

# Efectividad de estrategias didácticas utilizadas para propiciar el logro de un mismo objetivo curricular en la Escuela de Secretariado Profesional de la UNA: percepción estudiantil

## Effectiveness of didactic strategies used to promote the achievement of the same curricular objective in the Escuela de Secretariado Profesional: students' perception

Norieth Guillén Cordero

Universidad Nacional

Costa Rica

[norieth.guillen.cordero@una.cr](mailto:norieth.guillen.cordero@una.cr)

[orcid.org/0000-0003-3724-5549](https://orcid.org/0000-0003-3724-5549)

### Resumen:

El curso Procedimientos de Oficina I de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional abarca temáticas relacionadas con la apropiada gestión de actividades administrativas en la oficina moderna. Tiene una metodología enfocada en el análisis teórico de los contenidos y la constante práctica por medio de dramas, simulaciones, demostraciones, visitas a instituciones, entre otros, con el fin de promover la familiarización de los discentes con las técnicas secretariales y administrativas propias de las organizaciones públicas y privadas. Este artículo permite conocer la percepción de los educandos sobre la efectividad de las diferentes estrategias didácticas utilizadas para propiciar el logro de un mismo objetivo curricular a lo largo de tres años: 2017, 2018 y 2019, así como las ventajas y desventajas de cada una de las estrategias.

**Palabras clave:** equipos de oficina, procedimientos de oficina, aprendizaje por acción, constructivismo, estrategia didáctica, percepción de educandos.

## Abstract

The Office Procedures course of the Escuela de Secretariado Profesional from Universidad Nacional covers topics related to the appropriate management of administrative activities in the modern office. It has a methodology focused on the theoretical analysis of the contents and the constant practice through dramas, simulations, demonstrations, visits to institutions, among others, in order to promote the familiarization of students with the secretarial and administrative techniques of public and private organizations. This article allows knowing the students' perception about the effectiveness of the different didactic strategies used to propitiate the achievement of the same curricular objective throughout three years, 2017, 2018 and 2019, as well as the advantages and disadvantages of each one of the strategies.

**Keywords:** office procedures, learning by doing, constructivism, strategies, student's perception.

## Introducción

Como profesionales en Administración de Oficinas y Educación Comercial, los estudiantes de la Escuela de Secretariado Profesional deben tener amplio conocimiento de todas las temáticas relacionadas con las diferentes técnicas secretariales que facilitan la adecuada gestión administrativa en las empresas, ya sea para ponerlas en práctica como asistentes, secretarios o administradores de oficina; así como también, para enseñarlas adecuadamente, en el caso de quienes estudian la carrera Educación Comercial. Para lograr este dominio de los temas, es necesaria una formación teórica, pero también, práctica. El curso Procedimientos de Oficina I de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, se enfoca en el desarrollo de competencias para la apropiada gestión de las actividades secretariales y administrativas cotidianas en las oficinas modernas de organizaciones tanto públicas como privadas. Algunos de los temas que se desarrollan en dicho curso son etiqueta y protocolo, servicio al cliente, imagen profesional, hablar en público, ambientación del espacio laboral, entre otros. Uno de los temas del curso que tiene mayor aplicabilidad en el trabajo, es el uso de dispositivos y máquinas electrónicas. Se trata de equipos

tecnológicos de uso inminente en las oficinas actuales, pues facilitan la sistematización del trabajo, el almacenamiento de datos y la comunicación, dicho tema es en el que se enfocaron las diferentes estrategias didácticas que se exponen en este estudio.

El curso tiene una metodología enfocada en el desarrollo de contenidos por medio del análisis teórico, así como el desarrollo de múltiples prácticas que permiten la familiarización del estudiantado con las diversas técnicas propias del trabajo de oficina, por lo que el rol del estudiante es ser dinámico durante las actividades.

El propósito de este trabajo es conocer la percepción de los discentes en relación con la efectividad de las estrategias didácticas que han sido utilizadas por la investigadora para facilitar el logro del objetivo de curso “utiliza [sic] en forma eficiente los...equipos de oficina” durante los años 2017, 2018 y 2019; además, resaltar las ventajas y desventajas manifestadas por los participantes sobre cada estrategia.

## Marco Teórico

El curso Procedimientos de Oficina I está ubicado en el primer ciclo del tronco común de las carreras Administración de Oficinas y Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional, es decir, es un curso para estudiantes de primer ingreso a la Universidad Nacional. Este curso busca ubicar al estudiantado en el ambiente de una oficina administrativa, que se considera el centro de las operaciones principales de una organización. El desarrollo de sus temáticas está orientado a la adquisición de competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales, relacionadas con la gestión eficiente de las diversas actividades organizacionales. Este curso forma parte del plan de estudios aprobado por la Unidad Académica en 2005 y que rige en la actualidad. Las temáticas generales estudiadas en este curso son las siguientes:

1. Fundamentos teóricos organizacionales: antecedentes de la profesión, tipos de puestos, funciones, organigrama, ambientación de la oficina.

2. Equipos, materiales y mobiliario de oficina.
3. Etiqueta, protocolo e imagen personal y corporativa.
4. Servicio al cliente presencial, atención telefónica, digitalizada y netiqueta.
5. Como hablar en público.
6. Cómo encontrar trabajo y adecuado desempeño profesional.

