.”
F. “La educación debe estar siempre en proceso de transformación y debe dar respuesta a las demandas de su entorno socioeconómico, las TICS llegaron para quedarse e impactan en todos los campos, de ahí que el docente no puede mantenerse al margen de lo que ello implica, pues la educación lo escapa a ello.”

Las opiniones finales que brindan los docentes participantes reflejan que el uso de la tecnología es inevitable, tanto que son conscientes que este tipo de herramientas se encuentran en constante evolución y adaptación, junto con su nivel de demanda e impacto en el estudiantado. Igualmente, se retoma la cita de Carbero (2015) en donde explica que:

> Debe quedar ya suficientemente claro que no es cuestión de cambiar solo la tecnología; debemos cambiar la pedagogía, las concepciones que tenemos sobre las TIC, las formas en las cuales tendemos a utilizarlas, y empoderar con las tecnologías las acciones que pueden hacer los alumnos como prosumidores. (p.24)

Es importante que los docentes continúen aplicando los recursos tecnológicos en las lecciones que imparten, pero es más importante, que los utilicen de la manera correcta, explotando al máximo el potencial de los estudiantes.

CAPITULO V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones y recomendaciones

En este capítulo se evidenciarán las conclusiones y recomendaciones finales de este Trabajo Final de Graduación titulado: “Análisis del uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y División de Educología de la Universidad Nacional, I ciclo 2020”. Esta información nace con base en el contraste de los resultados obtenidos en el capítulo anterior y los objetivos específicos que se plantearon al momento de iniciar esta investigación.

Asimismo, estas conclusiones y recomendaciones se extraen de los datos y análisis presentados en el capítulo anterior.

Se espera que con este trabajo se puedan realizar y mejorar cambios para beneficio de la Universidad Nacional, la Escuela de Secretariado Profesional, la División de Educología, docentes y estudiantes como parte de un proceso de mejora y reflexión en pro de alcanzar la excelencia académica.

Se puede determinar que, en cuanto a las personas que conforman la aplicación de los instrumentos, en el período I ciclo del 2020, existió una mayor participación del estudiantado del curso Evaluación de los recursos tecnológicos para la Educación Comercial. Este curso, presenta un mayor porcentaje de participación por parte de los estudiantes en el cuestionario.

Se tiene que se cuenta con la participación equitativa de estudiantes que cursan las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas, lo que permite que se vaya identificando la utilización de los recursos tecnológicos. Se obtuvo participación de los distintos niveles de las carreras de la Escuela de Secretariado Profesional y División de Educología, seleccionadas para la investigación. Con esto se puede determinar, que se contó con las distintas opiniones del estudiantado de los distintos niveles de carrera, con menos y más experiencia en el campo universitario.

Identificar los recursos tecnológicos que se pueden utilizar en la mediación pedagógica en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas.

Se puede concluir que los recursos tecnológicos han obtenido un proceso de aceptación significativa y un aval positivo durante la implementación de estos en los cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas. Mediante los cuestionarios aplicados a los estudiantes y docentes, se puede evidenciar como los recursos tecnológicos pueden facilitar los estilos de aprendizaje de los estudiantes y con recursos tangibles e intangibles ayudan a facilitar información, comunicación y mejora de procesos.

Asimismo, la opinión del estudiantado que ha cursado clases de manera presencial y virtual, evidencia que la virtualidad es necesaria influyendo directamente en que todos los estudiantes hayan utilizado recursos tecnológicos tangibles e intragables de alguna manera.

En relación con la distribución del estudiantado según el espacio físico más utilizado para actividades académicas en modalidad presencialidad remota, se concluyó que los estudiantes realizan actividades académicas tanto en sus casas de habitación como en la universidad permitiéndoles aprovechar más el tiempo para desenvolverse como profesionales al momento de resolver los contenidos de una clase.

De acuerdo con la opinión acerca del uso del internet y su calidad en la universidad por parte de los estudiantes, se determinó que, la conexión a internet que posee la universidad es de uso constante y existen opiniones diversas respecto a su calidad y la velocidad que se ofrece.

Entre los aportes más significativos acerca de la identificación de los recursos tecnológicos se tiene que en su mayoría los estudiantes opinan que estos se adaptan a su estilo de aprendizaje, esto según a las necesidades que se obtienen durante el proceso de aprendizaje.

Asimismo, es relevante destacar que en su mayoría los estudiantes consideran que el proceso de enseñanza y aprendizaje recibe aporte y apoyo tecnológicos durante su ejecución, lo que permite que las tecnologías sean parte de este proceso apoyando los quehaceres de los estudiantes. concluyeron que su uso e implementación es necesaria.

De acuerdo con el uso de los recursos tecnológicos para el desarrollo de los contenidos de programas de la carrera, se determina que es muy frecuente que estos recursos se utilicen

para desarrollar, y crear, así mismo, implementar los programas de la carrera que los estudiantes cursan.

Referente a la opinión desde la experiencia como estudiante acerca de los recursos tecnológicos como una herramienta que facilita el aprendizaje, se determinó que lo expuesto anteriormente tuvo una respuesta positiva por parte de los particiap. Asimismo, la población estudiantil expuso diferentes razones por las cuales estos recursos son una herramienta que facilita el aprendizaje donde se evidencia que la mayoría de ellas son positivas.

De acuerdo con la frecuencia del uso de los recursos tecnológicos tangibles por parte de la población estudiantil seleccionada se determinó que los más utilizados son las computadoras (personales) y los de menos uso, las grabadoras de audio. Figura 7 Asimismo, de acuerdo con la frecuencia del uso de los recursos tecnológicos intangibles por parte de la población estudiantil seleccionada se determinó que el de mayor uso es el Aula Virtual Institucional y el de menor uso son las bibliotecas en línea.

Los docentes indican que, hasta la actualidad, aún existe una brecha tecnológica entre educación y tecnológica; sin embargo, esta brecha existente no ha impedido que los estudiantes y docentes impartan las clases, pero es un tema que se debe mejorar.

Los docentes concluyen que el 80% de los estudiantes aprovechan las lecciones virtuales que otorgan, indicando que este tipo de modalidad puede seguir mejorando y fortaleciendo para beneficio de todos.

