

Universidad Nacional
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Secretariado Profesional
Licenciatura en Educación Comercial

**EL USO DE LA PLATAFORMA MICROSOFT TEAMS DESDE LA
PERSPECTIVA DIDÁCTICA EN LA ESPECIALIDAD DE
SECRETARIADO EJECUTIVO DE DÉCIMO AÑO DEL CTP DE BATAAN
EN EL AÑO 2020-2021**

Tesis de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Educación Comercial

Postulantes:

Bach. Ronald Montero Ramírez
1-1544-0327

Bach. Darling Laguna Obando
8-0145-0786

Heredia, 03 febrero 2023
Campus Omar Dengo

Tabla de Contenidos

Lista de Tablas	v
Lista de Figuras	vi
Dedicatorias	viii
Agradecimientos	x
Resumen Ejecutivo	xi
1. Marco Introductorio	13
1.1 Introducción	14
1.2 Antecedentes	17
1.2.1 Antecedentes Internacionales	17
1.2.2 Antecedentes Nacionales	20
1.3 Justificación	22
1.4 Planteamiento del problema	27
1.5 Pregunta de Investigación	29
1.6 Objetivos	29
1.6.1 Objetivo General	29
1.6.2 Objetivos específicos	29
1.7. Contexto de Investigación	30
2. Marco Teórico	33
2.1 Estrategias Didácticas	35
2.1.1 Clasificación de las Estrategias Didácticas	36
2.1.2 Técnicas de aprendizaje y enseñanza	40
2.1.3 Diseño de las estrategias didácticas	42
2.1.4 Estrategia didáctica en el Ambiente Virtual	44

2.1.5 Recursos didácticos	46
2.1.6 Recursos Digitales en Educación	47
2.2 Microsoft Teams	48
2.2.1 Microsoft Teams en el Sector Educativo	50
Características de Microsoft Teams para el Uso Docente.	52
Opciones de la Plataforma Microsoft Teams.	54
2.2.2 Microsoft 365	57
2.2.3 Incorporación de las TIC's en educación	63
2.3 Aprendizaje Virtual	65
2.3.1 Metodología para el aprendizaje virtual	68
2.3.2 Metodología de enseñanza	70
2.3.3 Ambientes para el aprendizaje virtual	73
Características de las Plataformas Virtuales	74
Tipos de plataformas virtuales	74
3. Marco Metodológico	76
3.1 Paradigma de Investigación	77
3.2 Enfoque Metodológico	78
3.3 Tipo de Investigación	79
3.4 Sujetos y Fuentes de Información	80
3.4.1 Población	80
3.4.2 Muestra	80
3.5 Operacionalización de las Categorías	82
3.6 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Información	85
3.6.1 Observación Participante	85
3.6.2 Entrevista Individual Estructurada	86

3.6.3 Cuestionario	89
4. Presentación de la Información	91
4.1 Cuestionario aplicado al estudiantado	93
4.2 Observación Participante	107
4.3 Entrevista individual estructurada	113
5. Análisis de la Información	124
5.1 Estrategia Didáctica	126
5.2 Microsoft Teams	129
5.3 Aprendizaje Virtual	133
6. Conclusiones y Recomendaciones	139
6.1 Conclusiones	140
6.2 Recomendaciones	147
6.2.1 Población Estudiantil	147
6.2.2 Población Docente	148
6.2.3 Institución	148
6.2.4 A la Escuela de Secretariado Profesional y a la División de Educología	149
Referencias	151
Tabla de Anexos	160

Lista de Tablas

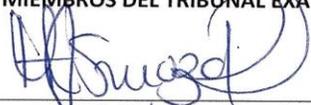
Tabla 1 <i>Cantidad de grupos que cursaron Secretariado Ejecutivo en la sección diurna y nocturna durante el año 2020 y 2021</i>	31
Tabla 2 <i>Etapas de una estrategia didáctica</i>	38
Tabla 3 <i>Técnica de enseñanza y aprendizaje</i>	41
Tabla 4 <i>Técnicas grupales</i>	41
Tabla 5 <i>Técnicas virtuales</i>	42
Tabla 6 <i>Características de las plataformas virtuales según sus características y meta a alcanzar</i>	74
Tabla 7 <i>Estudiantes seleccionados para muestra de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo</i>	81
Tabla 8 <i>Docentes seleccionados para muestra de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo</i> ..	81
Tabla 9 <i>Operalización de Categorías</i>	83
Tabla 10 <i>Perfil de las personas docentes entrevistadas</i>	114
Tabla 11 <i>Estrategias utilizadas por el estudiantado y docentes</i>	127
Tabla 12 <i>Herramientas digitales utilizadas por estudiantes y docentes</i>	129
Tabla 13 <i>Tecnologías de la información y comunicación más utilizadas</i>	132

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Escenario del estudiante para la Educación a Distancia</i>	23
Figura 2 <i>Variables y subvariables del marco teórico</i>	34
Figura 3 <i>Proceso para la construcción de estrategia didáctica</i>	37
Figura 4 <i>Etapas para la construcción de una estrategia didáctica</i>	39
Figura 5 <i>Diseño de estrategia didáctica</i>	43
Figura 6 <i>Pasos para seguir a la hora de crear una estrategia didáctica</i>	44
Figura 7 <i>Área principal de plataforma Microsoft Teams</i>	51
Figura 8 <i>Aplicaciones de la plataforma Microsoft Teams</i>	56
Figura 9 <i>Aplicaciones de Microsoft Teams</i>	70
Figura 10 <i>Proceso que debe realizar el estudiantado en el encuentro virtual</i>	71
Figura 11 <i>Proceso que debe realizar el docente en el encuentro virtual</i>	72
Figura 12 <i>Estrategias Didácticas utilizadas por docentes de Secretariado</i>	94
Figura 13 <i>Promoción de recursos didácticos</i>	95
Figura 14 <i>Frecuencia del uso del correo institucional del Ministerio de Educación Pública</i>	96
Figura 15 <i>Uso de Microsoft Teams por parte del docente en el proceso de enseñanza</i>	97
Figura 16 <i>Reconocimiento de las opciones de Microsoft Teams</i>	98
Figura 17 <i>Opciones más utilizadas de Microsoft Teams</i>	99
Figura 18 <i>Aplicaciones utilizadas para la resolución de tareas, proyectos y pruebas</i>	100
Figura 19 <i>Aplicaciones más utilizadas por la población estudiantil</i>	101
Figura 20 <i>Aplicaciones más frecuentes de Microsoft 365</i>	102
Figura 21 <i>Estudiantado con acceso a internet</i>	103
Figura 22 <i>Dispositivos tecnológicos a los que tienen acceso los alumnos</i>	104
Figura 23 <i>Necesidad de incorporar las TIC dentro de la educación</i>	105
Figura 24 <i>Opinión sobre la inclusión de la tecnología en Educación</i>	106
Figura 25 <i>Dominio de funciones Microsoft Teams</i>	109
Figura 26 <i>Recursos didácticos digitales</i>	111
Figura 27 <i>Técnicas de Aprendizaje Sección 11-7</i>	113
Figura 28 <i>Aplicaciones educativas dentro de Microsoft Teams que se utilizan como apoyo didáctico</i>	119

Figura 29 <i>Nivel de alfabetización en estudiantes de Secretariado Ejecutivo de décimo nivel..</i>	122
Figura 30 <i>Acceso a equipo tecnológico de la población estudiantil</i>	135
Figura 31 <i>Tecnología y mejoras en educación</i>	136
Figura 32 <i>Facilidades y limitaciones de los investigadores durante la tesis</i>	141
Figura 33 <i>Metodología de las personas docentes de Secretariado Ejecutivo de décimo nivel durante el curso lectivo 2020-2021</i>	142
Figura 34 <i>Líneas de acción pedagógica</i>	145

Hoja de aprobación
MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR



M. Ed. Maura Espinoza Rostrán
Representante de la Decana
Facultad de Ciencias Sociales



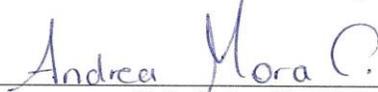
Dra. Isabel Araya Muñoz
Directora
Escuela de Secretariado Profesional



M. Ed. Alba Canales García
Tutora
Escuela de Secretariado Profesora
División de Educología



M. Ed. Olga Guevara Álvarez
Asesora
División de Educología



M. Sc. Andrea Mora Campos
Asesora
Vicerrectoría de Investigación



Bach. Ronald Montero Ramírez
Sustentante



Bach. Darling Laguna Obando
Sustentante

Dedicatorias

Ronald Montero Ramírez

Principalmente, a Dios por hacer posible todo logro propuesto y mantenerme fiel a una creencia que me permite sobrellevar con austeridad todos los aspectos de mí vida; por cada meta y objetivos cumplidos que son los insumos imperativos para una superación personal; a mi padre que siempre me ha brindado una excelente educación basada en los buenos valores; a mis abuelos por toda la paciencia prestada y velar siempre por mi bienestar físico y mental; a mi novia Karolina Prado Garro por estar a mi lado durante todo este proceso apoyándome incondicionalmente desde todas las maneras posibles; mis profesores por su dedicación, esfuerzo, vocación, tiempo, paciencia y comprensión para lograr en mí un aprendizaje significativo lleno de sabiduría y desarrollo intelectual; por último, a mi compañera de tesis Darling Obando que sin duda me mostró lo que es trabajar en equipo mediante el apoyo consecutivo desde diversos enfoques para lograr cada objetivo propuesto.

Darling Laguna Obando

Le dedico esté logro en primer lugar a mi Dios, que siempre ha sido mi fuerza y mi apoyo en todos mis estudios y espero que me guie en mi ejercer como docente. Seguidamente, a mí por todo el esfuerzo que hago todos los días, donde a pesar de mi cansando, he dado un paso a la vez, para poder lograr mis objetivos de vida y en último lugar a mi amado esposo Diógenes Figueroa López, que es mi apoyo incondicional, por enseñarme que el quehacer como matrimonio, es siempre trabajar en equipo y hacer más fácil la convivencia entre los dos, para poder continuar con nuestros sueños.

Así mismo, expresar mi más sincero agradecimiento a mi compañero de investigación, Ronald Montero Ramírez, por todo su apoyo y trabajo, muchas gracias.

Agradecimientos

Deseamos emitir nuestro gran agradecimiento al grupo de asesoras, que fueron parte de gran apoyo durante nuestro proceso de investigación, su enseñarnos sobre profesionalismo y amor por la docencia, en cada paso.

Así mismo, a las personas funcionarias tanto administrativas como docentes, de la Escuela de Secretariado Profesional y de la División de Educología de la Universidad Nacional, por su apoyo y guía durante todo nuestro quehacer como estudiantes, hasta poder culminar con el título de licenciatura, espero que Dios les devuelva todo lo bueno que nos dan.

A la Universidad Nacional, por abrirnos las puertas y formarnos como grandes profesionales, con mentes creativas y críticas, siempre la llevaremos en nuestros corazones, con amor sello UNA.

Finalmente, al Colegio Técnico Profesional de Bataan por darnos la oportunidad de realizar la investigación en sus instalaciones; a las personas docentes y estudiantes que muy amablemente nos regalaron un poco más de conocimientos desde su experiencia personal y por último a los alumnos de la institución por su amabilidad y buen trato durante el proceso.

Resumen Ejecutivo

Actualmente, la educación costarricense ha experimentado diversos cambios en los procesos de enseñanza y aprendizaje con la incorporación de la tecnología en educación. En este contexto es requerido formalizar una estrategia didáctica que integre el desarrollo de competencias digitales en las personas estudiantes que se ajusten a sus necesidades cognitivas para el cumplimiento de los saberes esenciales.

La tesis de investigación responde al trabajo final de graduación para optar por el grado de licenciatura en Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional. El objetivo se centra en analizar el uso de la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva didáctica en la especialidad de Secretariado Ejecutivo de décimo año del Colegio Técnico Profesional (CTP) de Bataan en el año 2020-2021, para el establecimiento de líneas de acción pedagógicas.

La indagación brindará las herramientas necesarias para dar a conocer la realidad sobre los procesos de enseñanza, que fueron adaptados de la modalidad presencial a la virtual; además de todas las prácticas educativas que trajo consigo la inserción de un ambiente virtual de aprendizaje por medios tecnológicos.

La metodología que el Ministerio de Educación Pública (MEP) estableció para la continuidad de los ciclos lectivos sugiere una modificación en las prácticas docentes que van desde la actualización curricular, modificación de planes de práctica pedagógica, uso de medios digitales, recursos tecnológicos y cambios de estrategias didácticas para cumplir los saberes esenciales y aprendizajes esperados, de conformidad con los programas de estudio.

La recolección de datos se realizó mediante una metodología mixta (cualitativa y cuantitativa), pero más inclinada a lo cualitativo de tipo descriptiva, debido a que, según su alcance, pretende describir cómo ha sido la experiencia de la población docente y estudiantil referente al uso de la plataforma Microsoft Teams como estrategia de enseñanza y aprendizaje, según los lineamientos establecidos por el MEP de Costa Rica.

Para lo anterior, se realizó un proceso de búsqueda de información bibliográfica y teórica para sustentar el trabajo, además de la elaboración de instrumentos y técnicas de recolección de datos aplicados de manera presencial a las personas docentes y estudiantil del centro educativo, para posteriormente presentar y analizar la información, los cuales, establecieron las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I

1. Marco Introdutorio

1.1 Introducción

El trabajo se desarrolla específicamente en el entorno pedagógico y la relación con el sistema actual de educación técnica. Tiene como tema “El Uso de la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva didáctica en la especialidad de Secretariado Ejecutivo de décimo año del Colegio Técnico Profesional de Bataan en el año 2020-2021”. Se lleva a cabo en la modalidad de tesis, puesto que el objetivo es analizar el uso de la plataforma como estrategia de enseñanza dentro de aula, para así, desarrollar en la población estudiantil competencias tecnológicas y el desenvolvimiento de habilidades y destrezas en entorno virtual; lo anterior, permitirá establecer líneas de acción pedagógica sobre su utilidad didáctica en el proceso de enseñanza y que sea de apoyo tanto para el docente como para el estudiantado.

Debido a la naturaleza del trabajo, se elige como modalidad de trabajo de graduación la tesis, puesto que la Escuela de Secretariado Profesional acorde con el Reglamento de Trabajos Finales la define como:

Un trabajo de investigación que brinda un aporte original, respecto a la comprensión de determinados hechos, fenómenos o problemas sociales, y que culmina con un documento escrito en el cual se informa, entre otras cosas, el problema investigado, la metodología, los resultados y las conclusiones obtenidas, así como la bibliografía de fuentes utilizadas. (2011, p. 12)

En relación con lo anterior, lo que se pretende es realizar una investigación objetiva sobre la teoría y la realidad de Microsoft Teams dentro del sector educativo como estrategia didáctica, elaborando todo un proceso sistemático de los contenidos que permita hacer un abordaje profundo sobre todos los aspectos relacionados para la adquisición de nuevos conocimientos en pro del mejoramiento continuo en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

El estudio en cuestión es abordado desde dos enfoques diferentes, el primero, desde la perspectiva de la persona docente, que se regirá sobre la aplicación de la plataforma desde el punto de la planeación, currículo y la experiencia docente para asignar tareas, proyectos, pruebas por medio de la plataforma, entre otros. Por otro lado, la visión del estudiantado para adaptarse al uso de aplicaciones, páginas web y softwares educativos. Así mismo, las habilidades y conocimientos del

estudiantado para hacer uso de herramientas tecnológicas y aplicaciones con las que cuentan Microsoft Teams y que se pueden utilizar como didáctica para la obtención de un aprendizaje significativo.

Los años que explora el estudio corresponden al 2020-2021, puesto que, es cuando el Ministerio de Educación Pública aplicó una metodología virtual para la continuidad del ciclo lectivo en el sistema de educación costarricense. Dicha decisión se basó en respuesta de la aparición a nivel mundial de la enfermedad por COVID-19, que posteriormente se transformó en pandemia; esto identificó la necesidad de establecer diferentes planes de acción para adaptar las estrategias de enseñanza aplicadas en la presencialidad para llevarlas a la virtualidad. Calificaciones, evaluación, recursos, herramientas tecnológicas y prácticas docentes son algunos de las acciones que se debieron adecuar.

El propósito corresponde a realizar un estudio sobre el uso que le dieron las personas docentes a la plataforma Microsoft Teams y todas sus funciones dentro de la cotidianidad de las clases en modalidad presencial y virtual, así como, la respuesta pedagógica con que las personas estudiantes se desarrollaron dentro de ambas situaciones. Para lograr cumplir con los objetivos propuestos, se incorpora dentro de algunos capítulos aspectos específicos que son de requerimiento obligatorio para brindar una estructura investigativa fiable, válida y concreta.

El primer capítulo introduce las temáticas estructurales de la investigación, presenta la introducción, los antecedentes, la justificación, planteamiento del problema, pregunta de investigación, los objetivos y el contexto investigativo. También se hace mención al interés de la institución, la universidad y la comunidad estudiantil para abordar los contenidos, en general, se contextualiza toda la información requerida en diversos apartados que permiten identificar el problema por resolver y se presenta una guía sistemática sobre el rumbo de la investigación para el desarrollo de las conclusiones.

El segundo capítulo presenta el marco teórico, ahí establece todas las definiciones teóricas que enmarcan a cada uno de los objetivos específicos y categorías de estudios, las cuales fueron construidas con fuentes secundarias de autores que se especializan en la materia, tratando temas como: Microsoft Teams, Aplicación de la Plataforma de Microsoft 365, Incorporación de las tecnologías de la información (TIC) en educación, Aprendizaje Virtual, Metodología para el

Aprendizaje Virtual, Ambientes para el Aprendizaje Virtual, Estrategias Didácticas, Recursos Didácticos y Recursos Digitales en Educación. En esta sección presenta toda la información existente sobre los temas por abordar en conjunto al aporte de los investigadores, estableciendo así una guía necesaria para la elaboración de la metodología investigativa.

Posteriormente, se presenta el tercer capítulo, correspondiente al marco metodológico, que es en donde se desarrollan las técnicas y estrategias que se utilizarán para recolectar, analizar y sintetizar la información; además de indicar el paradigma, enfoque y tipo de investigación, población, muestra y por último las técnicas e instrumentos por aplicar. Se procura realizar este apartado para el establecimiento de los mecanismos analíticos que sugieren la interpretación de conocimiento desde la perspectiva teórica y la práctica.

Así mismo, el capítulo cuarto presenta la información de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos y técnicas investigativas, tanto de la población docente como estudiantil, la misma dará respuesta a las categorías de estudio derivadas de los objetivos específicos del tema de investigación, expone los datos ofrecidos por los participantes mediante gráficos y tablas además de una explicación textual.

Seguidamente, el capítulo quinto expone el análisis de los resultados obtenidos sobre los datos recolectados, de acuerdo con el marco teórico y el metodológico, aplicados a la muestra para establecer así, criterios técnicos sobre las bases encontradas. De acuerdo con las tres categorías principales de estudio sistematiza los datos reales acorde a la teoría.

El capítulo sexto expone las conclusiones y recomendaciones que los investigadores sintetizan para responder a cabalidad la pregunta de investigación. Esto se realiza de conformidad con el objetivo general y los objetivos específicos, para presentar argumentos objetivos sobre los hallazgos interpretados durante todo el proceso de investigación acorde a criterios fundamentados; además de ofrecer a la población estudiantil, docente, institución a la universidad, recomendaciones válidas sobre el tema en cuestión.

Para el desarrollo de la investigación, para el formato de tablas, ilustraciones, gráficos, redacción, fuentes de consultas, referencias bibliográficas y de los títulos primarios, secundarios, terciarios u otros se utilizará el APA 7, publicado en el año 2019.

Por otro lado, durante el desarrollo de la investigación se utilizaron citas de estudiosos como: Flores, J., Ávila, J., Rojas, C., Sáenz, F., Acosta, R y Díaz, C. (2017). *Estrategias Didácticas*. Dirección de Docencia. Universidad de Concepción. Chile, para lograr identificar todo el proceso para el desarrollo de estrategias didácticas dentro del planteamiento didáctico y a Jaimez, G. C., Miranda, C. K., Vásquez, C. E., y Vásquez, V. F. (2016). *Estrategias didácticas en educación superior basadas en el aprendizaje: innovación educativa y TIC*. Universidad Autónoma Metropolitana de México, debido a que después de una exhaustiva búsqueda, no se logró distinguir otra fuente entre los años 2018-2022.

1.2 Antecedentes

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Para tener un mejor panorama sobre el estado actual del tema de investigación conjunto a lo que se conoce hasta la actualidad, primeramente, es preciso realizar una búsqueda documental sobre la teoría, trabajos, informes, investigaciones y todo material relacionado sobre el problema en cuestión. Considerando la información obtenida se procede a enfocar la tesis sobre una línea de acción para estructurar los objetivos y tener una mejor proyección. A continuación, se presenta la información indagada desde el entorno internacional.

Como eje introductorio, es debido analizar la evolución académica a través del tiempo y resaltar los principales cambios que sistemáticamente se han presentado, Brailovsky (2018) menciona que:

La referencia teórica e histórica más evidente detrás de la dicotomía nuevo/tradicional es, por supuesto, el movimiento de la Escuela Nueva, aquel conjunto de debates y propuestas sobre la forma escolar, la ética de las relaciones educativas y los dispositivos didácticos. (p. 164)

Este autor detalla el concepto de “nueva escuela” refiriéndose a la inclusión de tecnología en los procesos de enseñanza y todos los cambios metodológicos que se deben implementar para lograrla de una manera eficiente.

En la educación actual es preciso enfocar los objetivos en moldear un balance general entre la tecnología y los contenidos en programas de estudio, desarrollar los temas promoviendo destrezas y habilidades que son requeridas para la virtualidad, para así, determinar el rol de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la mediación pedagógica por medio de los ambientes virtuales de aprendizaje para valorar y ejecutar las modificaciones que deben realizar los docentes al momento de utilizarlas en el proceso de enseñanza (Saza, 2016).

Se apoya este sistema inclusivo de las TIC en el proceso de enseñanza, detalla puntualmente como se ha modificado las prácticas docentes en función de la utilización de la tecnología.

Seguidamente, la pandemia por COVID-19 motivó a las autoridades educativas a plantear soluciones renovadas para no suspender ciclos lectivos ni afectar directamente a la población estudiantil; pausar o eliminar por un largo período las clases siempre trae consigo repercusiones sociales, económicas, rezago intelectual, entre otras situaciones.

Plata y González (2020) realizan un proceso investigativo sobre la inserción de Microsoft Teams en la mediación pedagógica en la rama de la Medicina y Derecho; entre sus conclusiones, hacen mención a que, el reto más importante corresponde a enfrentar la cotidianidad de las clases presenciales para adaptarse a la virtualidad, infieren un proceso extra de aprendizaje con ayuda de capacitaciones para la comprensión total de la plataforma. Sistemáticamente, el proceso también infiere sobre la funcionalidad y lo práctico que resulta su uso el aspecto comunicativo y todo lo que conlleva la adaptación las prácticas tradicionales al incorporar la tecnología.

Será posible ofrecer una aproximación acerca de si Microsoft Teams y el enfoque del método del caso a través de un aprendizaje colaborativo es idóneo para cualquier tipo de conocimiento práctico, si es solo aconsejable en ciertas ramas, o si se desaconseja en cualquier grado que tenga un carácter inminentemente práctico. (Plata y González, 2020, p. 451)

Así mismo, sintetizan que existe una funcionalidad de acercamiento estudiantil por el medio virtual adjunto a un buen planteamiento estructural y un desarrollado estratégico, se pueden aprovechar

al máximo todas las funciones que ofrecen las plataformas virtuales; también sugieren alternativas estratégicas para exaltar la inclusión educativa, en donde, los diferentes límites que tienen las personas estudiantes del centro de estudio no sean un obstáculo para continuar las clases.

Para establecer una estrategia didáctica que pueda evidenciar una adecuada interacción meditativa en una plataforma virtual, es imprescindible considerar qué recurso es el más apropiado para ejecutar las actividades curriculares, que posteriormente serán evaluadas acorde a los niveles y criterios de desempeño que presenten las personas estudiantes.

Cabe mencionar que la educación se vuelve más tecnológica con el pasar del tiempo, implementar softwares, aplicaciones y las TIC en el proceso de enseñanza presenta una estrategia de alfabetización digital; su beneficio responde a la necesidad de crear personas más competentes en temas tecnológicos para fomentar un crecimiento personal y tener mayor presencia en el entorno laboral.

Los altos jefes de las instituciones alrededor del mundo han tomado decisiones primordiales sobre modificar el sistema educativo, la investigación de Landero (2021) presenta la nueva dirección en la que se debe de basar un nuevo entorno. El autor menciona una propuesta constructivista para el nuevo camino que está tomando la educación superior, a fin de hacerle frente a la nueva normalidad causada por el COVID-19, con el objetivo de:

El principal objetivo es la búsqueda de reestructurar y transformar los procesos de enseñanza aprendizaje en la Escuela Normal Superior del Valle de México (ENSVM) sede Nezahualcóyotl para poder continuar laborando en la impartición de cátedra, ante el riesgo de la salud de los estudiantes, personal docente y administrativo por medio del uso del aula virtual como estrategia didáctica de comunicación asertiva. (p. 41)

Esta línea investigativa aporta gran cantidad de información previa para organizar este trabajo, se sintetiza y concuerda en que es imprescindible empezar a construir una reforma sobre líneas de acción para incentivar el uso de Microsoft Teams, que puede ser una herramienta para la mediación pedagógica. Se evidencia una oportunidad de profundizar aún más para establecer un criterio

óptimo. Concluyen que las clases virtuales son un desafío en la educación y que es deber de docentes promover diversas estrategias de enseñanza que incentiven su mediación para normalizar esta metodología.

Aunado a lo anterior, para utilizar plataformas virtuales, Tecnologías de la Información y Comunicación, Ambientes Virtuales de Aprendizaje, entre otros, es debido realizar un estudio previo sobre los aportes que estos pueden brindar; los autores Sarauz et al. (2020) direccionan su trabajo con una metodología cualitativa; buscan establecer criterios y parámetros sobre el uso de Microsoft Teams en entornos educativos, basados en la recolección de datos por observación, analizando las características principales que ofrece la plataforma y su empleo en la práctica. Según la experiencia de los investigadores la mayoría de estudiantes desde nivel preescolar hasta secundaria, presentaron problemas de acceso a internet, recursos tecnológicos y reconocimiento de interfaz, estableciendo así una limitante para su uso.

Por medio de encuestas, cuestionarios y entrevistas asignadas a diferentes estudiantes sobre el uso de las TIC en las clases, Condori y Paucar (2021) realizan una investigación de tipo cuantitativa, que muestra que los alumnos tienen buena respuesta en aprendizaje significativo en el uso de la plataforma, concluyen que “existe relación directa y positiva, ya que los estudiantes con un buen nivel de uso de la plataforma Microsoft Teams tienen un buen nivel dentro del proceso de aprendizaje virtual” (p. 111).

Así mismo, indican la importancia de integrar en el proceso de aprendizaje las TIC, puesto que, permiten crear en los alumnos una experiencia real y solidificación de conocimientos basados en digitalización. Esta investigación plantea la necesidad constante de una actualización curricular para el perfil docente, además del ofrecimiento de capacitaciones para la modalidad virtual por parte de los Ministerios de Educación.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

La línea de investigación busca realizar un análisis sobre el uso de la plataforma Microsoft Teams como mecanismo de enseñanza-aprendizaje en modalidad virtual y presencial. Pretende ejercer un sistema pedagógico didáctico que se ajuste a la innovación y que, por ende, debido a que esta

modalidad es nueva dentro del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, se proyecta en un parámetro experimental sobre la tecnología aplicada en educación regular. La mediación pedagógica antes del año 2020 siempre ha sido una opción para las personas docentes; sin embargo, posterior al año antes mencionado, el uso de la plataforma se emplea de forma obligatoria para el proceso de enseñanza y trabajo administrativo.

Son varias las reformas educativas, en temas de innovación tecnológica, que se han planteado en el sistema hasta la actualidad; sin embargo, siempre es crucial considerar nuevas experiencias pedagógicas, metodologías renovadoras y formas de transmisión de conocimientos asociadas a la realidad actual, porque son muchos los factores que intervienen en el proceso de enseñanza y cada vez más las implicaciones sugieren nuevos modelos.

En muchas instituciones educativas las personas docentes durante el desarrollo de sus clases ejecutan estrategias de enseñanza ambiguas, que siguen un proceso magistral apegado fielmente a la presencialidad; es hasta el año 2020 cuando en Costa Rica el Ministerio de Educación Pública implementa, por obligatoriedad, la modalidad virtual a distancia, como opción educativa por medio de la plataforma Microsoft Teams. Cabe recalcar que, en instituciones como la Universidad Nacional a Distancia, Instituto Nacional de Aprendizaje, casas de enseñanza superior y otros centros, ya existía con anterioridad este mecanismo virtual; no obstante, en educación preescolar, primaria y secundaria se consideró como una experiencia novedosa y un desafío por enfrentar.

Para asegurar el éxito académico, el Ministerio de Educación Pública establece dentro de sus directrices que la continuidad estudiantil y docente se lleven a cabo bajo una modalidad combinada, presencial, a distancia y virtual, para ello facilitó gran variedad de reuniones, Webinars, manuales y otros instrumentos, en los cuales las personas docentes se capacitaron para hacer frente a este desafío. De conformidad con Lineamiento Técnicos para la Continuidad del Ciclo Lectivo (2021)

Dada la necesidad de garantizar el acompañamiento a la persona estudiante en los diferentes ambientes de aprendizaje, sea de manera autónoma o colaborativa, el MEP ha generado una variedad de acciones y lineamientos, fundamentados tanto en la Política

Educativa como la Política Curricular vigentes, incluyendo el uso pertinente de los recursos tecnológicos donde el contexto educativo lo permita. (p. 26)

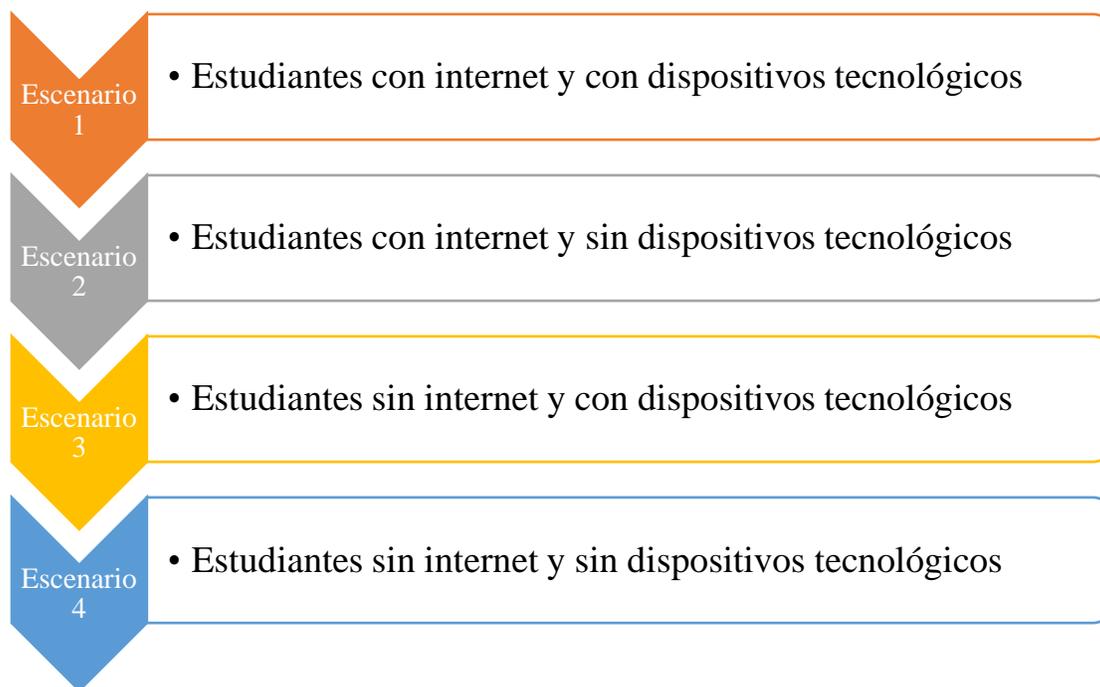
Aunado a los anterior, Microsoft (2021), menciona que Microsoft Teams fue creada con el objetivo de ser una plataforma comunicativa para el sector empresarial; pero que, al observar la funcionalidad y la opción de un nuevo mercado, realiza actualizaciones para ajustarla al sector educativo, convirtiéndose en la seleccionada por el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica. Otras instituciones nacionales eligen plataformas como: Moodle, Google Classroom, Wisboo, Chamilo, las cuales, presentan el mismo objetivo de facilitar un ambiente virtual de aprendizaje.

1.3 Justificación

La propuesta consiste en analizar la funcionalidad de Microsoft Teams como estrategia didáctica en el proceso de enseñanza presencial y virtual; además de la relación directa entre el plan pedagógico y los saberes esenciales establecidos en el programa de estudio para el desarrollo de competencias, destrezas y habilidades por medio de las TIC, con el fin de establecer líneas de acción por parte de las personas docentes para fomentar el uso de la Tecnología en el proceso de enseñanza.

Con base en lo anterior, Microsoft Teams es la plataforma oficial que el Ministerio de Educación Pública pone a disposición para que las personas docentes de las instituciones públicas realicen su mediación pedagógica, esto debido a que Microsoft es un proveedor de tecnología para el Ministerio; además de ,que dentro de los contenidos de estudio de varias especialidades técnicas y en otros niveles académicos, está interpuesto el uso de distintas aplicaciones de Microsoft, tales como: word, Excel, Powerpoint y otros.

Durante las clases bimodales se realiza una división categórica para ubicar a cada estudiante en un escenario de trabajo acorde a la capacidad de acceso tecnológico que tiene en el hogar, a fin de cumplir con las clases virtuales (internet y dispositivos tecnológicos). El objetivo final de este sistema es ajustar las técnicas, metodología y estrategias de enseñanza de acuerdo con las posibilidades que presenta cada alumno.

Figura 1*Escenario del estudiante para la Educación a Distancia*

Nota. El estudiantado se ubica en cada escenario según sus posibilidades de acceso a internet y dispositivos tecnológicos, para realizar diferenciación pedagógica ajustada a sus necesidades. Fuente: Elaboración propia, con datos del documento *Orientaciones para el Apoyo del Proceso Educativo a Distancia* (Ministerio de Educación Pública, 2021, p. 21).

Cabe destacar que, para los primeros dos escenarios, la plataforma de Microsoft Teams es el medio de comunicación por el cual se agendaban sesiones virtuales (sincrónicas y asincrónicas), asignaban tareas, hacían chats y se utilizan aplicaciones con fines educativos, por ende, aprender su uso era obligatorio para todo el estudiantado del Ministerio de Educación Pública. El escenario tres y cuatro se trabajaba con Guías de Trabajo Autónomo impresas. Además de las funciones antes mencionadas, se debe resaltar que también se manejaba como almacenamiento de archivos, los cuales siempre están a disposición de cualquier persona dentro del grupo.

Establecer otra modalidad de trabajo dictará que se evidencian cambios en los procesos actuales, exigiendo una gran demanda de acciones para adaptarse al nuevo sistema tecnológico y obligando

la integración al uso de los ambientes virtuales de aprendizaje, lo cual según Zambrano y Zambrano (2019):

Las tecnologías en general son el resultado del quehacer humano; son un saber hacer que emerge como fusión de la ciencia y la técnica, las cuales se fundamentan en teorías científicas, reglas fundamentales y datos, orientados a la transformación de objetos específicos, en donde el valor principal es la utilidad como herramienta de trabajo, objeto de aprendizaje y/o medio de enseñanza. (p. 216)

Es por lo anterior, se pretende tomar en consideración todos los aspectos pedagógicos relacionados al rol docente y estudiantil para identificar los factores involucrados en esta mediación virtual a distancia; para así, concluir si Microsoft Teams favorece el aprendizaje como estrategia didáctica.

Con el planteamiento del Ministerio de Educación Pública de utilizar en la mediación pedagógica a distancia (ciclo lectivo 2020-2021) la plataforma de Microsoft Teams, fue requerido capacitar a personas docentes, estudiantes y administrativos sobre su uso, permitiendo así conocer a cabalidad todas las funciones que ofrece. Este proceso también se abocó al aprendizaje de nuevas técnicas y estrategias de enseñanza desde la virtualidad, permitiendo así, una actualización en los conocimientos, desarrollo de habilidades y destrezas que fomenten el aprendizaje digital y sea posible la transmisión de los nuevos saberes a la población estudiantil.

Por lo cual, se elige el tema porque dentro de los objetivos se prioriza la necesidad de utilizar una plataforma virtual que se puede implementar en el colegio o el hogar, logrando así un mayor alcance educativo que no se limita a un mismo entorno; además establecer líneas de acción con un enfoque práctico que utilice Microsoft Teams como herramienta didáctica.

Es imprescindible mencionar que todo este proceso de adaptación tecnológica no repercute negativamente en ninguna persona estudiante, y mucho menos propicia la deserción escolar, puesto que, con la implementación de la educación a distancia, el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica incorpora dentro del sistema educativo el requerimiento de tener conexión disponible en los centros educativos, facilita, junto al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)

la facilidad de otorgar a estudiantes de escasos recursos, como chips y celulares con internet, además, realiza un esfuerzo para otorgar equipo tecnológico “tabletas” a quien los requiera. Todo este proceso se realizó en coordinación con la sección de orientación en las diferentes instituciones del país. Las acciones anteriores se realizan con el propósito de cumplir con lo que promulga el Ministerio de Educación Pública a través de la “Estrategia Regresar”.

La Estrategia “Regresar” conforma un equipo de trabajo con profesionales de las ciencias sociales y educación, cuyo propósito es contar con esa visión particular y contextualizada de las poblaciones con mayor vulnerabilidad social y educativa del sistema educativo público costarricense, con la finalidad de garantizar lo que establece la Política Educativa “Ubicar a la persona estudiante como centro del proceso educativo”; así como también el principio de la Agenda 2030 “No dejar a nadie atrás”. (2021, p. 27)

Por ende, evidenciar ante la comunidad docente y estudiantil la factibilidad de utilizar Microsoft Teams como didáctica, cumple con los objetivos propuestos por el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, de incentivar el uso de la tecnología en educación y no limitarse sólo a la modalidad presencial.

El cambio metodológico para la continuidad del ciclo lectivo 2020-2021 ocurre de manera repentina y forzada producto a la pandemia por COVID-19, por ende, para llevar a cabo todo el proceso de adaptación, el MEP pone a disposición de las personas docentes y estudiantes una serie de capacitaciones y recursos online, el cual, se planteó antes de la reanudación del ciclo lectivo; así mismo, el planteamiento de un nuevo sistema de evaluación de los aprendizajes el cual consistía en: 45% Guías de Trabajo Autónomo, 45% Instrumento de Evaluación Sumativa y 10 % Portafolio de Evidencias. Para ejercer un sistema funcional de aprendizaje en el proceso educativo las personas docentes y estudiantes de Secretariado Ejecutivo en décimo año debieron de desarrollar técnicas, estrategias y recursos que se ajustaran a la mediación virtual y respondieran a los criterios evaluativos, por ende, acoplar todo el sistema presencial a la digital.

La educación por niveles dentro del MEP se trabaja de manera estandarizada, lo cual quiere decir, que sin importar ubicación, estatus, recursos disponibles, conocimientos previos y otros elementos,

los resultados de aprendizajes esperados y criterios evaluativos son exactamente los mismos, no se consideran particularidades. La brecha digital siempre ha sido un tema delicado que poco a poco se ha venido trabajando, evidenciar la disparidad que existe en términos de alfabetización tecnológica entre las personas estudiantes en diferentes centros educativos es un tema de interés; el uso de la plataforma de Microsoft Teams y su mediación obligatoria podría significar el inicio de una estandarización en los conocimientos y desenvolvimiento en los entornos virtuales de aprendizaje, mejorando así la alfabetización tecnológica a nivel nacional.

Es debido mencionar, que los investigadores cuentan con el conocimiento suficiente desde el punto de vista profesional, egresados de bachillerato de Enseñanza de Educación Comercial de la Universidad Nacional; además de que actualmente uno de ellos se desempeña como docente y otro es administrativo en la rama educativa, lo cual facilita el acceso a la información, de procesos, lineamientos, políticas y normas que ofrece el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, en cuestiones de directrices y capacitaciones, logrando así, un fortalecimiento del trabajo desde la perspectiva de la experiencia para una conclusión de calidad, ajustado a la realidad que se presenta para una solución óptima, viable e innovadora que se ponga en funcionamiento dentro del ministerio.

En cuanto a la licenciatura de Educación Comercial con Énfasis en Docencia de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología, bajo la línea de investigación Tecnología de la Comunicación y la Información en Educación Comercial, donde las unidades académicas buscan estudiar hechos, fenómenos y problemas sociales actuales, para brindar un apoyo y posible solución a través de los futuros profesionales forjados en educación. Por lo cual, esta investigación no solo será un gran beneficio para el Colegio Técnico Profesional de Bataan, sino para las instituciones y futuros indagadores que deseen conocer las barreras a romper por la población docente y estudiante de bajos recursos, a partir de la brecha de la tecnología. Además, permitirá comprender la importancia de incluir elementos pedagógicos en la práctica docente dentro del currículo, y que en los nuevos planes de estudio se resalten de manera cognitiva.

