

# El uso de las tecnologías emergentes como estrategia didáctica en el proceso de la comunicación y redacción administrativa

## The Use of Emerging Technologies as a Didactic Strategy in the Process of Communication and Administrative Writing

*Alejandra Agüero Flores*  
Universidad Nacional  
Heredia, Costa Rica



[alejandraaguero1@gmail.com](mailto:alejandraaguero1@gmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0002-4887-9857>

*María Eugenia Ugalde Villalobos*  
Universidad Nacional  
Heredia, Costa Rica



[maria.ugalde.villalobos@una.cr](mailto:maria.ugalde.villalobos@una.cr)  
<https://orcid.org/0000-0002-1635-1193>

*Valeria Vargas Jiménez*  
Universidad Nacional  
Costa Rica



[vvaleria773@gmail.com](mailto:vvaleria773@gmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0002-7838-7968>

### Resumen

Esta investigación se llevó a cabo en el curso Integración Curricular de las Tecnologías Emergentes de la Maestría en Educación con Énfasis en Pedagogía Universitaria de la Escuela de Educología de la Universidad Nacional de Costa Rica, en la cual se realizó una propuesta para el curso de Comunicación y Redacción Administrativa, cuyo tema principal fue la enseñanza de la carta comercial, que es uno de los tipos documentales más utilizados en la oficina.



Dicha propuesta promueve el uso de las tecnologías emergentes para sacar el máximo provecho de herramientas existentes y de uso común como los teléfonos móviles, computadoras y tabletas, también programas como Zoom, Teams, Google Meet, Hangouts, Whatsapp, entre otros, que permitan la interacción entre los docentes y estudiantes, con el fin de impartirlo de forma presencial remota, según las necesidades del estudiantado y por la situación que enfrentaba el país con la pandemia del covid-19. Por tal razón, se procuró que la mediación pedagógica fuera innovadora y creativa.

Finalmente, esta investigación toma las experiencias del estudiantado y docente, para identificar si las técnicas, herramientas y recursos utilizados lograron el objetivo de que se aprendiera de una forma dinámica cómo elaborar cartas comerciales.

**Palabras clave:** Tecnología emergente, asincrónica, sincrónica, presencialidad remota, comunicación administrativa, estrategia.

### Summary

This research was carried out in the course Curricular Integration of Emerging Technologies from the master's degree in Education with Emphasis in University Pedagogy of the School of Educology of the *Universidad Nacional de Costa Rica*, in which a proposal was made for the course of Communication and Administrative Writing, whose main topic was the teaching of the commercial letter, which is one of the most used documentary types in the office.

This proposal promotes the use of emerging technologies, to take full advantage of existing and commonly used tools such as mobile phones, computers, and tablets, as well as video conferencing applications such as Zoom, Teams, Google Meet, Hangouts, WhatsApp, among others, that allow interaction between professors and students, in order to teach the course remotely, according to the needs of the students and the situation faced by the country with the COVID-19 pandemic; for this reason, an innovative and creative pedagogical mediation was sought.

Finally, this research takes the experiences of students and professors, to identify if the techniques, tools, and resources used, achieved the objective of learning in a dynamic way, how to prepare commercial letters.

**Keywords:** Emerging technology, asynchronous, synchronous, remote face-to-face, administrative communication, strategy.

## Introducción

Esta investigación inicia como proyecto del curso Integración Curricular de las Tecnologías Emergentes de la Maestría en Educación con Énfasis en Pedagogía Universitaria de la División de Educología de la Universidad Nacional.

Por lo anterior, se busca que los profesionales de las áreas disciplinares aporten sus conocimientos para la aplicación de tecnologías que contribuyan con el desarrollo de la mediación pedagógica. Por esta razón, se elabora el diseño de una plataforma que integre el entorno de aprendizaje emergente. Por ello, los encargados, realizaron una reunión con las diferentes unidades académicas de la Universidad Nacional de Costa Rica, por ejemplo, la Escuela de Secretariado Profesional, Escuela de Música, Escuela de Literatura, Escuela de Arte y Comunicación Visual, Escuela de Historia, para constatar el interés en participar en este proceso.