Según la opinión de los estudiantes y basados en sus respuestas dentro del proceso investigativo se concluye que:

Los docentes al dar clases brindan la información, pero a través del uso de los recursos se puede tener un mayor alcance a la información y se puede comprender mejor el tema que se imparte.

Además, se concluyó que los recursos utilizados de manera óptima para el aprendizaje, ayuda el estudiantado, es importante conocer las necesidades de los estudiantes al momento de aplicarlos.

También concluye que con la era tecnológica que estamos viviendo el poder hacer uso de los recursos tecnológicos es de suma importancia ya que ayudan al desempeño diario de los estudiantes.

Referente al confort, los estudiantes opinan que si los recursos tecnológicos son utilizados de manera óptima pueden romper el confort permitiéndoles una mayor participación.

Según la opinión de los docentes y basados en sus respuestas dentro del proceso investigativo se concluye que:

Los recursos deben de mantener una facilidad de acceso para los estudiantes, con interfaz que permitan que exista una mayor participación la población estudiantil al momento de realizar labores dentro de la clase.

Determinar el uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas.

Referente a los aspectos de contribución de los recursos tecnológicos a la formación estudiantil, se determinó que estos aspectos sí contribuyen a la formación estudiantil. Cabe indicar que el desarrollo de contenidos es el factor de mayor contribución en el aprendizaje de los estudiantes.

Con respecto a la frecuencia del uso de los dispositivos al utilizar una página web se concluyó que la computadora (PC o laptop) es el dispositivo más utilizado para el manejo de una página web.

De acuerdo con el uso de los recursos tecnológicos por parte de la población estudiantil y su relación con el proceso de enseñanza y aprendizaje, se concluyó que estos si tienen una relación con dicho proceso. En relación con la conclusión presentada anteriormente, los estudiantes expusieron sus diversas opiniones acerca de la relación de los recursos tecnológicos con el proceso de enseñanza y aprendizaje, lo que permite observar sus opiniones comparadas con los diversos usos de este tipo de tecnología con diversos aspectos.

Se determinó que las características de los recursos tecnológicos innovadores se encuentra accesibilidad, gratuito y fácil de utilizar, esto según la opinión de los estudiantes.

Se concluye que es necesario que los docentes continúen realizando diagnósticos para conocer la realidad tecnológica que poseen los estudiantes, ya que, es necesario verificar que todos tengan acceso a los medios para realizar sus labores estudiantiles.

Se puede concluir que los espacios de retroalimentación siempre son importantes para escuchar la opinión de los estudiantes.

Según la opinión de los estudiantes y basados en sus respuestas dentro del proceso investigativo se concluye que:

Los recursos tecnológicos facilitan el aprendizaje, adaptándose a las diferentes formas de aprender, adaptando además los contenido y temas que se deseen ver.

Se concluyó que, junto con esto, se logra obtener un mayor alcance a la información como herramienta principal para el cumplimiento de los objetivos de cada persona.

También mencionan referente al uso de la tecnología que, desde el primer curso de la carrera se ha utilizado el uso de aula virtual, plataformas de Google, siendo estas, primordiales para el cumplimiento de los objetivos de cada estudiante.

Según la opinión de los docentes y basados en sus respuestas dentro del proceso investigativo se concluye que:

Los recursos tecnológicos son herramientas de insumo para desarrollar la enseñanza aprendizaje, estas deben de estar orientadas a la construcción del conocimiento. Así mismo, estos deben de convertirse en un apoyo para ambos actores del proceso educativo, con miras a mejorar la calidad de este.

Se concluye que los recursos tecnológicos deben de abrir una oportunidad de accesibilidad, creatividad para el desarrollo de habilidades y conclusiones para que el alumno logre sacar el mayor provecho de las experiencias de aprendizaje.

Establecer el uso pertinente de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica en cursos de las carreras Educación Comercial y Administración de Oficinas.

Referente a la bimodalidad de cursos como un medio de innovación tecnológica en cursos de las carreras se concluyó que esta se considera efectiva. Además, se concluyó que el uso pertinente de los recursos tecnológicos en los cursos de la población estudiantil ha sido adecuado a este tipo de cursos que desarrollan los estudiantes en las carreras de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología.

De acuerdo con los recursos tecnológicos innovadores para el proceso de enseñanza y aprendizaje en cursos de la carrera, los estudiantes participantes seleccionaron los recursos que les parecen más innovadores, entre ellos Aula Virtual, medios de mensajería instantánea y el correo electrónico.

Referente a la opinión acerca de que, si los recursos tecnológicos son una estrategia de innovación en la mediación pedagógica, se determinó que este tipo de recursos contribuyen positivamente al proceso de acuerdo con las necesidades presentes en el desarrollo de los contenidos del curso y de los estudiantes.

Relacionado con la opinión acerca del beneficio de los recursos tecnológicos al buen proceso de mediación pedagógica, se concluyó que este tipo de recursos benefician al proceso de mediación pedagógica.

De acuerdo con la opinión acerca de la importancia de los recursos tecnológicos para el aprendizaje, presentaron sus respuestas donde se observa que para la población estudiantil este tipo de recursos son importantes para el aprendizaje.

De acuerdo con la opinión de la evolución tecnológica en la actualidad de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas, se concluyó que las carreras mencionadas anteriormente van de la mano con la evolución tecnológica.

En el momento de establecer un uso pertinente de los recursos tecnológicos, se evidenció que la mayoría de los docentes realizan un diagnóstico previo a los estudiantes para conocer que herramientas poseen, ya sean, tangibles o intangibles; sin embargo, no todos los docentes lo aplican, dando parte a un desequilibrio y una desigualdad de condiciones para el estudiantado.

Se concluyó que la utilización de los recursos tecnológicos puede permitir el avance de los objetivos de los cursos que se desarrollen. La virtualidad, las capacitaciones de los docentes en la aplicación y uso de estas, y la manera en la que puede facilitar el aprendizaje son aspectos clave para el éxito de un uso adecuado de los recursos tecnológicos dentro de las carreras Educación Comercial y Administración de Oficinas. De manera tal que, para una evolución actualizada y congruente entre la Educación y la Tecnología, es necesario, adaptarse, invertir en mejorar los recursos tecnológicos que se posean para el beneficio todos los involucrados dentro del ámbito educativo.