El tema de investigación es de gran importancia para la Universidad Nacional de Costa Rica, porque permite que sus profesionales en Educación Comercial aporten socialmente a través de la

investigación posibles soluciones a diferentes problemáticas con que cuenta la sociedad, con el objetivo de acercar al futuro docente un poco la realidad a la que se van a enfrentar en su ejercer educativo.

También es importante mencionar, que el equipo investigador de esta propuesta cuenta con los recursos electrónicos, económicos y de tiempo para implementar los instrumentos de indagación, informes y muestra de resultados, tanto a la institución como a la Universidad Nacional.

1.4 Planteamiento del problema

Para el Ministerio de Educación Pública es imprescindible que toda institución educativa bajo su tutela trabaje desde un mismo entorno de enseñanza, a consecuencia de ello, se estandarizan contenidos, saberes esenciales y resultados de aprendizaje, promoviendo así la igualdad de oportunidades. Un reflejo de lo anterior es la elaboración de planes de estudio por nivel, materia o especialidad que el docente debe utilizar para estructurar y planear las técnicas y estrategias de enseñanza. Todos los criterios técnicos se emiten mediante circulares elaboradas desde la Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad (DGEC)

Nosotros, la Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad, planificamos, analizamos, estudiamos, asesoramos, investigamos, evaluamos y divulgamos aspectos relacionados con la evaluación académica y certificación de pruebas nacionales y de docentes; así como desarrollamos, implementamos y dirigimos el sistema de evaluación de la calidad de la educación costarricense; con el fin de proporcionar información a las instancias competentes para la toma de decisiones, que conduzcan al mejoramiento de la calidad del servicio educativo que brinda el Ministerio de Educación Pública, potenciando para ello el uso de las tecnologías de información y comunicación en los diferentes procesos. (MEP, 2022)

Es por ello que todas las personas estudiantes, docentes y administrativos tuvieron y tienen (actualmente) acceso a Microsoft Teams para incorporarlo dentro del proceso educativo, tal y como se establece en el documento “Orientaciones para el apoyo de educación a distancia” el cual dicta que “Todo el personal del MEP posee una cuenta de correo electrónica, desde la que es

posible acceder al paquete de Office 365 incluida la herramienta TEAMS” (p.10), y que las personas estudiantes de cualquier edad “al ingresar al Sitio WEB oficial del MEP encontrará un botón de acceso que le llevará al sitio principal del correo de estudiantes, para que pueda iniciar sesión por primera vez con su usuario y contraseña” (p. 9).

El problema surge a raíz de la implementación de Microsoft Teams como plataforma virtual oficial por utilizar en modalidad presencial, a distancia y combinada, esto propone cambios pedagógicos en la metodología de enseñanza-aprendizaje, expandiendo la práctica pedagógica no sólo a la interacción en el aula, sino también en el entorno virtual, llevando así, a las personas docentes y estudiantes a comunicarse por medio de los ambientes virtuales de aprendizaje (AVA).

En el profesional en docencia se presenta el desafío de incluir dentro de la metodología de enseñanza, una plataforma nueva e innovadora, la cual sugiere el uso de las tecnologías de la información y comunicación dentro de la didáctica y los procesos evaluativos de los resultados de aprendizaje; en personas estudiantes, una mecánica de aprendizaje distinta que significa en ellos un acercamiento a la digitalidad y búsqueda de recursos tecnológicos para llevar a cabo su proceso de educativo. Por tanto, se plantea la necesidad de investigar sobre el uso de la plataforma Microsoft Teams dentro de la didáctica, como una herramienta de los AVA, desde la perspectiva docente y estudiantil para lograr un aprendizaje significativo en la población estudiantil.

Un punto importante que se debe destacar en este proceso es el de tomar en consideración todos los factores que se ven involucrados en la adaptación de las clases virtuales, se une la necesidad de indagar sobre la inclusión didáctica, conocimientos previos, herramientas tecnologías y los recursos necesarios para llevar a cabalidad la mediación.

Con la inclusión de esta nueva plataforma dentro de la didáctica, la educación se ha convertido en una herramienta pedagógica que permite crear escenarios educativos personalizados para cada estudiante, mediante la combinación de actividades de comprensión con mundos simbólicos que fomentan y aprovechan la imaginación del educando para su aprendizaje. (Ministerio de Educación Pública, 2021, p.126)

Entre las características generales de la problemática se encuentra el adaptar los recursos tecnológicos disponibles en Microsoft Teams en la mediación virtual con una población docente, debido a que la institución cuenta con una poblaciones vulnerables, la cual ha enfrentado muchas adversidades ante el nuevo arraigo tecnológico (uso de softwares y aplicaciones) y su obligatoriedad en este planteamiento presenta un panorama incierto para acoplarse y ajustar sus necesidades en este ámbito a causa de diversas determinantes. El uso de las AVA y la plataforma de Microsoft Teams se han convertido en un reto para la educación en las personas estudiantes de Secretariado Ejecutivo del CTP de Bataan.

1.5 Pregunta de Investigación

¿Cómo se ha implementado el uso de la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva didáctica en la especialidad de Secretariado Ejecutivo de décimo año del CTP de Bataan en el año 2020-2021?

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Analizar el uso de la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva didáctica en la especialidad de Secretariado Ejecutivo de décimo año del CTP de Bataan en el año 2020-2021, para el establecimiento de líneas de acción pedagógicas.

1.6.2 Objetivos específicos

1. Mostrar estrategias didácticas utilizadas en la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva estudiantil.
2. Identificar las estrategias didácticas utilizadas por las personas docentes en la plataforma Teams.
3. Comparar las estrategias didácticas y actividades educativas planteadas por la población docente en relación con la perspectiva estudiantil en el entorno virtual.
4. Establecer líneas de acción de las estrategias didácticas efectivas para la utilización de la plataforma Microsoft Teams en la especialidad de Secretariado Ejecutivo.

1.7. Contexto de Investigación

La educación pública costarricense debido a la pandemia provocada por la enfermedad del COVID-19 sufre de una interrupción de los servicios educativos, estableciendo así un sistema de enseñanza presencial, a distancia (trabajo en casa por medio de folletos), virtual y bimodal (presencial y virtual); es preciso mencionar que durante el año 2020 toda la educación en las instituciones pertinentes al MEP se desarrolló el ciclo lectivo totalmente a distancia y la mediación se dio por medio de Microsoft Teams; en el año 2021 se planteó la bimodalidad; y en el 2022 se retornan las clases presenciales. Estos cambios obligaron a los centros educativos a realizar ajustes metodológicos que se adaptaran a las posibilidades de las instituciones y su población estudiantil para continuar con el proceso de enseñanza, tal y como se menciona en el documento “Orientaciones para el apoyo del proceso educativo a distancia” realizado por el MEP (2021).

Para llevar a cabo las diferentes medidas de atención y apoyo del proceso educativo, el MEP ha puesto en marcha una serie de acciones que faciliten la implementación de nuevas medidas, para optimizar el uso de la tecnología educativa y todas las herramientas digitales que contribuyan con el aprendizaje y la gestión institucional, tanto académica como administrativa. (p. 7)

La investigación está contextualizada en la realidad adaptativa que enfrentó el sistema educativo con la inclusión de la tecnología y la virtualidad por medio de Microsoft Teams, además de los elementos pedagógicos involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje desde la práctica docente y estudiantil.

Durante el periodo de tiempo antes mencionado y con el cambio metodológico para cursar el ciclo lectivo, se evidencia que la cantidad de estudiantes que ingresan a estudiar la especialidad técnica ha ido en crecimiento desde entonces:

Tabla 1

Cantidad de grupos que cursaron Secretariado Ejecutivo en la sección diurna y nocturna durante el año 2020 y 2021

Sección Diurna				Sección Nocturna			
Año 2020		Año 2021		Año 2020		Año 2021	
Grupos	3	Grupos	4	Grupos	4	Grupos	5

Fuente: Elaboración propia, con datos del *Colegio Técnico Profesional de Bataan*.

La institución tuvo una metodología particular para valorar la asistencia de los grupos estudiantiles, que involucró la modalidad presencial, virtual y combinada. Dividió en dos bloques a la población, que alternan la asistencia al colegio por semana; es decir, la semana 1 del mes de noviembre asiste a clases presenciales en la institución el bloque A, mientras que el bloque B, recibe clases a distancia y para la semana 2, se aplica viceversa, alternando las semanas de forma secuencial.

El centro educativo presenta una infraestructura un poco deteriorada en alguna de las instalaciones, sin embargo, cuenta con un gran espacio físico que se divide en dos; primeramente, planta principal: aulas regulares donde se reciben lecciones académicas; segundo, la finca; donde se imparten lecciones mayormente a las personas estudiantes de especialidades técnicas, ahí se ubican los laboratorios de cómputo e inglés, zonas agrícolas y ganaderas.

Algunas de las oportunidades de mejora que se pueden evidenciar en la institución son las del mejoramiento de algunas aulas académicas en temas de mobiliario y espacio, además de la edificación de baños extra para las personas docentes; no obstante, puntualmente en las aulas y laboratorios que requiere el profesional en docencia para desarrollar sus clases se encuentran en condiciones regulares, el único aspecto por considerar es que existen dos aulas y dos laboratorios propios de la especialidad de Secretariado Ejecutivo, y los grupos exceden ese límite.

Es importante mencionar que, esas adversidades significan una limitante por considerar al momento de realizar la labor pedagógica, y lo es aún mayor cuando el Ministerio de Educación Pública plantea un nuevo plan de estudio (rige a partir del 2021) basado en el desarrollo de

habilidades y destrezas tecnológicas y digitales, no todos tienen la misma oportunidad de utilizar los recursos al mismo tiempo mientras están en la institución; lo cual, puede provocar un rezago en los contenidos por ver según el cronograma anual. Por los motivos antes mencionados, la mediación pedagógica que se practica es variada y depende mayormente de las estrategias que el docente implementa para abordar los saberes esenciales; los cuales, varían desde lo magistral hasta el uso de la tecnología educativa.

Es preciso recordar que el aprendizaje de la especialidad se basa mucho en el uso de la computadora e internet, además de que los nuevos planes de estudio tratan de desarrollar en las personas estudiantes competencias cognitivas por medios digitales; por ende, todos los Colegios Técnicos Profesionales deben de tener las instalaciones adecuadas para lograr ofertar la especialidad correspondiente.

Capítulo II

2. Marco Teórico

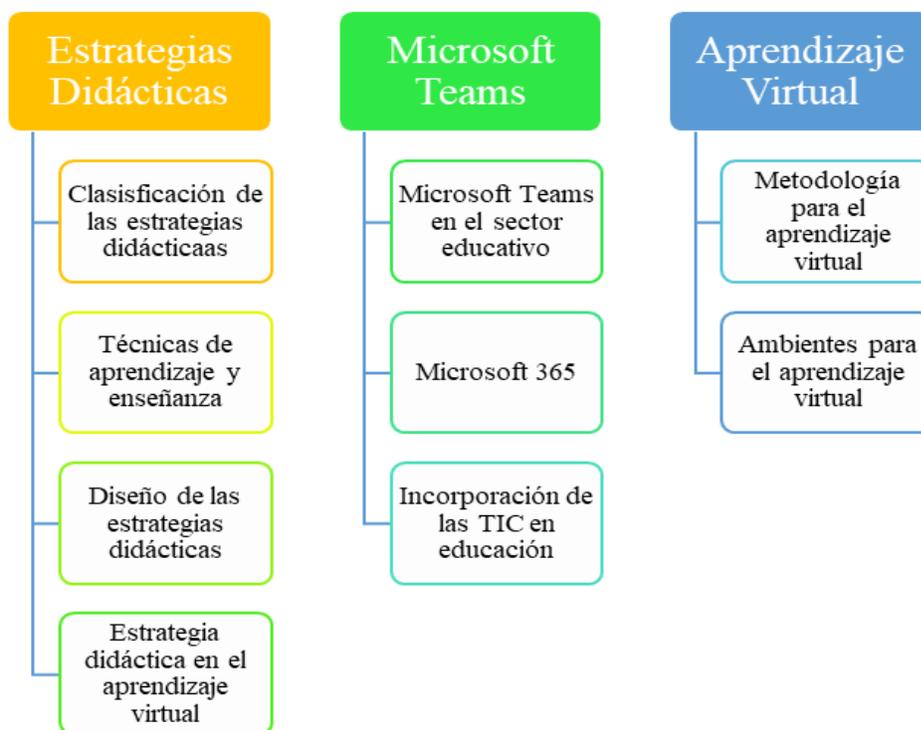
En este apartado se desarrolla la presentación teórica que apoya y fundamenta el tema de investigación con el objetivo de establecer una comprensión de los contenidos por abarcar. Se desarrolla sintácticamente las categorías y subcategorías que surgen desde el planteamiento de los objetivos, para aportar sustancialmente la definición de conceptos, características, estrategias, ejemplos y tipos, que los lectores requieren conocer para comprender el trabajo.

Este apartado debe realizarse con mucha cautela porque no toda la información es relevante, por ende, la selección de contenidos y datos debe ajustarse a lo que realmente aporta relevancia, así lo afirma Cortéz (2018) al detallar que este proceso “responde a la primera tarea científica planteada en un trabajo de investigación, donde se pretende conocer ¿Cuáles son los fundamentos teóricos, técnicos y sus proyecciones que sustentan un marco teórico? (p. 1036)

En la siguiente figura se presentan las variables y subvariables del marco teórico:

Figura 2

Variables y subvariables del marco teórico



Fuente: Elaboración propia.

La elaboración del capítulo surge de la necesidad de conocer detalladamente la información que exponen los autores citados sobre el tema en cuestión, para así, recabar teoría fidedigna que se entrelace por medios empíricos a la realidad del problema, creando una discusión oportuna que permita la comprensión de los hechos.

2.1 Estrategias Didácticas

En el primer apartado abordará las estrategias didácticas que utiliza el docente durante el desenvolvimiento de las lecciones, tanto las aplicadas de manera presencial como las que se realizan desde la parte virtual. También es preciso identificar los diferentes tipos de recursos didácticos que se emplean y a los cuales los alumnos tienen acceso para lograr establecer líneas de acción pedagógicas por medio de la herramienta Microsoft Teams.

Las estrategias didácticas son un conjunto de métodos utilizados por el docente para poder guiar el aprendizaje en la población estudiantil, según González y Triviño (2018), se puede definir como la unificación de procedimientos y recursos que, con apoyo de técnicas de enseñanzas, puede lograr un buen desarrollo de la didáctica aplicada, para lograr un aprendizaje significativo en la población estudiantil.

Por medio de las estrategias didácticas, donde, tanto el docente como la población estudiantil, establecen los métodos de manera consciente, para lograr las metas en el proceso de enseñanza y aprendizaje, preparado para los imprevistos que llegarán a presentarse en el desarrollo de las lecciones o condiciones de la población estudiantil.

Flores et al. (2017) indica que “la didáctica se enfoca en dos puntos importantes, en los cuales está el ámbito teórico, que busca desarrollar la enseñanza y aprendizaje y el ámbito de regulación de la práctica a la hora de implementarse la enseñanza” (p. 24), lo cual sugiere un material didáctico ajustado a las diferentes necesidades con las que la persona estudiante dispone y podrá ejecutar; además, de elevar los parámetros cualitativos de habilidades para la resolución de las actividades e instrumentos de mediación; por tanto, las estrategias son las herramientas con las cuales el docente hace llegar la didáctica a la población estudiantil, tales como los procedimientos y los recursos que utilizará el docente para presentar y evaluar los recursos cognitivos.

En base a lo anterior, como docente, es necesario conocer ¿Cómo se clasifican?, cuáles son las técnicas de aprendizaje más utilizadas y el posible formato de diseño que pueden tener las mismas.

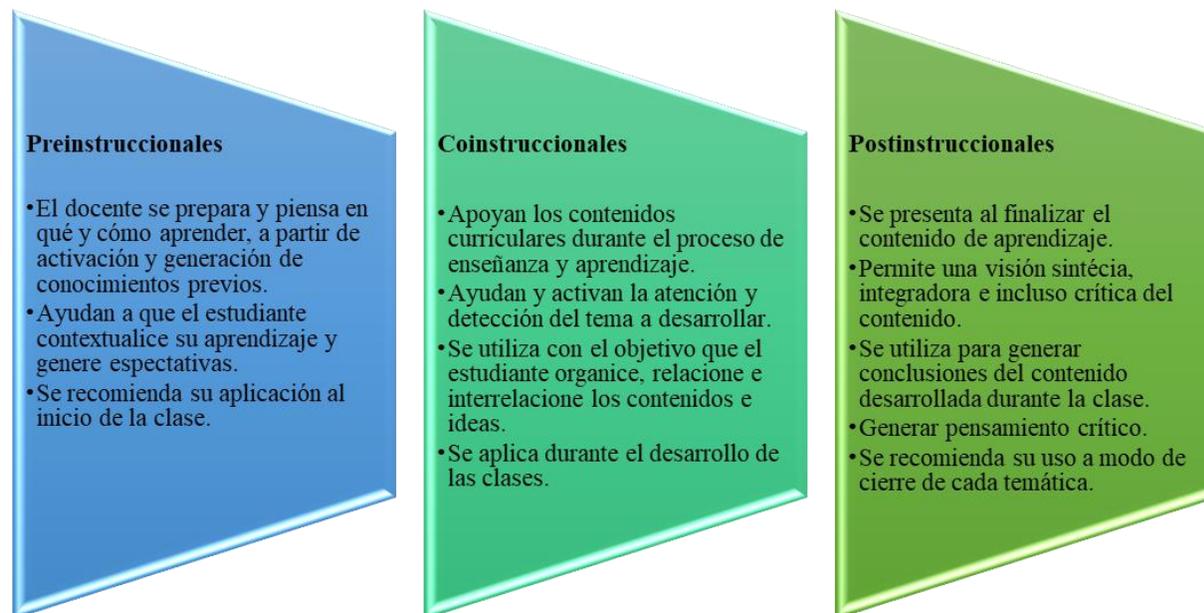
2.1.1 Clasificación de las Estrategias Didácticas

Muchas veces las entidades profesionales en educación establecen las estrategias didácticas a utilizar en las instituciones, ya sean presenciales o virtuales, pero por lo general esas definiciones no orientan al docente principiante, sino que suelen enmarcar modelos pedagógicos ortodoxos, repetitivos y pocos accesibles, debido a que no se les capacita desde cero, con el objetivo de que conozcan el ¿por qué?, ¿cómo?, ¿para qué? y su clasificación e importancia ante la educación, con la única meta de incentivar una educación más inclusiva, consciente y creativa a la hora de construir una clase.

Lo primero que debe tener claro el docente, es el concepto, de qué significa “estrategia didáctica”, según González y Triviño (2018), se puede definir como la unificación de procedimientos y recursos, que, con apoyo de técnicas de enseñanzas, puede lograr un buen desarrollo de la didáctica aplicada, para lograr un aprendizaje significativo en la población estudiantil. Así mismo, es necesario tener claro que una buena estrategia ayuda a incentivar positivamente el desarrollo del estudiante, a crear una educación significativa y aumentar las competencias de la población estudiantil.

En ese mismo orden de ideas, Flores et al. (2017), citan dos puntos importantes que debe considerar el docente; el primero, corresponde al momento de la clase en que se ocuparán (inicio, durante y cierre) y la segunda en la forma de cómo se presentarán la estrategia, en este punto se deben considerar aspectos relacionados con el momento de su respectivo uso.

Seguidamente, según los autores Flores et al. (2017) es importante diagnosticar cuál sería la estrategia correcta para el proceso de enseñanza y aprendizaje, entre las cuales, cita a Díaz y Hernández (1999), indicando que existen tres episodios para la construcción de estrategias didácticas de enseñanza y aprendizaje, entre los cuales están las preinstruccionales (antes), instruccionales (durante) y las posinstruccionales (después):

Figura 3*Proceso para la construcción de estrategia didáctica*

Fuente: Adaptado de Flores et al (2017, p. 15) citando a Díaz y Hernández (1999).

En otras palabras, son procesos de construcción de las estrategias didácticas antes, durante y después, aplicadas en la enseñanza y aprendizaje de la malla curricular, con el objetivo de volver la educación más amigable, donde es necesario que el docente prepare sus lecciones anticipadamente y dé seguimiento de las mismas. Así mismo, es muy importante recalcar, que independientemente del uso de la estrategia, el educador que desee preparar sus clases pedagógicamente correcta, se esforzará por aprender y ampliar su conocimiento en cuanto a la manera adecuada de construcción, ya que muchas veces seguir lineamientos establecidos por las leyes educativas, puede generar el riesgo de volver la clase metódica y poco atractiva, causando que el estudiantado no logre crecer en conocimiento y la aplicación a futuro, esto debe ejecutar bajo un contexto constructivo entre la teoría, la práctica y la experiencia. Así mismo, según Flores et al (2017) menciona: “Es importante resaltar que las estrategias pueden ser ocupadas en momentos específicos de la clase, aunque existe la posibilidad de utilizar una estrategia durante las tres fases de las mismas” (p. 17).

Seguidamente, los autores presentan propuestas de estrategias a utilizar y sus etapas en desarrollo, a saber:

Tabla 2*Etapas de una estrategia didáctica*

ETAPA INICIAL	ETAPA DE DESARROLLO	ETAPA DE CIERRE
Lluvias de ideas	Blogs	Mapa conceptual
Cuadro T (izquierda y derecha).	Organizadores gráficos	Mapa mental
Organizadores gráficos	Línea de tiempo	Organizadores gráficos
Ilustraciones que permitan dar inicio al material didáctico o permita incentivar la clase.	Debate Entrevista Juego de roles Júntate, piensa y Comparte Oratoria Ensayo	Ilustraciones para la construcción de collage u otra actividad que permita hacer cierre y reflexionar.
Inferencia o juego de deducciones	Sillas filosóficas Barrida de texto / Búsqueda de información específica	Cuadro sinóptico o etapa de reflexión

Fuente: Elaboración propia, con datos adaptados de Flores (2017).

Cada una de las actividades reflejadas en la tabla 1 pueden ser usadas según la necesidad o la oportunidad que el docente desee desarrollar o iniciar para incentivar la creatividad y romper el hielo de una clase magistral.

Considerando lo anterior, es debido que las personas docentes planifiquen de la mejor manera los planes de práctica pedagógica acorde a los saberes esenciales y las técnicas de enseñanza que incentiven el desarrollo analítico, pensamiento crítico y resolución de problemas para que las personas estudiantes no sólo se conviertan en receptores de información, tal y como lo detalla Gutiérrez (2018) al sugerir que el docente debe construir la estrategia didáctica basado en estilos de aprendizajes en aprender a aprender, considerando siempre la inclusión educativa y la igualdad de oportunidades.

Seguidamente, según la estrategia que se desee desarrollar, basada en las etapas de la estrategia de enseñanza y aprendizaje, se presentan los siguientes puntos que se deben tomar en cuenta para su construcción, incluyendo los niveles cognitivos, de enseñanza, didáctica y finalizando con el aprendizaje aplicado especialmente por la persona estudiante:

Figura 4

Etapas para la construcción de una estrategia didáctica



Fuente: Elaboración propia, con datos tomados de *Estilos de aprendizaje, estrategias para enseñar su desarrollo de manera emocional y Aprender A Aprender* (Gutiérrez, 2018).

Cabe destacar que cada una de estas etapas son necesarias para construir una estrategia inclusiva e integral, donde se toman en cuenta, desde los conocimientos previos, hasta la responsabilización del estudiante en el proceso de enseñanza.

2.1.2 Técnicas de aprendizaje y enseñanza

Anteriormente, se expusieron los diferentes tipos de estrategia didáctica que existen durante el desarrollo de una clase, desde la posición del docente, como del estudiantado, en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Ahora es importante que como lectores puedan conocer cuáles son las técnicas que existen durante el proceso de enseñanza y aprendizaje. Según De La Rosa (2021), las técnicas se pueden definir como: “Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad” (p. 13). Al respecto, se puede decir que son herramientas o instrumentos que utiliza tanto por la persona docente como el estudiante para enseñar y aprender en el proceso de desarrollo de la enseñanza.

Es necesario mencionar que, durante mucho tiempo se pensó en una educación, donde el docente en el desarrollo de la clase presenta el nuevo material, aclara dudas y entrega prácticas al estudiantado, en la actualidad se busca una clase más de aprender a aprender, donde el estudiantado es más involucrado en su formación y es necesario sus conocimientos previos o experiencias vividas para enriquecer la clase.

En este mismo sentido, el Ministerio de Educación Pública (MEP) expone una serie de técnicas innovadoras para la educación técnica, que son de gran importancia durante el año 2021, un año muy cambiante para toda la humanidad, donde la educación se vio afectada y fue necesario incentivar un aprendizaje por competencias y ajustado a las demandas laborales. Además, busca que la tecnología se incorpore con mayor fuerza en la educación costarricense para aumentar la alfabetización digital en las personas estudiantes. (MEP, 2021)

El MEP subdividió las técnicas desde tres perspectivas, tales como: enseñanza y aprendizaje, grupales y virtuales, de las cuales, se mencionan cinco de cada una de ellas:

Tabla 3*Técnica de enseñanza y aprendizaje*

TÉCNICA	EJEMPLOS
Enseñanza y Aprendizaje	Exposición
	Observación
	Portafolio de evidencias
	Seis sombreros para pensar
	Mapas conceptuales

Fuente: Adaptado de *Mediación Pedagógica Compendio para Docentes de ETP* (Ministerio de Educación Pública, 2021, p. 6).

Las técnicas mencionadas son sólo algunos ejemplos que las personas docentes pueden implementar en el proceso de enseñanza, ambas se logran llevar a cabo en modalidad virtual y presencial, además que tanto las personas docentes como estudiantes las pueden ejecutar, con el fin de fortalecer el aprendizaje.

Tabla 4*Técnicas grupales*

TÉCNICA	EJEMPLO
Grupales	Lectura dirigida
	Taller
	Proyecto
	Aprendizaje basado en problemas
	Salida a terreno

Fuente: Adaptado de *Mediación Pedagógica Compendio para Docentes de ETP* (Ministerio de Educación Pública, 2021, p. 57).

Estas técnicas promueven el aprendizaje colaborativo entre los participantes, al mismo tiempo les permite desarrollar habilidades y destrezas comunicativas, competencias, capacidades y buenos valores que los formarán como personas integrales.

Tabla 5*Técnicas virtuales*

TÉCNICA	DEFINICIÓN
Virtuales	Presentaciones multimedia desde la computadora.
	Producción y almacenamiento de documentos
	Diseño o visualización de textos en formato de revistas y periódicos.
	Creación y publicación de diseños.
	Genially. paisajes de aprendizaje.

Fuente: *Adaptado de Mediación Pedagógica Compendio para Docentes de ETP* (Ministerio de Educación Pública, 2021, p. 129).

Las técnicas mostradas en la tabla anterior cumplen el objetivo de incorporar en las personas estudiantil conocimientos tecnológicos, los cuales, para su empleo, deben utilizar aplicaciones, softwares o páginas web con fines educativos para su elaboración.

Cada una de las técnicas puede ser utilizadas tanto de manera presencial como virtual, dependiendo de lo establecido por la institución, así mismo, el docente puede incluirlas dentro de estrategias cognitivas, de enseñanza, didácticas y de aprendizaje, ya sea antes, durante y después de la lección, todo depende de la creatividad y el objetivo.

Seguidamente se presenta un ejemplo de estructura por Gutiérrez (2018), para realizar una estrategia considerando todos los aspectos pedagógicos que involucran su formulación desde su elaboración, la aplicación y posteriormente la evaluación.

2.1.3 Diseño de las estrategias didácticas

Según Gutiérrez (2018), es necesario que la población docente conozca cómo diseñar una estrategia didáctica, según el tipo de aprendizaje del estudiantado, por lo cual, se presenta una propuesta para medir y aplicar la didáctica:

Figura 5

Diseño de estrategia didáctica

DISEÑO DE ESTRATEGIA DIDÁCTICA PARA APRENDIZAJE Y ENSEÑANZA		
Nombre de la Institución:		Sub-área:
Nombre o cédula de la persona estudiante:		Grupo:
Nivel educativo:		Asignatura: Duración:
Nombre de la estrategia:		Contexto:
TEMA:	OBJETIVO DE APRENDIZAJE:	FUENTES TEÓRICAS PARA CADA ETAPA DE LA ESTRATEGIA:
Contenidos:		
Conceptuales:		
Procedimentales:		
Actitudinales:		
SECUENCIA DIDÁCTICA	MEDIOS Y RECURSOS	EVALUACIÓN
En la secuencia didáctica, el docente debe crear actividades tanto de inicio, desarrollo y para cierre de la estrategia.	En esta sección el docente es capaz de definir cuáles son los medios y los recursos que utilizará en cada etapa de la estrategia.	Es importante definir los objetivos, las competencias, instrumentos, técnicas y el momento adecuado para evaluar la actividad, todo depende si es una actividad de inicio, desarrollo o cierre de la clase.
RESULTADOS ESPERADOS:		RESULTADOS OBTENIDOS:
OBSERVACIONES DEL/LA DOCENTE:		

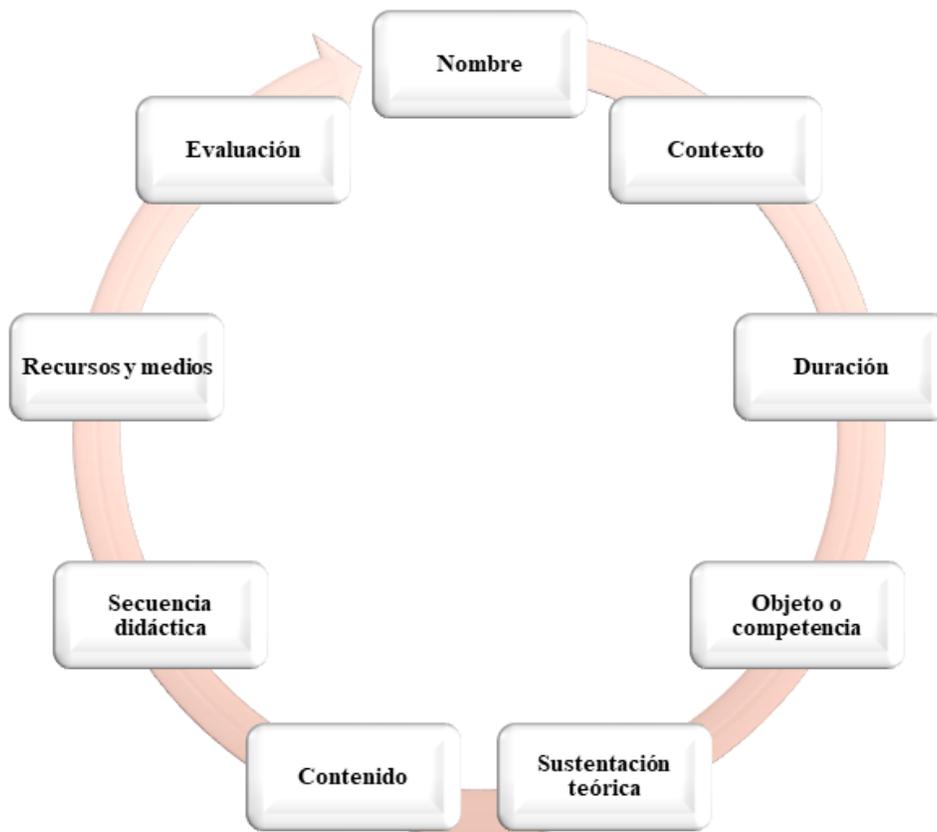
Nota. Ejemplo de formato para crear estrategias didácticas con sus consideraciones pedagógicas.

Fuente: Adaptado de Gutiérrez (2018).

Así mismo, indica puntos básicos que debe contener la evaluación de una estrategia didáctica, tales como:

Figura 6

Pasos para seguir a la hora de crear una estrategia didáctica



Fuente: Elaboración propia, con datos adaptados de Gutiérrez (2018).

2.1.4 Estrategia didáctica en el Ambiente Virtual

Las estrategias didácticas en medios virtuales nacen a partir de la e-learning. Condori y Paucarr (2021), definen el aprendizaje virtual como

... el proceso de formación a distancia basado en el uso de las tics, que facilita un aprendizaje interactivo, flexible y accesible a cualquier receptor, es una enseñanza a distancia, donde se aprovecha todos los medios que ofrece la red de internet. (p. 26)

Por lo cual, según lo que mencionan los autores, cuando se piensa en estrategia didáctica virtual, se debe tener muy claro cuáles son las herramientas tecnológicas a utilizar durante el proceso de

enseñanza y aprendizaje, la misma debe ser interactiva, flexible y accesible a toda la población participante. Por tanto, se puede decir que el aprendizaje virtual, está basado en el uso de red, donde se ven involucrados tanto docentes como estudiantes, a través de herramientas sincrónicas, que según Condori y Paucar (2021) cita “como video conferencias ,textos ,audios, video llamadas en donde el docente coincide” (p. 26), así mismo, menciona existen herramientas asincrónicas que ayudan en el proceso, tales como “correo electrónico donde el receptor puede abrir y leer en cualquier momento o enviar un video grabado mediante la plataforma” (p.26), que hacen que el proceso se desarrolle con mayor facilidad y la tecnología se convierta en un intermediario fuerte en la educación, pero eso no excluye al docente de la responsabilidad, de desarrollar una estrategia adecuada a cada estudiante, divertida y atractiva, donde se busque el desarrollo integral de la estudiante.

Autores como González y Triviño (2018), mencionan que en esta nueva modalidad de enseñanza es necesaria una actualización y perfeccionamiento continuo por parte de la población docente, con el objetivo de perfeccionar sus propuestas pedagógicas, innovadoras e integradoras. Sin embargo, ellos mencionan que los cambios sólo son posibles si se cuenta con un trabajo mutuo entre las autoridades, olvidando las diferencias, eliminando el protagonismo y promoviendo la colaboración en sí, para las mejoras en el proceso de enseñanza, ya que al final, los únicos afectados son las personas docentes y estudiantil, que se verán afectados positiva o negativamente. (p. 372)

Así mismo, los autores mencionan que las estrategias didácticas son procedimientos o recursos, utilizados en el desarrollo de la enseñanza para lograr el objetivo de aprendizaje del estudiantado (p. 373), por consiguiente, es importante mencionar que, cuando se habla de estrategias didácticas, independientemente si se usan en la presencialidad, virtualidad y presencialidad remota, siempre son las mismas, nada más que con las TIC incluidas en su estructura de enseñanza, por lo cual, independientemente de la modalidad que utilice el docente, las estrategias más relevantes en la educación, son de enseñanza y aprendizaje.

Según Flores et al. (2017), indica que la didáctica se enfoca en dos puntos importantes, en los cuales está el ámbito teórico, que busca desarrollar la enseñanza y aprendizaje y el ámbito de regulación de la práctica a la hora de implementar en la enseñanza. La funcionalidad de la didáctica

consiste en el estudio de los recursos educativos para su integración y adaptación dentro de la pedagogía. Es muy importante mencionar que las personas docentes deben tener claro cómo y por qué es necesario crear una estrategia, ya que, a partir de la misma, logrará el crecimiento en sus aulas y de sus estudiantes, por tanto, se debe comprender que para la educación las estrategias didácticas, tanto para la presencialidad como para la virtualidad, son las mismas, con la única diferencia de que las técnicas utilizadas en la mediación pedagógica, se plantean a través del uso de las TIC; en otras palabras, el docente utiliza herramientas como el aula virtual, Teams, correo electrónico, bases de datos electrónicos, juegos, Zoom, Wiki, entre otras, que hace más interactivo el quehacer como docente y estudiante.

2.1.5 Recursos didácticos

La literatura consultada conceptualiza “recurso didáctico” como todo aquel material o herramienta que tiene el propósito de servir como apoyo adjunto a la información que el docente brinda a las personas estudiantes para establecer el proceso de enseñanza y que pueden servir como guía y para poner en práctica lo aprendido. Así mismo, Canales y Araya (2017) indican que todo recurso didáctico debe responder a los objetivos de aprendizaje y adaptarse a saberes esenciales que se desarrollan en las lecciones.

Según Canales y Araya (2017), indican que los recursos didácticos deben de tener un balance entre los impresos y lo digitales, para utilizarlos definen que “son el material impreso, seguido de presentaciones en equipo multimedia. Se destaca que los recursos tradicionales son los que siguen predominando en el desarrollo de las lecciones” (p.11), a pesar de que todo el mundo está virtualizado, las autoras indican que sigue predominando el uso de lo tradicional; sin embargo, no importa tanto si el recurso didáctico es tradicional o no, siempre se debe construir de una manera meticulosa para promover su efectividad, pasando por varios procesos que conllevan; planeación, desarrollo, límites, propuesta, ejecución y por último, evaluación, ya que al final solo el docente y su capacidad de enseñar, es lo que define el logro del aprendizaje y el mismo, puede modificarse en el camino, para lograr adaptarse al estudiantado.

El uso de recursos didácticos en educación comercial es una necesidad en los diferentes niveles tecnológicos: mecánicos, electrónicos e interactivos en la web, por tanto, su uso

mediador entre la meta educativa, las competencias que se pretende lograr y las actividades de aprendizaje y de evaluación, son un medio no un fin. (Canales y Araya, 2017, p. 20)

2.1.6 Recursos Digitales en Educación

Los recursos tecnológicos son todo apoyo físico y virtual de carácter tecnológico que utiliza el docente que pretende cumplir un propósito facilitador de contenido e interacción educativa para desarrollar un aprendizaje significativo en las personas estudiantes.

Con la llegada del COVID-19 a Costa Rica, la educación tomó otro rumbo, pasando de una modalidad presencial a virtual y el apoyo de los recursos tecnológicos se ha convertido en una gran necesidad y reto, tanto para la población docente como estudiantil, convirtiendo al profesorado en un facilitador de conocimiento.

Con la ayuda de los recursos tecnológicos, el perfil del estudiantado cambia, según García (2016), indica:

Este nuevo modelo deja de ser un mero receptor de contenidos para pasar a ejercer un papel activo en el proceso de enseñanza-aprendizaje, participando, colaborando, intercambiando experiencias con sus compañeros y construyendo sus propios conocimientos. (p. 2)

Esto sucede porque para utilizar la tecnología en educación, las personas estudiantes no sólo la usarán para presentar un producto final, sino que, para su ejecución deben poner en práctica habilidades investigativas para lograr manejar a cabalidad las aplicaciones y dispositivos, búsqueda de información y dependiendo de la estrategia el trabajo en equipo, por medios digitales.

Así mismo, para una adaptación de los aprendizajes, Cacheiro et al. (2016), indican que: “Al considerar la tecnología didáctica, podemos pensar en el modelo didáctico-tecnológico, como la organización y fundamentación de los estilos y modalidades que mejor representa el proceso de enseñanza-aprendizaje en sus dimensiones eficiente y eficaz, empleando los recursos más pertinentes”. (p. 15)

Esto quiere decir que es imprescindible asociar las ventajas de incorporar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación TIC en el área educacional y que dicte una serie de facilidades en las labores docentes y el proceso de enseñanza, flujo de datos, interacción de manera física y virtual, flexibilidad, crecimiento intelectual y desarrollo cognitivo arraigado a la modernización tecnológica.

2.2 Microsoft Teams

En el segundo plano se abordará Microsoft Teams, en donde se presenta toda la información referente a la utilidad de la plataforma en el entorno educativo, así como, las funciones, características, pasos para el inicio de sesión y uso de las opciones. Seguidamente se detallarán dos subcategorías que corresponden a la aplicación de Microsoft 365 y la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el sector educativo. En estos puntos se señalan los aspectos relevantes que tiene la presencia de la tecnológica educativa por medio de herramientas y dispositivos al utilizarse dentro del proceso de enseñanza como complemento.

Microsoft Teams es una plataforma virtual compuesta por varias funciones que cumplen el propósito de crear elementos comunicativos entre sus integrantes, es elaborada en el año 2016 para brindar soporte al sector empresarial, pero en los últimos dos años, debido a la pandemia y a las modificaciones metodológicas hechas por Microsoft, se ha convertido en una herramienta más versátil, a tal punto que se ha transformado en un apoyo educativo. Actualmente, es utilizada como una plataforma pedagógica en diversas modalidades. Manejando sus funciones, se convierte en un espacio interactivo entre profesores y estudiantes, que simula las prácticas docentes que se aplican en el proceso de enseñanza presencial, pero ahora aplicadas al virtual, así lo afirman Castro y Rodríguez (2021):

Microsoft Teams es una estrategia metodológica, de fácil acceso solo necesita un usuario y contraseña para su manejo a través de iconos que despiertan el interés en el estudiante, explorando y a su vez encontrando los contenidos y tareas todo ello incentiva el aprendizaje. (p. 516)

Esto se da porque la plataforma está disponible para cada dispositivo tecnológico con acceso a internet (pc, laptops, tabletas, smartphome) y su uso es gratis para cada persona que estudia o trabaja para el MEP; así mismo, representa una interfaz amigable con los usuarios, les permite una comprensión del control y manejo del sistema, facilitando así el uso para las personas docentes y estudiantil que pertenezcan a los grupos de trabajo y se desenvuelven dentro de la plataforma.

El objetivo de Microsoft Teams es ser una aplicación colaborativa que permite e incentiva el trabajo en equipo por medio de mensajería instantánea, compartimiento y elaboración de archivos, personalización, edición de documentos y uso de aplicaciones, ligadas a la cuenta del correo electrónico, además de brindar acceso al almacenamiento y organización de archivos OneDrive (Microsoft. 2022).