La Escuela de Secretariado Profesional (ESP) manifestó su anuencia en participar en el proyecto con el curso Comunicación y Redacción Administrativa que se imparte en el segundo año del Diplomado de las carreras Administración de Oficinas y Educación Comercial.

En este curso de la ESP, se propicia el desarrollo de conocimientos y los criterios para la redacción de documentos comerciales, administrativos como cartas, actas, memorandos, esquelos, informes, entre otros.

Según lo indicado anteriormente, se realizó un análisis del programa de curso, con el de fin implementar tecnologías, recursos y técnicas que aportarán al desarrollo de nuevos conocimientos que se adecúen al contexto de los estudiantes, además se consideró la etapa por la que pasaba el país con la pandemia del covid-19, lo cual provocó que las clases dejaran de ser presenciales, por tal razón, los docentes debían buscar una solución para realizar sus clases de forma virtual sin perder la esencia de los objetivos planteados.

Cabe señalar que esta investigación, tiene como objetivos desarrollar la mediación pedagógica aplicando el uso de las tecnologías emergentes como estrategia didáctica en el proceso de la comunicación y redacción administrativa.

Por consiguiente, se analizará la percepción de la docente y el estudiantado en el uso de recursos tecnológicos como Linoit,

Miro, Powtoon, Pixton, entre otros, para promover la participación, el trabajo colaborativo y el autoaprendizaje.

A continuación, en el marco teórico se desarrollarán los principales conceptos: la carta comercial, tecnologías emergentes, tecnologías de la comunicación, educación virtual, asincrónico, sincrónico, estrategias didácticas, aprendizaje móvil, gamificación, aprendizaje por descubrimiento y aprendizaje por investigación.

## Marco teórico

### La carta comercial

La carta comercial es un documento formal, el cual debe estar redactado con claridad y precisión para que logre su propósito de comunicar. Müller (2018) define la carta comercial como:

El documento más utilizado en las relaciones que las empresas y organizaciones mantienen con sus clientes, proveedores y público en general. Es un documento privado y formal, en su redacción debe evitarse el uso de lenguaje coloquial o familiar, pero sin caer en construcciones demasiado formales y protocolarias. Además, debe caracterizarse por su claridad, precisión y corrección gramatical. El cuidado que se aplique en su presentación es de especial importancia ya que proyecta la imagen de la compañía. (p. 53)

Como lo menciona Müller, la carta comercial, además de ser un tipo documental que las organizaciones usan con mayor frecuencia, debe estar elaborada correctamente, de lo contrario, podría crear una imagen desfavorable de la institución que lo emite. Por ello, en el curso de Comunicación y Redacción Administrativa, el estudiantado recibe en cada clase los aspectos teóricos y prácticos con respecto a la redacción de la carta, con el fin de enviar un mensaje claro y conciso que contenga los aspectos esenciales.

Para enseñar las técnicas para elaborar la carta, la docente accedió a que sus clases fueran rediseñadas y que se integrará el uso de las tecnologías emergentes.

## Tecnologías Emergentes

Las tecnologías emergentes “son variables dependientes del escenario educativo, ya que, no necesariamente tienen que ser actuales para cumplir con su papel, en el momento en que un docente usa por primera vez en una institución aplicaciones móviles, dispositivos, entre otros, con fines innovadores y diferentes”. (Sosa, Salinas, De Benito, 2017 citado por Chimborazo, Álvarez, Zurita, 2020, p.168)

Márquez (2017) menciona que las tecnologías emergentes:

Son dinámicas y flexibles a la hora de ser implementadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, donde el espacio de aprendizaje está en la web, cuyas herramientas de acceso son los diversos dispositivos móviles y computadores, que garantizan la ubicuidad de los servicios del estudiante y docente. (p.39)

Del mismo modo, Moreno, López y Leiva (2018) mencionan que “debemos aprovechar el potencial educativo que nos ofrecen estas tecnologías emergentes para generar experiencias potentes y atractivas que permitan al alumnado construir su conocimiento y desarrollar habilidades y competencias” (p.141)

La tecnología emergente permite que tanto el docente como el estudiante puedan explorar y aprender de la diversidad de usos que se le dan a las TIC y, con ello, construir y reconstruir sus conocimientos.

## Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

Con mayor frecuencia, los centros de educación están incorporando el uso de las tecnologías de la información por las ventajas que tienen, como aprender de manera colaborativa, con el fin de estimular el crecimiento motivacional, cognitivo y profesional mediante su interactividad con el medio o recurso que se emplea en el aula para intercambio de experiencias con

personas ubicadas en diferentes contextos. Además, permite aprender sobre diferentes métodos de trabajo para la solución de problemas al estar en contacto con personas que tienen diferentes perspectivas de la realidad. (Quiroz y Quiroz, 2019)

Por lo indicado anteriormente, los recursos tecnológicos son utilizados como herramientas para fomentar el aprendizaje colaborativo, para que los educandos sean capaces de interactuar y comunicarse, con sus compañeros y docentes de forma eficiente.

Por ello, el uso de las tecnologías crea una oportunidad de revisión y transformación de las prácticas en el salón de clases, pero es un proceso que debe ser organizado y planificado por el docente para que esta innovación en el aula contribuya con las formas de comprender la enseñanza y el aprendizaje que requieren los educandos de acuerdo con sus realidades y necesidades. Como lo mencionan Aguiar, Aguiar y Velásquez (2018) el “quehacer en educación a lo largo de la historia y en cualquier nivel, responden de una u otra forma, a las grandes preguntas filosófico-pedagógicas: ¿Para qué educar?, ¿Qué aprender y enseñar? y ¿cómo hacerlo?” (p.2)

Para lograr responder estas preguntas, el docente puede hacer uso de una serie de herramientas y aplicaciones disponibles en la web, como el WhatsApp, páginas para videollamadas, el correo, aplicaciones que permitan la gamificación en el aula, presentaciones, editor de videos, entre otras que contribuyan con la elaboración de recursos y estrategias adecuados a los contextos y necesidades de las poblaciones con la que se trabaja. Algunas de las herramientas utilizadas las tres primeras semanas en el curso de Comunicación y Redacción Administrativas fueron las siguientes:

## Educación Virtual

La educación virtual es una modalidad que utiliza la enseñanza y el aprendizaje por medio de la tecnología. En este tipo de educación, los estudiantes y los docentes interactúan sin la necesidad de estar presentes en el aula. Además, según Rivera (2020), las clases virtuales son aprovechadas por aquellos estu-

diantes que por su trabajo u ocupaciones no tienen la opción de ingresar presencialmente. Así en la modalidad virtual, los educandos tienen la posibilidad de trabajar a su propio ritmo educativo, lo cual favorece el estilo de aprendizaje de cada estudiante.

Esta modalidad, al utilizar la tecnología, permite que las competencias digitales en el docente y los estudiantes se desarrollen. Moya, Herrera y Montes (2020) mencionan que “La educación virtual fomenta el uso de una diversidad de plataformas y aplicaciones web utilizadas a partir de sistemas de gestión que permiten (...) lograr sus objetivos educativos.” (p.2) Por lo tanto, las habilidades tecnológicas que se fomentan pueden brindar una alfabetización tecnológica en los procesos educativos y, con ello, colaborar con los objetivos de enseñanza y aprendizaje de los cursos.

Dicha modalidad permite un proceso dialógico entre docentes y estudiantes, además permite el cambio de paradigmas de las escuelas tradicionales y, a la vez, promueve una enseñanza crítica desde medios como el internet, ordenadores, recursos multimedia, entre otros. Dicho de otro modo, es un proceso comunicativo que promueve el análisis, la discusión y la crítica a través de medios asincrónicos o sincrónicos. (Durán y Estay, 2016).