Se concluye que los recursos tecnológicos “tangibles” más utilizados son las computadoras, seguidamente los celulares o tabletas junto con los proyectores, los cuales comparten por lo cual se invita que se aprovechen al máximo para beneficio de los estudiantes.

Por parte de los recursos “intangibles”, los más utilizados son el aula virtual, correo electrónico, WhatsApp y Telegram, por lo cual se concluye que es necesario aprovechar más este tipo de aplicaciones y herramientas para mejorar el uso que se les otorga en clase.

Según la opinión de los estudiantes y basados en sus respuestas dentro del proceso investigativo se concluye que:

La importancia es significante ya que añade motivación en las actividades asignadas, con esto, el estudiante desarrolla habilidades, destrezas, motivación.

Además, concluyen que los recursos facilitan la comprensión del contenido logrando así que las clases sean diversas y no solo en la explicación oral del profesor.

Se concluyó que las aplicaciones y herramientas tecnológicas puedan ser de fácil acceso en actividades de aprendizaje, el uso de nuevas herramientas tecnológicos, nuevas formas de aprendizaje y enseñanza

Se consideró que el uso de los recursos tecnológicos facilita el poder realizar actividades sin tener que ir a la universidad, lo cual ayudó en el proceso de restricción sanitaria por el COVID-19.

Según la opinión de los docentes y basados en sus respuestas dentro del proceso investigativo se concluye que:

Es necesario conocer cuáles serán los logros y metas, así mismo, las condiciones de accesibilidad y conectividad del estudiantado, para lo cual es necesario realizar diagnósticos previos para identificar estas necesidades.

Se concluye que los recursos tecnológicos deben de lograr una equidad de oportunidades y acceso para todos los estudiantes.

Recomendaciones

Como parte del proceso de reflexión y mejora constante que procede de la investigación en curso y de los aprendizajes obtenidos a lo largo del tiempo de estudio dentro y fuera de las aulas, surgen las siguientes recomendaciones:

1. A la Universidad Nacional

Dentro de los puntos a destacar y, a su vez, señalados por los estudiantes es la calidad de Internet que se ofrece, se recomienda a las autoridades competentes de la Universidad Nacional realizar una inversión de mejora en el internet institucional ya que, muchos estudiantes únicamente cuentan con el acceso a internet que ofrecen las facultades o el campus universitario.

A su vez, otra recomendación relevante es la actualización y mantenimiento óptimo de los laboratorios y equipo tecnológico para poder adecuar las necesidades de los estudiantes que no poseen sus propios equipos.

Brindar capacitaciones a las unidades académicas respecto al uso de diversas tecnologías para que estas lo den a conocer a los docentes y estudiantes.

2. A la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología

Se recomienda seguir invirtiendo y apostando por el desarrollo tecnológico y el uso de los recursos tecnológicos más actuales ya que, los estudiantes participantes en la investigación opinan que los recursos tecnológicos les facilita el aprendizaje.

Los cursos bimodales han sido una gran apuesta por parte de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología, por lo tanto, se recomienda seguir utilizando esta metodología y fortalecerla aún más en los cursos que por su naturaleza permitan este tipo de modalidad, para beneficio de todos los estudiantes.

Otra recomendación, estudiar y dar un seguimiento tanto a los planes de estudio como a los programas de los cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas para que se analicen los recursos tecnológicos que se están utilizando y valoren si estos funcionan como estrategia de innovación o si están obsoletos.

Que se ofrezcan capacitaciones tanto a estudiantes y docentes, para que se estimule la apropiación y el uso adecuado de los recursos tecnológicos dentro de los cursos ofertados.

Asimismo, como parte de las recomendaciones para estas unidades académicas, capacitar a estudiantes y docentes con respecto al uso de los dispositivos y herramientas tecnológicas que se utilizan en los cursos ofrecidos.

4. A los docentes

Se recomienda mantener una constante capacitación y actualización de conocimientos con respecto a los recursos tecnológicos, para poder manejar las necesidades que los estudiantes evidencian.

Indagar acerca de la existencia de nuevos recursos tecnológicos e investigar si estos funcionan para ser ofrecidos a la población estudiantil que tienen a cargo.

Tener conocimientos tanto en los recursos tecnológicos tangibles como los intangibles y hacer uso de ambos tipos de tecnologías, para que la mediación pedagógica sea innovadora.

Adaptar los recursos tecnológicos a los temas o contenidos que se estén observando en las clases para que se dé una mediación pedagógica de calidad e innovadora.

Asimismo, se recomienda que los recursos tecnológicos que utilicen en las clases sean innovadores, para que los estudiantes puedan explorar nuevas tecnologías y que estas les permitan acompañar su proceso de enseñanza y aprendizaje.

Otra recomendación importante es realizar diagnósticos acerca de los equipos tecnológicos que poseen los estudiantes antes de brindar un curso presencial, virtual o bimodal, para asegurarse que la población estudiantil puede manejar y no dejar a ninguna persona en desventaja.

5. Cómo mejorar la mediación pedagógica

En relación con el objetivo específico 3: "*Establecer el uso pertinente de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica en cursos de las carreras Educación Comercial y Administración de Oficinas*", las recomendaciones que se presentan a continuación, pretenden ofrecer algunas pautas de cómo mejorar la mediación pedagógica en el aula, específicamente en los cursos de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología ya que, como estudiantes de esta carrera y como docentes, se desea aportar a la mejora de estos cursos.