Todos los contenidos se componen de teoría y práctica principalmente mediante simulación y visitas a oficinas.

El tema de curso elegido para el desarrollo de este estudio es uso de equipos de oficina, temática de aplicabilidad inminente en cualquier oficina desde el primer día de labores, por lo que para los futuros profesionales es indispensable su conocimiento; además, la enseñanza de este contenido es relevante debido a que mediante estos equipos de oficina se realizan actividades de alta importancia en las organizaciones, como lo es la comunicación, el almacenamiento de datos y el envío de todo tipo de información primordial para la toma de decisiones.

Tal como lo mencionan Puyuelo-Cazorla y Merino-Sanjuan (2017):

“el estilo de vida actual unido al desarrollo tecnológico y la adopción generalizada de dispositivos digitales de uso constante y prolongado, hace que el concepto de lugar de trabajo se haya transformado hacia espacios y herramientas que faciliten la comunicación y la creatividad, un concepto cada vez más orientado al potencial innovador de las personas, a la búsqueda de soluciones y menos a tareas repetitivas”. (p. 4).

Es importante considerar que los dispositivos tecnológicos que se utilizan en las diferentes oficinas se encuentran en constante cambio y actualización, inclusive, su funcionamiento puede variar de acuerdo con las marcas y modelos con los que se cuen-

ta, por lo que, se busca dar a conocer las bases que caracterizan el funcionamiento principal de estos equipos.

Debido a que este trabajo se refiere a la efectividad de estrategias didácticas para el desarrollo del contenido explicado previamente, también es importante entender a qué se refiere el término estrategia didáctica. Según Feo, 2010:

Las estrategias didácticas se definen como los procedimientos (métodos, técnicas, actividades) por los cuales el docente y los estudiantes, organizan las acciones de manera consciente para construir y lograr metas previstas e imprevistas en el proceso enseñanza y aprendizaje, adaptándose a las necesidades de los participantes de manera significativa. (p. 222).

Una vez contextualizada la temática en estudio y explicado el concepto de estrategia didáctica, es necesario conocer cuál es el objetivo curricular que se desea lograr, debido a que “toda estrategia didáctica debe ser coherente, en primer lugar a la concepción pedagógica que comporta la institución educativa y en segundo lugar, con los componentes de la planificación curricular, específicamente, a los objetivos de aprendizaje y a los contenidos” (UNED, 2013, p. 5).

Según el plan de estudios de la Escuela de Secretariado Profesional vigente (2005), el objetivo para esta temática es el siguiente: “utiliza [sic] en forma eficiente los servicios, mobiliario, materiales y equipos de oficina”, por lo que, desarrollar esta temática no solo consiste en dar a conocer los diferentes equipos tecnológicos utilizados en las oficinas, sino que se propone que el estudiante los pueda utilizar eficientemente.

Las estrategias metodológicas correctas para el logro de un objetivo específico, deben estar en función del proceso cognitivo que se pretende que el estudiante logre, ya sea este de menor o mayor complejidad, según una taxonomía de dominios del aprendizaje, como la establecida por Benjamín Bloom.

De acuerdo con Roque-Herrera et al. (2018) “para Bloom, el docente debe conducir al estudiante en su tránsito desde las categorías de orden menor a la de mayor, permitiendo al alumno adquirir nuevas habilidades y conocimientos de manera progresiva, estructurada y lógica; es decir, escalar para alcanzar un dominio de su propio aprendizaje”. (p. 298).

Cuando el proceso de enseñanza y aprendizaje busca promover la aplicabilidad de contenidos, como lo es en este caso, es importante permitir a la persona estudiante que sea un elemento activo del proceso, más allá de promover el conductismo, se debe fomentar el aprendizaje mediante la investigación y ejecución; principalmente cuando las temáticas tienen que ver con tecnología, pues en las aulas se le enseña a los estudiantes con base en recursos tecnológicos disponibles, pero es posible que cuando lleguen a los centros de trabajo se encuentren con equipos mucho más modernos, que tendrán que aprender a manejar ellos mismos; no habrá quien les conduzca en el proceso de aprendizaje cada vez que la tecnología avance; es necesario inculcarles el valor de ser autodidactas y guiarlos en los procesos de investigación y aprendizaje, de esta manera, se preparan para un futuro laboral, no solo a corto, sino también a largo plazo.

Según Roque-Herrera et al. (2018):

Desde esa visión pedagógica, el estudiante universitario debe ser capaz de desarrollar habilidades que le permitan su auto educación, lo que requiere que este se apropie de estrategias que faciliten su aprendizaje autónomo y formación del pensamiento crítico, lo que le permitirá alcanzar una adecuada estructuración e integración de los sistemas de conocimientos. Bajo este posicionamiento, el alumno es responsable de regular su propio proceso formativo, para lo cual requiere identificar sus fortalezas y debilidades relacionadas con cuestiones éticas, hábitos de estudio e inteligencia interpersonal, emocional y existencial. (p. 294).