El Ministerio de Educación Pública en Costa Rica ha convertido el Software de la plataforma de Microsoft Teams en una herramienta fundamental para los centros educativos. Arce (2020), menciona que “la vigencia de la licencia no vence mientras la persona estudiante o docente se mantenga en el sistema educativo de Costa Rica” (p. 83), por tanto, todo alumno tiene disponible de manera gratuita las aplicaciones y funciones que la plataforma ofrece hasta la culminación de sus estudios académicos.

Es imprescindible resaltar que ofrece un fácil acceso para su uso, sólo requiere de ingresar un correo electrónico de office 365 y una contraseña, posteriormente se puede acceder a todas las funciones, aplicaciones y softwares:

El MEP -con el objetivo de consolidar la información de las bases de datos y de mejorar las experiencias de los usuarios- ha centralizado todo en un mismo EVA, normalizando el uso de la plataforma de Microsoft Teams como único medio oficial. (Arce, 2020, p.83. párr 2)

Durante el año 2020 el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica ofrece por diversos medios (correo electrónico y almacenamiento online en su página web) a los usuarios de la plataforma, un manual específico para las personas docentes, estudiantil y administrativos, con el fin de mostrar

cómo se utilizan todas sus funciones; además de realizar webinarios en línea como sistema de capacitación.

2.2.1 Microsoft Teams en el Sector Educativo

Es una plataforma comunicativa que por medio de diversas opciones permite la interacción directa entre los integrantes de un entorno virtual, acorde a las necesidades del equipo de trabajo, en el ámbito educativo. Lizarro (2021) menciona que:

Microsoft Teams es una plataforma de trabajo basada en la nube que dispone de características propias, enfatizando en la conexión sincrónica, seguridad e integración con las aplicaciones de Microsoft Office 365 que, a su vez, permiten su unificación en el ámbito académico a través de estrategias colaborativas e interactivas con posibilidades de seguimiento sobre el progreso de los contenidos temáticos y resultados de aprendizaje. (p. 61)

El plan de práctica pedagógico es una herramienta educativa que permite establecer una relación entre los saberes esenciales y las estrategias de mediación que el docente utilizará en el proceso de enseñanza, acorde a lo que menciona Ministerio de Educación Pública en el programa de estudio de Secretariado Ejecutivo (2020):

El docente debe trasladar los resultados de aprendizaje y saberes esenciales del programa de estudio correspondiente a la subárea y unidad de estudio en desarrollo y establecer, según su experiencia docente, las estrategias y técnicas pedagógicas que empleará para su mediación; incluyendo tanto las estrategias que utilizará él como docente para su abordaje en el aula, como las que ejecutará el estudiante. (p. 35)

En relación a lo anterior, un buen planteamiento significa el otorgamiento de un sistema elaborado para el profesor, que permite crear estrategias didácticas y técnicas de enseñanza que se podrán incorporar dentro de la mediación pedagógica, tales como: criterios evaluativos, selección de contenidos, uso de la tecnología y desarrollo de habilidades, destrezas por competencias; todos

ellos se pueden desarrollar dentro de la plataforma, ya que, sus opciones se caracterizan específicamente para el desenvolvimiento de cada una.

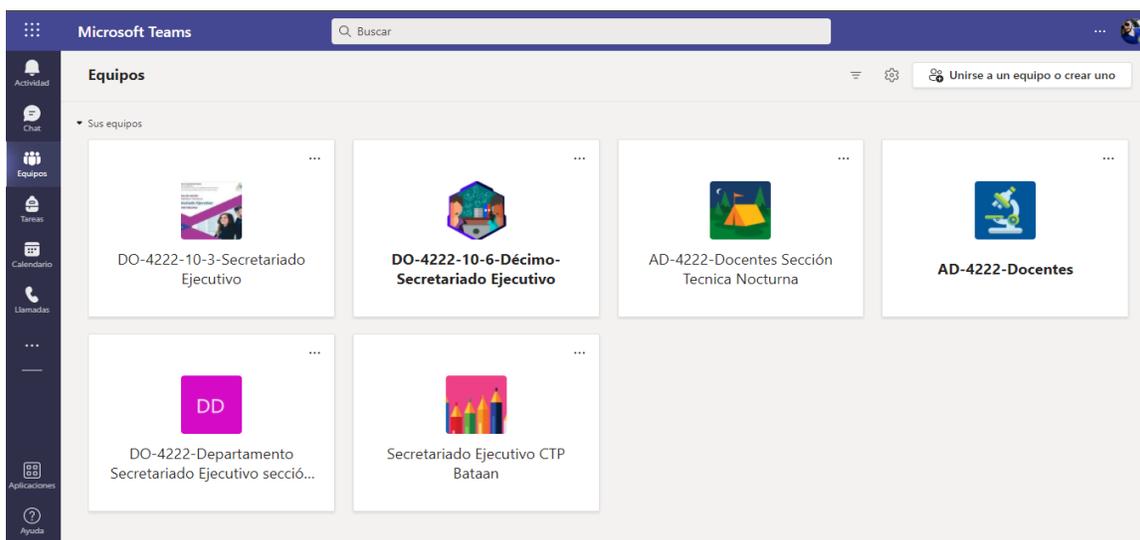
Inicialmente, Microsoft Teams fue una plataforma pensada para el sector empresarial, sin embargo, su funcionalidad permite que sus opciones se adapten al sector educativo, según Castro y Rodríguez (2021):

De la generosidad que ofrece la tecnología, en los últimos años se ha utilizado la plataforma Teams de Microsoft, aunque en su inicio tuvo un propósito colaborativo para empresas, su auge llegó al campo educativo. Permitiendo crear un entorno amigable y motivador del proceso de enseñanza- aprendizaje. (p. 515)

La actualización pedagógica resaltada en los nuevos planes de estudio dicta que el docente debe de renovar los procesos de enseñanza para formar estudiantes que se puedan desenvolver en el entorno tecnológico; las características y funciones que ofrece Microsoft Teams pueden resultar una alternativa para utilizar en las clases cotidianas. Su uso sugiere la utilización de diversas aplicaciones con fines educativos, incita la creatividad y despierta el interés de los participantes por conocer los ambientes virtuales de aprendizaje; implementado así, una experiencia educativa e innovadora que responda a las necesidades de la población estudiantil.

Figura 7

Área principal de plataforma Microsoft Teams



Nota. Visualización de la pantalla principal de Microsoft Teams. En los iconos de la izquierda aparecen las opciones y en los recuadros grandes los equipos de trabajo en la interfaz principal. Fuente: Tomada de la *plataforma Microsoft Teams (2022)* de la cuenta de uno de los investigadores, para fines investigativos.

Algunas de las ventajas de la plataforma según Microsoft (2021) en el sector educativo son: es una plataforma digital que se puede utilizar de forma gratuita por cualquier persona docente o al estudiantado activo dentro de la institución, proporciona la oportunidad de realizar sesiones sincrónicas o asincrónicas sin dependencia de la presencialidad, ofrece para las personas docentes y estudiantado la oportunidad de usar diversas aplicaciones de Microsoft tales como: Word, Excel, Publisher, Power Point, Outlook, One Drive, entre otros; además de la facilidad de trabajar en línea o la opción de descargar los softwares en la computadora, brinda un espacio de almacenamiento para los diferentes tipos de archivos, se puede acceder prácticamente desde cualquier dispositivo electrónico conectado a internet, posee una pizarra digital personalizable y colaborativa, permite el trabajo colaborativo entre los integrantes de un mismo equipo y brinda la facilidad de utilizar muchas aplicaciones tecnológicas como recursos didácticos.

Características de Microsoft Teams para el Uso Docente.

Control de Asistencia. Permite integrar en los equipos de trabajo a todo el estudiantado activo de la materia o especialidad en una lista personalizable con la opción de visualizar la foto, cédula y correo estudiantil; así como llevar un registro de asistencia y control de pendientes por realizar. Acorde al MEP (2021) donde se presentan los lineamientos técnicos para el proceso de evaluación, la asistencia no correspondía a un rubro porcentual dentro de la calificación, debido a que eran variables los escenarios que presentaban los alumnos; sin embargo, el docente debía de registrar la asistencia como proceso formativo y para efectos de convocatoria. Actualmente en el 2022 la presencialidad tiene un carácter porcentual del 10%.

Equipos de trabajo. El área administrativa, docente o encargado de una sección tiene la oportunidad de crear clases (canales) en donde se incorporan a los alumnos de una misma materia. Los equipos de trabajo se pueden formar por sección, especialidad, materia, curso, ciclo lectivo,

año o grado, según lo que el encargado considere, esto ayuda al docente a tabular toda la información que quiera compartir por medio de los diferentes archivos.

Espacios de trabajo colaborativos. Es imperativo para el docente analizar las mejores estrategias didácticas que puede ejecutar dentro de sus clases, tomando en cuenta las necesidades de las personas estudiantes dentro del grupo de estudio; entre las principales, una que se ajusta tanto en la modalidad presencial como la virtual, es la de realizar trabajos colaborativos; para ello, Microsoft Teams posee dentro de sus características la posibilidad de realizar diversos tipos de documentos entre dos o más personas por medio de Microsoft 365. Para Cotán et al. (2021) “El trabajo colaborativo, la interacción y participación por parte del estudiante y las acciones tutoriales, son estrategias y actuaciones que permiten adquirir las competencias y los objetivos establecidos en sus titulaciones” (p.150)

Sesiones Virtuales Dinámicas. Entre las particularidades más notables que ofrece la plataforma y la hace muy requerida para la comunidad estudiantil es la versatilidad que presenta para mantener la comunicación constante entre participantes. Tiene dentro de sus funciones la opción de crear reuniones virtuales de manera sincrónica y asincrónica, según Lizarro (2021):

Actualmente, se apela al modelo de enseñanza virtual basado en videoconferencias, contando con herramientas de audio y vídeo integradas de alta calidad, de manera que los estudiantes y el docente pueden verse, escucharse e interactuar en directo, estando conectados en el aula virtual a través de la web. (p. 68)

Microsoft Teams proyecta dentro de sus funciones una opción de establecer reuniones virtuales de una manera práctica y sencilla, cumpliendo a cabalidad la oportunidad de llevar la educación a niveles tecnológicos. Para llevar a cabo las sesiones el docente a cargo tiene la posibilidad de manejar diferentes opciones dentro de la sesión, tales como: compartir pantalla, agregar o expulsar participantes, controlar el audio, silenciar u ofrecer la palabra a alguien en particular, presentar diapositivas, páginas web o pantallas de escritorio y chat en vivo.

Planificar y agendar actividades. Microsoft administra de forma general todo el sistema operativo dentro de su plataforma Teams con un control de flujo de información establecido dentro de sus aplicaciones. Se agendan actividades, tareas, reuniones que se guardan en la aplicación de Planner, posteriormente, de manera automática se notifica mediante el correo electrónico el pendiente.

Guardar y compartir archivos. Se puede subir cualquier tipo de archivo (imágenes, música, videos, documentos, hipervínculos, PDF, entre otros) que servirán como recursos didácticos disponibles para el docente y las personas con quien los comparta. Normalmente se establecen en un canal específico pertinente a una sección, materia o subárea; sin embargo, también se puede compartir en chat o carpetas de inicio. Acorde a lo que menciona Lizarro (2021), “Teams a través de OneDrive, dispone el servicio de 1TB de almacenamiento en la nube de archivos (de diferentes formatos) y carpetas para cada usuario, funciona similar a un disco duro adicional disponible para cualquier dispositivo” (p. 70); lo cual aprovecha también la función principal de OneDrive que es el de obtener espacio extra en la nube para respaldar o utilizar el almacenamiento en línea cuando se requiera.

Comunicación constante. Adaptable a cualquier modalidad y en relación con el acercamiento entre docentes y estudiantes, existe entre sus funciones la posibilidad de utilizar chats instantáneos que permiten una comunicación fluida y sencilla; además de resguardar un historial sobre conversaciones. Entre sus maneras efectivas de uso se pueden mencionar:

Chat privado. Conversación o compartimiento de información que se emplea solamente entre dos partes respetando la confidencialidad del flujo de información.

Chat público. Conversación o compartimiento de información que ofrece un encargado de sección con varios participantes. Esta opción facilita al docente la comunicación masiva para enviar un mismo mensaje a todos los integrantes de un grupo o canal.

Opciones de la Plataforma Microsoft Teams.

Son diversas las opciones que ofrece la plataforma para ejecutar su correcto funcionamiento, ocho funciones principales con características particulares que la hacen una herramienta digital

completa a disposición de los profesores y administrativos para planear desde una perspectiva metodología recursos y estrategias didácticas:

Actividad. Corresponde al área informativa en donde se muestran todos los pendientes que el usuario tiene sin verificar, se identifica la cantidad con un número encima del icono. Al verificar un pendiente, este desaparece y queda registrado en la misma plataforma, pero no se suma ni se muestra en la notificación.

Chat. Mensajería instantánea que permite el proceso comunicativo sincrónico o asincrónico para intercambiar cualquier tipo de información. Entre sus características ofrece la oportunidad de compartir: texto, videos, aplicaciones, emoticones, música, documentos en PDF y Word, presentaciones, libros, entre otros.

Equipos. Se crean a partir de la necesidad del docente para dividir grupos o secciones acorde a un mismo grado, materia, especialidad o subáreas. Pueden contener uno o más administradores según considere el encargado. La idea central de realizar equipos de trabajo es categorizar el flujo de información que se comparte entre los integrantes.

Tareas. Sistema de control evaluativo que maneja la asignación de pendientes por entregar, el profesor puede ingresar, lista de estudiantes destinatarios, instrucciones, fecha de entrega, lista de cotejo, rúbricas o escalas de calificación. Entre lo que se puede considerar es: tareas, exámenes, pruebas, proyectos, investigaciones u otra estrategia que se considere pertinente.

Cabe destacar que cada asignación en la pestaña de tareas, se verá reflejada automáticamente en la opción de actividades y se envía una notificación al correo electrónico.

Calendario. Por medio de Microsoft Planner incluida en la plataforma, se facilita la opción de calendarizar diferentes actividades como reuniones o tareas; por ejemplo, al asignar una sesión virtual, se crea una invitación mediante un enlace que posteriormente se compartirá con los integrantes de un equipo o unas personas específicas.

Llamadas. Permite el contacto directo de forma sincrónica en donde el encargado de equipo localiza e invita a una reunión a otro u otros participantes. Esta modalidad puede ejecutarse sin necesidad de agendar en el calendario.

Aplicaciones. Son un poco más de 700 aplicaciones con las que cuenta la plataforma para usar en todo momento sin importar el dispositivo (Microsoft, 2022). Esta sección las categoriza según sus tipos:

Figura 8

Aplicaciones de la plataforma Microsoft Teams.

Según su tipo	Según su sector
<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft • Educación • Productividad • Galerías de imágenes y videos • Administración de proyectos • Utilidades, redes sociales • Comunicación, administración de contenido • Archivos • Documentos y flujos de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Agricultura • Distribución • Educación • Finanzas • Gubernamentales • Atención médica y ciencias biológicas • Fabricación • Servicios profesionales • Comercio • Otros

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Microsoft (2022).

La principal ventaja de utilizar las aplicaciones que se ofrecen, recae en que el alumno con sólo la cuenta del correo electrónico de Microsoft Teams, puede acceder a todas las disponibles en la plataforma y no tiene que estar creando usuarios o contraseñas distintas, lo cual significa una disposición segura y organizativa.

Es importante resaltar la gran diversidad de aplicaciones que se encuentran; además de funcionar como excelentes recursos tecnológicos, establecidos por medio de estrategias didácticas debidamente planeadas, es viable y versátil para utilizar con cualquier curso, materia o especialidad.

El proceso metodológico para utilizar aplicaciones en Teams, corresponde simplemente a elegir la aplicación que se considere pertinente en relación con los saberes esenciales por abordar, para evaluar los contenidos y compartirla con la población estudiantil por medio del chat, archivos o anuncios del grupo; en donde el interesado puede ingresar con solo un *click*.

Ayuda: Control de ayuda en línea que ofrece Microsoft para brindar apoyo personalizado, por medio de atención electrónica y telefónica.

Por consiguiente, al detallar las opciones que ofrece Microsoft Teams para el desarrollo de las clases por medio de su plataforma, se puede evidenciar la utilidad que tiene en el proceso de enseñanza, tal como lo afirma Castro y Rodríguez.

...ha incorporado varias funciones en una sola, siendo de gran importancia en el aprendizaje, ya que también existen aplicaciones que cumplen con la evaluación y retroalimentación, además, permite crear salas colaborativas desarrollando las destrezas y el docente ahorra tiempo compartiendo documentos y tareas invirtiendo en la planificación de su clase. (2021, p. 516)

Por ende, la incorporación de la plataforma dentro de la educación sugiere un Ambiente virtual de aprendizaje óptimo, que por medio de una buena metodología para su uso mediante las opciones que ofrece, puede desenvolver en las personas docentes nuevas estrategias didácticas, y en las personas estudiantes potenciar las capacidades y competencias arraigadas a la tecnología.

También, para el Ministerio de Educación Pública, la funcionalidad de Microsoft Teams permite obtener una segunda opción para la continuidad del ciclo lectivo a distancia, si se presenta alguna eventualidad que proyectara la suspensión o pausa del proceso de aprendizaje por diversos motivos.

2.2.2 Microsoft 365

La inserción de Microsoft Teams dentro del sistema educativo en Costa Rica trae consigo cambios importantes en la metodología de enseñanza, que incita a las personas docentes a realizar

actualizaciones curriculares dentro de los planes de acción pedagógica; para así, ejercer una metodología que abogue el uso de las herramientas digitales. Por tanto, es imperativo mencionar que Microsoft 365 se pone a disposición de los usuarios dentro de la plataforma Microsoft Teams, este presenta una diversidad amplia de aplicaciones online y descargables que cumplen con la función de ofrecer programas obligatorios que sirvan de apoyo para la persona estudiante y así llevar a cabo su formación de manera más completa.

El paquete de Office 365 perteneciente a la empresa de Microsoft, es una plataforma comercial y educativa compuesta de diversas aplicaciones en la nube que en educación permite establecer un espacio interactivo entre los participantes para ejercer la mediación pedagógica desde ese entorno (Guevara et al, 2016).

El Ministerio de Educación Pública (2021) debe de procurar que todas las personas estudiantes bajo su tutela deben de contar con todas las herramientas necesarias para llevar a cabo el proceso de enseñanza, permitiendo así un óptimo desarrollo de sus cualidades; en este caso, la realidad actual sugiere que los alumnos se formen por medio de competencias digitales y temas tecnológicos por medio del manejo y aprendizaje de programas digitales, herramientas tecnológicas y softwares.

Microsoft 365 facilita a las personas docentes la oportunidad de abarcar los contenidos desde una perspectiva diversa, aplicable a una metodología colectiva mediante la asignación de criterios evaluativos basados en el trabajo cooperativo, aprovechamiento de la nube, compartir y almacenar información, creación de diferentes archivos como: formularios en línea, gráficos y documentos. Establecer una buena planeación por medio del uso de las aplicaciones que ofrece la plataforma puede elevar cualidades creativas, innovadoras y adaptables en personas estudiantes, que se ajustarán a su perfil profesional.

Acorde al Ministerio de Educación Pública en el Programa de Estudios de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo Undécimo Nivel (2021), menciona que en la sub área de Destrezas Digitales para el Procesamiento y Archivo de la Información en Físico y Electrónico en la primera unidad de estudio (Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas y comerciales)

tiene como saber esencial y resultados de aprendizaje esperado, el uso de los programas de Microsoft: procesador de textos (Microsoft Word), Hoja electrónica (Microsoft Excel), programa de presentaciones (Power Point), programa de publicaciones (Publisher), programa de sistema de gestión de datos (Access), todas pertenecientes al paquete de Office 365.

Acorde al programa de estudio de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Décimo nivel “Se busca el desarrollo de un conjunto de prácticas orientadas a la disminución de la brecha social y digital mediante el uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales” (2022. p.21) este tema es trascendental; puesto que, a lo largo del tiempo ha sido difícil la estandarización de oportunidades tecnológicas en los centros de estudio, ya que a pesar de tener que trabajar bajo un mismo plan, no existe la igualdad de condiciones estructurales o de equipo tecnológico para aprender dentro y fuera de las aulas; por ende, al brindar el Ministerio de Educación Pública la plataforma de Microsoft 365 a los alumnos de forma gratuita, se acerca al objetivo propuesto y permite al docente elaborar diversas estrategias de enseñanza en modalidad presencial y virtual; para así, maximizar los recursos con los que se dispone; actualmente se sigue una dinámica similar de trabajo que caracteriza la proyección de los nuevos profesionales, los entornos económicos, sociales, globalización y el flujo de la información, provocan que sea imperativo que todos trabajen bajo un mismo criterio y se adapte al desenvolvimiento de valores y actitudes bajo competencias técnicas.

Para la población estudiantil comprender estos programas informáticos es indispensable, puesto que, además de desenvolver habilidades y destrezas funcionales para su conocimiento en el estudio, lo impulsan a crear un criterio propio sobre la importancia de la actualización constante en temas tecnológicos y más allá, son paquetes computacionales que utilizan muchas empresas nacionales y transnacionales para desarrollar sus actividades laborales.

Tipos de Licencias.

Son tres los tipos de licencias que ofrece la aplicación al usuario, cada una de estas posee características particulares que las distinguen una de la otra, poseen diferencias en sus servicios, programas y almacenamiento online. También Microsoft ofrece un paquete gratuito para las personas que tengan una cuenta de correo electrónico con los dominios propios de la empresa o institución. (Geeknetic, 2021).

Microsoft 365 A1. Es el paquete gratuito que Microsoft ofrece a los usuarios por crear una cuenta oficial en la empresa. Es importante mencionar que su uso se limita solamente a la web, por ende, es requerida la conexión a internet e iniciar sesión con la cuenta de correo electrónico, según Microsoft 365, si la persona estudiante o académico desea instalar las aplicaciones o servicios en la computadora, debe tener una licencia de A3 o A5, porque la versión A1 solamente se puede usar en línea. Además, estas plataformas permiten el almacenamiento en OneDrive y Skype (Geeknetic, 2021).

Las aplicaciones que la integran son: Outlook, Word, Excel, Power Point y OneNote; los servicios: Exchange, OneDrive, SharePoint, Teams, Sway, Forms, Stream, Power Automate, Power Apps, School Data Sync, Visio y Tammer.

Microsoft 365 A3. Para acceder a este paquete se requiere una mensualidad de 2,54 euros facturados mensualmente y deben de ser cancelados mediante el pago electrónico, además del monto adicional del impuesto al valor agregado que puede depender según la normativa del país. Entre las aplicaciones y servicios que ofrece, la página oficial de Microsoft indica que el paquete 365 A3 tiene todas las características del plan A1 y A2, además de total acceso a las aplicaciones del escritorio Office.

Entre las aplicaciones adicionales que ofrece además del plan gratuito A1, se integran Publisher y Access para computadora de escritorio o laptop de manera descargable; los servicios, School data Sync y Bookings.

Microsoft 365 A5. El precio del paquete requiere de una suscripción anual con un pago por mes de 5,90 euros mensuales sin incluir el IVA. Incluye todo lo que ofrece A1 y A2 además de una intervención administrativa de inteligencia avanzada y de análisis profundos del sistema operativo.

Las aplicaciones que incorporan el plan son las mismas de las anteriores, sólo se agrega un servicio adicional de Power Bi, todos los programas online y descargables que brinda Microsoft y están a disposición corresponden a las últimas versiones.

Ventajas para las personas Estudiantes.

1. Son muchas las funciones que cumple Microsoft 365 dentro del sector educativo como herramienta digital; primeramente, mencionar que dentro del paquete de aplicaciones hay cinco programas que se deben utilizar para desarrollar en las personas estudiantes competencias propias de la especialidad de Secretariado Ejecutivo en el área de destrezas computacionales. La ventaja que se destaca en este punto es el acceso gratuito que tienen los alumnos para utilizarlos en la nube o de forma descargable en las diversas herramientas tecnológicas, lo cual, representa una solución ante los problemas de acceso referente a la nula conexión a internet o falta de dispositivos.

Es importante entender que los contextos virtuales y las plataformas digitales que ofrecen variedad de herramientas, alternativas y oportunidades, requieren de docentes competentes que hagan el mejor uso de la tecnología, permitiéndoles llevar a cabo procesos de formación mediados por TIC, que respondan a las necesidades actuales

2. Uno de los principales problemas que enfrentan los alumnos al trabajar en laboratorios de la institución, es el de guardar archivos que realizan durante las clases mediante el uso de computadoras o laptops, puesto que, al ser muchos los alumnos que las utilizan y al estar anuentes al internet, no es viable ingresar USB u otros dispositivos de memoria para que no queden expuestos a virus. Ante esta situación Microsoft 365 ofrece un amplio espacio de almacenamiento en la nube para que los usuarios lo utilicen en cualquier momento y puedan guardar todo lo hagan. Tal y como lo mencionan Flores et al. “el conocimiento de la Computación en la Nube como modelo tecnológico que permite el acceso a archivos, aplicaciones y servicios almacenados en el ciberespacio mediante internet los que pueden ser compartidos” (2019, p. 52), ofreciendo así un espacio seguro que estará siempre a disposición de la persona estudiante.

3. La presencia de la tecnología en educación permite que se incorporen nuevas estrategias didácticas para el desarrollo de los saberes, aprovechando esta inclusión, Microsoft 365 implementa dentro de sus aplicaciones la opción de realizar trabajos compartidos desde la web, de manera sincrónica o asincrónica.

Es debido indicar que el trabajo colaborativo es una técnica didáctica que propicia el aprendizaje basado en el intercambio de ideas y experiencias en actividades grupales, tal y como lo refiere

Flores et al. (2019) al concluir que plantear esta estrategia permite lograr un conocimiento significativo.

4. Acorde a la inclusividad e igualdad de oportunidades en el aprendizaje, las aplicaciones incluidas en el paquete de Microsoft 365 poseen diferentes características que presentan accesibilidad integrada para los alumnos con condiciones especiales, sus herramientas presentan un diseño de fácil comprensión para que todos los puedan utilizar. Esta accesibilidad permite incluir a estudiantes con diversas discapacidades, por ejemplo, la opción de Word 2022 al ofrecer la oportunidad de tomar dictado y digitar de manera automatizada lo que el usuario habla por medio de una función de reconocimiento de voz.

Según Microsoft (2022), entre las ventajas que encontrará el personal docente al utilizar la plataforma, están: contar con que los alumnos tienen acceso a los programas de Microsoft para poder utilizarlos como estrategias didácticas, el uso de recursos didácticos por medio digitales, el planeamiento del trabajo colaborativo como técnica de enseñanza por medio de la nube, la inclusión y accesibilidad e incentivar al uso de las tecnologías.

Es importante entender que los contextos virtuales y las plataformas digitales que ofrecen variedad de herramientas, alternativas y oportunidades, requieren de docentes competentes que hagan el mejor uso de la tecnología, permitiéndoles llevar a cabo procesos de formación mediados por TIC, que respondan a las necesidades actuales. (Briñez, 2020, p. 28)

2.2.3 Incorporación de las TIC's en educación

Las Tecnologías de la Información y Comunicación se refiere a las herramientas, aplicaciones y software que intervienen en el procesamiento de la información comunicativa por medios tecnológicos, según Rojas (2017), menciona que las tecnologías de información dentro de la educación llegaron para cumplir un papel fundamental, permitiendo un aprendizaje sea más personalizado e individualizado (p. 86), así mismo, generaron cambios dentro de la visión de muchos países que desearon incorporarlo dentro de sus programas y currículos de estudios, rompiendo barreras de la economía, creando proyectos como “una laptop por un niño” (p. 70), para poder lograr una equidad y conectar la igualdad (pp. 86 y 89) en la educación.

Actualmente en el ámbito educativo, las TIC se han convertido en una herramienta de gran utilidad para el apoyo docente y estudiantil en el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que ha permitido evolucionar las técnicas y estrategias didácticas que regularmente se utilizan de forma manual (tradicional) en el aula adaptándolas al entorno virtual; permitiendo así, utilizar los mismos recursos, pero digitalmente. Este proceso permite que los alumnos adquieran nuevas habilidades y destrezas, tal y como lo afirman Jaimez et al. (2016), un estudiante motivado y con las tecnologías de información y comunicación, logrará desarrollar nuevas habilidades de participación activa, dentro y fuera del aula, desarrollará pensamiento crítico y será capaz de presentar soluciones a problemas reales, convirtiendo al personal docente en un guía del proceso, brindando las herramientas necesarias a partir de las actividades (pp. 13 y 14).

Así mismo, incorporar las TIC dentro de la educación permite complementar, enriquecer y transformar los recursos y actividades a desarrollar durante las lecciones, como lo indica la UNESCO (s.f.):

Diversas formas en que la tecnología puede facilitar el acceso universal a la educación, reducir las diferencias en el aprendizaje, apoyar el desarrollo de los docentes, mejorar la calidad y la pertinencia del aprendizaje, reforzar la integración y perfeccionar la gestión y administración de la educación. (p. 3)

Así mismo, Arce (2020) menciona que durante muchos años el MEP ha tratado de implementar las tecnologías dentro de las estrategias didácticas, sin embargo, siempre existió resistencia por parte de algunas personas docentes para implementarlos, pero con la llegada de la pandemia por Covid-19, se generó la necesidad de adaptación, ya sea para los colegios académicos como técnicos. Arce (2020) indica que “El personal administrativo, técnico-docente, docente y la comunidad educativa en general debe de ser consciente de que el entorno virtual de aprendizaje de Microsoft Teams llegó para implementarse y quedarse” (p. 88), por ende, ante la necesidad de continuar el proceso de enseñanza a distancia, las personas docentes se tuvieron que capacitar en este nuevo modelo, haciendo uso obligatorio de las tecnologías de la información y comunicación tales como: aplicaciones, software educativo y programas informáticos con fines educativos.

En relación con el uso de las TIC en educación, el docente tiene un papel muy importante frente al uso de estas, la utilización de las herramientas trae consigo una serie de ventajas que pueden ser de provecho para la obtención de un aprendizaje significativo; por ende, esta debe de cumplir con ciertos lineamientos para que su uso como sistema de apoyo sea acorde a los criterios de desempeños esperados. Al emplear la tecnología en la enseñanza, es necesario comprender que la efectividad de estas dependerá totalmente de que la persona estudiante, al finalizar el proceso, obtenga un conocimiento óptimo sobre los saberes esenciales por estudiar, el docente debe hacer un seguimiento exhaustivo sobre la metodología de aprendizaje que se aplica para verificar el sistema de evaluación. (Quimis et al. 2020)

Lo anterior quiere decir que, para proponer el uso de las TIC como recurso didáctico, el profesor debe de elaborar un planeamiento pedagógico que responda a los saberes esenciales de las personas estudiantes, por lo cual, entre las consideraciones que se deben tener en cuenta para ejecutar dicho proceso, debe de ser respaldado por los lineamientos pedagógicos que aparecen en el programa de estudio.

Las TIC dentro de la educación promueve un cambio metodológico en la práctica de la población docente, facilitando la mediación como recurso didáctico, incentivando a la población docente al uso de la tecnología, a la diversidad en las técnicas de aprendizaje; por ejemplo, el trabajo colaborativo por medios digitales, a la automatización de procesos para la resolución de

actividades evaluativas, a la creatividad e innovación, a la búsqueda del conocimiento por medio del modelo constructivista, al uso de aplicaciones, software y programas informáticos, a desarrollar en los ambientes de aprendizaje virtual, a generar mayor y diferentes fuentes de información y en especial a la diversidad de recursos didácticos por medio digitales y delimitación de las barreras de comunicación. Estas ventajas, según López (2017), indica que los cambios a nivel social y educativo han “transformado los colectivos, los entornos, las interacciones y las dinámicas sociales, creando redes digitales complejas que promueven la inteligencia colectiva, al igual que nuevos procesos de aprendizaje” (p. 112).

A raíz de la pandemia, el planteamiento pedagógico se ha tenido que modificar a tal punto que se ha requerido de una actualización curricular docente que incorpore la tecnología educativa en el proceso de enseñanza, y demanda para la población estudiantil nuevos retos de interacción con los medios digitales.

2.3 Aprendizaje Virtual

En la tercera categoría se detalla el aprendizaje virtual, específicamente visto desde la metodología que utiliza el docente para abarcar oportunamente los contenidos de estudio, por medio de los ambientes virtuales de aprendizaje y la mediación con que se ejecutan las actividades que se establecen.

El aprendizaje, es un proceso de adquisición de conocimiento, habilidad y capacidades en la vida, donde el ser humano es capaz de estimular su mente y crecer de manera intelectual, como menciona Condori y Paucar (2021) “aprendizaje al proceso de adquisición de conocimientos, habilidades, valores y actitudes, posibilitado mediante el estudio, la enseñanza o la experiencia” (p. 21), permitiendo que la persona pueda lograr su objetivo de vida, a través de la educación.

Para que un aprendizaje sea efectivo, es necesario que esté estructurado en tiempo futuro, donde pueda preparar a la persona a los retos que se enfrentará a través de la resolución de problemas y con una mente crítica y abierta a cualquier cambio. Sin embargo, todo esto cambió durante los años 2020 y 2021, el mundo no estaba preparado para enfrentarse a una educación virtual a través de herramientas tecnológicas, debido a que las estrategias utilizadas y los formadores, fueron capacitados desde otra perspectiva; era necesario enfrentarse a una realidad que exigiera desadaptarse y adaptarse a nuevas modalidades de enseñanza y aprendizaje.

A partir de esa necesidad, los autores Morales et al. (2016) comentan que “La educación virtual es una estrategia de alto impacto en la mejora de la cobertura, pertinencia y calidad educativa en todos los niveles y tipos de formación, debido a sus características multimediales, hipertextuales e interactivas” (p. 107); por tanto, el aprendizaje virtual se enfatiza en el uso de softwares virtuales que permiten la continuidad del proceso de enseñanza, cada organización opta por diferentes plataformas con planteamientos de estrategias, recursos didácticos y tecnológicos para ofrecer un entorno virtual apropiado y práctico a la comunidad estudiantil.

Se debe recalcar que, al referirse a este contexto, es indispensable que el docente con anterioridad realice un planteamiento general sobre el mecanismo de enseñanza a ejecutar por medio del plan de práctica pedagógica y que incluya entre sus criterios para abordar los temas y las necesidades educativas que presentan las personas estudiantes para llevar a cabo la interacción pedagógica en modelo virtual.

Respecto al aprendizaje virtual, Huamán (2021), mencionan que:

El aprendizaje en la era digital se caracteriza por una permanente conexión del aprendiz al entorno. Este entorno, no solo se basa en la cercanía física o teórica con el aprendiz, sino también en su posibilidad de acceso mediante distintas redes virtuales, como internet o las redes sociales digitales. (p. 41)

Con base a lo anterior, con la ayuda de la tecnología el docente se vuelve un tutor o guía en el proceso de aprendizaje, debido a que la estrategia de enseñanza cambia, ya que las personas

estudiantes a partir del acceso al internet, el mismo cuenta con las facilidades de obtener las respuestas con mayor veracidad y es necesario exigir un nivel más crítico a la hora de interpretar el conocimiento, por lo cual, las herramientas digitales enseñan a las personas docentes a no tener siempre la respuesta, sino a ser un intermediario a través de ellas y a enseñar al estudiantado a poder identificar la información verdades y falsas dentro de las redes. Por tanto, es necesario entender qué tipos de metodologías se deben utilizar a partir de la llegada de la industria 4.0 a los centros educativos.

Esto abre las puertas al aprendizaje e-learning, que consiste en:

Proceso de formación a distancia basado en el uso de las TICS, que facilita un aprendizaje interactivo, flexible y accesible a cualquier receptor, es una enseñanza a distancia, donde se aprovecha todos los medios que ofrece la red de internet. (Condori y Paucar. 2021, p. 26)

Se puede decir que, de conformidad con la definición anterior, la internet vino a ser parte de los salones de clases, llegó a transformar la metodología de enseñanza, sin embargo, este tipo de cambios dependiendo de las circunstancias pueden favorecer a las personas estudiantes, debido a que las herramientas tecnológicas tienen un costo económico y su solvencia no es parte de todos los hogares de Costa Rica. Debido a esto, el Ministerio de Educación Pública (2021) estableció una nueva forma de “educación combinada” con el objetivo de lograr una educación de calidad, que beneficiará el desarrollo laboral del docente y el aprendizaje del estudiantado, para cumplir a cabalidad este objetivo es preciso estructurar una nueva metodología, por tanto, entre las instrucciones generadas, incentiva a la población nuevas estrategias.

A partir de la implementación de una nueva metodología, se debe de enfocar los esfuerzos pedagógicos a fortalecer la didáctica en modalidad combinada, presencial y virtual, además de considerar los métodos de enseñanza tradicionales y contemporáneos para adaptarlos al medio e-learning. Este proceso puede crear en las personas estudiantes un aprendizaje autorregulado y actual.

Por tanto, se puede reconocer que con la integración de las TIC a los centros educativos, desde los niveles más bajos hasta universitarios u otros, se han convertido en una herramienta de enseñanza y aprendizaje poderosa y sumamente necesarias para avanzar de la mano de la globalización, y el país que no la integra de alguna manera, expone a sus estudiantes a que en un futuro se vea excluido del mercado laboral, debido a que el nivel de competencias y las personas que logran capacitarse, son lo que pueden llegar a tener mejores estilos de vida.

2.3.1 Metodología para el aprendizaje virtual

Para una mejor comprensión de la temática, es importante definir el significado de metodología, la cual consiste en un método o forma en que la persona docente o estudiante aplica para lograr un resultado, ya que del desarrollo de una buena técnica dependen los logros de aprendizaje significativos en la población estudiantil; por tanto, todo buen docente necesita construir una metodología didáctica, pensando primeramente en el objetivo de la misma, el quién y para qué se va planear, a fin de lograr la efectividad en la población de enfoque.

Fortea (2019), menciona que muchos escritores definen metodología didáctica desde diversos enfoques, pero emite que, en resumidas palabras, se puede definir como la “forma de enseñar“, es decir, todo aquello que da respuesta a “¿cómo se enseña?”, por ello, la metodología es la “actuación del profesor (y del estudiante) durante el proceso de enseñanza aprendizaje” (p. 9). Así mismo, el autor menciona que cualquier estrategia, ya sea de enseñanza como de aprendizaje, genera tareas, procedimientos y técnicas, que ayudan en el desarrollo de la enseñanza.

Morales et al. (2016) reflexionan que “la educación virtual aporta a la disminución del índice de analfabetismo gracias a las características y dinámicas de formación e información propias del medio en el que se desarrolla” (p. 94) por tanto, el aprendizaje virtual se enfatiza en el uso de softwares educativos virtuales que permiten la continuidad del proceso de enseñanza, cada organización opta por diferentes plataformas con planteamientos de estrategias, recursos didácticos y tecnológicos para ofrecer un entorno virtual apropiado y práctico a la comunidad estudiantil.

Al referirse a este contexto es importante recalcar que es indispensable que el docente con anterioridad realice un planteamiento general sobre el mecanismo de enseñanza a ejecutar por medio del plan de práctica pedagógica y que incluya entre sus criterios para abordar los temas, las necesidades educativas que presentan las personas estudiantes para llevar a cabo la interacción pedagógica en modelo virtual.

Los autores Condori y Paucar (2021), mencionan que es importante tabular la información obtenida sobre las evidencias del resultado de aprendizaje, se debe dividir en dos formas; la primera, “La forma en que el docente presenta el material de apoyo a la población estudiantil” (p. 20) y la segunda “La manera o capacidad en que la población estudiantil aprende la información dentro de sus capacidades” (p. 20). Esto permite al docente analizar el planteamiento pedagógico que se ejecutará en el aula, para así maximizar el rendimiento académico de las personas estudiantes.

Entre los aprendizajes virtuales, según Condori y Paucar (2021), existen varios tipos:

- a. **Aprendizaje por recepción.** La persona estudiante no realiza ningún tipo de investigación independiente, el docente facilita todo el apoyo didáctico, para el aprendizaje del estudiantado.
- b. **Aprendizaje por descubrimiento.** En este tipo de aprendizaje la persona estudiante es parte del proceso de construcción de su conocimiento, incorpora lo más importante dentro de su estructura cognoscitiva, brindado las herramientas para resolver problemas desde una perspectiva realista y aplicable.
- c. **Aprendizaje por repetición o memorístico.** Es un aprendizaje mecánico, arbitrario, donde el docente es dueño del conocimiento y el estudiantado no cuenta con conocimientos previos.

- d. **Aprendizaje significativo.** Es un tipo de aprendizaje más importante, se centra en la forma en que la persona estudiante va a adquirir el conocimiento desde 3 percepciones, desde las representaciones, por conceptos y por proposiciones.