### **Sincrónico**

La comunicación sincrónica se realiza en tiempo real entre dos o más personas, se utiliza en la educación virtual para desarrollar las clases y compartir opiniones de manera inmediata. “En las actividades sincrónicas todos los participantes tienen acceso a la misma información, coincidiendo al mismo tiempo y espacio, pueden compartir una experiencia común y reaccionar inmediatamente a la información que otros presentan o comentan”. (Rubiano, 2015, p.52)

### **Asincrónico**

La comunicación asincrónica ocurre en distinto tiempo y espacio, es decir, la comunicación no se realiza de manera inmediata.

Del mismo modo, la información de las clases ya está en el medio tecnológico emergente seleccionado por la docente y los estudiantes la pueden visualizar según su tiempo y ritmo educativo. “Esto conlleva a la autonomía total del estudiante, permitiéndole ingresar desde su hogar, trabajo o lugar de descanso, en el horario que él decida. Se encuadra muy bien para contenidos auto-administrados, donde el docente es un guía o coordinador.” (Rubiano, 2015, p.54)

Cabe mencionar, que esta comunicación permite un proceso colaborativo y el educando aprende por medios de espacios de discusión que quedan registrados para que el mismo pueda estudiarlas en su propio tiempo y espacio. “En este tipo de comunicación, se genera el aprendizaje colaborativo y se generan espacios mayores de interacción ya que es el estudiante quien agencia su tiempo a fin de dedicar horas al estudio o a la revisión de documentación”. (Fajardo, 2018,p.40)

Por lo tanto, la educación virtual le ofrece la oportunidad a sus estudiantes para que aprendan según su ritmo y estilos de aprendizaje por medio de la comunicación sincrónica o asincrónica. Sin embargo, para que el proceso educativo se lleve a cabo el docente tiene el deber de utilizar estrategias didácticas que atraigan a los educandos y que les facilite el proceso.

### **Estrategias didácticas**

Las estrategias didácticas son el conjunto de acciones que realiza el docente para llevar a cabo la enseñanza y, a la vez, atraer a los estudiantes, de manera que se les pueda facilitar el aprendizaje. Asimismo, ofrecen grandes posibilidades y expectativas de mejorar la práctica educativa. Es decir, las estrategias didácticas se refieren a tareas y actividades que pone en marcha el docente de forma sistemática para lograr determinados aprendizajes en los estudiantes. (Jiménez y Robles, 2016)

Cabe señalar que su elaboración requiere de un educador que investigue y esté en constante actualización, para que las estrategias no sean monótonas y aburridas para los estudiantes.

Jiménez y Robles (2016) comentan que:

Las estrategias didácticas deben tener en consideración al estudiante como un ser activo y crítico en la construcción de su conocimiento, la necesidad de atender a sus diferencias individuales de aprendizaje, así como la conveniencia de favorecer su desarrollo personal, ello, exige al profesional docente el dominio de teorías y estrategias didácticas básicas que le permitan afrontar con ciertas garantías de éxito los grandes desafíos educativos que se plantean en este nuevo escenario universitario. (p.112)

En otras palabras, se desarrollan en la mediación del educador en sus clases, lo cual permite que el proceso didáctico se lleve a cabo. Además, incentiva al docente a desarrollar habilidades y capacidades didácticas que le colaboren al estudiante con su aprendizaje significativo. Por eso, puede utilizar las siguientes metodologías:

### **Aprendizaje Móvil**

El dispositivo móvil es una herramienta que los estudiantes utilizan con frecuencia para enviar y recibir mensajes, llamar, jugar y hacer uso de las redes sociales, por lo cual, al implementar estrategias para el uso del celular con fines educativos, promueve la comunicación e interacción entre los docentes y estudiantes.