Para la elección y desarrollo de las estrategias didácticas que se abarcan en este artículo, se tomó también en consideración el concepto de co-asociación. Según Chávez (2015), su valor radica en que:

En la co-asociación la responsabilidad está completamente en que los estudiantes (solos o en grupos) busquen, hagan hipótesis, encuentren respuestas y creen presentaciones que después el profesor y la clase valoren y examinen por su contexto, rigor y calidad. La clave de esta pedagogía está en que los profesores hagan preguntas ligadas a los objetivos de aprendizajes, y que los estudiantes trabajen en la búsqueda de las respuestas, tomando un papel de investigadores, usuarios y expertos de la tecnología, pensadores y creadores de sentidos, agentes de cambio, y profesores de sí mismos, entre otros. (p. 1-2)

Lo anterior supone, como lo indica Roque-Herrera et al. (2018), que los profesores universitarios estén apropiadamente preparados en pedagogía, didáctica, metodología además, ser innovadores y tener creatividad para mediar el proceso educativo y fomentar que el estudiante sea el protagonista de su propia formación.

Es importante también considerar que si los objetivos de clase propuestos están enfocados en la aplicabilidad de los contenidos, es inminente contar con los recursos necesarios y con las estrategias didácticas correctas que permitan a los estudiantes realizar dicha aplicación, de otro modo, el objetivo deberá replantearse a un nivel cognitivo distinto que se ajuste a los logros reales de los discentes o ajustar los métodos y recursos disponibles para alcanzar el objetivo actual.

En este estudio, se presentan las estrategias didácticas que fueron desarrolladas por la autora a lo largo de tres años, 2017, 2018 y 2019 para desarrollar la temática en cuestión y se realiza una valoración de la efectividad de dichas estrategias con base en la percepción de los estudiantes participantes en cada

uno de los periodos; además, se extraen ventajas y desventajas de cada estrategia didáctica utilizada.

La elección de estrategias didácticas para el desarrollo del tema en cuestión: uso de equipos de oficina, se realizó previa consideración de varios criterios:

1. Objetivo específico del programa de curso aprobado, según el año correspondiente.
2. Características del grupo (cantidad de estudiantes, conocimientos previos de la materia, metodologías a las que mejor responde el grupo, recursos físicos disponibles para trabajar, tiempo).
3. Consenso entre académicos que imparten el curso sobre la estrategia a desarrollar.
4. Ejes transversales: innovación académica, trabajo colaborativo, desarrollo humano sostenible.

## Metodología

Con el fin de determinar la percepción de los estudiantes sobre la efectividad, ventajas y desventajas de las diversas estrategias didácticas utilizadas para propiciar el logro de los objetivos de curso en relación con el tema uso de equipos de oficina, se llevó a cabo un estudio con base en el enfoque mixto (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2008), mediante la recolección de datos cuantitativos y cualitativos así como su integración y discusión conjunta, de esta manera, se logra un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández-Sampieri et al., 2014); además, se trata de un estudio descriptivo, pues busca:

“describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno

que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.” (Hernández-Sampieri et al., 2014, p. 92)

Las estrategias didácticas que se plantean en este estudio se desarrollaron con tres grupos de estudiantes de primer ingreso de la carrera Administración de Oficinas de la Universidad Nacional, en total 84 estudiantes que cursaron Procedimientos de Oficina I durante los años 2017, 2018 y 2019, cuyas características se presentan en la tabla 1.

**Tabla 1**  
**Características de los grupos en los que se desarrollaron las estrategias didácticas que se abarcan en este estudio**

2017	2018	2019
Estudiantes: 25.	Estudiantes: 28.	Estudiantes: 31
Participó de la actividad el 100%.	Participó de la actividad el 100%.	Participó de la actividad el 100%.
Ciclo: II, 2017.	Ciclo: I, 2018.	Ciclo: I, 2019.
NRC y grupo: 52557 – 33	NRC y grupo: 40824 - 01	NRC y grupo: 41499 – 0
Lugar: Campus Sarapiquí.	Lugar: Campus Omar Dengo.	Lugar: Campus Omar Dengo.
Objetivo específico que se buscaba: “Demostrar eficiente manejo de materiales, equipo y mobiliario de oficina”. (ESP, 2017, p.2).*	Objetivo específico que se buscaba: “Utilizar en forma eficiente los servicios, mobiliario, materiales y equipos de oficina”. (ESP, 2018, p. 2).*	Objetivo específico que se buscaba: “Utilizar en forma eficiente los servicios, mobiliario, materiales y equipos de oficina”. (ESP, 2019, p.2).*
Estrategia didáctica utilizada: Rally de equipos de Oficina.	Estrategia didáctica utilizada: Feria grupal con <i>stands</i> .	Estrategia didáctica utilizada: Feria grupal con <i>stands</i> y visita a oficina.

\* Este estudio se centra únicamente en el contenido equipo de oficina.

Fuente: elaboración propia, 2019.

Las estrategias se desarrollaron en ciclos lectivos diferentes, debido a que a partir de 2018 las profesoras de curso decidieron abarcar la totalidad de la temática en el I ciclo, mientras que, de 2017 hacia atrás, la temática se iniciaba en el I ciclo donde se abarcaba teoría y se le daba continuidad en el II ciclo, donde se desarrollaba la práctica y así consta en los programas de curso.