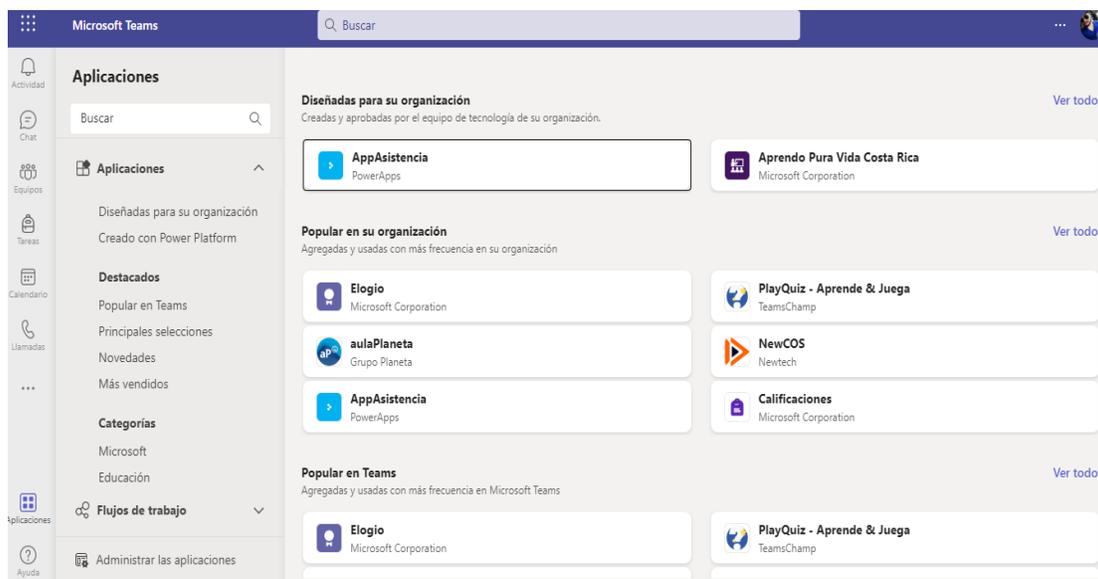
2.3.2 Metodología de enseñanza

Los ambientes virtuales de aprendizaje (AVA) se han convertido en herramientas importantes para el desarrollo de las clases virtuales y presenciales, tanto para el docente como para el estudiantado. Cuando el docente implementa las AVA dentro de su didáctica, brinda la posibilidad al estudiantado de que se vuelva autosuficiente, que pueda interactuar con el profesorado y compañeros, se apropie del conocimiento, habilidades y adquiera experiencia.

Según Castro y Rodríguez (2021) la implementación de la plataforma de Microsoft Teams dentro de la didáctica “su interfaz capta la atención del estudiante por poseer diversas herramientas de trabajo que ayuda a los estudiantes en el desenvolvimiento de habilidades y capacidades” (p. 521), al respecto, la persona docente no necesita que persona estudiante se conecte al navegador u otro dispositivo para interactuar en su aprendizaje.

Figura 9

Aplicaciones de Microsoft Teams



Fuente:.. Tomada de la plataforma *Microsoft Teams* (2022) de la cuenta de uno de los investigadores para fines investigativos

Así mismo, las escritoras Castro y Rodríguez (2021), indican que el docente utiliza Teams para el trabajo “colaborativo y diálogo”, así mismo, mencionan que “aplican metodologías activas conquistando la predisposición del estudiante en el aprendizaje diario” (p. 522), con el objetivo de lograr un buen desarrollo de la clase y el conocimiento pueda construirse de manera grupal.

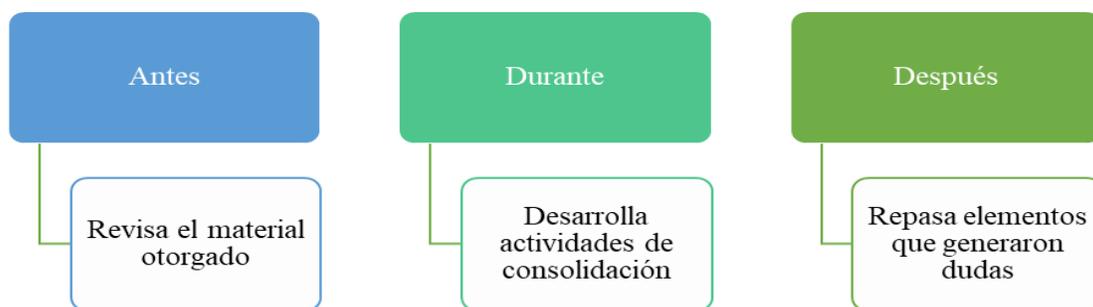
En ese mismo contexto, las personas docentes que fueron parte de la investigación de Castro y Rodríguez (2021), hacen mención de lo importante que ha sido el hecho de implementar esta herramienta, dentro de su estrategia de enseñanza-aprendizaje, ya que la plataforma mantiene una constante comunicación entre las personas estudiantes y docente, también vincula aplicaciones educativas para su utilización en modalidad sincrónica o asincrónico. Además, citan que las aplicaciones de las TIC son buenas y ayudan en el proceso de enseñanza, pero no funcionan solas ni marcan la diferencia, el docente debe conocer cómo implementarlas “la combinación perfecta para un aprendizaje significativo es la tecnología, estrategias metodológicas y el docente” (p. 522).

La población docente puede implementar dentro de su forma de aprender las metodologías activas (ABP (Aprendizaje Basado en Proyecto), con una metodología llamada Flipped Classroom a través de la plataforma Microsoft Teams.

Para la planificación de la metodología de ABP, a través de la Flipped Classroom por medio de Microsoft Teams, según Castro y Rodríguez (2021), es necesario que las personas estudiantes tomen en cuenta los siguientes puntos:

Figura 10

Proceso que debe realizar el estudiantado en el encuentro virtual

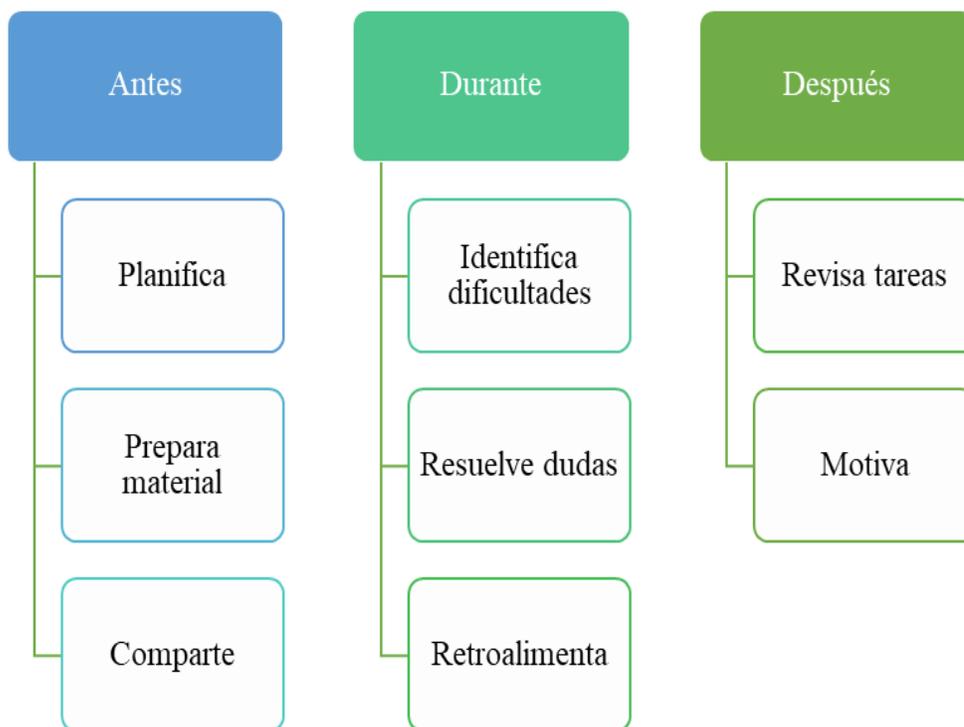


Fuente: Elaboración propia, con datos tomados de *Plataforma Microsoft Teams y su influencia en el aprendizaje de estudiantes de básica superior* (Castro y Rodríguez, 2021, p. 523).

Seguidamente, se muestra el accionar que deben tener las personas docentes en el uso de la plataforma Microsoft Teams:

Figura 11

Proceso que debe realizar el docente en el encuentro virtual



Fuente: Elaboración propia, con datos tomados de *Plataforma Microsoft Teams y su influencia en el aprendizaje de estudiantes de básica superior* (Castro y Rodríguez, 2021, p. 523).

Respecto a lo anterior, la manipulación de herramientas tecnológicas en el área educativa requiere cierta responsabilidad de parte de los actores involucrados, ya que el docente se enfoca en poder compartir sus conocimientos y estimular la parte cognitiva y emocional de la persona estudiante, para que no se vea excluido de los procesos educativos, sino que se mantenga activo, creativo, durante el ciclo escolar. Sin embargo, el estudiantado debe comprometerse la parte que le corresponde en el cumplimiento de sus tareas e interacción en la presencialidad remota, para poder lograr el objetivo en la educación por medio de plataformas virtuales.

En sí, el uso de Microsoft Teams dentro de la educación permite que el docente utilice muchas herramientas interactivas que le permiten organizar mejor la clase, además de hacer más fácil que el estudiantado centre sus esfuerzos e intereses en el aprendizaje y la obtención de conocimiento significativo.

2.3.3 Ambientes para el aprendizaje virtual

Con la influencia tecnológica en el sistema educativo y la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en el proceso de enseñanza, el contexto debe cambiar enfocando los esfuerzos pedagógicos en la interacción virtual, según Castro y Rodríguez (2021):

Las plataformas virtuales, son sistemas que nos permiten ejecutar varias aplicaciones en un mismo entorno, por lo que da a los usuarios la posibilidad de acceder a través de Internet, además, se utilizan para la educación a distancia y pretenden simular los mismos escenarios de aprendizaje que se registran en un aula. (p. 514)

Los AVA presentan un escenario el cual se propician recursos pedagógicos, aprendizajes activos, igualdad de oportunidades, incentivos del uso de la tecnología, cooperación y otros elementos que con un conjunto de aplicaciones, softwares y plataformas virtuales, deben compartir un criterio organizativo para el flujo de información, proveer en este ambiente las mismas funcionalidades interactivas entre las personas profesores y estudiantes.

Características de las Plataformas Virtuales

Según (Condori y Paucar, 2021, p. 12-13) mencionan que entre las características que muestran las plataformas virtuales se encuentran:

Tabla 6

Características de las plataformas virtuales según sus características y meta a alcanzar

SEGÚN SU CARACTERÍSTICA	SEGÚN SU META
a) Centralizar y automatizar los aprendizajes.	Escalabilidad: recursos que funcionan con diferentes variedades de variables y persona, según sea necesario.
b) Es una plataforma flexible, adaptable a los planes de estudio, además de los contenidos y estilos pedagógicos. Así mismo, se pueden organizar cursos con mayor facilidad.	Funcionalidad: está compuesta por presentaciones y características, convirtiendo a la plataforma adecuada y muy funcional, según la necesidad de la persona estudiante.
c) Es una plataforma interactiva y se muestra como la protagonista del proceso de aprendizaje, a través del autoservicio y los servicios auto guiados.	Usabilidad: al ser una plataforma de fácil comprensión, dando la posibilidad de que las personas puedan utilizarla muy fácilmente y alcanzar su objetivo.
d) Tiene estandarización, dando la posibilidad de utilizar cursos realizados por otras personas, dando la opción de personalizar los contenidos.	Ubicuidad: genera tranquilidad a las personas, al brindarle el acceso a muchas aplicaciones dentro de la misma plataforma, sin necesidad de buscar por otro medio.
	Integración: la plataforma (Learning Management Systems o LSM) brinda la posibilidad de poder integrarse a otras aplicaciones empresariales, como utilizando recursos humanos, generando datos concretos y eficaces.

Fuente: Elaboración propia, con datos tomados de *la Universidad Nacional de Valencia* (2018) por (Condori y Paucar, 2021), *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*: Facultad de Ciencias de la Educación.

Tipos de plataformas virtuales

Según Condori y Paucar (2021), entre los tipos de plataformas virtuales, se encuentra:

Software Libre. Este tipo de plataforma permite que el usuario pueda utilizar y mejorar su software, dependiendo de sus necesidades y objetivos, entre ellas están: Caroline, Moodle, Ilias, Dokeos, Sakaiproject, DotLRN.

El usuario puede tener acceso a diferentes tipos de plataformas virtuales, tanto gratuitas como de paga, tales como:

Comerciales. Son las plataformas que tienen un precio para el usuario, no permiten que se modifique el software, se tiene que costear la instalación y el mantenimiento de esta, sin embargo, son plataformas más rápidas. Entre ellas están: Blackboard, eCollege, WebCT, OSMedia, Saba, Fronter, SidWeb. E-ducative, Catedr@, Vitual Atlas, E-Training, Jenzabar, Angel Learning, Canvas LMS, WizIQ (Condori y Paucar, 2021, p. 13).

Desarrollo propio. Son las plataformas que solicitadas, ajustadas y adaptadas a modelos educativos, generan grandes costos para darle mantenimiento.

Capítulo III

3. Marco Metodológico

En este apartado se abordará el desarrollo sistemático de los contenidos acorde a la metodología por aplicar para el reconocimiento del tipo de investigación y otros elementos internos que guían y caracterizan el tipo de información por procesar para el respectivo análisis.

Es importante mencionar que preguntas como: de dónde, cuándo, cómo y con qué, fueron consideradas como interrogantes importantes para indagar y categorizar el flujo de datos que responderían al planteamiento del problema inicial, por tanto, para reflejar una metodología u orden en el proceso de indagación donde se muestre una estructura a través de los siguientes pasos: paradigma, enfoque, tipo, sujetos y fuentes de investigación, operacionalización de las categorías, instrumentos y técnicas recolectoras de información.

3.1 Paradigma de Investigación

El paradigma según Miranda y Ortiz (2020), representa una forma de concebir el mundo, desde lo legal, los lenguajes y los valores que lo componen, así misma cita que:

El paradigma representa una acumulación de saber que se adhiere a la comprensión de ciertos fenómenos y permite resolver sus anomalías, y para las comunidades científicas representa, tanto creencias como técnicas y valores que les permiten abordar los problemas y plantear sus soluciones. (Miranda y Ortiz, 2020. p. 5)

En este punto, Miranda y Ortiz (2020) no están muy lejos de lo que pensaba Barrantes (2014), que creía que los paradigmas son “un conjunto de presupuestos o compromisos para clasificar el mundo y así le permite a cualquier comunidad científica seleccionar, evaluar y criticar al ejecutar sus estudios” (p. 74), por tanto, se entiende que el paradigma define la forma en que los investigadores ven una determinada situación a su alrededor, clasifican, evalúan y generan criterio para encontrar una respuesta o solución de la misma. En sí, ayudan a establecer un camino a seguir, para comprender los diferentes fenómenos de la realidad. Además, sirven de guía para generar cuestiones y problemáticas, permitiendo crear las técnicas apropiadas para encontrar respuestas o soluciones.

En base de lo anterior y al tener claro el concepto de paradigma, la investigación en curso se pretende enrutar bajo el paradigma naturalista, también denominado hermenéutico-interpretativo positivista, que según Barrantes (2014) lo define como naturalista-humanista o interpretativo, ya que se fundamenta en la interpretación y análisis del individuo y su comportamiento social.

Éste fenómeno, según Barrantes busca “por medio de la empatía, comprender las reacciones humanas y así lograr una aprehensión global de la experiencia del ser humano, como individuo en su totalidad y dentro de su propio contexto” (Barrantes, 2014. p. 83), por lo cual, a partir del fenómeno de la pandemia por COVID-19, se estudia la realidad sobre el uso de la plataforma de Microsoft Teams dentro del salón de clases como una nueva modalidad virtual, con el objetivo de indagar cómo se ha implementado dentro de la estrategia didáctica de enseñanza y aprendizaje por parte de la población docente y estudiantil.

3.2 Enfoque Metodológico

Esta sección del marco metodológico, según Villalobos (2017) detalla que permite construir diferentes maneras de aproximaciones al objeto de estudio, todo depende del interés cognitivo con que se seleccione (p. 7), por tanto, a raíz de la naturaleza de la investigación, la cual se basa en recolectar información por medio de diversos instrumentos e insumos que se aplicarán a los participantes, la investigación se pretende desarrollar bajo un enfoque metodológico mixto que según el autor menciona que “Se emplean técnicas cualitativas y cuantitativas para la recolección de datos cualitativos y cuantitativos respectivamente, de forma diacrónica o sincrónica, para obtener inferencias y lograr un mayor conocimiento del fenómeno social” (Villalobos, 2017, p. 395).

Así mismo, Villalobos (2017), menciona que una investigación mixta está compuesta por cuatro etapas, las cuales se pueden desarrollar de manera sucesiva o paralelas, dependiendo del enfoque (cualitativo o cuantitativo), tales como:

1. Planificación de la investigación.
2. Trabajo de Campo.
3. Análisis e interpretación de los datos.

4. Comunicación de los datos encontrados.

Con base en lo anterior, la investigación en curso se desarrolla bajo esa técnica, dando inicio con la planificación de la investigación y finalizando con la entrega del producto a las instituciones involucradas.

Seguidamente, al seleccionar un enfoque mixto que brinde datos cualitativos y cuantitativos para la investigación, es debido a que desde lo cualitativo, se recolectarán y analizarán los datos a partir de los instrumentos aplicados tanto a la población docente y estudiantil, para obtener mejores resultados, pero con diversos métodos y fuentes aplicables desde lo cuantitativo; se mostrarán datos medible de manera tabulada, según el objetivo a describir.

Es importante mencionar, que a pesar de que es mixto, el estudio está más inclinado al método cualitativo, debido al tipo de investigación y a los objetivos, los cuales encontrarán una respuesta a través de la categorización y la interpretación de los datos obtenidos por medio de información que se recopila mediante los instrumentos de entrevistas y observaciones no participativas. En este punto, el trabajo se guía bajo el estudio de una situación determinada, cuyos hallazgos principales se basan en la interpretación y el análisis del proceso.

3.3 Tipo de Investigación

El tipo de investigación se mide según su orientación (básica y aplicada) y según los alcances, puede ser tanto exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa, según el objetivo de la misma, sin embargo, para la investigación se ha seleccionado el tipo descriptiva, debido a que según su alcance pretende describir cómo ha sido la experiencia de la población docente y estudiantil con el uso de la plataforma Microsoft Teams como estrategia de enseñanza y aprendizaje, debido a que, durante el periodo donde la pandemia estuvo en su mayor auge, las instituciones públicas se vieron obligadas a utilizar por primera vez la plataforma de Teams para impartir sus lecciones y organizar sus asignaturas.

La investigación tipo descriptiva, describe el fenómeno de investigación, por ejemplo, el uso que haga de algún objeto y su reacción al mismo acorde a lo que describe Hernández et al. (2014). En

éste caso, el uso de la plataforma de Microsoft Teams como recurso digital en el proceso de enseñanza y aprendizaje en tiempos de pandemia, debido a que estos cambios causaron que tanto la población docente como estudiantil se vieran afectadas y obligadas a migrar a esta nueva modalidad de enseñanza, con el objetivo de continuar con la educación a nivel país. .

3.4 Sujetos y Fuentes de Información

3.4.1 Población

Se refiere a los individuos, personas, objetos, animales, cosas o elementos que serán objeto de estudio y proporcionarán información necesaria al trabajo, tal y como menciona (Díaz, 2016); por tanto, es importante que esta se adhiera al interés de los investigadores, acorde a sus recursos, pero, sin comprometer la cantidad y viabilidad de los datos, esto facilita el proceso de recolección y análisis de la información.

La población total de estudio contemplada dentro de la institución corresponde a 120 estudiantes y 7 docentes de décimo año en la sección diurna y nocturna de la especialidad de Secretariado Ejecutivo en el Colegio Técnico Profesional de Bataan durante los años 2020-2021.

3.4.2 Muestra

En el trabajo investigativo son muchos los factores que intervienen en la selección de la población para extraer datos informativos de suma relevancia, los elementos que se deben tomar en cuenta por parte de los investigadores corresponden a disponibilidad, tiempo, economía, traslado, entre otros, por ende, se debe elegir una muestra que haga más factible el proceso. Según Díaz (2016) mencionar que la muestra es una pequeña parte de la población; por ende, aplicando este concepto para recopilar concreta y objetiva, se considera una selección por conveniencia que involucra a treinta y ocho estudiantes y cuatro de la población docentes, de los cuales se eligen considerando los horarios, metodología de asistencia al centro educativo (presencialidad por bloques), cantidad de alumnos por sección.

Asimismo, para la selección de la muestra se consideran factores evaluativos que los alumnos deben cumplir y que condicionan la asistencia al centro educativo durante la aplicación de los

instrumentos, tales como: servicio comunal, pasantía, práctica profesional supervisada, peritazgo; lo cual modifica la metodología utilizada para presentar al Colegio Técnico Profesional de Bataan (CTPB) y que, por ende, no siempre se encuentran todos en el aula.

Tabla 7

Estudiantes seleccionados para muestra de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo

Colegio: Técnico Profesional de Bataan				
Especialidad: Secretariado Ejecutivo				
Grupo	Nivel	Año	Modalidad	Alumnos
10-6	Décimo	2020	Diurna	7
10-1	Décimo	2021	Diurna	4
10-3	Décimo	2021	Diurna	9
10-5	Décimo	2020	Nocturna	7
10-3	Décimo	2021	Nocturna	6
10-5	Décimo	2021	Nocturna	4

Nota. La información corresponde a las personas estudiantes de la sección que originalmente cursaron durante el ciclo lectivo 2020-2021; sin embargo, es preciso mencionar que quizás algunos actualmente están en diferentes secciones debido a unificación de grupos por diversos factores. Fuente: Datos obtenidos de las personas docentes de Secretariado Ejecutivo *del Colegio Técnico Profesional de Bataan* (2022).

Tabla 8

Docentes seleccionados para muestra de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo

Colegio: Técnico Profesional de Bataan					
Especialidad: Secretariado Ejecutivo					
Docente	Modalidad	Nombramiento	Lecciones	Año	Nivel
D1	Diurna y nocturna	Especialidad	40	2020 y 2021	Décimo
D2	Diurna y nocturna	Especialidad	40	2020 y 2021	Décimo
D3	Diurna	Especialidad	40	2020	Décimo
D4	Diurna	Especialidad	40	2021	Décimo

Nota. La aplicación de la entrevista se modificó acorde al grupo que tenían asignado a las personas docentes durante el año 2020 y 2021, puesto que no todos impartían décimo nivel en ese período. Fuente: Datos obtenidos del *Colegio Técnico Profesional de Bataan* (2022).

3.5 Operacionalización de las Categorías

Una parte específica en donde se debe sintetizar toda la estructura organizacional de la información para dar sentido al tipo de investigación que se está realizando, corresponde a la operalización de variables y categorías. Tiene el objetivo de hacer una relación directa entre el problema y el marco teórico, ahí se plantean categorías de estudio en respuesta a los objetivos del trabajo, tal y como lo define Espinoza (2019) “Las variables son factores que intervienen tanto como causa o como resultado dentro del proceso o fenómeno de la realidad formando parte esencial de la estructura del experimento” (p. 172).

Posteriormente al proceso de definición de categorías, se debe ejecutar un análisis conceptual de las mismas, para así, identificar el alcance de la teoría acorde a los instrumentos por aplicar para la recolección de datos, ésto por medio de diversas técnicas e instrumentos; el cual, se traduce en permitir a los investigadores el planteamiento de una buena metodológica para la recolección de información y todos los procesos involucrados de manera más sencilla, confiable y concreta, con el objetivo de validar las categorías de estudio, a partir de, teoría y la información obtenida a partir de los instrumentos.

Tabla 9

Operalización de Categorías

Objetivos que determinan el Marco Teórico	Categorías	Subcategorías	Definición operacional	Tipo de Categoría	Instrumentos	
Diagnosticar estrategias didácticas utilizadas en la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva estudiantil.	Estrategias Didácticas	Clasificación de las Estrategias Didácticas	Apropiadas para el entorno presencial y virtual.	Cualitativa	Entrevista: Docentes	
		Unificación de procedimientos y recursos, que, con apoyo de técnicas de enseñanzas, puede lograr un buen desarrollo de la didáctica aplicada, para lograr un aprendizaje significativo en la población estudiantil (González y Triviño, 2018).	Técnicas de aprendizaje y enseñanza	Técnicas de enseñanza que utiliza el docente para el abordaje de los contenidos y las técnicas de aprendizaje que aplican las personas estudiantes para el desarrollo de competencias y conocimiento.	Cualitativa	Cuestionario: Estudiantes Entrevista: Docentes Observación participante
		Las técnicas se pueden definir como un “Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad”. (De la Rosa, 2021, p. 13).	Diseño de las estrategias didácticas	Ajuste de las estrategias didácticas acorde a lo que se plantea en el plan de estudios.	Cualitativa	Entrevista: Docentes
		Se debe considerar el tipo de aprendizaje, criterios de desempeño y los contenidos para el diseño de las estrategias (Gutierrez, 2018).	Estrategia didáctica en el Ambiente Virtual	Estrategias didácticas por incorporar en el planteamiento pedagógico por medio del uso de Microsoft Teams.	Cualitativa	Cuestionario: Estudiantes Entrevista: Docente
		Es el proceso de formación a distancia basado en el uso de las tics, que facilita un aprendizaje interactivo, flexible, accesible a cualquier receptor, es una enseñanza a distancia. (Condori y Paucar, 2021, p. 26).	Recursos didácticos	Funcionalidad de los recursos didácticos acorde a las competencias por desarrollar en las personas estudiantes para la adquisición de habilidades, destrezas y conocimiento significativo.	Cualitativa y Cuantitativa	Cuestionario: Estudiantes Entrevista: Docente Observación participante
		Van más allá del material impreso, sino que se unifica con lo tecnológico, que se construyen con el objetivo de generar aprendizajes significativos y faciliten la comprensión de los contenidos y enfoques temáticos. (Canales y Araya, 2017, p. 11)	Recursos Digitales en Educación	Adaptabilidad de los recursos digitales aplicados en el desarrollo de lecciones dentro del aula durante la presencialidad llevándolos al entorno virtual.	Cualitativa y Cuantitativa	Cuestionario: Estudiantes Entrevista: Docente
Son los recursos digitales que sirven de apoyo en el proceso educativo desde un planteamiento tecnológico como modelo didáctico (Cacheiro et al, 2016).						

Identificar las estrategias didácticas utilizadas por las personas docentes en la plataforma Teams.	Microsoft Teams	<p>Microsoft Teams en el Sector Educativo Es una plataforma de trabajo basada en la nube que dispone de características propias, enfatizando en la conexión sincrónica, seguridad e integración con las aplicaciones de Microsoft Office 365 que, a su vez, permiten su unificación en el ámbito académico a través de estrategias colaborativas e interactivas con posibilidades de seguimiento sobre el progreso de los contenidos temáticos y resultados de aprendizaje (Lizarro, 2021, p. 61).</p>	Efectividad de la plataforma Microsoft Teams en el sector educativo que lleva todos los procesos, estrategias y metodologías de enseñanza en modalidad presencial a la digital por medio de un Ambiente virtual de aprendizaje.	Cualitativa	Cuestionario: Estudiantes Entrevista: Docente
		<p>Microsoft 365 Plataforma que integra un conjunto de aplicaciones web y descargables de carácter comercial y educativo que permite a sus participantes utilizar todos los recursos, con el fin de lograr sus objetivos académicos (Guevara, 2016).</p>	Disponibilidad de las aplicaciones de Microsoft 365 accesible para la población estudiantil.	Cualitativa	Cuestionario: Estudiantes Entrevista: Docente
		<p>Incorporación de las TIC's en educación "Son los recursos, instrumentos y programas que se usan para encausar, administrar y compartir una información mediante soportes tecnológicos, como: computadoras, Smartphone, Tablets, televisores, reproductores portátiles de audio y video o consolas de juego" (Coll 2008 citado por Condori y Paucar 2021, p. 4).</p>	Uso de aplicaciones, programas y softwares que ofrece Microsoft Teams dentro de la plataforma, disponibles para docentes y estudiantes de manera gratuita.	Cualitativa y Cuantitativa	Cuestionario: Estudiantes Entrevista: Docente Observación participante
Identificar las estrategias didácticas utilizadas por las personas estudiantes en la plataforma Teams.	Aprendizaje Virtual	<p>Metodología para el Aprendizaje Virtual Se refiere a la forma en que se enseñan los contenidos dentro o fuera del aula (Fortea, 2019, p. 9).</p>	Acciones que ejecuta el estudiante para aprender de forma significativa los contenidos abordados mediante la mediación virtual.	Cualitativa	Cuestionario: Estudiantes Entrevista: Docente
		<p>Metodología de Enseñanza Sistema de planeación que realiza un docente en el proceso educativo (Castro y Rodríguez, 2021)</p>	Acciones pedagógicas que planea el docente para abordar los contenidos de estudio en la práctica docente.	Cualitativa	Cuestionario: Estudiantes Entrevista: Docente
		<p>Ambientes para el Aprendizaje Virtual Los ambientes para el aprendizaje virtual se definen como "sistemas que nos permiten ejecutar varias aplicaciones en un mismo entorno, por lo que da a los usuarios la posibilidad de acceder a través de Internet, además, se utilizan para la educación a distancia y pretenden simular los mismos escenarios de aprendizaje que se registran en un aula" (Castro y Rodríguez, 2021, p. 514).</p>	Funcionalidad de los AVA y sus características en el proceso de enseñanza-aprendizaje.	Cualitativa	Cuestionario: Estudiantes Entrevista: Docente Observación participante

Fuente: Elaboración propia.

3.6 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Información

Las técnicas aplicadas para la recopilación de la información podrán arrojar los datos cualitativos y cuantitativos, necesarios para el desarrollo de la temática, con el objetivo de evidenciar los datos y dar credibilidad a los resultados.

Según Campos et al. (2020) las diversas técnicas de recolección de información en internet con fuentes confiables pueden ayudar a consolidar cualquier trabajo investigativo y brindar fundamento, por ende, su aplicación favorece una construcción específica sobre el material por recopilar en el tema de interés, por tanto, entre los instrumentos de recolección de información que se aplicarán a la población de muestra se destacan la observación participante, no participante, la entrevista individual estructurada y el cuestionario.

3.6.1 Observación Participante

Consiste en el tipo de observación en donde el investigador tiene interacción directa con la muestra de estudio, según Campos et al. (2020) menciona que “en este tipo de observación, la persona que investiga forma parte o se inserta en el grupo o comunidad virtual que observa, hace parte de la dinámica e, incluso, aporta en las dinámicas de interacción que se desarrollan” (p. 16) lo anterior tiene el objetivo de que el investigador esté preparado ante cualquier eventualidad que pueda alterar el curso del proceso.

La observación pretende cumplir el objetivo de obtener información real sobre cómo se enseñan los contenidos de estudio en las lecciones de Secretariado Ejecutivo mediante el uso de Microsoft Teams como estrategia didáctica; así mismo, identificar diversas técnicas de enseñanza-aprendizaje desde la perspectiva docente y estudiantil.

El instrumento consta de 11 criterios a evaluar, desde un enfoque de respuesta abierta según lo observable durante la aplicación, junto a un indicador de correspondencia “SI o NO” más un apartado de comentarios. Es preciso mencionar que los investigadores tienen un papel participativo, puesto que, durante la observación se deben plantear actividades sobre el uso de Microsoft Teams, para así lograr verificar hechos plausibles acorde a los criterios establecidos.

El proceso de validación de los instrumentos de la investigación se realizó con el objetivo de validar y dar confiabilidad a los instrumentos construidos para recolectar y registrar los datos de la investigación, por tanto, Corral (2019), comenta que entre los puntos que se deben medir, es la “coherencia”, así mismo, la autora menciona que:

Con este propósito, es imperativo saber si el instrumento a diseñar nos ayudará a contar con información útil y fidedigna sobre el problema de estudio, en cuyo caso ¿cuál será el mejor que podamos usar?, ¿cómo hacer la selección tanto del instrumento como de los reactivos que la formen? (229)

Este procedimiento se hizo mediante un sistema digital, en donde, el canal primario de comunicación fue el correo electrónico institucional. Una vez realizado el instrumento de observación participante, se procedió a enviar el documento a tres docentes expertos en pedagogía de la Universidad Nacional para su revisión. De forma general, no se recibió recomendación acerca del instrumento, los consultantes indican que el mismo está listo para su aplicación a la muestra. Ver anexo 7, 8 y 9.

3.6.2 Entrevista Individual Estructurada

En este proceso participan dos personas: el entrevistador y el entrevistado; el primero presenta una guía cuidadosamente estructurada al segundo, en donde se busca conocer diversidad de información por medio de diferentes tipos de preguntas sobre un tema de interés. La aplicación del instrumento se puede dar de manera presencial o virtual según las facilidades con las que disponen ambos participantes. Acorde a Campos et al. (2020) el instrumento:

Consiste en entrevistas desarrolladas mediante la aplicación estricta de una guía de preguntas que ha sido elaborada con anticipación y en la que la persona entrevistadora va planteando las preguntas y orientando a la conversación hacia los objetivos establecidos para la entrevista. Este tipo de entrevista tiende a desarrollarse con cierta rigidez o sistematización y exige de la persona entrevistadora destreza comunicativa y enfoque en los puntos centrales establecidos en la guía de entrevista. (p. 18)

Por ende, se tratará de exponer la realidad metodológica puesta en práctica durante el proceso de enseñanza mediante la plataforma Microsoft Teams, considerando diversos factores que intervienen en el desarrollo de los saberes esenciales y el planteamiento de estrategias didácticas desde el entorno virtual. La estructura de la entrevista se subdivide en tres categorías de estudio: estrategias didácticas, Microsoft Teams y Aprendizaje virtual; para las cuales, se consignan preguntas abiertas y mixtas.

La categoría de Estrategias didácticas busca identificar desde la perspectiva del docente, cuáles utilizan para lograr un aprendizaje significativo en las personas estudiantes, además de identificar su efectividad desde un enfoque virtual. Microsoft Teams en general busca conocer si las personas docentes utilizaron y utilizan la plataforma como apoyo pedagógico para desarrollar sus clases; por último, en cuanto al Aprendizaje Virtual se desea verificar si las personas estudiantes tuvieron buenos resultados académicos en tanto al sistema de aprendizaje virtual y a distancia.

El objetivo primordial de aplicar la entrevista recae en que este instrumento permite una comunicación fluida sobre el tema en cuestión, acorde a Schettini y Cortazzo (2016) algunas de las ventajas serían que permite una interacción directa con el entrevistado, obtiene fluidez comunicativa, logra mejor entendimiento de los hechos y por último, permite al investigador guiar el curso de la conversación para tener información más precisa.

Los elementos antes mencionados facilitan el proceso de análisis de los datos, ya que, a través del proceso de entrevista, se comprende de una mejor manera las respuestas; puesto que, al aplicar preguntas abiertas, el entrevistador puede consultar para un mejor entendimiento y así brindar la, información adicional, que le será útil al investigador al momento de evidenciar los datos.

Para llevar a cabo el proceso de aplicación de la entrevista se debe resaltar que toda información proporcionada será manejada de manera confidencial, para eso, a cada docente se le asignará un código para sintetizar la información que brinde; el formato corresponde a la letra D de docente más un número consecutivo, por ejemplo, al ser cuatro profesores se asignará de la siguiente manera: D1, D2, D3 y D4, como se muestra en la tabla 10.

Debido a que cada docente tiene una cantidad de lecciones, horarios y modalidad de trabajo distintos (diurno y nocturno), la entrevista se aplicará en la hora y lugar que ellos consideren

pertinente; lo cual permite un mejor espacio para llevar a cabo la entrevista y esto es necesario para preparar con antelación el tiempo disponible.

La metodología por ejecutar la entrevista corresponde:

1. Comunicar que todo dato recolectado será tratado de manera confidencial.
2. Presentación de los investigadores.
3. Lectura de los aspectos generales.
4. Planteamiento del objetivo.
5. Aplicación de la entrevista.
6. Comentarios finales.

Para lograr obtener información precisa mediante la recolección de datos, el proceso de validación se enfoca en la seleccionan tres docentes de la Universidad Nacional especialistas en investigación, para que autorice el contenido de la entrevista, este proceso es tal cual y como lo menciona Corral (2019) describiendo que esto sirve para poder tener de mejor manera la información por medio, si el instrumento está debidamente construido la información que resulte tendrá una buena medición, así mismo, aplicar este principio facilitará al investigador realizar la presentación y análisis de los resultados.

Dentro de las recomendaciones por parte de los expertos se encuentra la de incluir dos preguntas sobre las técnicas de enseñanza y aprendizaje virtual, cambiar el orden de las categorías acorde a lo presentado en el marco teórico, revisión de la estructura de algunas preguntas y para finalizar, incorporar preguntas mixtas en preguntas específicas.

Una vez aplicadas las recomendaciones, se procede a reenviar el instrumental final para su aprobación. Ver anexo 11.

Las personas docentes validan el documento mediante el uso de una tabla de medición; el cual, sirve como guía instructivo. Ver anexo 15,16 y 17.

3.6.3 Cuestionario

Es un instrumento que cumple el propósito de recolectar información por medio de una secuencia de preguntas abiertas, cerradas o mixtas según corresponda a los intereses del investigador. Este debe de ser conciso, tener una clara redacción, estructurado, de fácil respuesta, confidencial y apropiado para la población meta. Según Páramo (2017), el cuestionario permite al investigador obtener diversidad de información referente a datos sobre un tema, opiniones, experiencias, pensamientos y saberes de los encuestados; por lo cual, debido a la naturaleza de la investigación, se convierte en un instrumento muy útil.

Dentro de las características principales del cuestionario se pueden mencionar:

1. Su aplicación puede ser por medios digitales o físicos.
2. Puede aplicarse a cualquier cantidad poblacional.
3. Cualquiera puede aplicarlo
4. Se adapta a las necesidades de los aplicadores.
5. Facilita sintetizar y comparar resultados.

Como se puede notar, el cuestionario cumple con las características requeridas para ser aplicado dentro de esta investigación; puesto que, al ser elaborado minuciosamente, permite que todas las personas estudiantes comprendan el objetivo de cada pregunta, logrando así, que puedan responder de la manera más amplia y detalla lo que se solicita.

El cuestionario se compone de un total de diez preguntas distribuidas por categorías de estudio: dos de estrategias didácticas, cinco de Microsoft Teams y tres de Aprendizaje virtual; con el objetivo específico de conocer la realidad estudiantil referente a las técnicas de enseñanza-aprendizaje con que se planean pedagógicamente el desarrollo de los contenidos, las prácticas docentes en tanto a la utilización de la plataforma en el Ambiente virtual de aprendizaje y por último evidenciar el impacto del modelo educativo bimodal sobre los resultados de los saberes esenciales planteados en el programa de estudio de la especialidad.

Para la validación del cuestionario se realizan dos procesos; primeramente se aplicó una prueba del instrumento, el 7 de abril de 2022, con el objetivo que la persona estudiante respondiera y no le quedara duda en cuanto a la comprensión de la pregunta acorde a lo que debía responder, Durante el desarrollo diagnóstico solamente presentaron algunas dudas en cuanto al significado de algunos términos, las cuales posteriormente se agregaron las definiciones concretas para una mayor comprensión del contexto; Segundo, se empleó el mismo sistema de consultar a los mismos expertos presentados en el instrumento de la entrevista. Una vez aplicados los cambios correspondientes, se procedió a aplicar el instrumento final. Ver anexo 18,19 y 20

Capítulo IV

4. Presentación de la Información

Es un proceso sistemático que sigue una secuencia lógica procesal que emplean los investigadores para presentar datos acordes a una metodología en concreto, así lo menciona Páramo (2017), indicar que se debe de hacer una relación directa entre las interrogantes y el tipo de investigación para establecer a cabalidad un proceso metodológico que permite enfocar los métodos e instrumentos por utilizar.

El proceso de presentación pretende mostrar los datos obtenidos por medio técnicas de observación e instrumento que se aplican a la muestra, para así, obtener información veraz que sustente y responda a los objetivos planteados.

Primeramente, es preciso delimitar la muestra, para así considerar los elementos necesarios que se deberán adaptar a las necesidades de los participantes, posteriormente elaborar los instrumentos recolectores y establecer técnicas que se ajusten a sus necesidades.

Seguidamente, se realiza un estudio sobre cada categoría que se establece, para plasmar las interrogantes en los insumos, por lo cual, en ello se considera la teoría planteada, se categorizan los temas y relacionan las preguntas por hacer según el problema en cuestión.

Posteriormente, se organizan y validan los datos, se procede a tabular la información obtenida en gráficos y tablas realizadas en la herramienta de Microsoft Excel junto a una breve explicación sobre los principales hallazgos, también se redacta por medio de fuentes estadísticas, se analiza, compara, interpreta, se validan porcentajes y evalúan resultados de las respuestas obtenidas para finalmente llegar a las conclusiones.

Para la facilidad del proceso y considerando los diversos escenarios de las personas docentes y estudiantes, los instrumentos investigativos se aplicarán de manera física y electrónica dependiendo de la modalidad presencial o virtual que impere en el momento según corresponda.

A continuación, se presentan los datos entrados como resultado de la aplicación de los instrumentos y técnicas, desde la perspectiva de las personas docentes y estudiantes, las cuales darán respuesta a la pregunta inicial de la investigación, la cual consistía en “¿Cómo se ha

implementado el uso de la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva didáctica en la especialidad de Secretariado Ejecutivo de décimo año del CTP de Bataan en el año 2020-2021?” acorde a los objetivos específicos del tema de investigación.

4.1 Cuestionario aplicado al estudiantado

El cuestionario se aplicó a las personas estudiantes de décimo año de la especialidad de Secretariado Ejecutivo del Colegio técnico Profesional de Bataan, 38 alumnos respondieron el instrumento; lo cual, corresponde a un 100% de la muestra seleccionada. Es muy importante mencionar que la investigación es sobre la población de décimo año 2020 y 2021, pero que actualmente se encuentran cursando los niveles de undécimo y duodécimo.