1. Manejar los periodos de atención y productividad de los estudiantes en el momento de utilizar los recursos tecnológicos en clase, también, antes de dar cualquier tipo de instrucción en general.
2. Adaptar las clases según el horario en el que están programadas ya sea mañana, tarde o noche. No es lo mismo el rendimiento que puede otorgar un estudiante en la mañana, que en la tarde o inclusive en la noche.
3. Fijar objetivos en clase, con actividades simultáneas entre el uso de los recursos tecnológicos y herramientas tradicionales. De manera que la clase fluya en ambos sentidos y tanto el estudiante como el docente puedan aprovechar el tiempo.
4. Utilizar medios alternativos como al "aula virtual", como libros en línea, Google Classroom, Khan Academy (plataformas de videos de distintas maneras), redes sociales, Mindly (mapas mentales), Bussu (aprendizaje de idiomas), MyHomework Student Planner (marcar tiempos de estudio y tareas) y Explain Everything (pizarra digital colaborativa); para atender dudas, impartir temas, o inclusive para desarrollar cualquier clase, durante el desarrollo de esta investigación se evidenciaron diferentes aplicaciones que pueden ser utilizadas para la mejora de los cursos en clase. Las herramientas indicadas fueron parte del cuestionario.
5. Incentivar a los estudiantes a que indaguen acerca de diversos recursos tecnológicos con el fin de que puedan acceder a diferentes plataformas que les permitan compartir a través de sus conocimientos en la clase con sus profesores y compañeros.

Fuentes de consulta

Abrego, R., Gómez, M., y Rivero, I. (2013). Tecnologías educativas y estrategias didácticas: criterios de selección. Revista Educación y Tecnología, 190-206. Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4620616.pdf

Alconada, C. (2015). Recursos tecnológicos en contextos educativos. Recuperado de: https://books.google.co.cr/books?id=kj-ZCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22S%C3%81NCHEZ+ROMERO+Cristina+(Coordinador)++++++++++++++++++++++++++++++++++%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjEy4aI8oboAhXMVN8KHdKyBs4Q6wEIKDAA#v=onepage&q&f=false

Alzate-Ortiz, F. y Castañeda-Patiño, J. (2020). Mediación pedagógica: Clave de una educación humanizante y transformadora. Una mirada desde la estética y la comunicación. Revista Educare. Recuperado de: https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v24n1/1409-4258-ree-24-01-411.pdf

Araya, I. (2012, 07 de noviembre). Construyendo el perfil por competencias para el profesional en Educación Comercial. Revista Electrónica Educare. Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1941/194124728012

Barrantes, R. (2013). Un camino al conocimiento. EUNED San José, Costa Rica.

Barrantes, R. (2012). Investigación: Un camino al conocimiento, Un enfoque Cuantitativo y Cualitativo. San José, Costa Rica: EUNED.

Bartolomé, A, Steffens, K. (2015). Are MOOCs Promising Learning Environments [¿Son los MOOC una alternativa de aprendizaje?]. Comunicar, 44, 91-99. Recuperado de: https://doi.org/10.3916/C44-2015-10

Bautista, S., Martínez, M. y Hiracheta, T. (2014). El uso de material didáctico y las tecnologías de información y comunicación (TIC's) para mejorar el alcance académico. Universidad de Autónoma de Nuevo León. Recuperado de: https://www.palermo.edu/ingenieria/pdf2014/14/CyT_14_11.pdf

Campos, G. y Lule, E. (2012). La Observación, un Método para el Estudio de la Realidad. Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972

Canales, A. y España, C. (2013). La utilidad de las TIC para la promoción de aprendizajes en la Educación Superior. Recuperado de: https://revistas.usal.es/index.php/eks/article/view/9449/9738

Casanova, O. y Serrano, R. (2018). Recursos tecnológicos y educativos destinados al enfoque pedagógico Flipped Learning. Recuperado de: https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/105307/8921-38910-1-PB.pdf?sequence=4

Carbero, J. (2015): Reflexiones educativas sobre las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/278455870_Reflexiones_educativas_sobre_las_tecnologias_de_la_informacion_y_la_comunicacion_TIC

Contreras, J. (1994). Capítulo 1 la didáctica y los procesos de enseñanza-aprendizaje. Recuperado de: http://rubenama.com/historia_unam/lecturas/contreras_ensenanza_cap1.pdf

Cornejo-Zambrano, J. y Jama-Zambrano, V. (2016). Los recursos tecnológicos y su influencia en el desempeño de los docentes. Revista Científica Dominio de las CIENCIAS. (2) 201-219., ISSN:

Cuevas, F, Núñez, N, (2016): Tecnologías digitales y educación. Universidad de Costa Rica. Recuperado de: http://www.prosic.ucr.ac.cr/sites/default/files/recursos/cap9_2016.pdf

Escuela de Secretariado Profesional. (2019). Recuperado de: http://www.secretariado.una.ac.cr/index.php

Escuela de Secretariado Profesional. (2020). Recuperado de: http://www.secretariado.una.ac.cr/index.php/quienes-somos/objetivos-estrategicos

Ferreyro, A., & Longhi, A. L. D. (2014). Metodología de la investigación. Córdoba: Argentina. Encuentro Grupo Editor.

Figueroa, M., Glasserman, D. y Ramírez, M. (Julio-diciembre 2018). M-learning y desarrollo de habilidades digitales en educación superior a distancia. Revista Ensayos Pedagógicos, XIII(2), 97-118

González, V. (2014): Innovar en docencia universitaria: algunos enfoques pedagógicos. *Revista electrónica de las sedes regionales de la Universidad de Costa Rica*. *XV* (31) Recuperado de: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-24582014000200005

González, M., y Maranto, M. (2015) Fuentes de Información. Recuperado de: https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf

Granados, A. (2015). Las TIC en la enseñanza de los métodos numéricos. Sophia Educación, 11(2), 143-154.

Gutiérrez, M. (2018). ESTILOS DE APRENDIZAJE, ESTRATEGIAS PARA ENSEÑAR. SU RELACIÓN CON EL DESARROLLO EMOCIONAL Y “APRENDER A

APRENDER". Universidad de Valladolid, España. Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6383448.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Recuperado de: https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Herrera, A. (2015). Una mirada reflexiva sobre las TIC en Educación Superior. Revista Electrónica de Investigación Educativa. 17 (1) 1-4.

Iglesias, M., Lozano, I. y Roldán, I. (2018). La calidad e innovación educativa en la formación continua docente: un estudio cualitativo en dos centros educativos. Universidad de Alicante, España. Recuperado de: https://rieoei.org/RIE/article/download/3090/3952/

Jiménez et al., (2017). Fundamentos de la investigación y la innovación educativa. España. Universidad Internacional de la Rioja, S.A.