Arias y Yañez (2018) citado por Delgado (2019) mencionan que:

El empleo de dispositivos móviles se encuentra en constante crecimiento debido a sus múltiples ventajas en el entorno educativo porque ayuda a mejorar la competitividad del proceso de enseñanza. En la actualidad, su utilización en las aulas de clases es aceptada y considerada útil por los estudiantes para realizar sus actividades académicas. También señalan estos autores que los conocimientos tecnológicos no representan ninguna limitación, ya que los alumnos do-

minan la tecnología móvil y no necesitan formación alguna para emplearla como herramienta educativa. (p.3)

## **Gamificación**

Esta estrategia permite crear actividades mediante el uso de juegos, que buscan identificar qué contenidos se han interiorizado, así como motivar a los educandos mediante una estrategia de forma divertida y atractiva que el docente puede utilizar para evaluar los aprendizajes. En otras palabras, permite que los estudiantes sean protagonistas de su aprendizaje. (Para y Torres, 2018).

## **Aprendizaje por descubrimiento**

El aprendizaje por descubrimiento permite que el estudiante adquiera los conocimientos por sus propios medios para generar un aprendizaje activo en el que el educando construye los propios con la ayuda del material brindado por el docente. Del mismo modo, requiere de motivación e interés, por lo tanto, el apoyo del docente debe ser primordial para promover la construcción de los conocimientos.

## **Aprendizaje por Investigación**

La educación requiere de procesos de enseñanza y aprendizaje en el que el estudiante y el profesor realicen procesos de investigación para desarrollar la crítica y el análisis, lo cual permite que se promueva un aprendizaje activo. “El objetivo de la enseñanza-aprendizaje por investigación es acercar al estudiante al contexto en el que trabajan los científicos.” (Franco, p.232, 2015)

## **Metodología de la investigación**

Este artículo tiene un enfoque cualitativo y se toma en consideración la experiencia profesional de la docente del curso de Comunicación y Redacción Administrativa y del estudiantado que lo matriculó en el segundo ciclo del año 2020 desde la mediación pedagógica, utilizando las tecnologías emergentes.

Como lo mencionan Hernández, Fernández, y Baptista (2014):

El enfoque cualitativo puede concebirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo “visible”, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista (porque estudia los fenómenos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales y en su cotidianidad) e interpretativo (pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en función de los significados que las personas les otorguen). (p.9)

La población seleccionada para esta investigación la conforman la docente y el estudiantado del curso de Comunicación y Redacción Administrativa: en principio 27 estudiantes; sin embargo, una persona se retiró por lo que son 26 más la docente. Por consiguiente, la muestra la forman la totalidad de los participantes.

Además, las fuentes de información primarias utilizadas fueron el cuestionario aplicado a los estudiantes y docente, las fuentes secundarias fueron las referencias bibliográficas encontradas en el proceso de la investigación.

Del mismo modo, la técnica utilizada fue la encuesta, la cual según Torres y Paz (2019) es un registro de situaciones que se pueden observar. Por esa razón, se dice que es un método descriptivo que permite detectar ideas, necesidades y opiniones y la de investigación bibliográfica, la cual permitió seleccionar el instrumento llamado cuestionario.

Meneses (2016) indica que el “cuestionario es, por definición, el instrumento estandarizado que empleamos para la recogida de datos (...), se podría decir que es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas.” (p.9)