En un principio la estrategia para aplicar el cuestionario correspondía en elaborarlo por medio de la aplicación tecnológica “Formularios” de Google Docs; sin embargo, debido a que al conocer las limitaciones de internet y accesos a dispositivos tecnológicos se toma la decisión de aplicar el instrumento en formato físico con la presencia de los investigadores. El proceso se llevó a cabo durante la semana del 2 al 6 de marzo de 2022.

Para su aplicación, los investigadores se presentaron al colegio del CTP Bataan, se solicita permiso al docente a cargo, se explica a las personas estudiantes el objetivo del cuestionario; posteriormente se explica cada pregunta para direccionar al alumno sobre el contexto general. El método de aplicarlo en hojas en físico y no digital recae principalmente en que los investigadores están presentes durante la recolección de los datos, logrando así obtener información real sobre el proceso.

Al igual que la entrevista, el cuestionario se presenta dividido en diferentes preguntas acorde a las tres categorías de estudio con un total de diez preguntas; seguidamente, con la información recolectada, se desglosa detalladamente los datos de manera textual y por medio de gráficos para presentar los principales hallazgos.

I Parte. Estrategias Didácticas

Pregunta 1. Se le consulta al estudiantado ¿Cuál es la principal estrategia didáctica (cómo desarrolla los temas) que utiliza el docente en las clases de la especialidad? Explique lo que realiza mayormente.

Así mismo, se le facilita una serie de ejemplos, que ayuden en la orientación de la respuesta, en dado caso que sea necesario.

Ejemplo: entrega fotocopias y responde preguntas, plantea exposiciones, explica en la pizarra, propone lecturas, utiliza juegos, debates, análisis de casos, usa medios digitales, videos, trabajo investigativo, equipos de trabajo u otros.

A continuación, se presenta por categoría el registro de cada una de las respuestas de la población estudiantil:

Figura 12

Estrategias Didácticas utilizadas por docentes de Secretariado



Fuente: Elaboración propia, con datos tomados del cuestionario aplicado a las personas estudiantes de Secretariado Ejecutivo de Décimo Nivel durante los años 2020 y 2021 del CTP de Bataan.

A como se puede observar, la estrategia más utilizadas por la población docente en la especialidad de Secretariado Ejecutivo, es que mayormente mencionan que la principal estrategia consiste que un docente, primeramente explica los temas con una presentación en Power Point o la pizarra, posteriormente, envía información escrita por medio de Whatsapp en un documento de Word en PDF y por último plantea una actividad con la técnica de aprendizaje, tales como: debates, análisis de casos, resolución de problemas y prácticas.

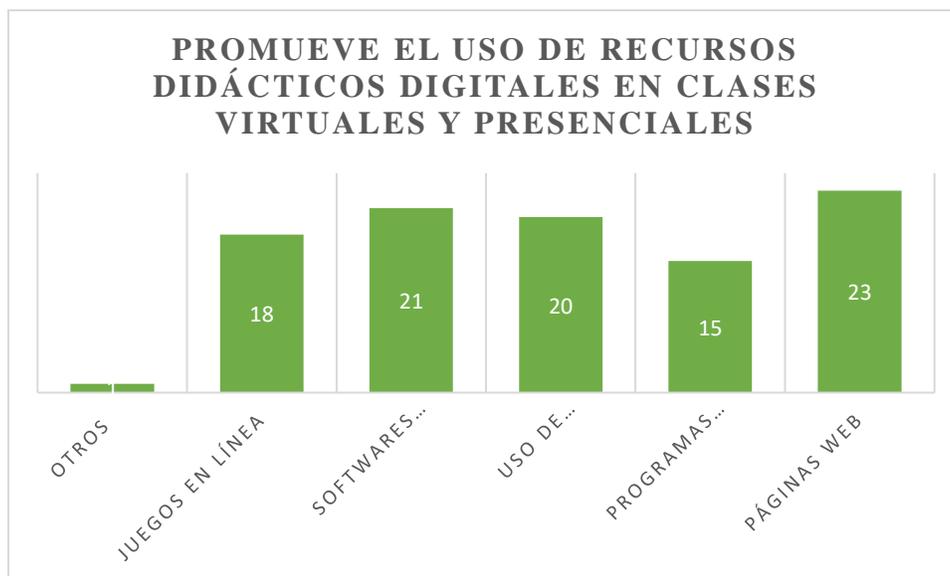
Pregunta 2. En lecciones presenciales o trabajos a distancia ¿Se promueve el uso de recursos didácticos digitales?

A la población estudiantil se le facilita los siguientes ejemplos, para que pueda conocer posibles recursos didácticos digitales, tales como: Páginas Web, aplicaciones educativas, juegos en línea, softwares o programas informáticos.

Con base a la pregunta antes mencionada, se desarrolla el siguiente gráfico, para reflejar las respuestas de la población estudiantil.

Figura 13

Promoción de recursos didácticos



Nota. La información obtenida se asocia a los recursos didácticos digitales, empleados como estrategias de enseñanza desde la perspectiva del docente para utilización en el entorno virtual.

Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos de las personas estudiantes de Secretariado Ejecutivo de Décimo Nivel durante los años 2020 y 2021 del *CTP de Bataan*.

En la figura número 13, se puede observar que, entre los tres recursos más utilizados por las personas docentes, para el proceso de enseñanza, en primer lugar, está el uso de las páginas web, los softwares educativos y el uso de aplicaciones, así mismo, la población estudiantil menciona que entre los menos usados, están los programas informáticos y los juegos en línea.

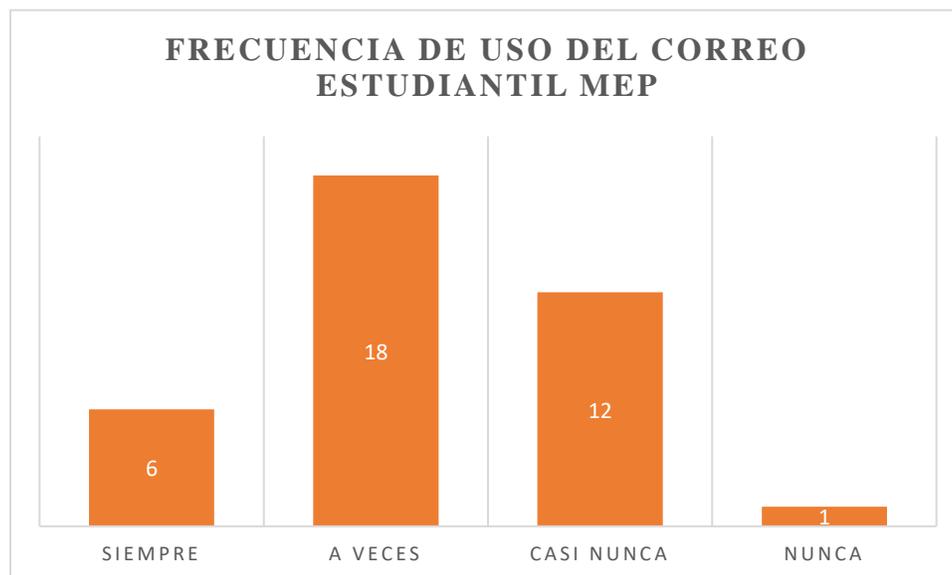
II Parte. Plataforma Virtual Microsoft Teams

Pregunta 3. ¿Con qué frecuencia utiliza el correo estudiantil facilitado por el Ministerio de Educación Pública?

Esta pregunta se plantea con el propósito de percibir el nivel de uso del correo electrónico, tanto de la población estudiantil como de la población docente, por lo cual, se le presenta a la población un rango de respuestas posibles, tales como: nunca, casi nunca, a veces o siempre.

Figura 14

Frecuencia del uso del correo institucional del Ministerio de Educación Pública



Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos de las personas estudiantes de Secretariado Ejecutivo de Décimo Nivel durante los años 2020 y 2021 del *CTP de Bataan*.

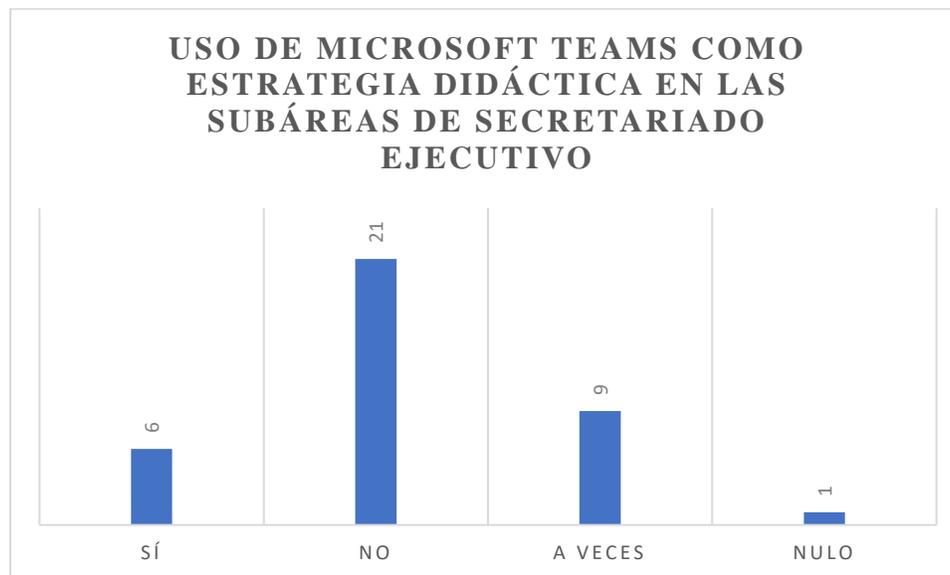
Como se logra reflejar en la figura número 14, son seis las personas estudiantes que utilizan siempre el correo institucional, seguidamente la frecuencia “a veces” con un mayor auge de 18 alumnos, para un total de doce que indican que casi nunca y uno que establece nunca lo ha utilizado.

Pregunta 4. En las subáreas de la especialidad de Secretariado Ejecutivo: Comunicación empresarial y servicio al cliente inclusivo, Gestión corporativo y comercial y Destrezas digitales para el procesamiento y archivo de la información en físico y electrónico. ¿Utiliza el docente Microsoft Teams en el proceso de enseñanza?

La pregunta se creó con el propósito de medir si el docente utiliza la plataforma de Microsoft Team en el proceso de enseñanza, consultando a las personas estudiantes, que puedan emitir una respuesta con un rango de respuesta, entre sí, no y a veces.

Figura 15

Uso de Microsoft Teams por parte del docente en el proceso de enseñanza



Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos de las personas estudiantes de Secretariado Ejecutivo de Décimo Nivel durante los años 2020 y 2021 del *CTP de Bataan*.

Entre las respuestas de la población estudiantil, se puede visualizar en la figura número 15, que seis estudiantes indican que sí se utiliza la plataforma, 21 que no y nueve indican que a veces, hay

uno que no responde. A lo cual, se puede reflejar que el uso de la plataforma de Microsoft Teams, si se utiliza, pero en pequeños lapsos de tiempo y acorde a lo que el docente propone su utilización.

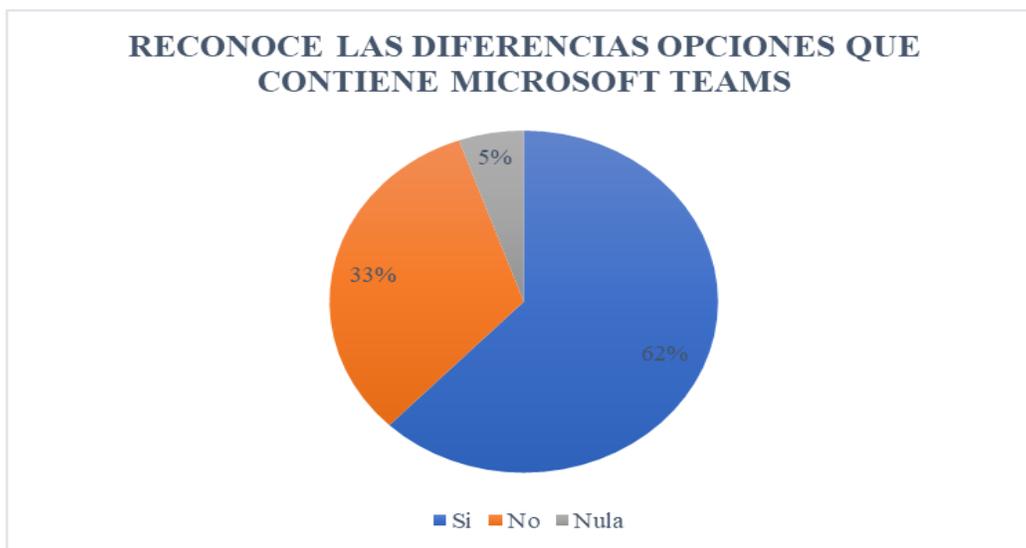
Pregunta 5. ¿Reconoce las diferentes opciones que contiene Microsoft Teams?

Adicional a la pregunta, fue necesario que las personas estudiantes también seleccionen las funciones que utilizan en la plataforma, tales como: actividad, chat, tareas, calendario, llamadas, archivo, aplicaciones y ayuda.

Para comprender mejor la respuesta de esta pregunta, los investigadores realizan una división interpretativa sobre los componentes de la consulta, con esto se pretende reflejar primeramente las respuestas tanto positiva como negativa del uso de la plataforma y seguidamente, mencionan las aplicaciones más utilizadas durante el proceso de enseñanza de la población estudiantil.

Figura 16

Reconocimiento de las opciones de Microsoft Teams



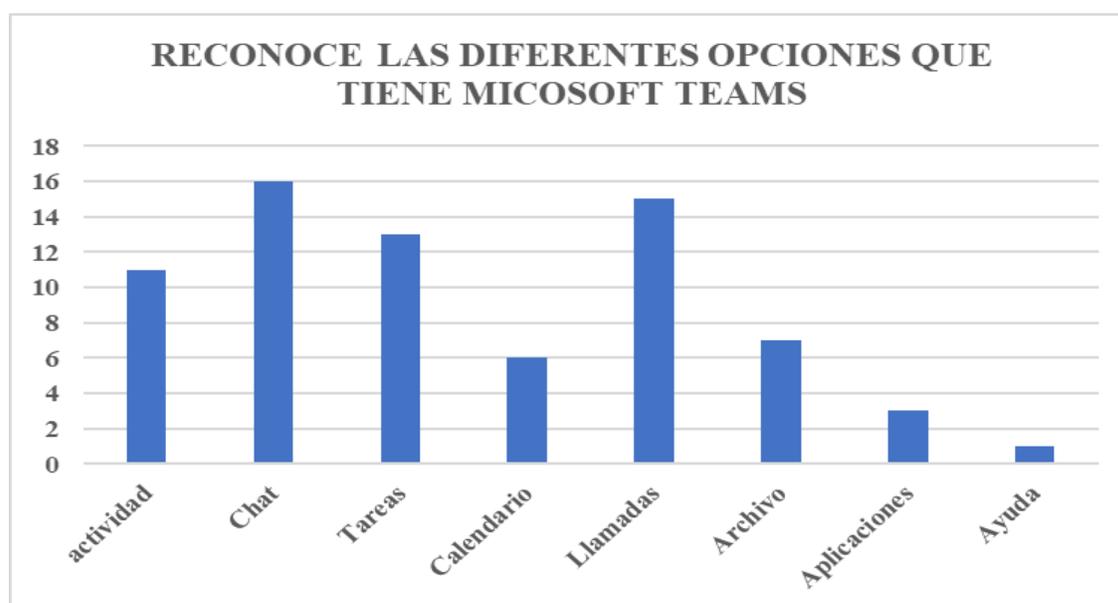
Nota. Las opciones corresponden a: actividad, chat, calendario, tareas, grupos, aplicaciones, llamadas y ayuda, que son las que actualmente (2022) presenta Microsoft Teams en educación. Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos de las personas estudiantes de Secretariado Ejecutivo de décimo nivel durante el año 2020 y 2021.

Entre lo que señalaron las personas estudiantes, se puede observar en la figura número 16 que hay un promedio de uso de 62%, que sobrepasa las opciones del 33% que señala que no se utiliza la plataforma y el 5% de la población que indica que nunca se ha utilizado, lo cual demuestra que existe un gran porcentaje de la población docente que emplea la plataforma en su quehacer.

Seguidamente, se refleja las aplicaciones más utilizadas en el proceso de enseñanza.

Figura 17

Opciones más utilizadas de Microsoft Teams



Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos de las personas estudiantes de Secretariado Ejecutivo de Décimo Nivel durante los años 2020 y 2021 del *CTP de Bataan*.

La figura número 17 refleja que, entre las aplicaciones más utilizadas por la población docente, desde una perspectiva estudiantil, refleja el más alto nivel que el uso de la plataforma su uso es más implementado para, el chat, llamadas, tareas y entre el promedio, se realizan actividades a través de esta. Así mismo, se logra observar que, entre las menos exploradas, se encuentra el archivo, calendario, aplicaciones y ayuda.

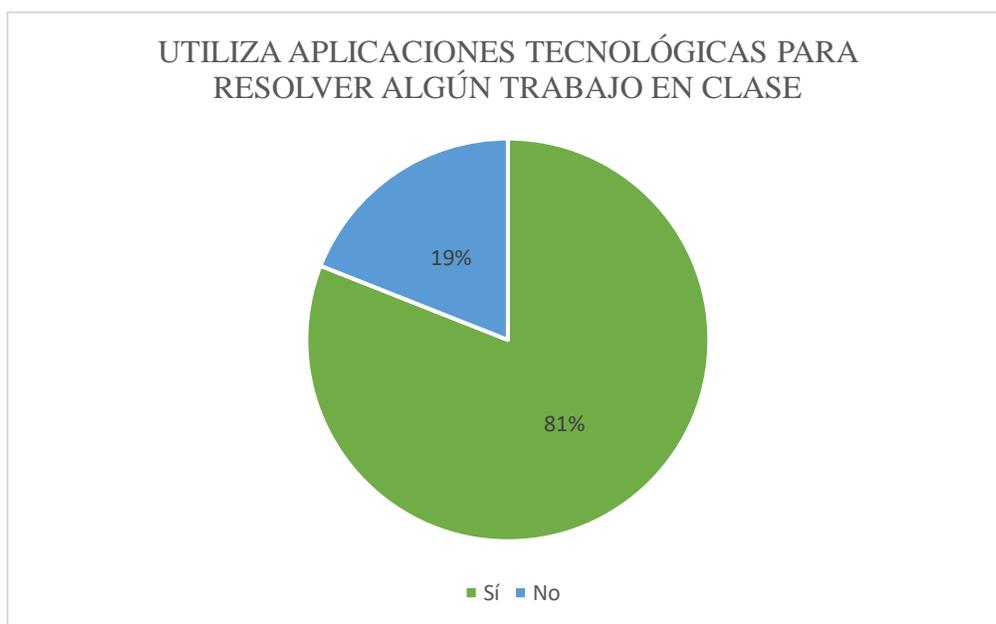
Pregunta 6. ¿Ha utilizado aplicaciones tecnológicas, para resolver algún trabajo en clases, tareas, proyectos, pruebas o trabajo cotidiano?

La pregunta fue planteada con un rango de respuesta de Sí y No y en dado caso de seleccionar Si, los investigadores brindan una serie de opciones de posibles respuestas, entre las cuales estaban: Canva, Genially, Jamboard, Padlet, Kahoot, Quizziz, Duolingo, Google Drive, entre otras que el estudiantado considere importante mencionar.

Para poder demostrar gráficamente la respuesta, se divide en dos opciones, entre las personas marcaron la opción de Si y No y seguidamente las aplicaciones más utilizadas por la población docente en el proceso de enseñanza, según la percepción estudiantil:

Figura 18

Aplicaciones utilizadas para la resolución de tareas, proyectos y pruebas



Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos de estudiantes de Secretariado Ejecutivo de Décimo Nivel durante los años 2020 y 2021 del *CTP de Bataan*.

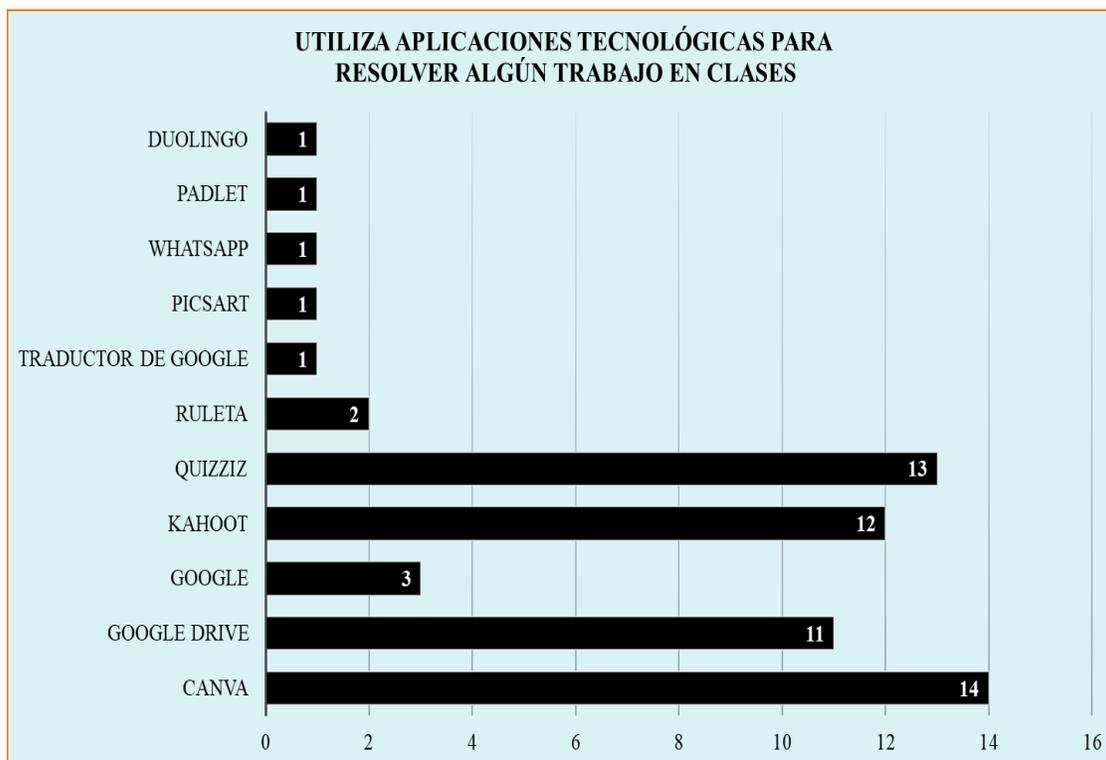
Según la figura número 18, refleja que un porcentaje de un 81% de la población estudiantil ha realizado actividades a través de aplicaciones tecnológicas, pero muestra un rango de 19%, que señala el no uso de aplicaciones en el quehacer diario de aprendizaje.

Seguidamente, se muestra el resultado del 81% de la población estudiantil que señaló que sí y las aplicaciones más utilizadas en el proceso de aprendizaje, que entre las cuales estaban: Canva,

Genially, Jamboard, Padlet, Kahoot, Quizziz, Duolingo, Google Drive, entre otras que el estudiantado considere importante mencionar.

Figura 19

Aplicaciones más utilizadas por la población estudiantil



Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos de estudiantes de Secretariado Ejecutivo de Décimo Nivel durante los años 2020 y 2021 del *CTP de Bataan*.

En la figura número 19, refleja que, entre las plataformas más utilizadas, están Canva, Quizziz, Kahoot y Google Drive, sin embargo, Google y la Ruleta aparecen como implementadas en su proceso de aprendizaje. Además, es necesario mencionar, que aplicaciones como WhatsApp, Piscart, Padlet y Duolingo, su implementación en un porcentaje casi nulo.

Por otro lado, la población señala el traductor de Google como otra aplicación utilizada por el docente en el desarrollo de sus clases.

Pregunta 7. ¿Cuál de las siguientes aplicaciones de Microsoft 365 utiliza con mayor frecuencia?

Los investigadores facilitan una serie de opciones, para que el estudiantado pueda seleccionar de una a varias aplicaciones, entre las cuales estaban: Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneDrive, Exchange, SharePoint, Access, Publisher, Azure, Teams y Intune.

Seguidamente, para poder reflejar la respuesta a la pregunta, se construye el siguiente gráfico:

Figura 20

Aplicaciones más frecuentes de Microsoft 365



Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos de estudiantes de Secretariado Ejecutivo de Décimo Nivel durante los años 2020 y 2021 del *CTP de Bataan*.

La figura número 20, refleja que entre las aplicaciones más utilizadas de Microsoft Team, en el proceso de enseñanza y aprendizaje, entre los niveles más altos están: Word, Power Point, siguiéndoles Excel y Publisher y entre las menos utilizadas se encuentran One Drive, Teams, Access y Outlook.

Por otro lado, la figura evidencia que existen aplicaciones como Exchange, Share Point, Azure y Intune que no son utilizadas en el proceso educativo de la población estudiantil.

Por lo cual, los investigadores consideran necesario, poder indagar sobre el acceso de la población estudiantil a la red, ya que puede ser una limitante que afecte el sector educativo.

III Parte. Aprendizaje Virtual.

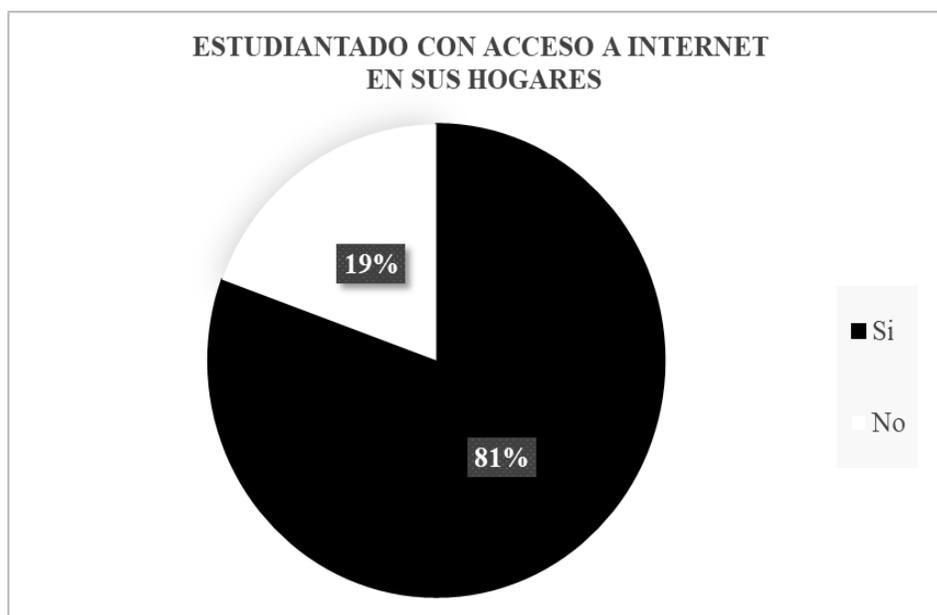
Pregunta 8. ¿Tiene acceso a internet en su lugar de residencia para fines académicos?

Esta pregunta se construyó de manera cerrada, para invadir datos sensibles del sector familiar, de la población estudiantil, que pudiera llegar afectar la investigación. Por la cual, el estudiantado seleccionaba entre Sí y No.

Para una mayor visualización del resultado, se construye el siguiente gráfico:

Figura 21

Estudiantado con acceso a internet



Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos de estudiantes de Secretariado Ejecutivo de Décimo Nivel durante los años 2020 y 2021 del *CTP de Bataan*.

Los resultados reflejan, que un porcentaje de un 81% de la población estudiantil, cuenta con conexión a internet, es cual es un porcentaje muy alto, sin embargo, hay un nivel de 19% que

muestra no tener acceso a internet y que podría verse afectado por en el proceso de aprendizaje, en tiempos de pandemia.

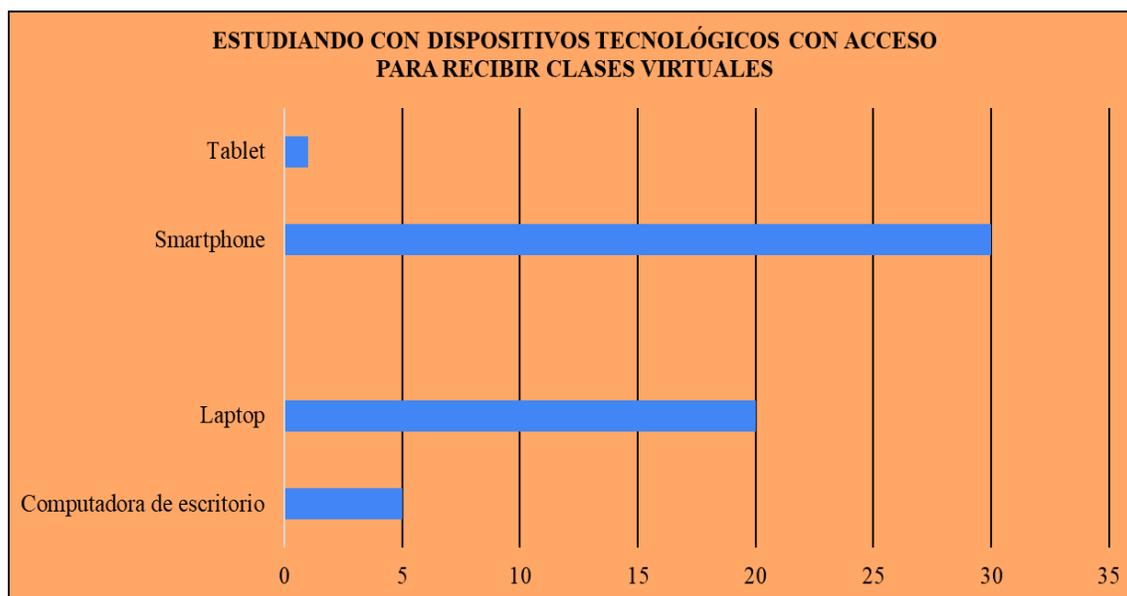
Por tanto, se genera la interrogante, de cuáles son los dispositivos que el estudiantado utiliza para el proceso de aprendizaje, en el CTP Bataan.

Pregunta 9. ¿A cuál de los siguientes dispositivos tecnológicos tiene acceso para recibir clases virtuales?

En esta pregunta, los investigadores facilitaron posibles opciones de respuesta más utilizadas, para poder recibir una lección, entre las cuales están: Computadora de escritorio, Laptop, Ipad, Smartphone, Tablet y otros dispositivos.

Figura 22

Dispositivos tecnológicos a los que tienen acceso los alumnos



Nota. La información corresponde a las sesiones virtuales de manera sincrónica o asincrónica. Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos de estudiantes de Secretariado Ejecutivo de Décimo Nivel durante los años 2020 y 2021 del CTP de Bataan.

Según la figura número 22, se puede observar que la mayoría de la población estudiantil se conecta a sus clases o realiza tareas o actividades a través de su teléfono celular, en segundo lugar, se

encuentran las computadoras portátiles y como tercer lugar están las computadoras de escritorio, quedando a bajos niveles y nulos las tablet y el Ipad.

Pregunta 10. ¿Considera que actualmente es necesario incorporar, reforzar e incentivar el uso de la tecnología en el ámbito educativo?

Para que la población estudiantil brindará una respuesta más acertada, la pregunta se construyó tanto cerrada como abierta, para que las personas que señalaron que sí, pudieran justificar su respuesta.

A continuación, se muestra en la figura número 23, en la cual se puede observar un porcentaje de estudiantes, que indicaron la importancia de reforzar el uso de la tecnología en el ambiente educativo, en el CTP de Bataan.

Figura 23

Necesidad de incorporar las TIC dentro de la educación



Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos de estudiantes de Secretariado Ejecutivo de Décimo Nivel durante los años 2020 y 2021 del *CTP de Bataan*.

Por lo cual, entre la población encuestada, hay un porcentaje de 97% que considera que importante poder seguir con la mano con la tecnología, principalmente por las siguientes razones:

Figura 24*Opinión sobre la inclusión de la tecnología en Educación*

Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos de estudiantes de Secretariado Ejecutivo de Décimo Nivel durante los años 2020 y 2021 del *CTP de Bataan*.

Estas razones son compartidas entre muchas de las personas estudiantes, que fueron parte del proceso de investigación y como ellos mencionan, la tecnología se ha convertido en parte de la vida humana, en incluso, en muchos países se ha convertido en un factor necesario para la existencia humana, por tanto, la importancia de incluirlo en los procesos de enseñanza y aprendizaje con el objetivo de convertir la especialidad más automatizada y más ajustadas a las demandas laborales.

Sin embargo, es necesario que el colegio conozca el porcentaje de población que no tiene acceso a ningún dispositivo electrónico o internet, como menciona uno de ellos “necesitamos acceso a internet, para hacer trabajos y entregarlos a tiempo”, que podría verse afectado en el proceso de automatización de la especialidad.

4.2 Observación Participante

La metodología para la aplicación del instrumento consistió en que los investigadores se presentaron al centro educativo durante el desarrollo de las lecciones de Secretariado Ejecutivo en la Subárea de Comunicación Empresarial y Servicio al Cliente Inclusivo en el nivel de undécimo año sección 11-7, junto al docente a cargo Steven Bolaños Ruíz. Se realizó el 12 de mayo de 2022 a las 9:30 am, con un total de 11 estudiantes presentes y 3 ausentes; lo cual, significa una participación del 78% del total de los alumnos matriculados.

Para realizar la observación en primera instancia se le mencionó a las personas estudiantes y docente la confiabilidad de los datos recolectados para fines investigativos. Se plantean dos etapas; inicialmente, durante las primeras dos lecciones se deja que el docente desarrolle los contenidos con normalidad; en la segunda etapa, los investigadores realizan una estrategia participativa por medio de una actividad diagnóstica para verificar algunos datos sobre el uso de la plataforma Microsoft Teams, el cual, consistió en un ejercicio práctico sobre las funciones de la plataforma, en donde, los alumnos practicaban en tiempo real y él investigador verifica la destrezas sobre uso.

Criterios de Observación

Criterio 1. Cuenta la institución con el equipo tecnológico necesario para el desarrollo óptimo de habilidades tecnologías por parte del estudiantado.

Acorde a lo observado, la institución se encuentra dividida en dos partes: planta académica y planta técnica; la primera muestra en general una estructura regular con oportunidades de mejora; el área técnica es la asignada para estudiantes de especialidad, tiene mejores condiciones en todo sentido; incluyendo así, 6 laboratorios, zonas agrícolas y gran variedad de aulas en buenas condiciones.

Específicamente solo existen dos aulas asignadas para impartir las lecciones de secretariado, pero no son fijas para cada docente (se rotan las aulas acordes a horario y disponibilidad), Esto provoca que los profesores se distribuyan entre el área académica y los laboratorios para desarrollar sus clases. Las aulas de Secretariado se encuentran en la planta académica (si hay internet) y los laboratorios en la finca (no hay internet)

Aulas de Secretariado Ejecutivo: Cuenta con un óptimo equipo tecnológico de diez laptops disponibles con Microsoft 365 integrado, sillas y escritorios ergonómicas, aire acondicionado, suministros de oficina, un proyector e internet vía Wifi; estos elementos sugieren que los alumnos que reciben lecciones acá si pueden desarrollar habilidades tecnológicas según los criterios de desempeño establecidos en el plan de estudio de la especialidad.

Laboratorios: Poseen entre 15 y 20 computadores de escritorio en condiciones regulares con Microsoft 365 integrado (no todas sirven), sillas no ergonómicas, aire acondicionado, un proyector y no hay acceso a internet, estas condiciones dictan que los alumnos que reciben clases dentro de los laboratorios tienen mayor dificultad para desarrollar habilidades tecnológicas según los criterios de desempeño establecidos en el plan de estudio de la especialidad.

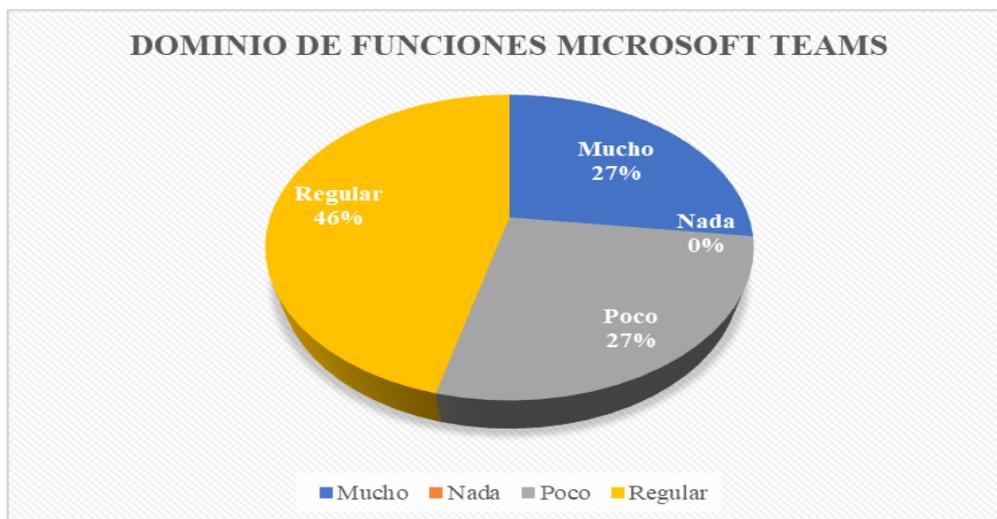
Criterio 2. El docente utiliza Microsoft Teams para el desarrollo de sus clases.

No utiliza la plataforma debido a que el docente considera que los saberes esenciales de la unidad de estudio que estaba abarcando no posee relevancia tecnológica y elige utilizar una estrategia magistral.

El docente menciona que el uso de Microsoft Teams se debe de utilizar mayormente para las secciones virtuales; puesto que, las funciones que ofrece se adecuan mejor al aprendizaje virtual.

Criterio 3. Los alumnos demuestran dominio sobre las funciones de Microsoft Teams.

En este punto se elaboró una actividad diagnóstica por parte de los investigadores hacia los alumnos para verificar si existe algún dominio sobre las funciones de Microsoft Teams, así obtener un mejor panorama sobre la realidad estudiantil sobre su uso interactivo, entre lo observable se obtiene:

Figura 25*Dominio de funciones Microsoft Teams*

Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos de docentes y estudiantes de Secretariado Ejecutivo de Décimo Nivel durante los años 2020 y 2021 del *CTP de Bataan*.

Tal y como se puede evidenciar en la figura 25, la mayoría de las personas estudiantes demuestran un dominio regular del 46% sobre las funciones de la plataforma, seguido en partes equitativas de 27% que los demás saben poco o mucho, no existe ningún alumno que no conozca absolutamente nada. Estos resultados demuestran que sí se puede utilizar Microsoft Teams como estrategia didáctica; puesto que, los alumnos sí conocen y manejan la herramienta en niveles óptimos.

Criterio 4. Se establece el uso de aplicaciones de Office 365 o Teams para realizar ejercicios en clase, tareas o proyectos.

Como parte de las competencias por desarrollar con las personas estudiantes de la especialidad de Secretariado Ejecutivo se toma en consideración la de crear en los alumnos destrezas computacionales enfocadas en el uso de las aplicaciones de Microsoft 365 para dominar con eficacia y eficiencia cada uno de estas, debido a que en el mundo laboral son muchas las empresas e instituciones que las utilizan para sus actividades administrativas y operacionales. Con este

objetivo se procede a realizar esta observación con el propósito de verificar si efectivamente el docente enseña el uso de las aplicaciones desde un enfoque didáctico dentro del aula.

Durante el desarrollo de las lecciones las personas estudiantes utilizan la aplicación del Procesamiento de Texto (Word), para realizar un resumen sobre el tema que el docente estaba explicando al frente de la clase por medio de una presentación en Power Point. El profesor menciona que generalmente el uso de las aplicaciones se hace durante las clases presenciales y son evaluados por medio de prácticas guiadas con porcentaje reflejado en el trabajo cotidiano.

Criterio 5. Tiene presencia las TIC en el proceso de enseñanza.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación tienen actualmente un papel importante dentro del sistema educativo en Costa Rica sin importar el nivel, curso, materia o especialidad. Esto se da ante la necesidad de formar estudiantes que se adapten al sistema laboral y cambios en la vida cotidiana, que con el avance tecnológico viene a modificar el comportamiento humano ante la automatización.

El criterio por observar trata de evaluar si existe presencia de las TIC dentro del planeamiento pedagógico que el docente planea; según lo que se destaca es que efectivamente el profesor expresa ante los alumnos la importancia significativa que tiene el uso de las tecnologías en el mundo actual y cómo éste modifica todos los procesos en un lugar de trabajo; así mismo, él utiliza un libro digital y un video explicativo por medio de la internet para evidenciar lo expuesto.

Criterio 6. Se evidencia un aprendizaje significativo en el entorno virtual.

Este criterio yace para comprobar si realmente se pudo ejercer de buena manera la mediación pedagógica con resultados de aprendizajes significativos durante las clases virtuales y a distancia; esto para validar si existe un rezago estudiante entre los contenidos que debieron ser abordados.

Dentro de lo visto en clase, se nota una falta de conocimientos sobre el uso de Microsoft Word y por ende también en otros saberes esenciales en las demás subáreas; puesto que, al realizar un resumen con ciertos lineamientos a seguir para su elaboración (sangría, interlineado, márgenes personalizados, otros), los alumnos no demuestran capacidad para realizar el ejercicio, debido a esto el docente procede a explicar en la pizarra los elementos del procesador de textos.

Por ende, en este caso no se evidencia un aprendizaje significativo en el entorno virtual, el conocimiento mostrado es mínimo.