León-León, G. y Zúñiga-Meléndez, A. (2019). Mediación pedagógica y conocimientos científicos que utilizan una muestra de docentes de ciencias en noveno año de dos circuitos del sistema educativo costarricense, para el desarrollo de competencias científicas. Recuperado de: https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/9690

Margalef, L., y Arenas, A. (2006). ¿Qué entendemos por innovación educativa? A propósito del desarrollo curricular. Perspectiva Educacional, Formación de Profesores, (47),13-31. [fecha de Consulta 8 de marzo de 2020]. ISSN: 0716-0488. Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3333/333328828002

Martín, M. (2017). APORTACIONES PEDAGÓGICAS DE LAS TIC A LOS ESTILOS DE APRENDIZAJE. Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6164812

Meneses, J. (2016). El cuestionario. En S. Fàbregues, J. Meneses, D. Rodríguez-Gómez y M. H. Paré. Técnicas de investigación social y educativa (pp. 17-94). Barcelona: Editorial UOC. Recuperado de: http://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf

Moya, P. (2016). Sobre el Concepto de Innovación. Recuperado de: https://www.openbeauchef.cl/wp-content/uploads/2016/12/Sobre-el-concepto-de-innovacion.pdf

Ministerio de Educación Pública. (2015). Transformación curricular: fundamentos conceptuales en el marco de la visión: "Educar para una Nueva Ciudadanía". Recuperado de: https://www.mep.go.cr/sites/default/files/calendario-escolar/educar_para_una_nueva_ciudadania.pdf

Navarro, D., y Samón, M. (2017). Redefinición de los conceptos método de enseñanza y método de aprendizaje. Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=475753184013

Ortega, E., Casanova. I, Paredes. I, y Canquiz. L. (2019). Estilos de aprendizaje: estrategias de enseñanza en luz. Recuperado de: http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/3182/4411

Ortega, H. (2013) Modelos de Innovación e-pedagógica: Futuros retos de la educación e inclusión digital. Universidad de Guadalajara. México. Recuperado de: http://www.udgvirtual.udg.mx/remeied/index.php/memorias/article/viewFile/175/91

Pantoja, M., Duque. L, y Correa, J. (2013): Modelos de estilos de aprendizaje: una actualización para su revisión y análisis. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/pdf/rcde/n64/n64a04.pdf

Pérez, J., y Merino, M. (2010): Definición de recursos tecnológicos. Recuperado de: https://definicion.de/recursos-tecnologicos/

Pulido, M (2015): Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. Universidad del Zulia, Venezuela. 31 (1), pp.1137-1156. Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31043005061

Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. V 23(1). Recuperado de: http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf

Real Academia Española (2014). Definición de desarrollar. Recuperado de: https://dle.rae.es/desarrollar

Real Academia Española (2014). Definición de didáctico. Recuperado de https://dle.rae.es/didáctico

Rojas, E. (enero-junio de 2017). Los recursos tecnológicos como soporte para la enseñanza de las ciencias naturales. Hamut'ay. Vol 4 (1). Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6057070.pdf

Rojas, M. (2017). Los Recursos Tecnológicos como Soporte para la Enseñanza de las Ciencias naturales. Hamut'ay. Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6057070.pdf

Rossi de Fagot, G (2019). Piedra libre a las Ciencias Sociales en la escuela primaria: Teoría y práctica. Recuperado de: https://books.google.co.cr/books?id=nMzODwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Suárez, M (2018). Probabilidades y estadística empleando las Tic. Ibarra-Ecuador. Recuperado de: http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8698

Vidal, M. (2015). Medios, Materiales y Recursos Tecnológicos en la Educación Infantil. *Revista latinoamericana de educación infantil.4*(1) Recuperado de: http://www.usc.es/revistas/index.php/reladei/issue/view/366

Villalobos, R. (2017). Enfoques y diseños de investigación social: cuantitativos cualitativos y mixto. Editorial EUNED. San José: Costa Rica.

ANEXOS

30 de setiembre de 2019

Señores
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Escuela de Secretariado Profesional
Universidad Nacional

Estimados señores:

Les informo que acepto ser la tutora del trabajo final de graduación denominado: "Análisis del uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en el desarrollo didáctico en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, I ciclo 2020", de los estudiantes Andrea Arguedas Montoya, cédula 116560728 y de Javier Cordero Arias, cédula 402280163.

Sé lo que significa este proceso en cuanto a dedicación y tiempo, estoy en la disposición de colaborar de manera ad honorem, para que los estudiantes mencionados anteriormente puedan llevar acabo y concluir esta investigación de manera exitosa.

Atentamente,

M.Ed. Herminia Ramírez Alfaro
Subdirectora
División de Educología

1 de octubre de 2019

Señores
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Escuela de Secretariado Profesional
Universidad Nacional

Estimados señores:

Les informo que acepto ser lectora del trabajo final de graduación denominado: "Análisis del uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en el desarrollo didáctico en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, I ciclo 2020", de los estudiantes Andrea Arguedas Montoya, cédula 116560728 y de Javier Cordero Arias, cédula 402280163.

Atentamente,

M.Ed. María Eugenia Ugalde Villalobos
Docente
Escuela de Secretariado Profesional

30 de setiembre de 2019

Señores
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Escuela de Secretariado Profesional
Universidad Nacional

Estimados señores:

Les informo que acepto ser la lectora del trabajo final de graduación denominado: ***"Análisis del uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en el desarrollo didáctico en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional"***, de los estudiantes ***Andrea Arguedas Montoya***, cédula 116560728 y de ***Javier Cordero Arias***, cédula 402280163.

Cordialmente,

M.Ed. Alba Luz Canales García
Docente
División de Educología
Centro de Investigación y Docencia en Educación

INSTRUMENTO DOCENTES

Cuestionario DOC1

Los estudiantes Andrea Arguedas Montoya y Javier Cordero Arias de la Escuela de Secretariado Profesional están realizando un estudio para optar por el grado de Licenciatura en Educación Comercial titulado: Análisis del uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la Universidad Nacional, I ciclo 2020. Por lo tanto, se le invita a completar el instrumento, cuya información se utilizará para fines académicos y se tratará confidencialmente.