Con el fin de conocer la percepción de los estudiantes sobre la efectividad de las estrategias didácticas utilizadas para el logro del objetivo del curso, se procedió con una recolección de datos mediante una encuesta, instrumento descrito por Torres y Paz (2006) como:

“el término medio entre la observación y la experimentación. En ella se pueden registrar situaciones que pueden ser observadas y en ausencia de poder recrear un experimento se cuestiona a la persona participante sobre ello. Por ello, se dice que la encuesta es un método descriptivo con el que se pueden detectar ideas, necesidades, preferencias, hábitos de uso, etc”. (p. 4).

La selección de la muestra para la aplicación de la encuesta se basó en el método de muestreo no probabilístico, por accesibilidad, pues fue determinado por el número de personas que contestaron la encuesta que se le hizo llegar al 100% de la población.

La encuesta se aplicó a los tres grupos que fueron considerados para este estudio, del grupo de 2017 contestaron 25 personas, del grupo de 2018 contestaron 16 personas y del grupo de 2019 contestaron 18 personas. Cada grupo encuestado contestó con base en la estrategia en la que participaron, según el año en el que cursaron el contenido uso de equipos de oficina, es decir, los resultados de este estudio se obtuvieron a partir de una muestra del 70% de la población participante de los tres años.

## Descripción de las estrategias didácticas

### A. Rally de equipos de oficina (2017)

#### *Criterios contemplados para su formulación*

1. Objetivo específico del programa de curso Procedimientos de Oficina II, 2017.
2. Características del grupo:
  - a. Cantidad de estudiantes: 25
  - b. Conocimientos previos de la materia: teoría sobre equipos de oficina (vistos en el curso Procedimientos de Oficina I).
  - c. Metodologías a las que mejor responde el grupo: participativas, constructivistas.
3. Equipos disponibles en la UNA, Campus Sarapiquí para uso de los estudiantes.
4. Interés en promover motivación en los estudiantes e innovación académica.

#### **Objetivo que se busca**

Demostrar eficiente manejo de equipos de oficina (ESP, 2017).

#### **Descripción del proceso**

1. Se hizo una revisión previa para conocer los equipos de oficina con los que se cuenta en la UNA, Campus Sarapiquí, que pudieran ser utilizados por los estudiantes para realizar este trabajo.
2. Como se aprecia en la tabla 2, se identificaron los siguientes equipos disponibles para el uso de los estudiantes:

**Tabla 2**  
**Equipos de oficina de uso frecuente disponibles en UNA, Campus Sarapiquí**

EQUIPO	UBICACIÓN
TEL-FAX	Colegio Humanístico.
FOTOCOPIADORA	Sala de Académicos.
ESCÁNER	Biblioteca.
VIDEO BEAM	Aula 07.
TRITURADORA	Secretaría.
COMPUTADORA	Laboratorios.

Fuente: elaboración propia, 2019.

3. Se solicitó autorización a cada encargado del equipo para que los estudiantes pudieran hacer uso de ellos en una fecha específica.
4. Se establecieron cinco estaciones de trabajo, una por cada equipo a utilizar: fax, fotocopidora, escáner, video beam y trituradora. Se omitió el uso de la computadora pues los estudiantes lo abarcan en detalle en los cursos de Técnicas Mecanográficas.
5. Se solicitó colaboración a cinco estudiantes del segundo año de la carrera Administración de Oficinas, quienes ya habían aprobado este curso y tenían conocimiento de los equipos, para que fueran los encargados de supervisar cada estación de trabajo. Días antes de la actividad, la profesora reunió a los estudiantes colaboradores para repasar la funcionalidad de los equipos.
6. Se dividió el grupo participante en cinco subgrupos, cada uno eligió un nombre que lo identificara.
7. Los subgrupos debían visitar cada estación de trabajo y realizar lo que se detalla en la tabla 3:

**Tabla 3**  
**Actividades por realizar con cada equipo en estudio**

Equipo	¿Qué debían hacer?	Evidencias que debían recolectar
<b>Tel-fax</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escribir un mensaje de parte del subgrupo para la Escuela de Secretariado Profesional (ESP), Campus Omar Dengo y realizar el procedimiento correcto para enviar el mensaje por fax, utilizando las técnicas que habían sido previamente estudiadas.</li> <li>2. Realizar el procedimiento correcto para recibir vía fax, una respuesta que se envió por el representante de la ESP (previa coordinación con la ESP).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Descripción de procedimientos realizados con el equipo, por escrito.</li> <li>2. Fax recibido de la ESP.</li> <li>3. Fotografía del proceso.</li> </ol>
<b>Fotocopiadora multifuncional</b>	Cada miembro del subgrupo debía hacer una fotocopia de una reflexión previamente entregada por la profesora.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopias.</li> <li>2. Fotografía del proceso.</li> </ol>
<b>Escáner</b>	Escanear un documento previamente entregado por la profesora.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enviar el documento escaneado a la profesora mediante correo electrónico.</li> <li>2. Fotografía del proceso.</li> </ol>
<b>Video beam</b>	Amar el equipo, conectarlo según corresponde, hacer una proyección que dijera el nombre del subgrupo y tomar una fotografía con la proyección de fondo.	Fotografías del resultado.
<b>Trituradora</b>	Cada miembro del subgrupo tritura una hoja previamente entregada por la profesora. Se les entrega hojas de un color diferente a cada subgrupo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recolección de residuos del papel triturado, cada subgrupo entrega un color de papel triturado diferente.</li> <li>2. Fotografía del proceso.</li> </ol>

Fuente: elaboración propia, 2019.