Criterio 7. El docente aplica alguna metodología para abordar los saberes esenciales establecidos en el plan de estudio con relación al uso de la tecnología.

El indicador por verificar en este punto consiste en recabar información sobre la metodología que utiliza el docente en clases durante las lecciones en las tres subáreas de la especialidad, con la integración de la tecnología como pilar fundamental en la creación de recursos didácticos.

La metodología consiste primeramente en verificar los contenidos por abarcar durante el día según plan anual; posteriormente, se realiza una búsqueda de prácticas digitales en internet como actividad de apoyo; seguidamente, califica como trabajo cotidiano la participación de los alumnos.

Criterio 8. Durante las clases se usan Recursos Didácticos Tecnológicos.

La intención del criterio responde a la necesidad de observar el comportamiento estudiantil ante el planteamiento de recursos didácticos tecnológicos como material de apoyo en el proceso de aprendizaje. Conocer la efectividad didáctica en la construcción de un conocimiento significativo.

Figura 26

Recursos didácticos digitales



Fuente: Elaboración propia, con información obtenida del docente y estudiantes de la sección 11-7 de la especialidad de Secretariado Ejecutivo de Décimo Nivel durante los años 2020 y 2021 del CTP de Bataan.

Los recursos tecnológicos mostrados anteriormente son los que desarrollan en el aula; no obstante, el uso de aplicaciones, softwares y páginas web se emplean mayormente en la elaboración de tareas y proyectos en el hogar, el docente incluye dentro de los indicadores de evaluación este rubro.

Criterio 9. Incentiva al docente el uso de aplicaciones educativas dentro de sus clases

Apoyar el interés de las personas estudiantes en el uso de la tecnología y por consiguiente todos los recursos que ésta ofrece, permite elevar indicadores de desempeño como: actualización, innovación, creatividad y optimización de procesos en el área educativa para mejorar el rendimiento, efectividad y eficiencia en la construcción de conocimientos.

Ante esta realidad, se evidencia que el docente utiliza durante la explicación de los saberes esenciales un programa educativo para la mecanografía llamado MECANET; así mismo, expone ante los alumnos la oportunidad de elaborar las tareas y proyectos mediante aplicaciones educativas.

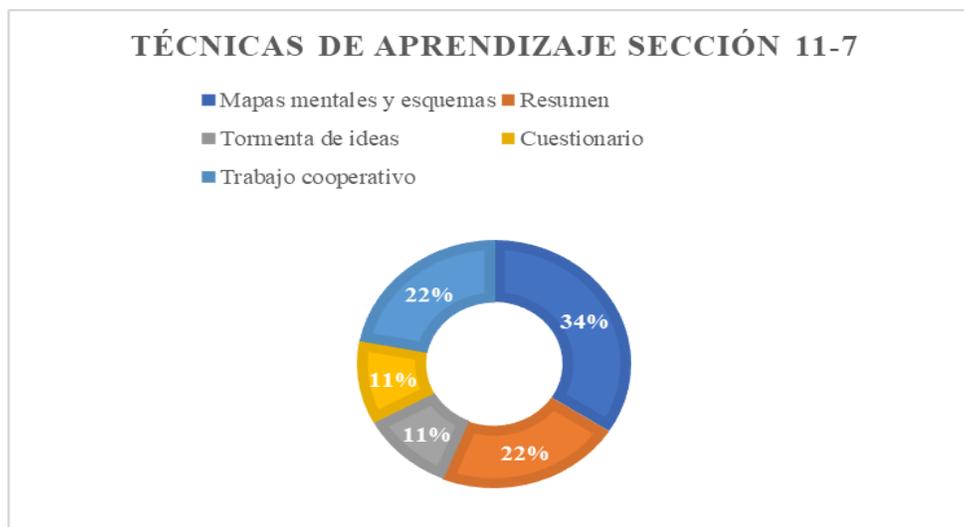
Criterio 10. Estrategias de enseñanza que se aplican durante las clases

Con el criterio establecido se tiene el objetivo de conocer los procedimientos que aplica el profesor para hacer efectivo el aprendizaje de las personas estudiantes.

En este caso se evidencia una explicación magistral por medio de una presentación expositiva, realiza preguntas por medio aleatorio, se apoya con medios audiovisuales para proyectar al frente de la sección un ejemplo de una práctica en línea y por último asigna una tarea pendiente por resolver en una aplicación de elección del alumno donde se realice un resumen de lo visto en clase.

Criterio 11. Técnicas de aprendizaje que incentiva el docente y aplica el estudiante

Las técnicas de aprendizaje tienen un rol importante en la construcción del conocimiento, distinguir cuáles son las que emplean las personas estudiantes dentro del proceso formativo, puede significar una ayuda primordial para que el docente plantee estrategias y recursos didácticos apropiados para la enseñanza. Entre los que se identifican están:

Figura 27*Técnicas de Aprendizaje Sección 11-7*

Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos de docentes y estudiantes de Secretariado Ejecutivo de Décimo Nivel durante los años 2020 y 2021 del *CTP de Bataan*.

De los resultados se puede verificar que la técnica más utilizada corresponde al uso de Mapas Mentales y Esquemas con un 28% de uso; por otro lado, tenemos a la tormenta de ideas con un 9% del total. Es preciso mencionar que las técnicas identificadas pueden exactamente realizarse desde la virtualidad, ya que hay aplicaciones online con fines educativos que cumplen con los mismos propósitos.

4.3 Entrevista individual estructurada

El instrumento se aplicó a cuatro docentes de la especialidad de Secretariado Ejecutivo que experimentaron los cambios estratégicos, metodológicos y evaluativos planteados por el Ministerio de Educación Pública para la continuación del proceso de enseñanza en los años 2020 y 2021, en respuesta a la situación particular que trajo consigo los efectos de la pandemia por Covid-19.

Se eligieron dos docentes de la sección diurna y dos de la sección nocturna, para lograr abarcar a gran escala ambas modalidades de estudio; puesto que, la población es distinta y cada una tiene

especificaciones particulares que deben ser tomadas en cuenta a la hora de consultar a las personas docentes sobre: estrategias, prácticas educativas, recursos didácticos y metodologías de enseñanza acorde a los conocimientos previos y necesidades de las personas estudiantes.

Las preguntas se realizaron desde un enfoque abierto e interactivo, la metodología consistió; primeramente, en que el investigador plantea la interrogante y explica el contexto; segundo, las personas docentes responden lo solicitado; seguidamente, el investigador escribía lo que el entrevistado contestaba; por último, el docente verifica los datos ofrecidos.

A continuación, se presenta una síntesis del perfil de docentes seleccionados a quienes se les aplicó el instrumento acorde a años de experiencia, categoría profesional, titulación y modalidad del centro educativo. Para esto se plantea un sistema el sistema de codificación en mención a las personas docentes:

Tabla 10

Perfil de las personas docentes entrevistadas

	Modalidad	Titulación	Años de experiencia	Tipo de centro educativo
D1	Nocturna	Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en la Enseñanza del Secretariado.	6	Colegios técnicos Profesionales
D2	Diurna	Licenciatura en Docencia y Bachillerato en la Enseñanza de Asistencia Administrativa	4	Colegios técnicos Profesionales
D3	Diurna y Nocturna	Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en la Enseñanza del Secretariado.	9	CINDEA, IPEC y Colegios Técnicos Profesionales
D4	Diurna y Nocturna	Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en la Enseñanza del Secretariado.	13	Colegios técnicos Profesionales

Nota. Las personas docentes presentadas son las que impartieron décimo nivel durante el ciclo lectivo 2020 y 2021, cada uno con sus respectivas secciones durante todo el ciclo electivo.

Fuente: Datos obtenidos de los profesores de Secretariado Ejecutivo del *CTP de Bataan*, modalidad diurna y nocturna.

I. Categoría. Estrategias Didácticas

1. ¿Cuál es la metodología que aplica en el proceso de enseñanza regularmente para impartir sus lecciones en las subáreas de la especialidad?

Según las respuestas de la población docente del CTP de Bataan, se logra observar que, entre las metodologías utilizadas en el proceso de enseñanza de la especialidad, están:

- Incentivar la redacción y la oratoria por medio de la creación de informes y presentaciones expositivas.
- Explicar los contenidos por medio de actividades curriculares.
- Utilizar técnicas de trabajo colaborativo, adaptación tecnológica, análisis informativos.
- En cuanto a la evaluación, la misma es medida por medio de rúbricas, lista de cotejo y escalas de desempeño, según los indicadores del plan de estudio de la especialidad.
- Explicar los contenidos a través de presentaciones, realiza sondeos de conocimientos previos y luego evalúa los contenidos por medio de diversos recursos didácticos.
- Presentar una explicación a través de la pizarra, realiza consultas y finaliza con actividades referente a la temática.

Es necesario mencionar que, el docente durante la pandemia desarrolló lecciones tanto virtuales como presenciales, dependiendo el acceso de los recursos tecnológicos de la población estudiantil. Por lo cual, la metodología utilizada, varía dependiendo del escenario en que se encontrase el estudiantado en ese preciso momento.

2. ¿Cuál es su opinión respecto al utilizar estrategias didácticas virtuales?

Para una mejor comprensión de la pregunta planteada, los investigadores dan lectura al concepto de estrategias didácticas:

Las estrategias didácticas son un conjunto de métodos utilizado por el docente, para poder guiar el aprendizaje en la población estudiantil, según González y Triviño (2018), se puede definir como

la unificación de procedimientos y recursos, que, con apoyo de técnicas de enseñanzas, puede lograr un buen desarrollo de la didáctica aplicada, para lograr un aprendizaje significativo en la población estudiantil.

Al respecto, la población docente menciona que es importante la adaptación de la nueva era digital, que redefine los procesos de aprendizaje, adaptados al ámbito laboral, que, con el tiempo, va sistematizando más sus operaciones. Así mismo, mencionan que el docente debe enseñar un uso responsable de la tecnología, demostrando los objetivos generales implicados en la producción de documentos digitales.

En este mismo orden de ideas, las personas docentes mencionan que es su responsabilidad, poder modernizar las estrategias de enseñanza magistrales, basándose en la virtualidad, ya que nos encontramos en la cuarta etapa de la revolución industrial y la automatización juega un papel muy importante. Por lo cual, mencionan que el uso de estrategias virtuales, debe ser una obligación y que se obtiene mayor logro, si se realiza a través de tareas y prácticas en casa.

3. ¿Utiliza recursos digitales para reforzar los contenidos de estudio? De ser afirmativo, mencione cuales.

En respuesta a la consulta, la población docente en su totalidad, mencionan que, durante el desarrollo de lecciones, ellos utilizan aplicaciones como: Microsoft Teams, Google Drive, Prezzi, Editor de videos de celular, Kahoot, Padlet, Mecanet (mecanografía), videos en línea y por páginas web.

Además, indican que el desarrollo de habilidades y destrezas por computadoras se enfoca en un ambiente tecnológico y es importante incluirlos dentro del planeamiento pedagógico para contemplar actividades basadas en lo digital e incentivar el crecimiento del conocimiento en la población estudiantil.

4. ¿Posee dominio o capacitación actual sobre el uso de aplicaciones educativas y estrategias didácticas virtuales?

Según la población docente entrevistada, se ha visto en la necesidad de tener que capacitarse para mantenerse actualizada en procesos de enseñanza conforme a distintas técnicas, pero esta

capacitación no viene directamente del Ministerio de Educación Pública, sino que el cuerpo docente se ha visto en la necesidad de tener que estudiar en diversas academias. Los informantes mencionan que la aplicación de esos conocimientos no siempre se puede desarrollar dentro del aula, ya que existen factores que afectan, como equipos tecnológicos y estructura de la institución.

Por otro lado, mencionan que el Ministerio de Educación Pública ofrece de manera participativa, unos cursos con ejes digitales a través de la plataforma de Sistema de Gestión y Administración de Desarrollo Profesional (SIGAD), tratando temas con enfoque tecnológico y referente al uso de la plataforma Microsoft Teams, sin embargo, hay profesionales que mencionan que muchas veces han sido capacitaciones pagadas por ellos mismos, debido a la urgencia ante los nuevos cambios en los programas de estudio.

5. En su sección a cargo, ¿qué tipo de aprendizaje predomina en la mayoría de los estudiantes?

Según lo que refleja la entrevista a la población docente, entre el estudiantado predominan aprendizajes como:

- a. La estrategia de aprendizaje que predomina en la mayoría de las personas estudiantes es memorística.
- b. En tiempos de pandemia, se implementó un aprendizaje experimental por medio de un modelo constructivista.
- c. Aprendizaje asociativo.

Es importante mencionar que en las entrevistas el aprendizaje memorístico fue el más implementado por las personas docentes, seguido por el experimental y asociativo, incentivado por la pandemia del COVID-19 y el traslado a una estrategia virtual.

II. Categoría. Plataforma Microsoft Teams

6. ¿Usa Microsoft Teams en la mediación pedagógica?

Según lo que mencionan los entrevistados, la mayoría concuerdan en el uso de la plataforma de Microsoft Teams en la mediación pedagógica; indican que su mayor auge surgió durante la

pandemia por COVID-19, sin embargo, debido a los escenarios que se pueden presentar actualmente, aún siguen trabajando con cierta población que se mantiene en la virtualidad. Así mismo, indican que, durante el año 2022, será utilizado para almacenamiento de tareas y trabajo administrativos. Los informantes comentan que la herramienta tuvo su mayor utilidad durante los años 2020 y 2021, cuando la población se encontraba bajo la modalidad virtual.

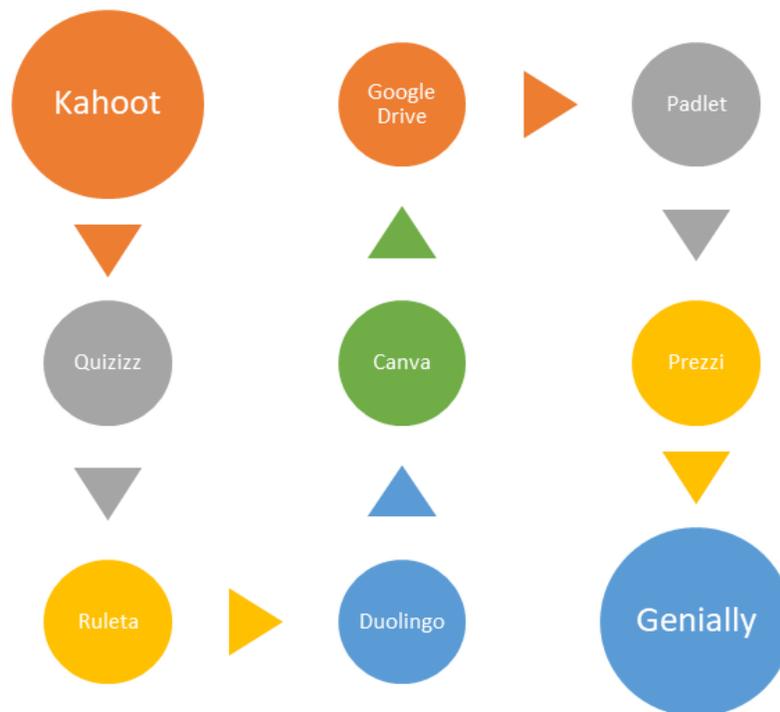
7. ¿Utiliza aplicaciones educativas disponibles en la plataforma de Microsoft Teams?, de ser afirmativo, mencione cuáles.

Según las respuestas de la población docente un 75% de la población utiliza las aplicaciones educativas de la plataforma de Microsoft Teams, pero hay un 25% que indica que no las emplea, por desconocimiento o porque las personas estudiantes no cuentan con los recursos tecnológicos para su implementación total en las lecciones, por tanto, muchas veces ha sido difícil la implementación de la plataforma, debido a que ha habido resistencia de parte de la población estudiantil y que muchos alegan que no tienen conexión a internet en sus hogares. Un docente del total de los entrevistados cita que no conocen cómo utilizar las aplicaciones de Microsoft Team, por lo cual, deciden prescindir de las mismas y acceder directamente por medio de navegadores de la red.

Dentro de las principales aplicaciones que utilizan las personas docentes y estudiantil como apoyo didáctico dentro del proceso de educativo de la especialidad son:

Figura 28

Aplicaciones educativas dentro de Microsoft Teams que se utilizan como apoyo didáctico



Nota. Las aplicaciones mencionadas se aplicaron tanto en la modalidad presencial como virtual.
Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos de docentes y estudiantes de Secretariado Ejecutivo de Décimo Nivel, durante los años 2020 y 2021 del *CTP de Bataan*.

8. ¿Enseña a sus estudiantes la posibilidad de utilizar Microsoft 365 de manera descargable u online?, explique su respuesta.

Según lo que mencionan las personas docentes, la población estudiantil conoce el uso de Office de Microsoft 365, tanto en línea como en formato descargable, sin embargo, actualmente está instalado en las computadoras de escritorio del laboratorio de la institución, por lo cual, no es necesario acceder al servicio en línea.

También detallan que se usa desde el laboratorio, porque la red de la institución suele ser un poco lenta y genera inconvenientes a la hora de acceder a la plataforma en línea, pero, no descartan el uso de aplicaciones como: Word, Excel, Power Point, Publisher y Access, ya que estos son exigidos dentro del plan de estudio de la especialidad.

Por otro lado, mencionan el inconveniente de utilizar la plataforma a través de las clases virtuales, debido a que algunos de las personas estudiantes no tienen acceso a la red y otros no cuentan con equipo tecnológico, por lo cual, el docente debe preparar sus lecciones con base en los escenarios de aprendizaje que indicó el Ministerio de Educación Pública.

9. Con Microsoft Teams como plataforma oficial para el aprendizaje virtual ¿Ha realizado una modificación en las estrategias didácticas, recursos y planificación de los contenidos?, ¿cómo lo hizo?

En la entrevista, la población docente indica que sí se vieron en la necesidad de aplicar cambios en las estrategias didácticas, recursos y planificación de los contenidos, tales como:

- a. Adecuación de la metodología de enseñanza.
- b. Transformación del material didáctico a formato digital.
- c. Calendarización de sesiones para atender dudas.
- d. Uso de aplicaciones digitales para las lecciones en la virtualidad.

Mencionan que no fue posible el uso de la plataforma de Microsoft Teams, debido a que había muchas desconexiones y poca asistencia por parte de la población estudiantil, por lo cual, como solución momentánea se brindó material digital (antologías) y se asignaron tareas para el hogar. Así mismo, la realización de proyectos y exámenes, debían ser a distancia, por falta de recursos electrónicos y acceso a internet de la población estudiantil.

Como resultado, la población docente entrevistada indica que no se puede implementar Microsoft Teams como una plataforma oficial, ya que el colegio tiene población que se encuentran en los 4 escenarios de aprendizaje, desde el que no tiene acceso a computadora o celular, como el que cuenta con todo el equipo, por tanto, el docente debe adecuar su estrategia didáctica, dependiendo las condiciones que presente la población.

10. ¿Qué situaciones se le han presentado durante las clases mediante la plataforma Microsoft Teams y cómo las resolvió?

El objetivo de la consulta, busca identificar los principales factores limitantes que intervienen durante la mediación pedagógica por medio del uso Microsoft Teams como estrategia didáctica

desde la virtualidad y presencialidad. Los profesores mencionan que entre las principales dificultades están las desconexiones, falta de internet, poca participación, escasa asistencia y en una escala menor, falta de interés.

Las respuestas se basan principalmente en la utilización de la plataforma desde la virtualidad, ya que los informantes alegan que usarla dentro del aula se dificulta debido al poco alcance del internet y el poco equipo tecnológico.

III. Categoría. Aprendizaje Virtual

11. ¿Proporciona la institución educativa el equipo tecnológico requerido para el desarrollo de los saberes esenciales y resultados de aprendizaje establecidos en los planes de estudio de la especialidad?

Para crear un planeamiento pedagógico que se adapte a los criterios de desempeño evaluativo conforme a la creación de habilidades y destrezas del estudiantado basado en competencias tecnológicas atenuantes a las plasmada en el nuevo plan de estudio de la especialidad, es requerido verificar que las aulas y laboratorios cuenten con buenas instalaciones estructurales, equipo tecnológico e internet. La consulta pretende demostrar la realidad de esta situación, según lo mencionado por las personas docentes, el 100% concuerda en que sí existe un aula que cumple con las especificaciones, sin embargo, también expresan que actualmente son 6 grupos de la especialidad y existen limitaciones de horario para ocupar el espacio asignado. Así mismo, comentan que los laboratorios sí tienen computadoras con Microsoft 365 integrado, pero que su uso se ve limitado al querer plantear actividades mediante la web; puesto que, no hay acceso fluido de internet.

12. ¿Incentiva el uso de la tecnología educativa en el proceso de enseñanza?

En este aspecto se encuentra que el 100% de la población docente encuestada mencionan que si incentivan al uso de la tecnología educativa en el proceso de enseñanza; sin embargo, las respuestas tienen la siguiente variante:

Dos profesores expresan que aplican la tecnológica como indicador evaluativo para realizar tareas y proyectos por medio de las aplicaciones educativas; el tercero menciona que depende de la

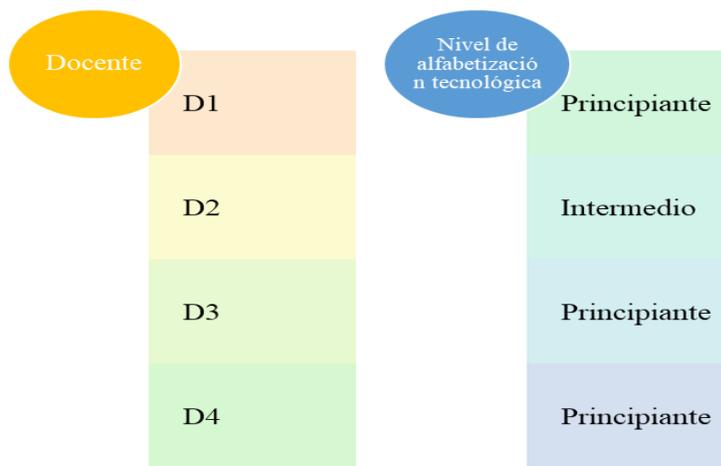
unidad de estudio y la subárea, ya que no todos los contenidos requieren de su uso al ser muy teóricos. El último detalla que varía según la situación particular del aula o laboratorio en donde se encuentre, además del equipo tecnológico e internet disponibles.

13. ¿Cuál considera que es el nivel (principiante, intermedio o avanzado) de alfabetización tecnológica que presentan los estudiantes? Alfabetización tecnológica: grado de conocimiento y manejo referente al uso de la tecnología.

En esta consulta se pretende conocer la realidad general sobre el nivel de conocimiento tecnológico, manejo de aplicaciones y softwares que presenta la población estudiantil para la creación de criterios de desempeño en el planteamiento de las técnicas de enseñanza. Entre los resultados obtenidos se puede detallar:

Figura 29

Nivel de alfabetización en estudiantes de Secretariado Ejecutivo de décimo nivel



Fuente: Elaboración propia, con información obtenida por las personas docentes D1, D2, D3 y D4 de Secretariado Ejecutivo de Décimo Nivel, durante los años 2020 y 2021 del CTP de Bataan.

Con base en esta información, se sintetiza que tres docentes consideran que los alumnos presentan un nivel de principiante y uno detalla que intermedio. Los profesores opinan que efectivamente existe un rezago en la mediación pedagógica con carácter tecnológico, principalmente producto a que no se incentiva su uso desde niveles anteriores y debido a que predominan las prácticas magistrales.

14. ¿Cuál cree usted que sería la metodología a utilizar para crear un mayor aprendizaje por parte de los estudiantes en el entorno virtual?

Con el análisis de los datos recolectados se concluye que las personas docentes concuerdan en la metodología a seguir para el fortalecimiento de los aprendizajes en la virtualidad. Entre los aspectos mencionados se especifica primeramente la necesidad de explicar los contenidos desde la presencialidad o reuniones virtuales por medio Microsoft Teams; posteriormente, implementar estrategias de enseñanza elaboradas principalmente con las tecnologías de la información y comunicación, aplicaciones educativas, página web y softwares informáticos como recursos didácticos.

Capítulo V

5. Análisis de la Información

Con el propósito de procesar la información obtenida de las personas estudiantes y docentes, luego de aplicar los diferentes tipos de instrumentos estadísticos empleados en el Colegio Técnico Profesional de Bataan, se desarrollan las categorías desde un enfoque analítico, conjunto a lo que han aportado algunos expertos en la materia, de la mano de la realidad objetiva externada por el Ministerio de Educación Pública en cuanto a los lineamientos evaluativos y metodológicos establecidos para el año lectivo 2020 y 2021.

Así mismo, es preciso mencionar que debido a la naturaleza de la investigación y el rol de un investigador, que es actualmente (2022) un docente activo dentro de la institución, nombrado desde el año 2021, un aspecto muy importante dentro del análisis de los datos es la observación participante y el conocimiento sobre la realidad educativa que presenta el colegio. Debido a ello, su participación consta de dos intervenciones; primeramente, se precisó de una metodología exacta donde los investigadores aplican un cuestionario a los alumnos de manera presencial, explicando cada una de las preguntas por resolver; segundo, se desarrolla una clase junto al docente para verificar el desempeño de las personas estudiantes, de conformidad con las categorías de estudio. En cuanto a lo anterior, Schettini y Cortazzo (2016) detallan que en este rubro, los investigadores puede ser versátiles a la hora de adquirir un rol participantes, permite elevar o disminuir el grado con que se integra en el proceso, además de elegir un método observatorio de manera general o individualizados.

En este punto es importante acotar que los datos encontrados son fiables y veraces, puesto que, además de la información proporcionada por los diferentes participantes, se realizan procesos estratégicos para comprobar los contenidos.

Para crear los criterios técnicos sobre la información recolectada en el marco teórico y la relación objetiva que muestra la realidad en la institución educativa, se muestran a continuación las tres categorías fundamentales con su respectivo análisis para evidenciar la confiabilidad de los hechos.

Para resaltar las menciones realizadas por docentes y estudiantes en los datos proporcionados a partir de las técnicas e instrumentos de recolección de información, se asigna un código para sustituir su nombre, respetando las normas de confiabilidad, tal y como se detalló en la tabla 10.

5.1 Estrategia Didáctica

Para el análisis de los resultados de la categoría de estrategia didáctica se hace referencia a las utilizadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje en modalidad presencial y virtual durante los años 2020 y 2021, según los diferentes escenarios en la que se encontraba la población estudiantil. Aunado a los cambios metodológicos para la continuidad del ciclo lectivo, fue imperativo crear nuevas estrategias didácticas que se adaptaran a ambas modalidades, según González y Triviño (2018), esto se define como la unificación de procedimientos y recursos, que, con apoyo de técnicas de enseñanzas, puede lograr un buen desarrollo de la didáctica aplicada e incentivar un aprendizaje constructivista y significativo en el estudiantado. Al respecto, para llegar a la conclusión antes mencionada, los investigadores hallaron mediante cuestionarios y entrevistas aplicados a las personas estudiantes y docente, la mecánica que mayormente utilizan para crear apoyos educativos.

La estrategia que selecciona el docente para complementar el aprendizaje de las personas estudiantes es muy importante; puesto que no sólo sirve como material extra, sino que permite establecer indicadores de evaluación que posteriormente serán considerados en los instrumentos de evaluación sumativa, tareas y proyectos. Las personas docentes de Secretariado Ejecutivo del CTP de Bataan concuerdan en que existe una metodología de enseñanza que se adecua al entorno educativo de la institución, el cual consiste en:

La metodología depende de los saberes esenciales y los contenidos por abordar. Generalmente, lo que se realiza es primero presentar los nuevos temas por medio de explicaciones, se considera los conocimientos previos de los estudiantes y luego se evalúan los contenidos por medio de estrategias. (D4, 2022)

Acorde a lo anterior, se muestran las estrategias didácticas que utilizan las personas docentes en la metodología de enseñanza, además de presentar las que los alumnos logran evidenciar:

Tabla 11*Estrategias utilizadas por el estudiantado y docentes*

Estudiantes	Docentes
Debates y análisis de casos	
Envían material	En cuanto a la evaluación, la misma es medida por medio de rúbricas, lista de cotejo y escalas de desempeño, según los indicadores del plan de estudio de la especialidad.
Utilizan medio digitales	
Utilizan pizarra	Se escriben preguntas o consultas y luego se finaliza con actividades referentes a la temática.
Proyectan presentaciones	
Juego y videos	Utilizan técnicas de trabajo colaborativo, adaptación tecnológica, análisis informativos.
Trabajo en grupo	
Aplicaciones en línea	Explican los contenidos por medio de actividades curriculares.
Práctica en la computadora	Incentivan la redacción y la oratoria por medio de la creación de informes y presentaciones expositivas.

Nota. Resultado de las respuestas de la población estudiantil, identifica el tipo de estrategia que utiliza el docente en el proceso de enseñanza y en el cual los alumnos basaron su aprendizaje. Fuente: Tomado de los instrumentos aplicados a los docentes y estudiantes de Secretariado Ejecutivo de Décimo Nivel durante los años 2020 y 2021 del *CTP de Bataan*.

En estos datos se puede evidenciar que existe una relación entre las estrategias propuestas por la población docente y estudiantil, siempre considerando los contenidos para aplicarlas; según Flores et al. (2017) “la didáctica se enfoca en dos puntos importantes, en los cuales está el ámbito teórico, que busca desarrollar la enseñanza y aprendizaje y el ámbito de regulación de la práctica a la hora de implementar la enseñanza” (p. 24). Así mismo, acotan que para crear una buena estrategia didáctica es recomendable para la población cumplir con la estrategia preparadas para antes, durante y después de la clase.

Flores et al (2017) citan dos puntos importantes que debe considerar el docente; el primero, es el momento de la clase en que se ocupará los recursos didácticos (inicio, durante y cierre) y el segundo, la forma en que presentará la estrategia, en este punto se deben considerar aspectos relacionados con el momento de su respectivo uso. Todo este proceso de acompañamiento se

realiza con la finalidad de identificar los puntos positivos y negativos que involucra el estudiante en su proceso de aprendizaje, además de crear un equilibrio óptimo entre los saberes esenciales, recursos didácticos, técnicas de enseñanza y los indicadores de evaluación.

Existen procesos preinstruccionales, coinstruccionales y postinstruccionales que son sumamente relevantes para el aprendizaje y enseñanza, según las respuestas a los instrumentos aplicados a las personas estudiantes y docentes; la estrategia más utilizada en el desarrollo de las clases era la entrega de contenido, proyección a través de la plataforma de Power Point, utilización de vídeos, juegos en línea, aclaración de dudas y entrega de prácticas.

En cuanto a las técnicas utilizadas, De La Rosa (2021) las define como “Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad” (p.13), estudios de casos, trabajo en grupo, realización de práctica en la computadora y debates.

Por otro lado, la población estudiantil consultada menciona que durante el desarrollo de las lecciones virtuales y a distancia (figura 1), las personas docentes promueven el uso de recursos digitales como: juegos en línea, softwares educativos, uso de aplicaciones, programas informativos y en especial páginas web.

Al respecto, las personas docentes entrevistadas concuerdan en que “la utilización de estrategias didácticas virtuales los obliga a tener que adaptarse a la nueva era digital” (D1, D2, D3 y D4, 2022); esto se traduce en la necesidad de redefinir los procesos de enseñanza y aprendizaje, con el objetivo de capacitar a la población a enfrentarse a las nuevas demandas del mercado laboral, sin embargo, es necesario que se enseñe a utilizar la tecnología de una manera responsable enfocándose en los objetivos generales y la producción de documentos en formato digital.

Entre las herramientas más utilizadas en el proceso de enseñanza y aprendizaje por docentes y estudiantes se encontraron:

Tabla 12*Herramientas digitales utilizadas por estudiantes y docentes*

Estudiantes	Docentes
<p>La figura número 7 refleja que las plataformas más utilizadas por las personas estudiantes son: Canva, Quizziz, Kahoot y Google Drive, sin embargo, Google y la Ruleta aparecen como implementadas en su proceso de aprendizaje.</p>	<p>Microsoft Team Prezi Editor de videos en el celular Kahoot Padlet Mecanet (para mecanografía) Videos en línea Páginas como Agile Finger y Mecane</p>

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario y la entrevista a los docentes y estudiantes de Secretariado Ejecutivo de Décimo Nivel durante los años 2020 y 2021 del *CTP de Bataan*.

En tal sentido, a pesar de los escenarios de enseñanza y aprendizaje entre la virtualidad, la presencialidad y la presencialidad remota que se presentaron en el sector educativo del Colegio de Bataan, a partir de las medidas implementadas por el Ministerio de Educación Pública con motivo de la pandemia por COVID 19 durante el año 2020 y 2021, todo avanzó y se logró continuar con la dinámica educativa, gracias a las plataformas virtuales empleadas dentro de las aulas, esto sugiere una innovación en todo el sistema educativo de Costa Rica, que poco a poco va avanzado en el ámbito tecnológico, el cual es sumamente importante para las nuevas modalidades laborales.

5.2 Microsoft Teams

La segunda categoría trata de demostrar la funcionalidad de la plataforma Microsoft Teams como estrategia didáctica dentro del contexto educativo, a fin de incentivar el aprendizaje significativo en la población estudiantil por medio de la tecnología, además de ofrecer a las personas docentes una herramienta digital para planear sus lecciones. Llesquen y Chinga (2021) citados por Castro y Rodríguez (2021), indican que:

Microsoft Teams, brinda la facilidad para generar metodologías innovadoras dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, porque contiene aplicativos donde el estudiante interactúa de forma constante, además permite crear salas colaborativas desarrollando las destrezas, además el docente ahorra tiempo compartiendo documentos y tareas e invirtiendo en la planificación de su clase. (p. 516)

Como evidencia de lo descrito anteriormente, y en concordancia con la posibilidad de utilizar la plataforma dentro de la institución, las personas docentes detallan que actualmente su uso dentro del aula es difícil debido al limitado acceso de internet y laboratorios disponibles; sin embargo, también describen que durante los años 2020 y 2021 si se utilizó con frecuencia sin afectar la calidad educativa (D1 y D2, 2022), esto quiere decir que Microsoft Teams es una herramienta que se puede utilizar siempre que el estudiante cuente con el equipamiento básico.

Acorde a los datos obtenidos durante el procesamiento de la información sobre la aplicación de la plataforma como estrategia didáctica, se detalla que Microsoft Teams efectivamente es una plataforma funcional para utilizar en la mediación pedagógica, tanto en el desarrollo de lecciones presenciales como a distancia; las opciones que ofrece responden fielmente a las actividades específicas que un docente debe realizar en sus labores, por ejemplo, incorpora una amplia gama de aplicaciones educativas, permite realizar procesos evaluativos por medio de rúbricas o listas de cotejo, planear sesiones virtuales sincrónicas o asincrónicas, trabajo colaborativo e individual de forma online y por último, es accesible desde diversos dispositivos tecnológicos tales como: computadoras, tabletas, laptops y celulares, lo cual, significa que tiene varias facilidades de acceso para su uso.

Microsoft Teams es una plataforma que permite el trabajo colaborativo por medio de un ambiente virtual, en donde los integrantes pueden acceder y compartir información, esto ofrece una gran cantidad de beneficios para las personas docentes, quienes pueden encontrar en un mismo lugar diversas actividades pedagógicas; por su parte, las personas estudiantes pueden tener un acercamiento al mundo tecnológico, cuya mediación los dota de competencias digitales.

Es claro y evidente, que un aspecto negativo del empleo de las TIC en el ámbito educativo es que requiere de internet y dispositivos tecnológicos para ingresar a las plataformas y ejecutar

todas sus funciones, esta es la principal limitación para que los participantes la utilicen; sin embargo, tal y como lo menciona la UNESCO (s.f.) el acceso a internet debe de ser un derecho educativo, por ende, el Ministerio de educación Pública ha realizado esfuerzos para ofrecer este acceso de forma gratuita en las instituciones.

Con la actualización de los planes de estudio para el ciclo lectivo 2021 en adelante, realizada en varias de las especialidades técnicas para los Colegios Técnicos Profesionales, Institutos de Educación Comunitaria (IPEC) y Centros Integrados de Educación para Adultos (CINDEA), el proceso de formación integra una gran cantidad de programas que pueden ser incluidos dentro del planeamiento pedagógico. Conforme al Programa de Estudio de la Especialidad Técnica de Secretariado Ejecutivo Décimo Nivel elaborado por el Ministerio de Educación Pública (2020), se detalla un cúmulo de indicadores de aprendizaje que los alumnos deben de desarrollar:

El estudiante adquiere destrezas en el manejo de la computadora, teclado, programas para la elaboración, procesamiento, organización y presentación de la información, documentos comerciales, sociales, administrativos sencillos, hoja electrónica, cuadros, tablas y gráficos. Con la implementación de técnicas de digitación, la persona estudiante desarrollará capacidades que lo faculten para digitar a la velocidad mínima de 40 p.p.m. (p. 97)

Con respecto a lo anterior, Microsoft 365 posee programas que permiten a la persona estudiante abordar los indicadores descritos. Guevara et al. (2016) indican que el almacenamiento online junto al cúmulo de aplicaciones que hay ahí, ofrecen una solución accesible a los integrantes que deseen guardar, tabular y organizar cualquier tipo de documento gracias a su interfaz.

Estos programas catapultan las habilidades y destrezas que las personas estudiantes deben tener para complementar su aprendizaje, según la población docente:

Las aplicaciones dentro de Microsoft 365 son temas por ver dentro del plan de estudios durante los tres años de la especialidad (Word, Excel, PowerPoint, Publisher y Access). Los programas están incluidos con sus últimas versiones en el equipo tecnológico de la institución; también está la opción de utilizarlas en la nube por medio del correo electrónico. (D3, 2022)

En el contexto anterior y basado en la presentación de datos, las personas estudiantes poseen un mayor uso de los programas ofimáticos (Word, Excel, Power Point, OneNote) y el uso de correo electrónico, lo cual permite que el docente plantee estrategias didácticas basadas en el uso de programas incluidos en Microsoft Teams por medio de Microsoft 365.

Así mismo, dentro de las características que ofrece la plataforma para el uso de las personas docentes se encuentran: asignación de trabajos investigativos, creación de equipos según nivel y sección, dinamismo en las reuniones sincrónicas, compartimiento de la información y una comunicación constante.

Las Tecnologías de la información y Comunicación tienen un impacto significativo en la evolución pedagógica, sistematizando las prácticas docentes. Dentro de la plataforma hay muchas aplicaciones y programas que responden a las necesidades de aprendizaje, y están disponibles en todo momento para las personas docentes y estudiantes; esto permite utilizarlas como herramientas y recursos didácticos, tal como mencionan Condori y Paccuar (2021) al decir que la mayoría de instituciones educativas aprueban la incorporación de las TIC en los procesos de enseñanza.

A continuación, se muestra las TIC más utilizadas dentro del proceso de enseñanza por la población docente:

Tabla 13

Tecnologías de la información y comunicación más utilizadas

DISPOSITIVOS	APLICACIONES	PROGRAMAS
Smartphone	Canva	Microsoft Teams
Computadora de escritorio	Quizzizz	OneDrive
Laptops	Kahoot	Google Drive
Tablet	Genially	Redes Sociales
Proyector	Padlet	Nube

Fuente: Datos obtenidos de la entrevista, cuestionario y observación participante, aplicados a estudiantes y docentes de Secretariado Ejecutivo de décimo nivel en el *CTP de Bataan* durante los años 2020 y 2021.

5.3 Aprendizaje Virtual

En este punto se debe analizar primordialmente si los cambios metodológicos que propuso el Ministerio de Educación Pública tuvieron un efecto positivo en los resultados de aprendizaje esperados; ya que fue imperativo implementar estrategias de enseñanza distintas, en las cuales los alumnos no se habían desarrollado antes. Así mismo, durante el proceso de enseñanza de mediación virtual, el Ministerio de Educación Pública presentó el nuevo programa de estudio de Secretariado Ejecutivo (2020), con un enfoque distinto, que otorga a los alumnos nuevas competencias:

Debe cumplir con un rol fundamental al ser la vía que faculte a las personas para la toma de decisiones informadas, asumir la responsabilidad de sus acciones individuales y su incidencia en la colectividad actual y futura, el desarrollo de sociedades con integridad ambiental, viabilidad económica y justicia social en el marco del respeto de la diversidad cultural y ética ambiental; cuya implementación debe ser el desarrollo de prácticas que posibiliten el aprovechamiento de las tecnologías digitales de la información (TI) para disminuir la brecha social y digital (p. 12).

En esencia, esto indica que es necesario empezar a propiciar el aprendizaje basado en las tecnologías de la información y comunicación, las cuales se ejecutan en ambientes virtuales de aprendizaje. En relación con esto, las personas estudiantes mencionan que “el mundo se ha vuelto más tecnológico y es requerido aprender desde el proceso educativo” (E31, 2022), es por eso que el docente debe de asumir la responsabilidad de ejecutar procesos pedagógicos basados en la mediación tecnológica.

El aprendizaje virtual llegó a convertirse en una nueva modalidad dentro de la educación secundaria en Costa Rica, debido a la gran cantidad de estudiantes contagiados de COVID-19, el colegio en el cual se realiza la investigación, se vio en la necesidad de trasladar sus salones de clases a la virtualidad, a través del uso de plataformas en línea. Al convertirse el cambio en una necesidad por el bienestar de la población estudiantil y docente, el Ministerio de Educación Pública incentivó al uso de plataformas a partir de los escenarios particulares del estudiantado,

causando una adecuación de las estrategias didácticas y las técnicas utilizadas en el desarrollo de las clases.