DATOS GENERALES DEL INFORMANTE. En el siguiente apartado se presenta una serie de preguntas a nivel general. Se solicita responder con claridad y marcas con equis la selección la opción que se adapte a su situación.

1. ¿Cuántos años tiene laborando como docente en las carreras de la Escuela de Secretariado Profesional o División de Educología?

   De uno a dos años _____ **1**
   De dos a tres años ____ **2**
   De tres a cuatro años ____ **3**
   De cuatro a 5 años ____ **4**
   Más de cinco años _____ **5**

2. ¿Cuál es su área de conocimiento dentro de la Escuela de Secretariado Profesional o División de Educología? (carrera estudiada)

RECURSOS TECNOLÓGICOS.

3. Según sus conocimientos, ¿Considera importante el uso de recursos tecnológicos dentro de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la Universidad Nacional?

   Si. _____ **1** No. _____ **2**

4. A continuación, se presenta una lista de recursos tecnológicos tangibles (Que se pueden tocar, RAE, https://dle.rae.es/tangible) Seleccione la frecuencia usted como docente, los utiliza con fines educativos para el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Recurso tecnológico tangible	**Muy frecuente 1**	**Frecuente 2**	**Poco frecuente 3**	**Nada frecuente 4**
Computadoras personales (laptop) y computadoras de escritorio (desktop) **A**				
Laboratorios de idioma **B**				
Proyectores de video (Multimedia) **C**				
Celular o tableta **D**				
Grabadoras de audio **E**				

4.1 En caso de utilizar algún recurso tangible que no está en la lista, favor anotarlo.

5. ¿A continuación, se presenta una lista de recursos tecnológicos intangibles (Que no se pueden tocar, RAE, https://dle.rae.es/intangible) Seleccione la frecuencia con que usted como docente los utiliza, con fines educativos para el proceso de enseñanza y aprendizaje

Recurso tecnológico intangible	**Muy frecuente 1**	**Frecuente 2**	**Poco frecuente 3**	**Nada frecuente 4**
Aula Virtual Institucional **A**				
Correo electrónico (gmail, outlook, otros) **B**				
Bibliotecas en línea **C**				
Redes Sociales **D**				
Herramientas de google (Drive, Dropbox, otros) **E**				
Medios de mensajería instantánea (Whatsapp, Telegram) **F**				

5.1 En caso de utilizar algún recurso que no está en la lista, favor anotarlo.

6. De los recursos tecnológicos intangibles, ¿en cuáles actividades los utiliza?

MEDIACIÓN PEDAGÓGICA. Pérez (2009) mencionado en León-León (2019) menciona que esta parte de la necesidad de promover experiencias de aprendizaje, de lograr la interactividad del estudiantado de manera integral como ser humano (…) (p.6)

7. Partiendo de la definición anterior; ¿Cuál es su opinión acerca de la importancia de los recursos tecnológicos en la mediación pedagógica para el aprendizaje?

8. Cuando planifica las lecciones ¿cuáles aspectos considera para la selección de los recursos tecnológicos que utiliza en las actividades de mediación pedagógica?

9. ¿Considera que en las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas el uso de recursos tecnológicos contribuye a mejorar la mediación pedagógica?

TENDENCIAS DE RECURSOS TECNOLÓGICOS EN LA EDUCACIÓN. Moya (2016) menciona que la innovación se puede definir de la siguiente manera: Corresponde a la introducción de un nuevo o significativamente mejorado proceso de producción o distribución, lo que considera tanto una modificación en las técnicas ocupadas como los materiales, métodos, equipos utilizados, programas informáticos, logística, entre otros. (p.2)

10. De acuerdo con su experiencia, por favor seleccione, ¿con qué frecuencia recurre al uso de recursos tecnológicos para el desarrollo de los contenidos del programa de curso?
Muy frecuente **1**
Frecuente **2**
Poco frecuente **3**
Nada frecuente **4**

10.1 Favor amplíe su respuesta

11. ¿Cuándo planifica la metodología que utilizará para el desarrollo de contenidos, toma en cuenta los estilos de aprendizaje del estudiantado?
Sí ___ **1** No ___ **2**

12. Cuando selecciona los recursos tecnológicos que utilizará para el desarrollo de contenidos, ¿realiza un diagnóstico para conocer la accesibilidad que tienen el estudiantado a dichos recursos?
Sí ____ **1** No ____ **2**

13. ¿En alguna oportunidad el estudiantado le ha manifestado disconformidad con respecto a la metodología que utiliza para el desarrollo de los contenidos?

Sí ____ **1** No ____ **2**

14. En caso de que alguno de los estudiantes manifieste disconformidad con la metodología aplicada para el desarrollo de contenidos, estaría dispuesto a hacer revisar y aplicar ajustes en caso de ser necesario.

Sí ____ **1** No ____ **2**

14.1 En caso de que su respuesta sea afirmativa por favor amplíe su respuesta. Si no por favor pase a la siguiente pregunta.

15. De conformidad con su experiencia ¿Cuáles características considera usted qué debe tener un recurso tecnológico para considerarse como innovador en el desarrollo del proceso de enseñanza – aprendizaje?

16. ¿Cuál es su opinión respecto al uso de la modalidad bimodal (presencial y virtual) para el desarrollo de los cursos de las carreras de Educación Comercial y/o Administración de Oficinas?

17. De acuerdo con su criterio ¿podría la bimodalidad considerarse como un medio de innovación tecnológica para impartir los cursos de ambas carreras?

Sí ____ **1** No ____ **2**

18. ¿Considera que los recursos tecnológicos contribuyen con el desarrollo de un aprendizaje más significativo por parte del estudiantado?

19. Desde su perspectiva profesional ¿Cree que existe una brecha entre Tecnología y educación?

Sí ____ **1** No ____ **2**

20. ¿Usted ha impartido lecciones bimodales (presencial y virtual)?