8. Aunque la actividad se denomina *rally*, no es una competencia, si se debe procurar la movilidad adecuada para que todos los subgrupos puedan pasar por las diferentes estaciones, pero no se desarrolla en un ambiente competitivo.

9. Como resultado de esta actividad, cada subgrupo creó un documento escrito en el que se plasma la experiencia que vivieron, explican las limitaciones que tuvieron, hacen sugerencias y aportan todas las evidencias.
10. Finalmente, el trabajo es compartido en el aula mediante las exposiciones de los subgrupos.

## **B. Feria grupal con stands (2018)**

### ***Criterios contemplados para su formulación***

1. Acuerdo entre profesoras que imparten el curso para desarrollar esta estrategia.
2. Objetivo específico del programa de curso Procedimientos de Oficina I, 2018.
3. Características del grupo:
  - a. Cantidad de estudiantes: 28
  - b. Metodologías a las que mejor responden: participativas, constructivistas.
  - c. Interés en promover motivación en los estudiantes e innovación académica.
4. Limitación de recursos y espacio físico para que todos los estudiantes que cursan Procedimientos de Oficina I, puedan usar los equipos en estudio.

### **Objetivo que se busca**

Utiliza en forma eficiente los equipos de oficina (ESP, 2018).

### **Descripción del proceso**

1. Se conformaron grupos de trabajo.
2. A cada grupo se le asignó un equipo de oficina: fax, fotocopidora, escáner, video beam, computadora, multifuncional.

3. Cada equipo debía realizar una investigación sobre el equipo que le correspondió que incluya: concepto, funciones, usos en la oficina, importancia para la oficina, medidas de mantenimiento y cuidados del equipo.
4. Además, debían realizar el montaje de un *stand* alusivo al equipo correspondiente y traer un ejemplar de la máquina para ilustración (posible uso en caso de contar con las condiciones adecuadas).
5. Durante una feria en clase, los grupos comparten con sus compañeros la investigación realizada sobre cada equipo, explican su uso e importancia en la oficina y entregan un *brochure* con información más relevante.

### **C. Feria grupal con stands y uso de equipos durante visita a una oficina (2019)**

#### ***Criterios contemplados para su formulación***

1. Acuerdo entre profesoras que impartían el curso para desarrollar esta estrategia.
2. Objetivo específico del programa de curso Procedimientos de Oficina I, 2019.
3. Características del grupo:
  - a. Cantidad de estudiantes: 31
  - b. Metodologías a las que mejor responden: participativas, constructivistas.
  - c. Interés en promover motivación en los estudiantes e innovación académica.
4. Limitación de recursos y espacio físico para que todos los estudiantes que cursan Procedimientos de Oficina I, puedan usar los equipos en estudio.
5. Que los estudiantes tengan la oportunidad de usar equipos reales.

## Objetivo que se busca

Utiliza en forma eficiente los equipos de oficina (ESP, 2019).

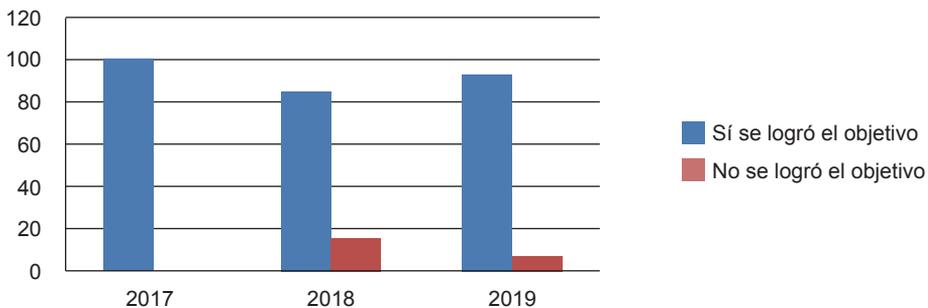
## Descripción del proceso

En el 2019, se realizó la misma feria grupal con *stands* que en 2018, pero en esta ocasión, se aprovechó que los estudiantes debían realizar una visita a una oficina para refuerzo de varios temas del curso. Se les asignó que con la ayuda del encargado de la oficina, utilizaran los equipos disponibles en esa empresa, para una mayor familiarización con el funcionamiento de ellos.

## Análisis e interpretación del proceso con base en la percepción estudiantil

Cada grupo encuestado contestó con base en la estrategia en la que participaron según el año en el que cursaron el contenido uso de equipos de oficina. A continuación, se presentan los resultados:

**Figura 1. Percepción de los estudiantes sobre el logro del objetivo específico del curso, mediante la estratégica didáctica aplicada**



Fuente: elaboración propia, 2019.