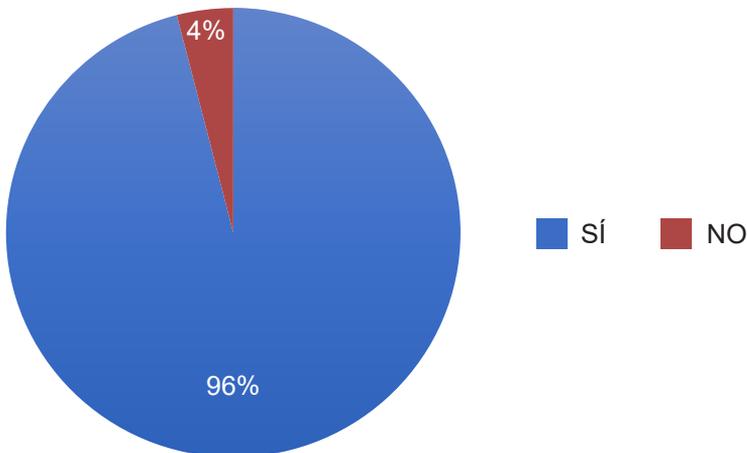
## Discusión y análisis

La propuesta de las estrategias didácticas que se realizaron en el curso Comunicación y Redacción Administrativa de la Escuela de Secretariado Profesional, se efectuó contemplando los contenidos y los objetivos. Por consiguiente, una vez realizados los recursos, en coordinación con la docente se validaron en el segundo ciclo del 2020 y en las primeras tres semanas se aplicaron metodologías colaborativas, aprendizaje móvil, gamificación, aprendizaje por descubrimiento y de investigación, mediante las aplicaciones Powton, Linoit, videos, infografías en Canva, Miro y Pixton.

Cabe mencionar que, para determinar el grado de satisfacción se aplicó un cuestionario, en el cual se les consultó cuál era la apreciación que tenían de los recursos utilizados y qué mejoras consideraban que se podían realizar con el fin de enriquecerlos y, a su vez, fueran de fácil acceso para todos ellos.

### Figura .1

*Los temas expuestos tienen relación con el programa del curso*

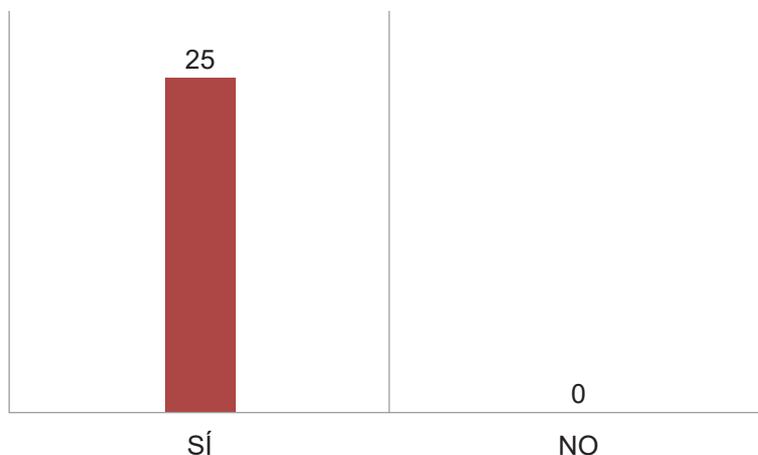


*Fuente.* Elaboración propia con datos del estudiantado del curso Comunicación y Redacción Administrativa.

En la aplicación del instrumento, 89 por ciento de los estudiantes encuestados expresaron que los temas expuestos en las estrategias y recursos didácticos sí se relacionan con el plan de estudios, solo una estudiante indicó que no se ajustaba con el plan.

## Figura .2

*Recursos utilizados se adecuan a la educación virtual*



*Fuente.* Elaboración propia con datos del estudiantado del curso Comunicación y Redacción Administrativa.

Como el curso se realizó de forma virtual, se consultó si los recursos elaborados y utilizados en el aula se adecuaron a esta modalidad, el estudiantado respondió de forma afirmativa, asimismo, la docente aplicó diferentes formas de comunicación para incentivar el uso de la virtualidad, lo cual generó que los estudiantes tuvieran acceso a la información.

Algunas de las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica utilizadas por la docente fueron Zoom, WhatsApp, correo electrónico. Con ello, se crea un espacio para la interacción entre la docente con el estudiantado ya que las tecnologías son un medio para el aprendizaje y la enseñanza en el aula.

El WhatsApp se utilizó de forma simultánea en la clase para revisar las cartas redactadas por discentes: cada uno de ellos realizaba su redacción y, de inmediato, la enviaba al WhatsApp de la docente para que ella corrigiera el trabajo y lo realimentara. Como la clase era vía Zoom, se aprovechaba el momento para compartir el texto con las demás personas, por ejemplo, se destacaban los errores que no se debían cometer.