Sí ____ **1** No ____ **2**

20.1 ¿Cuáles cursos?

21. ¿Considera usted que los estudiantes le sacan el máximo provecho a las lecciones que usted imparte de manera virtual?

Sí ____ **1** No ____ **2**

22. Para el desarrollo de los contenidos del curso que usted imparte ¿Usted como docente recurre al uso de recursos tecnológicos? Por favor seleccione la opción según la escala:

Muy frecuente **1**
Frecuente **2**
Poco frecuente **3**
Nada frecuente **4**

23. ¿Como profesional en educación, se capacita constantemente en el uso de los recursos tecnológicos?

Sí ____ **1** No ____ **2**

24. ¿De qué forma se capacita en el uso de los recursos tecnológicos?

25. ¿Algo más que desee agregar?

INSTRUMENTO ESTUDIANTES

Cuestionario EST1

Los estudiantes Andrea Arguedas Montoya y Javier Cordero Arias de la Escuela de Secretariado Profesional están realizando un estudio para optar por el grado de Licenciatura en Educación Comercial titulado: Análisis del uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la Universidad Nacional, I ciclo 2020. Por lo tanto, se le invita a completar el instrumento, cuya información se utilizará para fines académicos y se tratará confidencialmente.

DATOS GENERALES DEL INFORMANTE. En el siguiente apartado se presenta una serie de preguntas a nivel general. Se solicita responder con claridad y marcas con equis la selección la opción que se adapte a su situación.

1. Mencione el curso de la Escuela de Secretariado mediante el cual, se le solicitó la aplicación de este instrumento

( ) Técnicas Mecanográficas **1**
( ) Comunicación y Redacción **2**
( ) Administración General I **3**
( ) Didáctica para el Aprendizaje de Educación Comercial **4**
( ) Introducción a los Métodos de Investigación para la Administración de Oficinas **5**
( ) Desafíos Didácticos en la Práctica Docente **6**
( ) Derecho Administrativo **7**
( ) Evaluación de los Recursos Tecnológicos **8**
( ) Inglés Ejecutivo III **9**
( ) Seminario Investigación para Educación Comercial **10**

2. Señale con equis la carrera que cursa.
   Administración de Oficinas ____ **1** Educación Comercial ____ **2**
   Ambas ____ **3**

3. Seleccione el nivel que cursa en la actualidad
   Diplomado ____**1** Bachillerato ____**2** Licenciatura ____**3**

4. En la carrera que cursa en la Escuela de Secretariado Profesional, ¿alguna vez ha matriculado cursos bimodales (presencial y virtual) o virtual en su totalidad? Si su respuesta es afirmativa seleccione con una equis el lugar en el que mayormente consulta y realiza las actividades del curso.

   Sí____ **1** No ____ **2**

4.1 Si su respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, seleccione el lugar en el que mayormente consulta y realiza actividades del curso
   Universidad **1**
   Casa de habitación **2**
   Ambos **3**
   Vacío 4

RECURSOS TECNOLÓGICOS. En el siguiente apartado se presentan preguntas asociadas a los recursos tecnológicos, entendiéndose, según Pérez, y Merino (2010) como "un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito" (párr. 2)

5. Para el desarrollo de los contenidos de los diferentes programas de su carrera, ¿el docente, recurre al uso de recursos tecnológicos? Favor marque con X la opción que seleccione según la siguiente escala:
   Muy frecuente **1**

   Frecuente **2**

   Poco frecuente **3**

   Nada frecuente **4**

6. De acuerdo con su experiencia como estudiante ¿considera usted que el uso de recursos tecnológicos constituye una herramienta que facilita el aprendizaje de la persona estudiante?
   Sí **1**

   No **2**

6.1 Por favor amplíe su respuesta a la pregunta anterior

7. A continuación, se presenta una lista de recursos tecnológicos tangibles (Que se pueden tocar, RAE, https://dle.rae.es/tangible) Seleccione la frecuencia con que la persona docente los utiliza con fines educativos para el desarrollo de contenidos.

Recurso tecnológico tangible	**Muy frecuente 1**	**Frecuente 2**	**Poco frecuente 3**	**Nada frecuente 4**
Computadoras personales (laptop) y computadoras de escritorio (desktop) **A**				
Laboratorios de idioma **B**				
Proyectores de video (Multimedia) **C**				
Celular o tableta **D**				
Grabadoras de audio **E**				

8. ¿Con qué frecuencia utiliza la persona docente los siguientes recursos tecnológicos intangibles (que no se pueden tocar, RAE, https://dle.rae.es/tangible), con fines educativos?

Recurso tecnológico intangible	**Muy frecuente 1**	**Frecuente 2**	**Poco frecuente 3**	**Nada frecuente 4**
Aula Virtual Institucional **A**				
Correo electrónico (gmail, outlook, otros) **B**				
Bibliotecas en línea **C**				
Redes Sociales **D**				
Herramientas de google (Drive, Dropbox, otros) **E**				
Medios de mensajería instantánea (Whatsapp, Telegram) **F**				

9. En una escala del 1 a 4, ¿de qué manera contribuyen los recursos tecnológicos a su formación como estudiante en los siguientes aspectos?

Aspectos	1	2	3	4
Imaginación **A**				
Desempeño **B**				
Facilidad de aprendizaje **C**				
Desarrollo de contenidos **D**				

Compresión de contenidos **E**				

10. ¿En qué dispositivo accede con más frecuencia a alguna página web, herramienta virtual o aplicación considerada recurso tecnológico dentro de las clases de su carrera?
    Selección única
    Celular **1**
    Tableta **2**
    Computadora (PC o Laptop) **3**

11. ¿Considera que los recursos tecnológicos que ha utilizado en cursos de su carrera han ido de la mano con el proceso de enseñanza y aprendizaje?
    Sí ____ **1** No ____ **2**

11.1 Por favor amplíe su respuesta a la pregunta anterior

12. Con relación a los recursos tecnológicos que ha utilizado en cursos de su carrera, ¿piensa que se ha realizado un uso pertinente de los mismos?
    Sí ____ **1** No ____ **2**