En los tres grupos, se hizo un recordatorio del objetivo específico en cuestión, para que los estudiantes tuvieran claridad de lo que se les estaba preguntando. La figura 1 evidencia que en los tres años la mayoría de los estudiantes consideró que las

estrategias si habían propiciado el logro del objetivo específico del curso. En 2018, un 15% de los estudiantes consideran que no se logró el objetivo, textualmente, por los siguientes motivos:

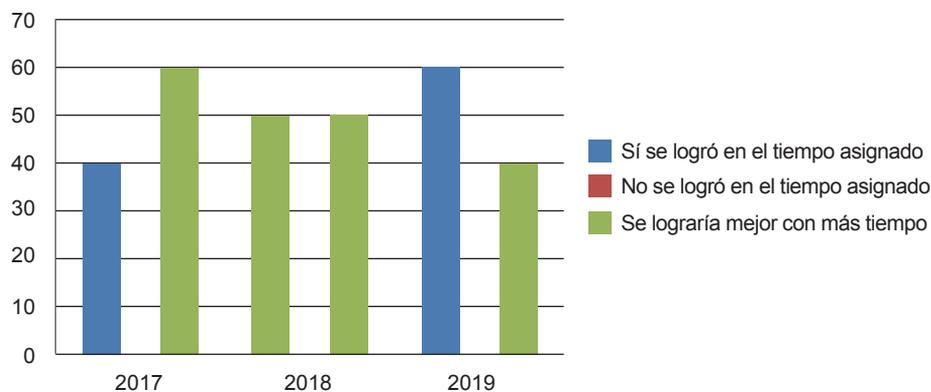
“Porque no se utilizan los equipos”.

“Se aprende mucho de los equipos, pero no se usan”.

Es decir, este 15% de los estudiantes consideran que para lograr el objetivo correspondiente a su año, 2018: “utilizar en forma eficiente los servicios, mobiliario, materiales y equipos de oficina”, era necesario hacer uso de los equipos, pero la estrategia estuvo orientada al estudio teórico de ellos mediante exposiciones grupales con *stands*.

En relación con el tiempo destinado en el cronograma del curso para abarcar la temática y lograr el objetivo específico correspondiente, los estudiantes se manifestaron como se muestra:

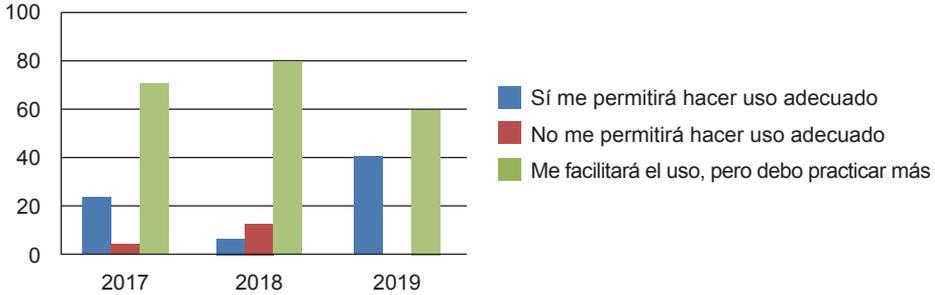
**Figura 2. Percepción de los estudiantes sobre el logro del objetivo específico del curso, en el tiempo destinado para tal efecto**



Fuente: elaboración propia, 2019.

La figura 2 muestra que ninguno de los estudiantes cree que no se lograra el objetivo, pero un alto porcentaje manifiesta que el objetivo se lograría mejor si se dispusiera de más tiempo para trabajar en ello.

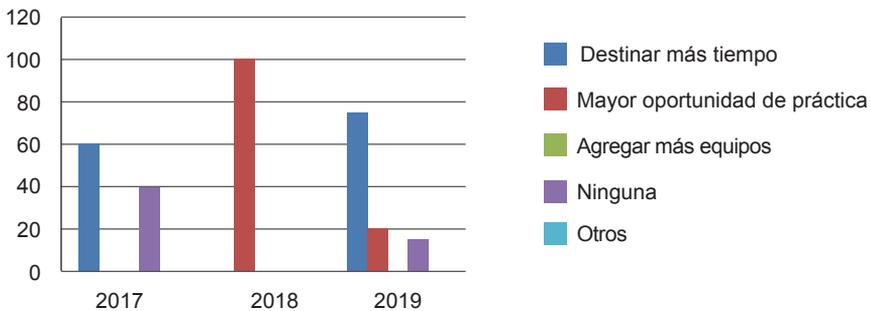
**Figura 3. Opinión de los estudiantes sobre si el conocimiento adquirido mediante estas estrategias le permitirá hacer uso adecuado de los equipos en la oficina**



Fuente: elaboración propia, 2019.

La figura 3 muestra cómo la mayoría de los encuestados considera que el conocimiento adquirido le facilitará el uso de los equipos en la oficina; sin embargo, les es necesario practicar más para un desempeño óptimo en el trabajo.

**Figura 4. Opinión de los estudiantes sobre mejoras que se pueden implementar en el desarrollo de las estrategias didácticas en cuestión**



Fuente: elaboración propia, 2019.

En la figura 4, se pueden observar las mejoras que los estudiantes sugieren para optimizar la estrategia utilizada, en 2017 sobresale la necesidad de contar con más tiempo para realizar la actividad. En 2018, los estudiantes expresan que una de las mejoras requeridas es que haya mayor oportunidad de práctica, pues este año se abarcó la temática únicamente mediante exposiciones grupales con los *stands* de equipos. En 2019, los estudiantes realizaron y expusieron sus *stands*, además conocieron y, en la mayoría de casos, utilizaron equipos durante la visita a una oficina; en este grupo la mayoría opina que se debe destinar más tiempo para el desarrollo de las estrategias en cuestión, un 20% sugiere mayor oportunidad de práctica y un 15% considera que no es necesario implementar mejoras.