Las estrategias didácticas virtuales, nacen a partir de la actividad formativa denominada *e-learning*. Según Condori y Paucar (2021), el aprendizaje virtual

Es el proceso de formación a distancia basado en el uso de las TIC, que facilita un aprendizaje interactivo, flexible y accesible a cualquier receptor, es una enseñanza a distancia, donde se aprovecha todos los medios que ofrece la red de internet. (p. 26)

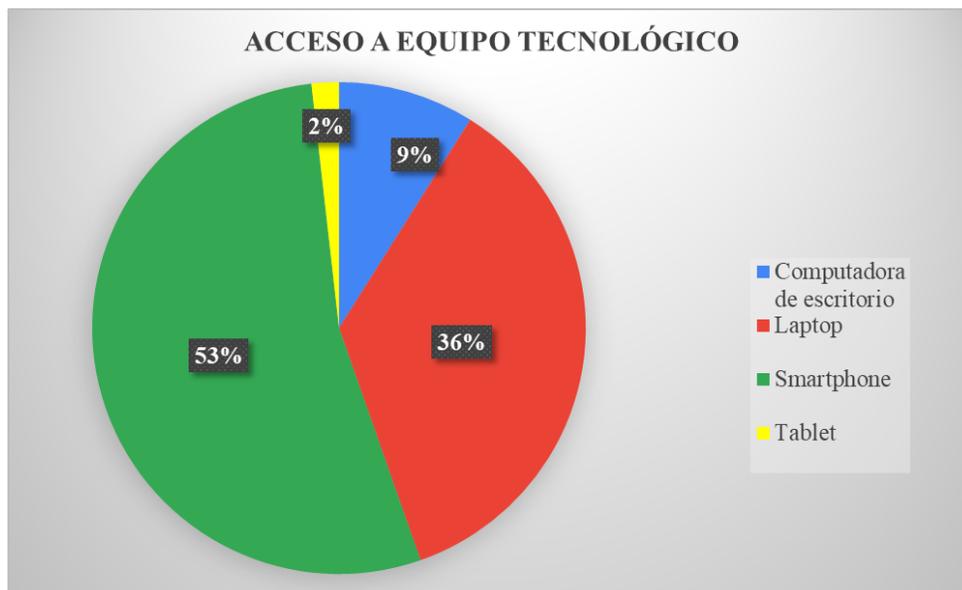
En sí, este tipo de estrategia busca incentivar el “aprendizaje al proceso de adquisición de conocimientos, habilidades, valores y actitudes, posibilitado mediante el estudio, la enseñanza o la experiencia” (Condori y Paucar: 2021, p. 21), permitiendo que la persona pueda lograr su objetivo de vida, a través de la educación.

Para poder analizar los resultados de aprendizaje en la virtualidad y lograr verificar su eficacia, fue necesario conocer primeramente el ambiente en que se encontraba la población estudiantil del colegio, para lo cual, fue requerido conocer primero el acceso a la internet que poseían los hogares; según la figura 9, un 81% de la población estudiantil cuenta con conexión a internet, lo cual es un porcentaje muy alto, sin embargo, hay un 19% de la población entrevistada que indica no tener acceso a internet en sus hogares, causando que las personas docentes deban utilizar otras plataformas o medios para hacer llegar el material educativo, además, de realizar adecuaciones curriculares, debido a que ese pequeño porcentaje, se puede ver afectado al regresar a la presencialidad total.

Seguidamente, fue necesario conocer el acceso que posee la población estudiantil a equipos tecnológicos.

Figura 30

Acceso a equipo tecnológico de la población estudiantil



Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos de estudiantes de Secretariado Ejecutivo de Décimo Nivel, durante los años 2020 y 2021 del *CTP de Bataan*.

Los resultados muestran que un 45% de la población estudiantil cuenta con equipo de cómputo, 53% se conecta a las clases o realiza actividades educativas a través de su celular y 2% por medio de tabletas, dejando a más del 50% de la población en desventaja, debido a que no es lo mismo, realizar actividades educativas desde un celular que con el equipo correcto, en estos casos, una computadora.

Por lo cual, el estudiantado considera que es importante incentivar y equipar el uso de las herramientas tecnológicas en el colegio, debido a que reconocen que es una realidad en la que se encuentra todo el país y sienten temor de acercarse al mercado laboral, al no cumplir con el dominio de las herramientas necesarias demandadas actualmente, ver figura 30.

Afrontar el proceso de adaptación de la modalidad presencial a la virtual sugiere implementar un sistema minucioso de capacitación estudiantil, que trate de nivelar la alfabetización tecnológica y conocimientos mínimos en el uso de dispositivos y aplicaciones para crear un punto de partida en donde todas las personas estudiantes se pueden desenvolver en un ambiente

virtual de aprendizaje, por ende, proyectar un trabajo que cumpla con resultados óptimos según los saberes esenciales. En cuanto a ello, las personas docentes y estudiantes detallan que el nivel del conocimiento tecnológico corresponde a “Principiante e Intermedio” (D2, 2022), lo cual significa que, si el docente logra crear un plan pedagógico que contemple la tecnología educativa y que los alumnos puedan utilizar en su proceso, efectivamente sería posible cumplir con los indicadores de aprendizaje esperados.

Algunos aspectos de mejora para el aprendizaje virtual que se logran identificar en el estudiantado del CTP Bataan, que pueden estar afectando el aprendizaje virtual en el centro educativo son:

Figura 31

Tecnología y mejoras en educación



Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos en los cuestionarios aplicados a las personas estudiantes de Secretariado Ejecutivo de Décimo Nivel durante los años 2020 y 2021 del *CTP de Bataan*.

Es preciso recordar que el aprendizaje virtual no sólo significa estudiar a distancia, sino, realizar la mediación pedagógica desde la virtualidad, y esto puede llevarse a cabo desde las instalaciones del colegio o en el hogar, mientras haya acceso a internet, sólo se deben crear actividades digitales, tal y como afirma Morales et al. (2016), al detallar que el éxito del aprendizaje desde los ambientes virtuales se transcribe en la interacción directa del estudiantado y la tecnología por medio de las técnicas de enseñanza basadas en este modelo.

Seguidamente, junto al instrumento de observación, a partir del cual se cuestiona si el colegio cuenta con el equipo tecnológico para desarrollar las clases, la indagación indica que sólo existe un aula asignada para impartir las lecciones de secretariado y está ocupada por un único docente, provocando así, que los demás profesores se distribuyan entre el área académica y los laboratorios, lo cual evidencia una disparidad para utilizar los equipos. Las personas docentes mencionan, que sí existe espacio, pero no capacidad locativa para usarlo según el horario y plan de estudios. Los informantes indican textualmente que “Sí y no, existe aula con todo el equipo, pero regularmente se asigna a un único docente, provocando que los demás compañeros se queden sin las mismas oportunidades” (D3, 2022).

Las condiciones que presenta la institución son relativas, en teoría, sí cuenta con aulas óptimas y acceso a internet para crear un aprendizaje significativo en entornos virtuales; sin embargo, los espacios no están asignados y disponibles para todas las personas estudiantes y docentes,

En ese mismo sentido, según los datos mostrados, el colegio sí estaba preparado para que sus estudiantes tuvieran educación con condiciones tecnológicas óptimas, pero no para abordar el aprendizaje desde la virtualidad, ya que esto obliga a considerar condiciones que afectan los hogares desde la perspectiva económica y social.

Para que los alumnos puedan incursionar en la virtualidad, la persona docente debe de explicar, guiar y enseñar los procedimientos para el uso de la tecnología desde la digitalidad, tal y como lo describe De la Rosa (2021), al detallar que en este caso el docente asume el papel de transmisor

de técnicas de autoaprendizaje y el estudiante sería el responsable de crear su propio conocimiento. Este proceso cumple a cabalidad lo que plantea el MEP en los programas de estudio en donde la evidencia de aprendizaje se debe basar el desarrollo de competencias.

Desde el enfoque metodológico para ejercer la educación virtual, es preciso describir que el proceso se enfoca en el uso obligatorio de las tecnologías, por ello, es adecuado que los integrantes cuenten con recursos y conocimientos en este entorno. Condori y Paucar (2021) indican que existen cuatro tipos de aprendizaje, y para ello, la persona docente debe de aplicar diferentes metodologías que respondan a las necesidades cognitivas de los alumnos, entre las herramientas pedagógicas para aplicar este principio, corresponde la aplicación de diagnósticos y la observación.

La metodología predominante que utilizaron las personas docentes entrevistados (D1, D3 y D4, 2022) consistió en:

1. Agendar una reunión sincrónica por medio de Microsoft Teams.
2. Realizar un espacio de consultas sobre el tema anterior.
3. Explicar los temas del día por medio de presentaciones electrónicas y antologías digitales.
4. Planteamiento de técnicas de enseñanza tales como: práctica guiada, gamificación, investigaciones y trabajos en subgrupos.
5. Asignación de tareas.

Esto realza la afirmación de Morales et al. (2016) al afirmar que, para la mediación virtual es imprescindible el uso de las tecnologías de la información y comunicación como estrategia de enseñanza en los ambientes de aprendizaje virtual.

Capítulo VI

6. Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

En el último capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones que los investigadores sintetizan para dar respuesta a la pregunta de investigación : “Cómo se ha implementado el uso de la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva didáctica en la especialidad de Secretariado Ejecutivo de décimo año del CTP de Bataan en el año 2020-2021”, para así, mediante todo el proceso investigativo, determinar los elementos principales que se involucran en la efectividad de la plataforma dentro de la educación mediante los Ambientes Virtuales de Aprendizaje en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En términos generales, es importante mencionar que realizar todo este trabajo es sumamente significativo, porque inculca en los investigadores un cúmulo de habilidades, destrezas y competencias que elevan exponencialmente las capacidades cognitivas para la mejora de los procesos de aprendizaje, acorde al ámbito educativo y los procesos de enseñanza. Así mismo, ofrece la oportunidad de conocer más afondo la realidad en que se encuentra el Colegio Técnico Profesional, la perspectiva docente y estudiantil referente a la igualdad de oportunidades, acceso a recursos y los diversos elementos que definen una educación de calidad; siempre desde la definición del Ministerio de Educación Pública a partir de la cual se rige la institución.

Es importante detallar que la investigación se realiza desde dos puntos de partida, acorde al currículo de los investigadores, dado que, uno cuenta experiencia docente y durante el ejercicio de la investigación labora en la en el centro educativo Colegio Técnico de Bataan y la otra persona es funcionaria en la Universidad Nacional en el sector administrativo del área secretarial, permitiendo así obtener algunas facilidades que ayudan a delimitar las barreras de las limitaciones durante el proceso:

Figura 32

Facilidades y limitaciones de los investigadores durante la tesis

Facilidades	Limitaciones
<p>Experiencia docente y administrativa.</p> <p>Conocimiento de las características generales del centro educativo y de la población estudiantil.</p> <p>Capacitaciones sobre el funcionamiento de Microsoft Teams, Ambientes Virtuales de Aprendizaje y estrategias de enseñanza desde la virtualidad.</p> <p>Conocimiento de todos los lineamientos que el MEP dispuso y modificó para el ciclo lectivo 2020-2021</p>	<p>Dificultad para agendar las entrevistas, debido a los horarios de los docentes e investigadores.</p> <p>Falta de tiempo debido a razones de trabajo y cumplimiento de otros deberes en los demás cursos de la carrera.</p> <p>Dificultad ubicar y trabajar con todos los grupos muestra, debido a que los horarios son distintos y alguno que ya cursan undécimo y duodécimo tiene diversas actividades pedagógicas por cumplir; por ejemplo, el servicio comunal, pasantía, práctica estudiantil y expo joven.</p>

Nota. La información obtenida corresponde a los años 2020 y 2021, también rigen en el 2022.

Fuente: Elaboración propia.

Para entrelazar de una mejor manera las conclusiones y comprenderlas con mayor facilidad, es requerido equiparar concretamente los objetivos junto al análisis de los datos, a fin de sintetizar los resultados. Veamos, el objetivo principal de la investigación es “Analizar el uso de la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva didáctica en la especialidad de Secretariado Ejecutivo de décimo año del CTP de Bataan en el año 2020-2021, para el establecimiento de líneas de acción pedagógicas”, en cuanto a ellos, se procede a describir puntualmente las conclusiones halladas:

Primero, es concluyente que durante las clases a distancia la mayoría de las personas docentes de Secretariado Ejecutivo en Décimo nivel, utilizaron prácticamente la misma metodología de enseñanza, tanto en la presencialidad como en la virtualidad, la cual consistía básicamente en:

Figura 33

Metodología de las personas docentes de Secretariado Ejecutivo de décimo nivel durante el curso lectivo 2020-2021

Metodología Elaboración y envío de Guías de Trabajo Autónomo (GTA) para la asignación del puntaje en evaluación.

Modalidad Virtual. La explicación de los contenidos se presentaba mediante una reunión sincronica por medio de Microsoft Teams. Los recursos de apoyo corresponden videos online, aplicaciones educativas y páginas web.

Modalidad a distancia. Se comparte la materia mediante folletos y antologías impresas. Los recursos de apoyo se enfocan en prácticas establecidas dentro de las GTA en físico.

La evaluación correspondía a 45% las evidencias de logro (GTA), 45% el instrumento de evaluación sumativa y un 10% el portafolio de evidencias. Para toda evidencia e indicador de desempeño el docente tiene la postestad de elegir la técnica, estrategias y actividad que mejor se ajustará a la mediación pedagógica.

Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos de las entrevistas realizadas a las personas docentes y al documento de *Lineamientos Técnicos de Evaluación* (Ministerio de Educación Pública, 2021).

Acorde a la metodología que utilizaron las personas docentes, es preciso detallar que las estrategias didácticas que usaron en la presencialidad y virtualidad fueron prácticamente similares, solamente se adaptó la mediación por medio de Microsoft Teams, el planteamiento del uso de páginas web y aplicaciones educativas; básicamente fue una misma estrategia, la cual consistió en adaptar técnicas de enseñanza analógicas asignadas en el aula y sustituidas por aplicaciones virtuales que fueron indicadas en la plataforma, siguiendo la misma metodología en ambas modalidades.

Aunado a lo anterior, se debe agregar que, para llevar a cabo la metodología, la persona docente tuvo que capacitarse en el uso de la plataforma, además de ajustar los planes de práctica pedagógica considerando la planeación en las diferentes etapas de la formulación (figura 10). Sin embargo, es preciso mencionar que Microsoft Teams durante todo el proceso de enseñanza se utilizó mayormente como un medio comunicativo entre docentes y estudiantes y no se evidenció un planteamiento didáctico desde ese entorno virtual, por ende, su uso fue limitado y no se aprovechó al máximo como un recurso que pudiera fortalecer un aprendizaje significativo mediante sus funciones pedagógicas.

A la luz de los datos observados, es imprescindible que las personas docentes incorporen dentro de la práctica pedagógica el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación por medio de aplicaciones, programas y softwares informáticos con objetivos educativos, que se puedan utilizar como estrategias didácticas para capacitar a las personas estudiantes de competencias virtuales; haciendo frente a la alfabetización digital.

En relación con lo anterior, también es preciso mencionar que actualmente existe un gran número de aplicaciones educativas dentro de la plataforma de Microsoft Teams, disponibles para todos los alumnos del Ministerio de Educación Pública, los cuales son gratuitos y cumplen el objetivo de brindar diversas herramientas que simulan a la perfección las estrategias didácticas aplicadas de forma manual dentro de la presencialidad en el aula, llevándolas a la virtualidad. Esto sugiere que se pueden usar incluso a distancia, apoyando la formación de los alumnos desde diversas perspectivas metodológicas que incentiven el aprendizaje a partir de un modelo constructivista, asociado a la innovación curricular desde el ámbito tecnológico.

Durante las entrevistas aplicadas a las personas docentes se evidencia que, a pesar de que ellos cuentan con capacitación adecuada en el manejo de las TIC y su inserción dentro de la educación, no siempre se puede proponer una estrategia didáctica mediante Microsoft Teams, porque en general eso depende mucho de las subáreas y saberes esenciales que se estén desarrollando, sumado a la disponibilidad de recursos y en qué momento se pueden disponer de ellos; sin embargo, consideran que es importante incentivar el uso de la plataforma Microsoft Teams como estrategia didáctica en otros rubros evaluativos como su incorporación en los indicadores de

desempeño para el cumplimiento de tareas y proyectos que se hacen en el hogar, donde la mayoría cuenta con herramientas tecnológicas e internet.

De acuerdo con el objetivo sobre la efectividad de la plataforma Microsoft Teams como estrategia de enseñanza y los hallazgos encontrados, se puede sintetizar que, primeramente, es una plataforma completa que ofrece a los usuarios un ambiente virtual de aprendizaje amigable, de fácil interacción, accesible para todos, instalable en varios dispositivos y con una interfaz óptima para su navegación, que categoriza de una forma exacta y comprensible todas las opciones que se pueden desarrollar en su entorno. Segundo, facilita al docente una buena organización de los contenidos, materiales y recursos, para que se planifique su estructura de acuerdo con las necesidades de la especialidad. Tercero, sus funciones incentivan el uso de diversas estrategias didácticas con un enfoque digital, disponiendo de muchas aplicaciones desde un mismo lugar, que pueden operar como recursos didácticos y según se planteen como técnicas de aprendizaje. Cuarto, al contar con la plataforma, también se dispone de todos los programas de Microsoft 365, algunos son de obligatoriedad para el desarrollo de los saberes esenciales establecidos en el programa de estudios.

Por último, la efectividad de la plataforma dentro del proceso de enseñanza no se limita solamente a lo que la herramienta ofrece, sino, al uso meditativo que el docente proyecte para que los alumnos puedan emplear en sus tareas la gran diversidad de opciones que esta ofrece para su resolución; así mismo, es requerido establecer dentro del plan de práctica pedagógica, las estrategias didácticas por utilizar, en conjunto con los criterios de desempeño para la evaluación.

De acuerdo con los datos recibidos por parte de la población estudiantil sobre el planteamiento de las estrategias didácticas para el proceso de aprendizaje establecidas por las personas docentes, se concluye que, efectivamente las personas estudiantes tienen la capacidad de obtener un conocimiento significativo por medio de la mediación en los entornos virtuales. La aplicación de una estrategia didáctica basada en la plataforma de Microsoft Teams permite al docente elaborar, adecuar y compartir cualquier tipo de estrategia y técnica enseñanza de manera presencial, virtual, a distancia, sincrónico o asincrónico.

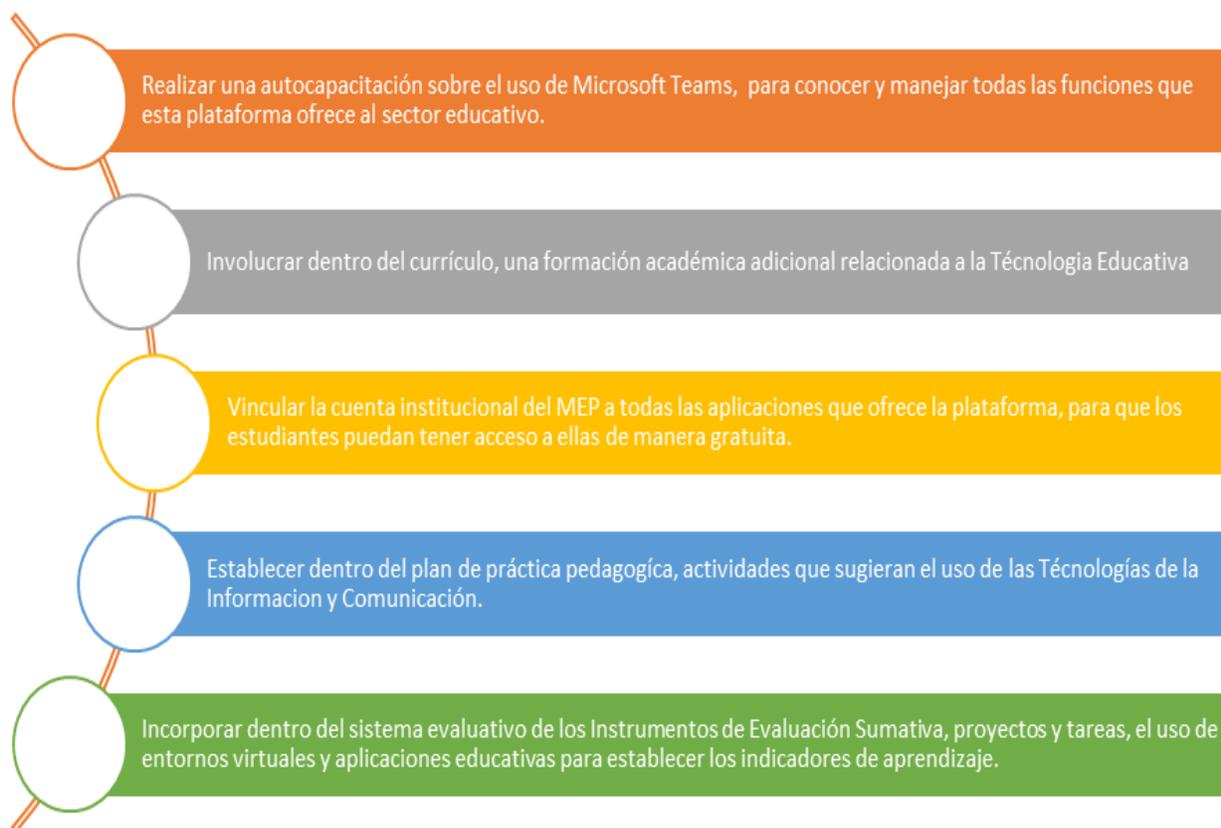
Del estudio se detecta también que algunas personas estudiantes ponen resistencia a la hora de utilizar la plataforma y las TIC en la mediación pedagógica, dentro de lo que mencionan los docentes en la entrevista individual estructurada y acorde a lo visto en la observación participante se concluye que los alumnos a pesar de tener dispositivos electrónicos e internet, muchas veces exclaman dificultades para desarrollarse en ese entorno, exponiendo argumentos como: falta de acceso a internet, desconexiones, no contar con dispositivos electrónicos. Así mismo, se sintetiza que a pesar de que las personas estudiantes cuentan con todos los factores para la educación virtual, involucran elementos como falta de interés y desentendimiento para no llevar un proceso virtual.

La investigación refleja que las personas docentes utilizan una misma estrategia didáctica para las clases virtuales, la cual consiste en brindar material teórico por medio de antologías y folletos, presentar la información utilizando presentaciones electrónicas, posteriormente, establece actividades evaluativas mediante aplicaciones y programas educativos como: canva, genially, jamboard, padlet, Microsoft Word, Excel y Publisher. Así mismo, las personas estudiantes detallan que ellos aprenden a manejar y estudiar acorde a la estrategia didáctica que el docente plantea en su mediación, puesto que, el profesor primeramente explica la metodología por usar en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Entre las líneas de acción propuestas al docente para el uso de la plataforma de Microsoft Teams como estrategia didáctica se encuentran:

Figura 34

Líneas de acción pedagógica



Fuente: Elaboración propia.

Es importante resaltar que los Ambientes Virtuales de Aprendizaje son un entorno que se deben incluir dentro del proceso educativo de la especialidad de Secretariado Ejecutivo, puesto que, el programa de estudios está basado en el desarrollo de competencias, habilidades y destrezas asociados al ámbito tecnológico que un graduado en este técnico debe cumplir; la falta de propuesta sobre el planteamiento de una metodología de enseñanza enfatizada por este modelo, puede provocar un riesgo significativo sobre el desempeño académico y laboral de los estudiantes a futuro.

Finalmente, toda la adaptación virtual que hubo en los procesos de enseñanza-aprendizaje mediante la plataforma Microsoft Teams y la incorporación de las TIC en educación, permitieron grandes avances pedagógicos en los Ambientes Virtuales de Aprendizaje y desarrollo de competencias, habilidades, destrezas y conocimientos digitales en docentes y estudiantes, el cual,

permite que adoptar nuevas capacidades que se incluye en el desarrollo integral de los participantes de conformidad al currículo y saberes esenciales.

6.2 Recomendaciones

6.2.1 Población Estudiantil

Primeramente, se recomienda a la población estudiantil que siempre emita su criterio hacía los procesos de enseñanza y aprendizaje que realiza el docente, ya que cada aporte de su parte es sumamente relevante para mejorar y crecer conjuntamente.

Segundo, es recomendable que quien no cuente con los recursos tecnológicos necesarios para el realizar el proceso de enseñanza, busque apoyo en otras instituciones, como el Instituto Nacional de Aprendizaje o las Municipalidades de su comunidad, donde se imparten cursos de manera gratuita en el área tecnológica, para que, tras la graduación el estudiante no esté en desventaja con la realidad laboral del país. Para quienes contaron con recursos tecnológicos durante la pandemia, se les recomienda que al regresar a la presencialidad puedan trabajar en equipo e incluir a aquellos que se vieron afectados de alguna manera, con quienes carecen de actualización.

Tercero, se insta al estudiantado a buscar la construcción del conocimiento por medio de un modelo de aprendizaje constructivista, tomando conciencia sobre la importancia del pensamiento crítico.

Por último, se recomienda al estudiantado a integrar dentro de su modelo de estudio y técnicas de aprendizaje, las tecnologías de la información y comunicación; para que puedan tener un mayor acoplo al ámbito tecnológico. Además, de considerar las aplicaciones y programas gratuitos que ofrece la plataforma Microsoft Teams para realizar diversos tipos de actividades curriculares.

6.2.2 Población Docente

Primeramente, es recomendable conocer más a profundidad la herramienta de Microsoft Teams, ya que es una plataforma completa, con uso meditativo correcto, se pueden aprovechar todas las funciones que ofrece para utilizarse como una excelente estrategia didáctica desde la virtualidad.

Segundo, en cuanto al regreso a la presencialidad, se recomienda continuar utilizando herramientas tecnológicas que asemejen las técnicas de enseñanza manuales, adecuándose al área digital, para así, tener acceso a esos recursos de apoyo incluso a distancia y que estén siempre disponibles para ellos.

Tercero, identificar por medio de procesos diagnósticos la mejor estrategia didáctica con que los alumnos puedan desarrollar competencias, habilidades y destrezas desde el entorno tecnológico, además de utilizar recursos didácticos desde una perspectiva presencial y virtual.

Por último, se recomienda una adaptación de los procesos de enseñanza con relación al marco de cualificaciones y malla curricular que se mencionan en los nuevos programas de estudio de la especialidad de Secretariado de Décimo nivel, donde se destaca la importancia del involucramiento de las TIC en entornos virtuales para el desarrollo de competencias digitales en las personas estudiantes. Es preciso recordar que actualmente la tecnología tiene mayor presencia en el ámbito educativo y es deber de los docentes estar siempre actualizado para enfrentar los cambios sociales, económicos, tecnologías y culturales que se presentan.

6.2.3 Institución

Primero, se le recomienda al CTP de Bataan, realizar censos o diagnósticos sobre los conocimientos previos en el área tecnológica, tanto a la población estudiantil, como la docente, a fin de identificar debilidades y fortalezas; así mismo, al identificarlas podrán programar posibles capacitaciones y reforzamiento.

Segundo, identificar las fortalezas con el fin de emplearlas a favor; crear grupos de capacitación y generar algún tipo de incentivo para las personas docentes que deseen compartir sus conocimientos.

Tercero, incentivar a la investigación en el área tecnológica y económica de la zona, para capacitar a la población estudiantil para un mercado laboral actualizado.

Finalmente, realizar una distribución justa y equitativa para personas docentes y estudiantil puedan sacar el máximo provecho de los equipos tecnológicos, herramientas digitales y laboratorios debidamente optimizados para el desarrollo curricular de las competencias asociadas a los saberes esenciales; además de brindar mayor seguimiento a los procesos formativos y estrategias de enseñanza que utilizan el profesional en docencia en la mediación pedagógica.

6.2.4 A la Escuela de Secretariado Profesional y a la División de Educología

Se les recomienda valorar la importancia de incluir dentro del programa de estudio de la carrera de Licenciatura en Educación Comercial con énfasis en Docencia, habilitar algún curso o taller que prepare mejor a las personas estudiantes en temas referentes a la Tecnología Educativa, su inclusión dentro de las diversas realidades educativas y disponibilidad de acceso a los dispositivos e internet para su uso. Es imperativo fomentar una idónea formación docente capaz de suplir e implementar con fuentes alternas la mediación pedagógica desde diferentes estrategias y técnicas de enseñanza enfatizando en los medios digitales.

Establecer procedimientos claros y precisos de formato y forma para los Trabajos Finales de Graduación, para que sean un apoyo para los futuros postulantes de los trabajos finales de graduación.

Crear una Comisión de seguimiento, que brinde guía y apoyo psicológicamente a las personas estudiantes que se encuentran realizando sus Trabajos Finales de Graduación, debido a que por causa de muchas problemáticas de la vida y de procesos de gestión propio de la investigación, el abandono suele ser la solución más fácil.

Empoderar y volver más autónomo a la población estudiantes que se encuentran cursando la carrera de Educación Comercial, para que conozca, implemente y cree estrategias de enseñanza y aprendizajes implementando la tecnología, sea o no obligatoria, ya que le brindará las herramientas necesarias a la hora de ejercer en el ámbito educativo.

Referencias

- Arce, J. (2020). Experiencia en el Colegio Técnico Profesional Monseñor Víctor Manuel Sanabria Martínez sobre la implementación del entorno virtual de aprendizaje de Microsoft Teams. *Revista Conexiones: una experiencia más allá del aula*, Vol. 3(12). Recuperado de https://www.mep.go.cr/sites/default/files/3revistaconexiones2020_a7.PDF
- Barrantes, R. (2014). *Un camino al conocimiento: Un enfoque cuantitativo y cualitativo*. EUNED
- Brailovsky, D. (2018). *Lo nuevo y lo tradicional en educación: Una oposición engañosa*. Recuperado de <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/senderos/article/view/963/1029>
- Briñez, B. (2020). *Estrategia pedagógica apoyada en el uso de herramientas office 365 para el mejoramiento de competencias digitales en docentes de básica secundaria*. [Tesis de Licenciatura]. Recuperado de <https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/b4949b58-b6f6-4b91-8761-04b3857728ea/content>
- Cacheiro, M. Sánchez, C. y González, J. (2016). *Recursos tecnológicos en contextos educativos*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado de <https://elibro.net.una.remotexs.co/es/ereader/unacr/48845?page=15>
- Campos, J., Ruiz, W., Miranda, M., Salas, S., Cascante, J. y Bejarano, M. (2020). *Técnicas de investigación en línea: recomendaciones y herramientas*. Centro de Investigaciones en Educación, Universidad Estatal a Distancia. Recuperado de <https://investiga.uned.ac.cr/cined/wp-content/uploads/sites/9/2020/06/Tecnicas-de-Investigacion-en-Linea-CINED-3.pdf>
- Canales, A. y Araya, I. (2017). Teaching Resources for Commercial Education Learning: A Higher Education Learning Experience Systematization. *Revista Electrónica Educare*, 21(2), 1-23. Recuperado de <https://doi.org/10.15359/ree.21-2.7>

- Castro, A. y Rodríguez, A. (2021). Plataforma Microsoft Teams y su influencia en el aprendizaje de estudiantes de básica superior. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria*. Vol. 6, Núm. 3. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i3.1329>
- Condori, R. y Paucar, K. (2021). *La plataforma educativa Microsoft teams y su relación en el aprendizaje virtual en el contexto de la pandemia en los estudiantes del nivel secundario de la institución educativa joule divino niño, distrito paucarpata, arequipa-perú 2021*. [Tesis de Licenciatura]. Recuperado de http://190.119.145.154/bitstream/handle/20.500.12773/12576/EDpapak_coaprij.PDF?sequence=2&isAllowed=y
- Corral, Y. (2019). *Validez y confiabilidad de los Instrumentos de Investigación para la Recolección de Datos*. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.PDF>
- Cotán, A., García, I, y Gallardo, J. (2021). *Trabajo colaborativo en línea como estrategia de aprendizaje en entornos virtuales: una investigación con estudiantes universitarios de Educación Infantil y Educación Primaria*. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/educ/v30n58/2304-4322-educ-30-58-147.pdf>
- Cortéz, J. (2018). *El marco teórico referencial y los enfoques de investigación* [Archivo PDF]. Recuperado de <https://apthapi.umsa.bo/index.php/ATP/article/view/213/203>
- De La Rosa, S. (2021). *Estrategias para la formación de entornos virtuales de los docentes de básica de primaria superior de la unidad educativa San Marcos*. UPSE. Salinas. Ecuador.
- Díaz, N. (2016). *Población y muestra*. [Diapositiva PowerPoint]. <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. Universidad Técnica de Machala. *Revista Conrado*, 15(69), 171-180. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n69/1990-8644-rc-15-69-171.pdf>

- Fernández, H., Sánchez I. y Heras, D. (2020, 30 septiembre). Las actividades de enseñanza-aprendizaje en el Espacio Europeo de Educación Superior | Academia y Virtualidad. *Revista Unimilitar*. Recuperado de <https://doi.org/10.18359/ravi.4260>
- Flores, C., Granda, A y Alba J. (2019). La computación en la nube en los espacios educativos. *Revista Sociedad y Tecnología*, p 51-58. Recuperado de <http://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/67/388>
- Flores, J., Ávila, J., Rojas, C., Sáenz, F., Acosta, R. y Díaz, C. (2017). *Estrategias Didácticas. Dirección de Docencia. Universidad de Concepción*. Chile. Recuperado de <https://docencia.udec.cl/unidd-presento-nuevo-libro-para-docentes/>
- Forteza, M. (2019). Metodologías didácticas para la enseñanza/aprendizaje de competencias. Universidad Jaumei. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/c76a/c3e020d51434724a32f5b87032f12bcac7aa.pdf>
- García, A. (2016). *Evaluación de recursos tecnológicos didácticos mediante e-rúbricas. Universidad a Distancia de Madrid*. España. Recuperado de <https://www.um.es/ead/red/49/garcia-barrera.pdf>
- GEEKNETIC. (Octubre de 2021). *Microsoft 365*. Recuperado de <https://www.geeknetic.es/Guia/2080/Office-365-Todo-lo-que-necesitas-saber-sobre-la-suite-ofimatica-de-Microsoft.html>
- González, S. y Triviño, M. (2018). *Las estrategias didácticas en la práctica docente universitaria, Profesorado*, Vol. 22, Núm 2, 371-388. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/profesorado/article/view/66378>
- Gutiérrez, M. (2018). *Estilos de aprendizaje, estrategias para enseñar. Su desarrollo de manera emocional y Aprender A Aprender*. Tendencias Pedagógicas N° 31-2018. Universidad de Valladolid, España.

- Guevara, A., Ortega, S., Guevara, C., y Quiña, M. (2016). *Influencia de la plataforma office 365 en el proceso de formación académica de la UTN*. [Archivo PDF]. Recuperado de <https://documentas.redclara.net/bitstream/10786/1081/1/Influencia%20de%20la%20plataforma%20Office%20365%20en%20el%20proceso%20de%20formaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica%20de%20la%20UTN.PDF>.
- Huamán, J. (2021). Evaluación de las competencias digitales de los docentes de la Universidad Nacional Diego Quispe Tito-2019, usando ecuaciones estructurales. Repositorio Digital. Universidad Andina del Cusco. Perú. Recuperado de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4364/Julio_Tesis_maestr%c3%ada_2021.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014) *Metodología de la investigación*. Sexta edición. McGraw-HIL. México. Recuperado de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Jaimez, G. C., Miranda, C. K., Vásquez, C. E. y Vásquez, V. F. (2016). *Estrategias didácticas en educación superior basadas en el aprendizaje: innovación educativa y TIC*. [Archivo PDF] Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/316994980_Estrategias_didacticas_en_educacion_superior_basadas_en_el_aprendizaje_innovacion_educativa_y_TIC#:~:text=En%20esta%20obra%2C%20%22Estrategias%20did%C3%A1cticas,TIC%2C%20estrategias%20para%20ense%C3%B1ar%20a
- (K.M. Muñoz. Comunicación personal, 13 de junio de 2022)
- Landeros, J. (2021). *El aula virtual como estrategia didáctica en un mundo transformado por el covid-19*. Revista RedCA. ISSN 25942894. Recuperado de <https://revistaredca.uaemex.mx/article/view/15823/1174>

-
- Lizarro, N. (Junio de 2021). Microsoft Team como LMS en la educación superior virtual. Universidad Privacidad del Valle. Bolivia. Recuperado de file:///C:/Users/monte/Downloads/admin,+04.+Articulo-revisionbibliografica-microsoftteams+NORA+MRI130621.pdf
- Lora, J. (2019). *El Uso de la Plataforma Virtual para el Aprendizaje*. Universidad Politécnica de Sinaloa. Recuperado de <http://repositorio.upsin.edu.mx/formatos/952016030031LoraPeinadoJoseManuel6023.PDF>
- López Carrasco, M. Á. (2017). *Aprendizaje, competencias y TIC* (2a. ed.). Pearson Educación. Recuperado de <https://issuu.com/arcacreativa/docs/aprendizaje-competencias-y-tic-miguel-angel-lopez->
- (M.A. Rubí. Comunicación personal, 10 de junio de 2022)
- Microsoft. (2021). *Microsoft 365*. Recuperado de <https://www.geeknetic.es/Guia/2080/Office-365-Todo-lo-que-necesitas-saber-sobre-la-suite-ofimatica-de-Microsoft.html>
- Microsoft, (2021). *Microsoft 365 paquete educativo*. Recuperado de <https://www.microsoft.com/es-ww/microsoft-365/academic/compare-office-365-education-plans?activetab=;tab%3Aprimaryr1&market=cr>
- Ministerio de Educación Pública. (2021). *Orientaciones de Mediación Pedagógica Para la Educación Combinada*. Recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/page/adjuntos/orientaciones-mediacion-pedagogica-educacion-combinada.pdf>
- Ministerio de Educación Pública. (2020). *Orientaciones para el apoyo del proceso educativo a distancia*. Recuperado de https://www.mep.go.cr/sites/default/files/orientaciones-proceso-educativo-distancia_0.PDF

- Ministerio de Educación Pública. (2020). Programa de estudio de la especialidad de Secretariado Ejecutivo Décimo nivel. Recuperado de <https://www.mep.go.cr/programa-estudio/secretariado-ejecutivo>
- Ministerio de Educación Pública. (2021) Programa de Estudios de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo Undécimo nivel. Recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/programadeestudio/programas/secretariado-ejecutivo-11.pdf>
- Ministerio de Educación Pública. (2021). *Mediación Pedagógica Compendio para Docentes de ETP*. Sección Curricular. DETCE.
- Ministerio de Educación Pública. (2021). *Estrategia Regresar*. Sección Curricular. DETCE
- Ministerio de Educación Pública. (2021). *Lineamiento Técnicos para el Proceso de Evaluación: Ciclo Lectivo 2021*. Sección Curricular. DETCE
- Miranda, B. S. y Ortiz, B.J. (2020) Los paradigmas de la investigación: Un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*. 11 (21). Recuperado de <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/717/2573>
- Morales, C., Fernández, K. y Pulido, J. (2016). *Evaluación de técnicas de producción accesible en cursos masivos abiertos*. Open couerse-MOOC. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/328842001_Evaluacion_de_tecnicas_de_produccion_accesible_en_cursos_masivos_abiertos_y_en_linea_-_MOOC
- (N.C. López. Comunicación personal, 16 de junio de 2022)

-
- Plata, A y González, P. (2020). *Microsoft Teams como experiencia e learning: docencia disruptiva para superar una pandemia global*. CIVIDENU. Recuperado de <https://iris.unimore.it/retrieve/handle/11380/1224199/307468/CIVINEDU2020.PDF#page=47>
- Páramo, P. (2017). *La recolección de información en las ciencias sociales: Una aproximación integradora*. https://biblioteca.colson.edu.mx/e-docs/RED/La_recoleccion_de_informacion_en_las_ciencias_sociales.pdf
- Quimis, A., Soledispa, G., Maldonado, k. y Tóala, F. (2020) Impacto de las TICS en la educación superior en el Ecuador. *Revista científica Multidisciplinaria*, Vol 5, 113-120.
- Barreto, C. (2017). *Ambientes virtuales de aprendizaje: retos para la formación y el diálogo intercultural*. Universidad del Norte. Recuperado de <https://elibro.net.una.remotexs.co/es/ereader/unacr/70042?page=31>
- Rodríguez, C. y Castro, A. (2021). Plataforma Microsoft Teams y su influencia en el aprendizaje de estudiantes de básica superior. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koínonia*. ISSN: 2542-3088 Recuperado de <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/1329/pdf>
- Rodríguez del Río, M. (2019). *Las tecnologías para el aprendizaje y el conocimiento en el desarrollo de futuros maestros como ciudadanos digitales* (Order No. 27663344). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (2320934609). Recuperado de <https://www.proquest.com/dissertations-theses/las-tecnologías-para-el-aprendizaje-y/docview/2320934609/se-2?accountid=37045>
- 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>

Ruíz, M. y Mordan, R. (2020). *Nivel de integración de las plataformas virtuales a la planificación educativa orientada a la formación b-learning en la unidad de posgrado de la Universidad Nacional Evangélica 2018-2020*. Recuperado de https://www.academia.edu/43388186/Una_reflexi%C3%B3n_a_incluir_los_entornos_digiales_a_la_educaci%C3%B3n

(S.R. Bolaños. Comunicación personal, 12 de junio de 2022)

Saza, I. (2016). Estrategias didácticas en tecnologías web para ambientes virtuales de aprendizaje. *Revista Praxis*. Recuperado de <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/praxis/article/view/1851/1329>

Sarauz, M., Shuguli, J., Vaca, D y Villafuerte, R. (2020). Evaluación de satisfacción a los estudiantes sobre el uso del software Microsoft Teams. *Revista Minerva de Investigación Científica*, 1(2), 13-18. Recuperado de <https://minerva.autanabooks.com/index.php/Minerva/article/view/7/100>

Schettini, P. y Cortazzo. (2016). *Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa*. Universidad Nacional de la Plata. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/53686/Documento_completo__.-%20Cortazzo%20CATEDRA%20.pdf-PDFA.pdf?sequence=1

Tecnología fácil. (Diciembre 2021). Qué es Microsoft. Recuperado de <https://tecnologia-facil.com/ques/que-es-microsoft/>

Torres, S. (2021). *Uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) y las plataformas virtuales Teams y Zoom en la enseñanza de la contabilidad en momentos de pandemia y su incidencia en el aprendizaje significativo en los estudiantes de décimo año del Colegio Técnico Profesional de Carrillo, circuito 05, de la Dirección Regional de Santa Cruz, Guanacaste, período 2020*. Universidad Latina. https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/210/1/TFG_Ulatina_Sonia_Torres_Jimenez.PDF

-
- UNED. (7 Julio de 2021) Proyecto de Cursos Libres. <https://www.uned.ac.cr/extension/programa-desarrollo-educativo/programa-cursos-libres#presentaci%C3%B3n>
- UNESCO. (s.f.) Reconstruir Mejor Para Todas las Personas. Recuperado de <https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/sites/default/files/eventos/2021-07/Nota%20conceptual%20-%20COVID%2019%2C%20educaci%C3%B3n%20basada%20en%20la%20tecnolog%C3%ADa%20y%20discapacidad.PDF>
- UNESCO. (s.f.) *Las TIC en la educación*. <https://es.unesco.org/themes/tic-educacion>
- UNESCO. (s.f.) *Alfabetización*. Recuperado de <https://es.unesco.org/themes/alfabetizacion>
- Vázquez Cano, E. (2021). *Medios, recursos didácticos y tecnología educativa*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado de <https://elibro.net.una.remotexs.co/es/lc/unacr/titulos/173778>
- Villalobos, Z. (2017). *Enfoques y Diseños de Investigación Social: Cuantitativos, Cualitativos y Mixtos*. UNED-Universidad de Educación a Distancia. Editorial Universidad Estatal a Distancia San José, Cota Rica. ISBN 978-9968-48-366-7
- Zambrano D. y Zambrano N. (2019). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC'S) en la Educación Superior: Consideraciones Teóricas. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa* (REFCalE) ISSN 1390-9010.