13. La Universidad Nacional dispone de internet para para uso didáctico. Al usted como estudiante, utilizar la conexión de internet de la universidad para el uso de recursos tecnológicos, ¿considera que esta con respecto a la velocidad es?
    Excelente____ **1** Buena ____ **2** Regular ____ **3** Mala____ **4**

MEDIACIÓN PEDAGÓGICA. Pérez (2009) mencionado en León-León (2019) menciona que esta parte de la necesidad de promover experiencias de aprendizaje, de lograr la interactividad del estudiantado de manera integral como ser humano (…) (p.6)

14. Partiendo de la definición anterior ¿Considera que los recursos tecnológicos son una estrategia de innovación en la mediación pedagógica en cursos de las carreras de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología?
    Sí ____ **1** No ____ **2**

15. ¿Considera que los recursos tecnológicos benefician de alguna manera a que se dé un buen proceso de mediación pedagógica?
    Sí ____ **1** No ____ **2**

TENDENCIAS DE RECURSOS TECNOLÓGICOS EN LA EDUCACIÓN. Moya (2016) menciona que la innovación se puede definir de la siguiente manera: Corresponde a la introducción de un nuevo o significativamente mejorado proceso de producción o distribución, lo que considera tanto una modificación en las técnicas ocupadas como los materiales, métodos, equipos utilizados, programas informáticos, logística, entre otros. (p.2)

16. A partir de la definición anterior, ¿Cuál es su opinión acerca de la importancia de los recursos tecnológicos para el aprendizaje?

17. De la siguiente lista, ¿cuáles recursos tecnológicos considera que son innovadores para el proceso de enseñanza y aprendizaje en los cursos de la carrera que usted cursa?

Recurso tecnológico	Sí **1**	No **2**
Aula virtual **A**		
Libros en línea **B**		
Google Classroom (notificación y entrega de trabajos) **C**		
Khan Academy (plataforma con vídeos de distintas materias) **D**		
Medios de mensajería instantánea (Whatsapp, Telegram) **E**		
Correo electrónico (gmail, outlook, otros) **F**		
Redes Sociales **G**		
Mindly (creación de mapas mentales) **H**		
Bussu (aprendizaje de idiomas) **I**		
Nearpood (aprendizaje por medio de biblioteca con preguntas y respuestas para la interacción de docentes y estudiantes) **J**		
Kaiku Deck (crear presentaciones atractivas y sencillas) **K**		
MyHomework Student Planner (marcar tiempos de estudio y tareas) **L**		
Explain Everything (pizarra digital colaborativa) **M**		

18. De conformidad con su experiencia ¿Cuáles serían las características de un recurso tecnológico innovador para el desarrollo del proceso de enseñanza – aprendizaje de los cursos que usted ha matriculado? Indique al menos 4 características
    a) _____
    b) _____
    c) _____
    d) _____

19. Teniendo en cuenta que los estilos de aprendizaje se relacionan con que cada persona tiene una manera distinta de aprender contenidos, de estudiar, de analizar y de trabajar ¿Considera que los recursos tecnológicos se adaptan su estilo de aprendizaje como estudiante?
    Sí ____ **1** No ____ **2**

20. Considera efectiva la bimodalidad (presencial y virtual) de los cursos como un medio de innovación tecnológica en los cursos de las carreras de Educación Comercial y/o Administración de Oficinas?
    Sí ____ **1** No ____ **2**

21. ¿Considera que las carreras de Educación Comercial y/o Administración de Oficinas pueden tener mayor aporte tecnológico para proceso de enseñanza y aprendizaje de los cursos?
    Sí ____ **1** No ____ **2**

22. ¿Considera que la carrera de Educación Comercial y/o Administración de Oficinas se encuentra acorde con la evolución tecnológica que se vive en la actualidad?
    Sí ____ **1** No ____ **2**

Cartas con el visto bueno de la tutora

21 de junio de 2021

Dra. Isabel Araya Muñoz
Directora
Escuela de Secretariado Profesional

Estimada señora:

Como tutora de la tesis titulada **"Análisis del uso de los recursos tecnológicos como estrategias de innovación en la mediación pedagógica en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la Universidad Nacional, I ciclo 2020"**, de los estudiantes Andrea María Arguedas Montoya y Javier Francisco Cordero Arias, le comunico que he revisado el trabajo y se encuentra lista para su defensa.

Agradezco la atención que le puedan brindar para continuar con los trámites correspondientes para su presentación oral y pública.

Atentamente,

M.Ed. Herminia Ramírez Alfaro
Académica
División de Educología

Cartas con el visto bueno de las Lectoras

4 de junio, 2021

Señoras, señores
Comisión trabajos finales de Graduación
Escuela de Secretariado Profesional

Estimadas, os señoras, es:

Reciban un cordial saludo, les manifiesto que he leído el trabajo ***"Análisis del uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la Universidad Nacional, I ciclo 2020"***. De los estudiantes Andréa María Arguedas Montoya y Javier Francisco Cordero Arias.

Agradezco puedan continuar con el trámite correspondiente, saludos cordiales.

Alba Canales García

M.Ed. Alba Canales García
Académica, División de Educología
Lectora del trabajo de graduación

Heredia, 4 de junio de 2021

Dra. Isabel Araya Muñoz
Directora
Escuela de Secretariado Profesional

Estimada señora:

Como lectora de la tesis que lleva como título Análisis del uso de los recursos tecnológicos como estrategia de innovación en la mediación pedagógica en cursos de las carreras de Educación Comercial y Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la Universidad Nacional, I ciclo 2020 de los estudiantes Andrea María Arguedas Montoya y Javier Francisco Cordero Arias, le comunico que ya se encuentra lista para su defensa.

Además, dicho documento ya cuenta con la revisión filológica, la cual yo misma se la realicé.

Agradeceré la atención que se le brinde a la presente.

Atentamente,

MARIA EUGENIA UGALDE VILLALOBOS (FIRMA)

Firmado digitalmente por MARIA EUGENIA UGALDE VILLALOBOS (FIRMA)
Fecha: 2021.06.05 17:16:11 -06'00'

M. Ed. María Eugenia Ugalde Villalobos
Académica
Escuela de Secretariado Profesional