En relación con el aporte específico del uso de equipos durante la visita a una oficina, el 93% opinó que la incorporación de esta estrategia había sido útil, en sus propias palabras, debido a que:

“Fue una excelente oportunidad, en mi caso, me explicaron cómo utilizar los diferentes equipos y fue una enriquecedora experiencia”.

“...está bien todo lo hablado en clase sobre las funciones que puede cumplir cada uno de estos equipos en una oficina, pero ya en una oficina teniendo el conocimiento de las funciones se ve cómo se cumple cada una de ellas y cuáles son más usuales de usar en la oficina que visitamos”

“...al visitar una oficina que tuviera los equipos necesarios y tener una persona con experiencia que le explique cómo funcionan las máquinas en el puesto, fue mucho más beneficioso y fácil de aprender, ya que allí mismo poníamos en práctica”.

De acuerdo con lo expresado por los estudiantes, se sintetizan las siguientes ventajas y desventajas de cada estrategia:

**Tabla 4**  
**Ventajas y desventajas de las estrategias didácticas utilizadas**

Estrategia	Ventajas	Desventajas
Rally de equipos de oficina (2017).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Propicia el uso de equipos de oficina en centros de trabajo reales.</li> <li>2. Permite enfocarse en la práctica pues la teoría fue abarcada en un curso previo.</li> <li>3. Promueve el trabajo en equipo, creatividad y aprendizaje autónomo.</li> </ol>	Es necesario destinar más tiempo a ella para que los estudiantes logren óptimamente la competencia de usar equipos de oficina.
Feria grupal con stands (2018).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permite a los estudiantes desarrollar investigación sobre los equipos de que hay en las oficinas y su uso, tipos, cuidados y mantenimiento.</li> <li>2. Incentiva la innovación y creatividad de los estudiantes al tener que desarrollar un stand con equipos reales o creados con material de reciclaje, diseñar brochures y exponer sus hallazgos a los compañeros.</li> <li>3. Facilita el dominio teórico de los contenidos.</li> <li>4. El proceso de investigación realizado propicia el aprendizaje autónomo.</li> </ol>	No ofrece espacio para la práctica, por lo que únicamente con esta actividad los estudiantes logran dominio teórico, pero no usan equipos de oficina.
Feria grupal con stands y visita a una oficina (2019).	<p>Todos los mencionados en la fila anterior y la visita a una oficina aporta adicionalmente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oportunidad de observar y utilizar los equipos en centros de trabajo reales.</li> <li>2. Conocer los diferentes modelos de equipos que existen.</li> <li>3. Escuchar de un usuario real del equipo su función y usos frecuentes.</li> <li>4. Experimentar el uso de los equipos.</li> </ol>	Si bien esta estrategia fomenta teoría y práctica, no todas las oficinas cuentan con la totalidad de equipos estudiados, por lo que experimentan únicamente con aquellos disponibles.

Fuente: elaboración propia, 2019.

## Conclusiones y recomendaciones

### Conclusiones

1. El objetivo específico del curso Procedimientos de Oficina I que está relacionado con el uso de equipos de oficina, está redactado en un nivel cognitivo que pretende que los estudiantes logren utilizar de forma eficiente los diversos equipos de oficina; sin embargo, los estudiantes mani-

fiestan aprender mucho sobre la temática, se evidencia que la falta de recursos propios (equipos) para trabajar y tiempo, son una limitante para lograrlo. Si bien hay actividades que se realizan para orientar el logro de estos objetivos, como visitas a las oficinas y la actividad de rallies, no hay posibilidad de observar que fuera del aula los estudiantes cumplan eficientemente con las asignaciones o que tengan acceso a todos los recursos necesarios.

2. En 2017, de acuerdo con la opinión de los estudiantes participantes, se puede afirmar que la estrategia *rally de equipos* es funcional, pues se considera que la actividad facilitó el logro del objetivo del curso: demostrar el eficiente manejo de equipos de oficina de uso frecuente, con el fin de usarlos correctamente en el trabajo; además, promueve la co-asociación estudiante-docente, en la que el discente es protagonista en su propia formación.
3. En 2018, los estudiantes expresan haber logrado el objetivo del curso, por otro lado, indican que una de las mejoras necesarias es que haya mayor oportunidad de práctica para lograr el uso óptimo de los equipos, pues ese año la actividad estuvo únicamente enfocada en realizar exposiciones grupales mediante *stands*.
4. Para 2019, se realizaron exposiciones mediante *stands* y además se aprovechó la visita a una oficina para aprender más sobre el uso de los equipos en estudio. La mayoría de estudiantes indican que las estrategias implementadas permitieron el logro del objetivo del curso y sugieren como una de las mejoras destinar más tiempo para optimizar el aprendizaje.
5. En todos los años, la mayoría de estudiantes concuerda en que si bien las estrategias propiciadas son útiles para el aprendizaje del contenido y le facilitarán el uso de equipos en su desempeño profesional, es necesario destinar más tiempo a la práctica para el correcto desarrollo de la competencia.