Tabla de Anexos

Anexo 1	Cronograma de Trabajo Final de Graduación
Anexo 2	Acuerdo de Aprobación de Tema.
Anexo 3	Acuerdo de aprobación de tema de TFG
Anexo 4	Visto bueno del Colegio Técnico de Bataan
Anexo 5	Propuesta del grupo de Asesoras del TFG
Anexo 6	Acuerdo de aprobación del Anteproyecto de TFG
Anexo 7	Instrumento de entrevista individual estructurada
Anexo 8	Instrumento de cuestionario
Anexo 9	Tabla de Validación de los instrumentos.
Anexo 10	Instrumento de observación participante
Anexo 11	Cuadro Validación de Instrumentos. Observación Participante E1
Anexo 12	Cuadro Validación de Instrumentos. Observación Participante E2
Anexo 13	Cuadro Validación Instrumentos. Observación Participante E3
Anexo 14	Cuadro Validación Instrumento. Entrevista E1
Anexo 15	Cuadro Validación de Instrumentos. Entrevista D2
Anexo 16	Cuadro Validación de Instrumentos. Entrevista D3
Anexo 17	Cuadro Validación de Instrumentos. Cuestionario D1
Anexo 18	Cuadro Validación de Instrumentos. Cuestionario D2
Anexo 19	Cuadro Validación de Instrumentos. Cuestionario D3

Análisis de la información recolectada										J u l	A g o	S e p						
Elaboración del informe de la investigación.												S e p	O c t					
Envío a la tutora y lectoras/or														N o v	D i c			
Aplicación de observaciones sugeridas por los Asesores.															D i c	E n e		
Envío a la Dirección de la Escuela el informe de tesis para solicitar la presentación oral y pública.																E n e	F e b	M a r

Anexo 2. Acuerdo de Aprobación de Tema de TFG



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
 ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
 Correo electrónico: secretariado@una.cr

**TRANSCRIPCIÓN DE ACUERDO
 UNA-ESP-CTFG-ACUE-57-2021**

22 de octubre de 2021

Señores/as
 Consejo de Unidad Académica
 Escuela de Secretariado Profesional



Estimado/as señor/as:

Para los efectos pertinentes, le transcribo los acuerdos tomados por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación (CTFG) de la Escuela de Secretariado Profesional, en sesión ordinaria No. 06-2021, celebrada el 21 de octubre de 2021.



ARTÍCULO CUARTO: PRESENTACIÓN DE TEMAS DE EDUCACIÓN COMERCIAL

CONSIDERANDO:

1. La matriz de presentación de tema "El uso de la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva didáctica en la especialidad de Secretariado Ejecutivo de décimo año del CTP de Bataan en el año 2020-2021", por parte de los estudiantes Darling María Laguna Obando y Ronald Eduardo Montero Ramírez, modalidad tesis para la carrera de Educación Comercial.
2. La carta de viabilidad cuenta con el visto bueno de la señora Susana Zúñiga Rodríguez, directora del Colegio Técnico Profesional de Bataan.
3. La revisión de la matriz de presentación de tema del Trabajo Final de Graduación por parte de los miembros de la CTFG cumple con los alcances para la modalidad tesis, además existe una congruencia entre el tema, la pregunta y los objetivos.
4. La línea de investigación en que se suscribe el Trabajo Final de Graduación pertenece a las Tecnologías de la Comunicación y la Información en Educación Comercial.
5. Lo establecido en el capítulo VI, artículo 1 del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación en el Grado de Licenciatura de la Escuela de Secretariado Profesional, referente con la comisión, que a la letra cita:

Tel. (506) 2277-3000
 Apartado 86-3000
 Heredia
 Costa Rica
www.una.ac.cr





FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
Correo electrónico: secretariado@una.cr

Inciso A: La Comisión de Trabajos Finales de Graduación es la encargada de evaluar los anteproyectos o propuestas, emitir recomendaciones, solicitar correcciones, atender consultas y recomendar la inscripción del tema ante el Consejo Académico.

POR TANTO, SE ACUERDA:



1. RECOMENDAR AL CONSEJO DE UNIDAD ACADÉMICA APROBAR LA INSCRIPCIÓN DEL TEMA “EL USO DE LA PLATAFORMA MICROSOFT TEAMS DESDE LA PERSPECTIVA DIDÁCTICA EN LA ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO DE DÉCIMO AÑO DEL CTP DE BATAAN EN EL AÑO 2020-2021”, PRESENTADO POR LOS ESTUDIANTES DARLING MARÍA LAGUNA OBANDO Y RONALD EDUARDO MONTERO RAMÍREZ.

2. ACUERDO FIRME.



Atentamente,

 MARIA EUGENIA UGALDE VILLALOBOS (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-04-0139-0744.
Fecha declarada: 25/10/2021 01:32:02 PM

M.Ed. María Eugenia Ugalde Villalobos
Coordinadora

Anexo 3. Visto bueno del Colegio Técnico de Bataan



01 de octubre de 2021

M.Sc. Susana Zúñiga Rodríguez
Directora
Colegio Técnico Profesional de Bataan

Estimada señora:

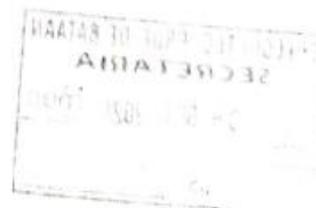
Como docente del curso de investigación de la carrera de Educación Comercial, de la Universidad Nacional, solicito su anuencia para que los estudiantes Ronald Eduardo Montero Ramírez y Darling María Laguna Obando puedan realizar su trabajo final de graduación para optar por el grado de Licenciatura de la carrera de Educación Comercial, en la siguiente temática:

"El uso de la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva didáctica de la especialidad de Secretariado Ejecutivo de nivel décimo del CTP de Bataan en el año 2020-2021", con el propósito de poder establecer líneas de acción pedagógicas para el uso de la plataforma.

Agradecemos nos puedan colaborar con el aval que permita realizar la indagación en su institución.

Atentamente,

M.Ed. Herminia Ramírez Alfaro
Académica
División de Educología
Universidad Nacional



Anexo 4. Propuesta de Asesoras de TFG

Asesora Tutora. M.Ed. Alba Canales García, académica de la Escuela de División de Educología.

Heredia, 10 de noviembre de 2021

Señoras y señores
Comisión de Trabajos de Graduación
Escuela de Secretariado Profesional
Universidad Nacional

Estimables señoras y señores:

Hago del conocimiento de ustedes que me desempeñaré como tutora del trabajo de graduación denominado *"El uso de la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva didáctica en la especialidad de Secretariado Ejecutivo de décimo año del CTP de Batán en el año 2020-2021"*, que están realizando la/el estudiante Darling Laguna Obando, DIMEX A00105006 y Ronald Montero Ramírez, con cédula de identidad 1-1544-0327, de la Licenciatura de Educación Comercial.

Cordialmente,



M.Ed. Alba Canales García
Académica
División de Educología

Asesora 1. M.Sc Andrea Mora Campos

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

Estimables señores:

Hago del conocimiento de ustedes que me desempeñaré como Lectora ad Honoren del trabajo de graduación denominado *"El uso de la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva didáctica en la especialidad de Secretariado Ejecutivo de décimo año del CTP de Bataan en el año 2020-2021"*, que están realizando la/el estudiante Darling Laguna Obando, DIMEX A00105006 y Ronald Montero Ramirez, con cédula de identidad 1-1544-0327, de la Licenciatura de Educación Comercial.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink that reads "Andrea Mora C." with a stylized flourish at the end.

M.Sc. Andrea Mora Campos
Académica
Vicerrectoría de Investigación

Asesora 2. M.S.c Olga Guevara Álvarez

Heredia, 08 de noviembre de 2021

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

Estimables señores:

Hago del conocimiento de ustedes que me desempeñaré como Lectora ad Honoren del trabajo de graduación denominado *"El uso de la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva didáctica en la especialidad de Secretariado Ejecutivo de décimo año del CTP de Bataan en el año 2020-2021"*, que están realizando la/él estudiante Darling Laguna Obando, DIMEX A00105006 y Ronald Montero Ramírez, con cédula de identidad 1-1544-0327, de la Licenciatura de Educación Comercial.

Atentamente,

OLGA XINIA
GUEVARA
ALVAREZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por
OLGA XINIA GUEVARA
ALVAREZ (FIRMA)
Fecha: 2021.11.08 22:27:30
-06'00'

M.ed. Olga Guevara Alvarez
Académica
División de Educología
Centro de Investigación y Docencia en Educación

cc. archivo

Anexo 5. Acuerdo de aprobación del Anteproyecto de TFG



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
 ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
 Correo electrónico: secretariado@una.cr

01 de abril de 2022
 UNA-CO-ESP-ACUE-028-2022

TRANSCRIPCIÓN DE ACUERDO



Bach. Ronald Montero Ramírez
 Bach. Darling Laguna Obando
 Estudiantes de Licenciatura
 Educación Comercial
 Escuela de Secretariado Profesional

Estimados estudiantes:



Para el trámite correspondiente, les transcribo el acuerdo tomado por el Consejo de Unidad Académica de la Escuela de Secretariado Profesional en la sesión ordinaria n°003-2022, celebrada el miércoles 09 de marzo de 2022, que dice:

ARTÍCULO SEIS: TRÁMITES DE TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN.

CONSIDERANDO QUE:

1. La transcripción de acuerdo UNA-CO-ESP-ACUE-227-2021, en la cual se aprueba el tema "El uso de la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva didáctica en la especialidad de Secretariado Ejecutivo de décimo año del CTP de Bataan en el año 2020-2021", presentado por los estudiantes Ronald Montero Ramírez y Darling Laguna Obando en modalidad tesis para la carrera de Educación Comercial.
2. La propuesta del anteproyecto titulada "El uso de la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva didáctica en la especialidad de Secretariado Ejecutivo de décimo año del CTP de Bataan en el año 2020-2021".
3. Lo establecido en el capítulo VIII, artículo 2 del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación en el Grado de Licenciatura de la Escuela de Secretariado Profesional, referente al nombramiento del tutor, que a la letra cita:

Inciso B: Es potestad del Consejo Académico avalar el nombramiento del tutor.

4. Lo establecido en el capítulo VIII, artículo 5 del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación en el Grado de Licenciatura de la Escuela de Secretariado Profesional, referente al nombramiento de la lectora, que a la letra cita:

Inciso C: Es potestad del Consejo Académico el aval para los/as lectores/as.





FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
 ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
 Correo electrónico: secretariado@una.cr

01 de abril de 2022

2

UNA-CO-ESP-ACUE-028-2022



5. Que mediante transcripción de acuerdo UNA-ESP-CTFG-ACUE-05-2022, de fecha 03 de marzo de 2022, suscrito por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación, se recomienda al Consejo de Unidad Académica aprobar el anteproyecto: "El uso de la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva didáctica en la especialidad de Secretariado Ejecutivo de décimo año del CTP de Bataan en el año 2020-2021", presentado por los estudiantes Ronald Montero Ramírez y Darling Laguna Obando.
6. Que la Comisión de Trabajo Final de Graduación recomienda como parte del grupo asesor a las señoras Alba Canales García, Andrea Mora Campos y Olga Guevara Álvarez, para que funjan como tutora y lectoras respectivamente del trabajo final de graduación, presentado por los estudiantes Ronald Montero Ramírez y Darling Laguna Obando.

POR TANTO, SE ACUERDA:

1. **AVALAR EL ANTEPROYECTO "EL USO DE LA PLATAFORMA MICROSOFT TEAMS DESDE LA PERSPECTIVA DIDÁCTICA EN LA ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO DE DÉCIMO AÑO DEL CTP DE BATAAN EN EL AÑO 2020-2021", PRESENTADO POR LOS ESTUDIANTES RONALD MONTERO RAMÍREZ Y DARLING LAGUNA OBANDO.**
2. **AVALAR A LAS SEÑORAS ALBA CANALES GARCÍA, ANDREA MORA CAMPOS Y OLGA GUEVARA ÁLVAREZ PARA QUE FUNJAN COMO TUTORA Y LECTORAS RESPECTIVAMENTE DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR LOS ESTUDIANTES MONTERO RAMÍREZ Y LAGUNA OBANDO.**
3. **ACUERDOS FIRMES.**

Atentamente,

 MARIA EUGENIA UGALDE VILLALOBOS (FIRMA)
 PERSONA FÍSICA, CPF-04-0139-0744.
 Fecha declarada: 04/04/2022 11:12:50 AM

M. Ed. María Eugenia Ugalde Villalobos
 Presidenta a.i.
 Consejo de Unidad Académica

AGU

- C. Sra. Alba Canales García, tutora del trabajo.
 Sra. Andrea Mora Campos, lectora del trabajo.
 Sra. Olga Guevara Álvarez, lectora del trabajo.
 Comisión de Trabajos Finales de Graduación, ESP

Anexo 6. Instrumento de entrevista individual estructurada

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN COMERCIAL CON ÉNFASIS EN DOCENCIA

Entrevista Individual Estructurada para docentes		
El uso de la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva didáctica en la especialidad de Secretariado Ejecutivo de undécimo año del Colegio Técnico Profesional de Bataan en el año 2020-2021.		
Investigadores: Ronald Eduardo Montero Ramírez y Darling Laguna Obando		
Datos del Docente		
Centro Educativo:		
Especialidad:	Modalidad:	
Docente:	Año:	Nivel:
Fecha:	Hora:	Sección:
Objetivo de la entrevista individual estructurada: Exponer la realidad metodológica del proceso de enseñanza mediante la plataforma Microsoft Teams considerando diversos factores que intervienen en el desarrollo de los saberes esenciales y el planteamiento de estrategias didácticas desde el entorno virtual.		

Instrucciones:

- Se resalta la confidencialidad de la información para uso investigativo.
- El investigador realiza las preguntas pertinentes y el docente contesta lo solicitado.
- La encuesta se realiza de manera presencial respetando los protocolos sanitarios referentes al COVID-19.
-

I Parte. Estrategias Didácticas.

1. ¿Cuál es la metodología que aplica en el proceso de enseñanza regularmente para impartir sus lecciones en las subáreas de la especialidad?
2. ¿Cuál es su opinión respecto al utilizar estrategias didácticas virtuales?

Las estrategias didácticas son un conjunto de métodos utilizado por el docente, para poder guiar el aprendizaje en la población estudiantil, según González y Triviño (2018), se puede definir como la unificación de procedimientos y recursos, que, con apoyo de técnicas de enseñanzas, puede lograr un buen desarrollo de la didáctica aplicada, para lograr un aprendizaje significativo en la población estudiantil.

3. ¿Utiliza recursos digitales para reforzar los contenidos de estudio? De ser afirmativo, mencione cuales.
4. ¿Posee dominio o capacitación actual sobre el uso de aplicaciones educativas y estrategias didácticas virtuales?
5. En su sección a cargo. ¿Qué tipo de aprendizaje predomina en la mayoría de los estudiantes?

II Parte. Plataforma Microsoft Teams.

6. ¿Usa Microsoft Teams en la mediación pedagógica?
7. ¿Utiliza aplicaciones educativas disponibles en la plataforma de Microsoft Teams? De ser afirmativo, mencione cuales.
8. ¿Enseña a sus estudiantes la posibilidad de utilizar Microsoft 365 de manera descargable u online? Explique su respuesta.
9. Con Microsoft Teams como plataforma oficial para el aprendizaje virtual ¿Ha realizado una modificación en las estrategias didácticas, recursos y planificación de los contenidos? ¿Cómo lo hizo?
10. ¿Qué situaciones se le han presentado durante las clases mediante la plataforma Microsoft Temas y cómo las resolvió?

III Parte. Aprendizaje Virtual.

11. ¿Proporciona la institución educativa el equipo tecnológico requerido para el desarrollo de los saberes esenciales y resultados de aprendizaje establecidos en los planes de estudio de la especialidad?
12. ¿Incentiva el uso de la tecnología educativa en el proceso de enseñanza?
13. ¿Cuál considera que es el nivel (principiante, intermedio o avanzado) de alfabetización tecnológica que presentan los estudiantes? Alfabetización tecnológica: grado de conocimiento y manejo referente al uso de la tecnología.
14. ¿Cuál cree usted que sería la metodología a utilizar para crear un mayor aprendizaje por parte de los estudiantes en el entorno virtual?

Anexo 7. Instrumento de cuestionario

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN COMERCIAL CON ÉNFASIS EN DOCENCIA

Cuestionario para Estudiantes		
El uso de la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva didáctica en la especialidad de Secretariado Ejecutivo de undécimo año del Colegio Técnico Profesional de Bataan en el año 2020-2021.		
Investigadores: Ronald Montero Ramírez y Darling Laguna Obando		
Datos del Estudiante		
Centro Educativo:		
Especialidad:	Modalidad:	
Docente:	Año:	Nivel:
Estudiante:		
Fecha:	Hora:	Sección:
Objetivo del Cuestionario: Conocer la funcionalidad de la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva didáctica durante el proceso de aprendizaje.		

Instrucciones:

- Se resalta la confidencialidad de la información proporcionada para uso investigativo.
- Responda en forma clara y ordenada lo que se solicita a continuación.
- Utilice lapicero azul o negro.
- Si se equivoca use corrector o tache y escriba al lado la respuesta.
- El cuestionario consta de un total de 2 páginas y nueve preguntas.
- Cualquier consulta puede realizarla al aplicador del cuestionario.

I Parte. Estrategias Didácticas.

1. ¿Cuál es la principal estrategia didáctica (cómo desarrolla los temas) que utiliza el docente en las clases de la especialidad? Explique lo que realiza mayormente.

Ejemplo: entrega fotocopias y responden preguntas, plantea exposiciones, explica en la pizarra, propone lecturas, utiliza juegos, debates, análisis de casos, usa medios digitales, videos, trabajo investigativo, equipos de trabajo u otros.

2. En lecciones presenciales o trabajos a distancia ¿Se promueve el uso de recursos didácticos digitales?

Ejemplo: Páginas Web, aplicaciones educativas, juegos en línea, softwares o programas informáticos.

Páginas web	<input type="checkbox"/>	Programas informativos	<input type="checkbox"/>
Uso de aplicaciones	<input type="checkbox"/>	Softwares educativos	<input type="checkbox"/>
Juegos en línea	<input type="checkbox"/>	Otros: _____	

II Parte. Plataforma Virtual Microsoft Teams.

3. ¿Con que frecuencia utiliza el correo estudiantil facilitado por el Ministerio de Educación Pública?

Nunca

Casi nunca

A veces

Siempre

4. En las subáreas de la especialidad de Secretariado Ejecutivo: Comunicación empresarial y servicio al cliente inclusivo, Gestión corporativo y comercial y Destrezas digitales para el procesamiento y archivo de la información en físico y electrónico. ¿Utiliza el docente Microsoft Teams en el proceso de enseñanza?

Sí No a veces

5. ¿Reconoce las diferentes opciones que contiene Microsoft Teams?

Sí No . De ser afirmativo selecciones cuales.

Actividad	<input type="checkbox"/>	Calendario	<input type="checkbox"/>	
Chat	<input type="checkbox"/>	Llamadas	<input type="checkbox"/>	Aplicaciones <input type="checkbox"/>
Tareas	<input type="checkbox"/>	Archivo	<input type="checkbox"/>	Ayuda <input type="checkbox"/>

6. ¿Ha utilizado aplicaciones tecnológicas, para resolver algún trabajo en clases, tareas, proyectos, pruebas o trabajo cotidiano?

Ejemplo: Canva, Genially, Jamboard, Padlet, Kahoot, Quizziz, Duolingo, Google Drive, entre otros...

Sí No . En caso de haber seleccionado la opción SI, Mencione cuales.

7. ¿Cuál de las siguientes aplicaciones de Microsoft 365 utiliza con mayor frecuencia?

Word	<input type="checkbox"/>	OneDrive	<input type="checkbox"/>	Publisher	<input type="checkbox"/>
Excel	<input type="checkbox"/>	Exchange	<input type="checkbox"/>	Azure	<input type="checkbox"/>
PowerPoint	<input type="checkbox"/>	Share Point	<input type="checkbox"/>	Teams	<input type="checkbox"/>
Outlook	<input type="checkbox"/>	Access	<input type="checkbox"/>	Intune	<input type="checkbox"/>

III Parte. Aprendizaje Virtual.

8. ¿Tiene acceso a internet en su lugar de residencia para fines académicos?

Sí No .

9. ¿A cuál de los siguientes dispositivos tecnológicos tiene acceso para recibir clases virtuales?

Puede seleccionar varios.

Computadora de escritorio

Smartphone

Laptop

Table

IPad

Otro: _____

10. ¿Considera que actualmente es necesario incorporar, reforzar e incentivar el uso de la tecnología en el ámbito educativo?

Sí No . Justifique su respuesta.

MUCHAS GRACIAS

Anexo 8. Instrumento de observación participante

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN COMERCIAL CON ENFASIS EN DOCENCIA

Observación Participante		
El uso de la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva didáctica en la especialidad de Secretariado Ejecutivo de undécimo año del CTP de Bataan en el año 2020-2021.		
Investigadores: Ronald Montero Ramírez y Darling Laguna Obando		
Información General de la Institución		
Centro Educativo:		
Especialidad:	Modalidad:	
Docente:	Año:	Nivel:
Fecha:	Hora:	Sección:
Cantidad de alumnos presentes:	Cantidad de alumnos ausentes:	
Sub-área: <input type="checkbox"/> Comunicación empresarial y servicio al cliente inclusivo.		
<input type="checkbox"/> Destrezas digitales para el procesamiento y archivo de la información en físico y electrónico		
<input type="checkbox"/> Gestión Corporativa Comercial		
Objetivo: Observar el uso de Microsoft Teams como estrategia didáctica durante el desarrollo de una clase de la especialidad de Secretariado Ejecutivo.		

Criterios de Evaluación	Sí	No	Comentarios
1. Cuenta la institución con el equipo tecnológico necesario para el desarrollo óptimo de habilidades tecnológías por parte del estudiantado.			
2. El docente utiliza Microsoft Teams para el desarrollo de sus clases.			
3. Los alumnos demuestran dominio sobre las funciones de Microsoft Teams.			

4. Se establece el uso de aplicaciones de Office 365 o Teams para realizar ejercicios en clase, tareas o proyectos.			
5. Tiene presencia las TIC's en el proceso de enseñanza.			
6. Se evidencia un aprendizaje significativo en el entorno virtual.			
7. El docente aplica alguna metodología para abordar los saberes esenciales establecidos en el plan de estudio con relación al uso de la tecnología.			
8. Durante las clases se usan Recursos Didácticos Tecnológicos.			
9. Incentiva el docente el uso de aplicaciones educativas dentro de sus clases.			
10. Estrategias de enseñanza que se aplican durante las clases.			
11. Técnicas de aprendizaje que incentiva el docente y aplica el estudiante.			

Anexo 9. Tabla de Validación de los instrumentos.

	1	2	Observaciones
	sí	no	
1. Las preguntas son adecuadas al propósito de la investigación.			
2. Existencia una estructura y disposición general equilibrada y armónica.			
3. Se detecta la falta de alguna pregunta o elemento clave.			
4. Hay reiteración de preguntas, o existencia de alguna superflua. Verificar la adecuación de la longitud.			
5. Comprobación de cada ítem por separado: carácter, formulación, alternativas, función en el cuestionario, etc.			

Anexo 10. Cuadro Validación de Instrumentos. Observación Participante E1

Cuadro de validación de instrumento por criterio de experto.

Cuestionario: Opinión de estudiante del Colegio Técnico Profesional Bataan 2022

Instrumento: Observación.

M.Sc. Isabel Araya Muñoz
Académica
Escuela de Secretariado Profesional

Estimada académica:

Le solicito su valiosa colaboración en hacer una revisión crítica del instrumento de validación participante anexo, tanto desde el punto de vista metodológico como sobre la temática del mismo.

El **propósito** del instrumento es conocer el rol educativo de la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva didáctica durante el proceso de aprendizaje.

Por favor anotar sus recomendaciones (anote con toda libertad sus observaciones):

Otros criterios para complementar su valoración:

	1	2	Observaciones
	sí	no	
1. Las preguntas son adecuadas al propósito de la investigación.			
2. Existencia una estructura y disposición general equilibrada y armónica.			
3. Se detecta la falta de alguna pregunta o elemento clave.			
4. Hay reiteración de preguntas, o existencia de alguna superflua. Verificar la adecuación de la longitud.			
5. Comprobación de cada ítem por separado: carácter, formulación, alternativas, función en el cuestionario, etc.			

Muchas gracias por su valiosa ayuda.

1. Falta datos de observar sobre estrategias de enseñanza-aprendizaje
2. En general me parece bien la guía de observación.

Investigadores: Ronald Montero Ramírez y Darling Laguna Obando, Teléfonos: 7095 3125, 86302374.

MARIA ISABEL ARAYA
MUÑOZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por MARIA ISABEL
ARAYA MUÑOZ (FIRMA)
Fecha: 2023.07.13 15:39:32 -0500'

Anexo 11. Cuadro Validación de Instrumentos. Observación Participante E2

Cuadro de validación de instrumento por criterio de experto.

Observación Participante, Información general de la institución del Colegio Técnico Profesional de Bataan 2022

Estimado (a) ...

Le solicito su valiosa colaboración en hacer una revisión crítica del instrumento de validación participante anexo, tanto desde el punto de vista metodológico como sobre la temática del mismo.

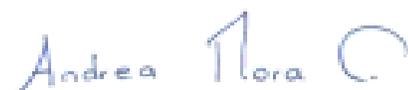
El **propósito** del instrumento es observar el uso de Microsoft Teams como estrategia didáctica durante el desarrollo de una clase de la especialidad de Secretariado Ejecutivo.

Por favor anotar sus recomendaciones (anote con toda libertad sus observaciones):

Otros criterios para complementar su valoración:

	1	2	Observaciones
	sí	no	
1. Las preguntas son adecuadas al propósito de la investigación.	X		
2. Existencia una estructura y disposición general equilibrada y armónica.	X		
3. Se detecta la falta de alguna pregunta o elemento clave.	X		
4. Hay reiteración de preguntas, o existencia de alguna superflua. Verificar la adecuación de la longitud.	X		
5. Comprobación de cada ítem por separado: carácter, formulación, alternativas, función en el cuestionario, etc.	X		

Muchas gracias por su valiosa ayuda.



Andrea Mora Campos
Ced. 110660122

Anexo 12. Cuadro Validación Instrumentos. Observación Participante E3

Cuadro de validación de instrumento por criterio de experto.

Cuestionario: Opinión de estudiante del Colegio Técnico Profesional Bataán 2022

Instrumento: Observación.

M.Ed. Alba Canales García

Académica

División de Educología

Estimada académica:

Le solicito su valiosa colaboración en hacer una revisión crítica del instrumento de validación participante anexo, tanto desde el punto de vista metodológico como sobre la temática del mismo.

El **propósito** del instrumento es conocer el rol educativo de la plataforma Microsoft Teams desde la perspectiva didáctica durante el proceso de aprendizaje.

Por favor anotar sus recomendaciones (anote con toda libertad sus observaciones):

Otros criterios para complementar su valoración:

	1	2	Observaciones
	sí	no	
1. Las preguntas son adecuadas al propósito de la investigación.	X		
2. Existencia una estructura y disposición general equilibrada y armónica.		X	Revisar recomendaciones realizadas en el instrumento.
3. Se detecta la falta de alguna pregunta o elemento clave.	X		Ver el instrumento.
4. Hay reiteración de preguntas, o existencia de alguna superflua. Verificar la adecuación de la longitud.		X	
5. Comprobación de cada ítem por separado: carácter, formulación, alternativas, función en el cuestionario, etc.			

Muchas gracias por su valiosa ayuda.

Validado

Alba Canales García

Anexo 13. Cuadro Validación Instrumento. Entrevista E1

Cuadro de validación de instrumento por criterio de experto.

Entrevista: Opinión de docentes del Colegio Técnico Profesional de Bataan 2022

Instrumento: Entrevista Individual estructurada:

M.Sc. Isabel Araya Muñoz
Académica
Escuela de Secretariado Profesional

Le solicito su valiosa colaboración en hacer una revisión crítica del instrumento de validación participante anexo, tanto desde el punto de vista metodológico como sobre la temática del mismo.

El **propósito** del instrumento entrevista individual estructurada: Conocer la realidad metodológica del proceso de enseñanza mediante la plataforma Microsoft Teams considerando diversos factores que intervienen en el desarrollo de los saberes esenciales y el planteamiento de estrategias didácticas desde el entorno virtual.

Por favor anotar sus recomendaciones (anote con toda libertad sus observaciones):

Otros criterios para complementar su valoración:

	1	2	Observaciones
	sí	no	
1. Las preguntas son adecuadas al propósito de la investigación.			
2. Existencia una estructura y disposición general equilibrada y armónica.			
3. Se detecta la falta de alguna pregunta o elemento clave.			
4. Hay reiteración de preguntas, o existencia de alguna superflua. Verificar la adecuación de la longitud.			
5. Comprobación de cada ítem por separado: carácter, formulación, alternativas, función en el cuestionario, etc.			

Muchas gracias por su valiosa ayuda.

1. Detallar un poco el concepto de estrategias didácticas esto es muy importante de detallar.
2. ¿Cuáles recursos didácticos digitales utiliza?
3. ¿Cuáles aplicaciones de Teams utiliza con mayor frecuencia y para qué la utiliza?
4. Anotar preguntas sobre dispositivos que utiliza el estudiante para utilizar Teams, así como la conexión a Internet, cuáles retos ha tenido en estos temas, ¿qué situaciones se le han presentado y cómo los ha resuelto?
5. Detallar lo de alfabetización tecnológica

Anexo 14. Cuadro Validación de Instrumentos. Entrevista D2

Cuadro de validación de instrumento por criterio de experto.

Observación Participante, Información general de la Institución del Colegio Técnico Profesional de Bataan 2022

Estimado (a) ...

Le solicito su valiosa colaboración en hacer una revisión crítica del instrumento de validación participante anexo, tanto desde el punto de vista metodológico como sobre la temática del mismo.

El **propósito** del instrumento es observar el uso de Microsoft Teams como estrategia didáctica durante el desarrollo de una clase de la especialidad de Secretariado Ejecutivo.

Por favor anotar sus recomendaciones (anote con toda libertad sus observaciones):

Otros criterios para complementar su valoración:

	1	2	Observaciones
	sí	no	
1. Las preguntas son adecuadas al propósito de la investigación.	X		
2. Existencia una estructura y disposición general equilibrada y armónica.	X		
3. Se detecta la falta de alguna pregunta o elemento clave.	X		
4. Hay reiteración de preguntas, o existencia de alguna superflua. Verificar la adecuación de la longitud.	X		
5. Comprobación de cada ítem por separado: carácter, formulación, alternativas, función en el cuestionario, etc.	X		

Muchas gracias por su valiosa ayuda.



Andrea Mora Campos
Ced. 110660122

Investigadoras: Ronald Montero Ramirez y Darling Laguna Obando, Teléfonos: 7095 3125, 86302374.

Anexo 15. Cuadro Validación de Instrumentos. Entrevista D3

Cuadro de validación de instrumento por criterio de experto.**Entrevista: Opinión de docentes del Colegio Técnico Profesional de Bataan 2022****Instrumento: Entrevista Individual estructurada:**

M.Ed. Alba Canales García
Académica
División de Educología

Le solicito su valiosa colaboración en hacer una revisión crítica del instrumento de validación participante anexo, tanto desde el punto de vista metodológico como sobre la temática del mismo.

El **propósito** del instrumento entrevista individual estructurada: Conocer la realidad metodológica del proceso de enseñanza mediante la plataforma Microsoft Teams considerando diversos factores que intervienen en el desarrollo de los saberes esenciales y el planteamiento de estrategias didácticas desde el entorno virtual.

Por favor anotar sus recomendaciones (anote con toda libertad sus observaciones):

Otros criterios para complementar su valoración:

	1	2	Observaciones
	si	no	
1. Las preguntas son adecuadas al propósito de la investigación.	X		
2. Existencia una estructura y disposición general equilibrada y armónica.		X	Revisar recomendaciones realizadas en el instrumento.
3. Se detecta la falta de alguna pregunta o elemento clave.	X		Sugerida en el instrumento.
4. Hay reiteración de preguntas, o existencia de alguna superflua. Verificar la adecuación de la longitud.		X	
5. Comprobación de cada ítem por separado: carácter, formulación, alternativas, función en el cuestionario, etc.	X		

Muchas gracias por su valiosa ayuda.

Validado

Alba Canales García

Investigadores: Ronald Montero Ramírez y Darling Laguna Obando, Teléfono: 7095 3125, 86302374.

Anexo 16. Cuadro Validación de Instrumentos. Cuestionario D1

Cuadro de validación de instrumento por criterio de experto.

Observación Participante, información general de la institución del Colegio Técnico Profesional de Bataan 2022

Instrumento: Cuestionario.

M.Sc. Isabel Araya Muñoz

Académica

Escuela de Secretariado Profesional

Estimada académica:

Le solicito su valiosa colaboración en hacer una revisión crítica del instrumento de validación participante anexo, tanto desde el punto de vista metodológico como sobre la temática del mismo.

El **propósito** del instrumento es poder indagar sobre el uso de Microsoft Teams como estrategia didáctica durante el desarrollo de una clase de la especialidad de Secretariado Ejecutivo.

Por favor anotar sus recomendaciones (anote con toda libertad sus observaciones):

Otros criterios para complementar su valoración:

	1	2	Observaciones
	sí	no	
1. Las preguntas son adecuadas al propósito de la investigación.			Ver observaciones
2. Existencia una estructura y disposición general equilibrada y armónica.			Revisar estructura de las preguntas es bueno que hayan dicotómicas, de escala, semiabiertas y abiertas.
3. Se detecta la falta de alguna pregunta o elemento clave.			Ver observaciones
4. Hay reiteración de preguntas, o existencia de alguna superflua. Verificar la adecuación de la longitud.			Ver observaciones
5. Comprobación de cada ítem por separado: carácter, formulación, alternativas, función en el cuestionario, etc.			Ver observaciones

- La pregunta 1 de la I parte, creo que sería mejor hacer una lista y ponerle escala.
- La pregunta 2, de la I parte, igual al anterior.
- La pregunta 2, de la I parte, revisar que hay dos preguntas, una para lecciones presenciales y otra para trabajos a distancia, confunde.

Investigadores: Ronald Montero Ramírez y Darling Laguna Obando, Teléfonos: 7095 3125, 86302374.

- La pregunta 3, de la II parte, la opción nunca es como si respondiera no. Podrían replantearla en: Con qué frecuencia utiliza el correo estudiantil facilitado por el Ministerio de Educación Pública.
- En la anterior revisar la escala, se recomienda utilizar escalas de 4 valores.
- En pregunta 4 creo que este texto: tres subáreas de la especialidad de Secretariado Ejecutivo, no es tan sencillo para el estudiantado, creo que mejor anotar las subáreas.
- La pregunta 5, parte II, no la entiendo a qué se refiere con opciones, si se refiere a si conocen el chat, las llamadas, las videollamadas, el compartir pantalla, etc.... Sería mejor con escala de uso o conocimiento.
- En la pregunta 6, Parte II, revisar si la respuesta si o no le aportan información buena. Será que se requiere cuáles han utilizado?
- En la pregunta 7, Parte II hay dos preguntas. Revisar si la respuesta si o no es suficiente.
- En la pregunta 8, Parte III, hay dos temas, dispositivos tecnológicos e internet. Revisar si la respuesta si o no es suficiente.
- Creo que el concepto de estrategia didáctica deben concretarlo teóricamente para que puedan preguntar al respecto, revisar: <http://www.formaciondocente.com.mx/PublicacionesPedagogicas/Articulos/Estrategias%20Didacticas.pdf>
- La parte de Plataforma, me parece que hace falta conocer los dispositivos con los que el estudiante utiliza esas herramientas, tipo de conexión a internet que tienen.

Muchas gracias por su valiosa ayuda.

Anexo 17. Cuadro Validación de Instrumentos. Cuestionario D2

Cuadro de validación de instrumento por criterio de experto.

Observación Participante, Información general de la Institución del Colegio Técnico Profesional de Bataan 2022

Estimado (a) ...

Le solicito su valiosa colaboración en hacer una revisión crítica del instrumento de validación participante anexo, tanto desde el punto de vista metodológico como sobre la temática del mismo.

El **propósito** del instrumento es observar el uso de Microsoft Teams como estrategia didáctica durante el desarrollo de una clase de la especialidad de Secretariado Ejecutivo.

Por favor anotar sus recomendaciones (anote con toda libertad sus observaciones):

Otros criterios para complementar su valoración:

	1	2	Observaciones
	sí	no	
1. Las preguntas son adecuadas al propósito de la investigación.	X		
2. Existencia una estructura y disposición general equilibrada y armónica.	X		
3. Se detecta la falta de alguna pregunta o elemento clave.	X		
4. Hay reiteración de preguntas, o existencia de alguna superflua. Verificar la adecuación de la longitud.	X		
5. Comprobación de cada ítem por separado: carácter, formulación, alternativas, función en el cuestionario, etc.	X		

Muchas gracias por su valiosa ayuda.

Andrea Mora C.

Andrea Mora Campos
Ced. 110660122

Investigadores: Ronald Montero Ramírez y Darling Laguna Obando, Teléfonos: 7095 3125, 86302374.

Anexo 18. Cuadro Validación de Instrumentos. Cuestionario D3.

Cuadro de validación de instrumento por criterio de experto.
Observación Participante, información general de la institución del
Colegio Técnico Profesional de Bataan 2022
Instrumento: Cuestionario.

M.Ed. Alba Canales Garcia
 Académica
 División de Educología

Estimada académica:

Le solicito su valiosa colaboración en hacer una revisión crítica del instrumento de validación participante anexo, tanto desde el punto de vista metodológico como sobre la temática del mismo.

El **propósito** del instrumento es poder indagar sobre el uso de Microsoft Teams como estrategia didáctica durante el desarrollo de una clase de la especialidad de Secretariado Ejecutivo.

Por favor anotar sus recomendaciones (anote con toda libertad sus observaciones):

Otros criterios para complementar su valoración:

	1	2	Observaciones
	si	no	
1. Las preguntas son adecuadas al propósito de la investigación.	X		
2. Existencia una estructura y disposición general equilibrada y armónica.		X	Puede mejorar, según indicaciones dadas en el instrumento.
3. Se detecta la falta de alguna pregunta o elemento clave.	X		Ver sugerencias en el instrumento.
4. Hay reiteración de preguntas, o existencia de alguna superflua. Verificar la adecuación de la longitud.		X	
5. Comprobación de cada ítem por separado: carácter, formulación, alternativas, función en el cuestionario, etc.	X		

Muchas gracias por su valiosa ayuda.

Validado
 Alba Canales Garcia

Investigadores: Ronald Montero Ramirez y Darling Laguna Obando, Teléfonos: 7095 3125, 86302374.