6. Los cronogramas 2018 y 2019 del curso Procedimientos de Oficina I contemplan el desarrollo del tema: equipos de oficina (junto con materiales y mobiliario) para una sesión. Al ser un trabajo grupal (feria de *stands*) que debe exponerse, también hay una cantidad indefinida de horas que los estudiantes deben invertir en la preparación de cada temática; sin embargo, de acuerdo con los estudiantes encuestados, se debería destinar más tiempo para la práctica de este tema, pues esto mejoraría el logro del objetivo específico y brindaría más confianza a los estudiantes a la hora de insertarse en el mercado laboral.
7. Se pudo también identificar que, de acuerdo con los estudiantes de todos los años, las diferentes estrategias promueven el trabajo en equipo, la creatividad y el aprendizaje autónomo.

## Recomendaciones

### Con base en lo anterior, se recomienda:

1. Considerar, en futuras reformulaciones del plan de estudios, que el proceso cognitivo que se busca con cada objetivo de curso (conocimiento, comprensión, aplicación, análisis, síntesis o evaluación) sea congruente con el tiempo y los recursos materiales con los que se cuenta para su desarrollo; de manera que el docente pueda planear estrategias didácticas que favorezcan lo propuesto en el curso y ofrecer el acompañamiento requerido para constatar el logro de aprendizajes significativos por parte de los estudiantes. Si no se cuenta con recursos necesarios para alcanzar el nivel cognitivo propuesto, se recomienda replantear el objetivo a un nivel que se ajuste a los logros reales de los discentes.
2. Continuar promoviendo estrategias que permitan a la persona estudiante ser protagonista de su proceso de aprendizaje, de manera que aprenda no solo contenidos, sino también, aprenda a aprender, de esta manera serán

profesionales actualizados a largo plazo.

3. Concienciar a los estudiantes para que aprovechen las actividades al máximo y comprendan que el manejo de cualquier equipo requiere tiempo y práctica, por lo que, si bien las estrategias buscan el uso del equipo, no aseguran que adquirirán total dominio, además de que en la oficina se pueden encontrar con equipos más antiguos, más modernos o que funcionan diferente a los practicados.
4. Resaltar a los estudiantes la importancia de aprovechar cada contacto que tengan con las instituciones mediante visitas, pasantías o trabajo de horas asistente en la universidad, para aprender más y practicar este tipo de contenidos.
5. Incentivar a los estudiantes para que aprovechen las oportunidades que ofrece la Escuela de Secretariado Profesional y aprendan directamente en la oficina, ya sea mediante el Proyecto de Formación Dual o sacando el máximo provecho de la Práctica Profesional Supervisada.
6. Acondicionar un espacio físico en la Escuela de Secretariado Profesional que cuente con todos los equipos de oficina requeridos, de manera que se facilite aún más el logro de los objetivos propuestos.

## Referencias

Araya-Muñoz, I., Camacho-Bolaños, L., Chaves-Gutiérrez, L., Espinoza-León, F., Hidalgo-Barahona, A., Jenkins-Alvarado, Y. (2005). *Oferta académica para la carrera de Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional Universidad Nacional*. Heredia, Costa Rica.

Chávez, M. A. (2015). *Cómo enseñar a las nuevas generaciones digitales*. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 17(2), 1-4. Recuperado de: <http://redie.uabc.mx/vol17no2/contenido-canor.html>

- Feo, R. (2010). *Orientaciones básicas para el diseño de estrategias didácticas*. *Tendencias Pedagógicas*, 16 (220-236). Recuperado de: [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/5273/33795\\_2010\\_16\\_13.pdf](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/5273/33795_2010_16_13.pdf)
- Hernández-Sampieri, R., Baptista-Lucio, P., Fernández-Collado, C. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). D.F. México: McGraw-Hill.
- Puyuelo-Cazorla, M.; Merino-Sanjuan, L. (2017). *Diseño de mobiliario de oficina y nuevas áreas de trabajo*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10251/84653>
- Roque-Herrera, Y., Valdivia-Moral, P., Alonso-García, S., & Zagalaz-Sánchez, M. (2018). *Metacognición y aprendizaje autónomo en la Educación Superior*. *Educación Médica Superior*, 32(4), 293-302. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412018000400024&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412018000400024&lng=es&tlng=es)
- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. G. (2006). *Métodos de recolección de datos para una investigación*. *Rev. Electrónica Ingeniería Boletín*, 3. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Victor\\_Torres/publication/265872831\\_METODOS\\_DE\\_RECOLECCION\\_DE\\_DATOS\\_PARA\\_UNA\\_INVESTIGACION/links/55635bc008ae8c0cab36ed0d.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Victor_Torres/publication/265872831_METODOS_DE_RECOLECCION_DE_DATOS_PARA_UNA_INVESTIGACION/links/55635bc008ae8c0cab36ed0d.pdf)
- Universidad Estatal a Distancia, UNED. (2013). *¿Qué son las estrategias didácticas?* Recuperado de: [https://www.uned.ac.cr/academica/images/ceced/docs/Estaticos/contenidos\\_curso\\_2013.pdf](https://www.uned.ac.cr/academica/images/ceced/docs/Estaticos/contenidos_curso_2013.pdf)