El correo electrónico se utilizó con aquellos estudiantes que tenían problemas de conexión con la plataforma UNAVirtual debido a que su lugar de residencia era de difícil acceso y, por ende, se les dificultaba conectarse de manera sincrónica a las clases. Por lo tanto, ellos enviaban los trabajos vía correo electrónico.

Por consiguiente, un aspecto relevante en este proceso fue identificar si los recursos utilizados fueron de fácil acceso, por lo cual, un gran porcentaje de los estudiantes respondieron de forma positiva; sin embargo, en menor cantidad los educandos indicaron que no tenían acceso, este aspecto se debe mejorar de tal forma que la educación pueda llegar a todos.

Al analizar los resultados, se cumple lo que indican Arias y Yañez (2018), el estudiantado no necesita formación en las diferentes herramientas utilizadas ya que dominan la tecnología móvil y no necesitan formación alguna para emplearla como herramienta educativa. Cada estudiante utilizó muy bien cada herramienta como Linoit, Miró, Pixton y Canva. Además, se presenta el aprendizaje por descubrimiento, porque cada estudiante construye sus conocimientos con la ayuda de las herramientas utilizadas para el aprendizaje de las cartas.

Estas estrategias permitieron crear actividades mediante el uso de juegos, que buscan identificar qué contenidos se han interiorizado, así como motivar a los educandos mediante una estrategia de forma divertida y atractiva que la docente puede utilizar para evaluar los aprendizajes. En otras palabras, permite que los estudiantes sean protagonistas de su aprendizaje. (Para y Torres, 2018).

**Tabla 1**

*Sugerencias y recomendaciones de los estudiantes*

<b>Mejoras sugeridas</b>
En los enlaces dejaban trabajos adicionales a los de la clase y la profesora asignaba otros enlaces que no se evaluaban.
Me pareció bien la primera semana con respecto a las actividades realizadas en el curso.
Las actividades de las semanas fueron muy dinámicas y de gran aprendizaje. No tengo sugerencias de mejora para esas semanas. Todo fue excelente.
Todo muy bien, siga así.
Todo súper bien
Tiempo de trabajo sea más y más trabajo individual.
Me parece que todo estaba muy bien y completo.
No necesita de ningún cambio, todo el material era conciso y el acceso a la actividad era fácil y claro.
Como recomendación seguir trabajando en esas herramientas, ya que el video quedó muy muy bonito.

*Fuente.* Elaboración propia con datos del estudiantado del curso Comunicación y Redacción Administrativa.

Aparte de lo que se menciona en la tabla 1, que son aspectos positivos, se resaltan otros que se pueden mejorar, los cuales son recomendaciones como mejorar el tiempo de entrega, ya que se dejaban trabajos adicionales a los elaborados, además se sugiere que se den más ejemplos para comprender mejor los trabajos a realizar, del mismo modo, que las instrucciones sean más claras en las actividades. Se identifica la necesidad de trabajar en las instrucciones que brinda la docente en las diferentes actividades a desarrollar por los educandos de forma virtual, ya sea sincrónica o asincrónica.

Asimismo, los recursos deben ser claros y concisos para lograr con ello que el mensaje sea el mismo para todos los educandos, donde las instrucciones no sean ambiguas y genere inseguridad en el estudiantado en cuanto a qué debe hacer y cómo debe hacerlo. Por ello, se consultó si los recursos utilizados eran claros y concisos por lo que los estudiantes respondieron de forma afirmativa.

## Conclusiones

Las tecnologías emergentes son una fuente de aprendizaje para apoyar al estudiantado en las clases virtuales tanto asincrónicas como sincrónicas que se ajustan a las diferentes temáticas que se desarrollaron en el curso.

Un aspecto relevante en la aplicación de las estrategias, fue que el estudiantado no necesitó mayor capacitación en las herramientas tecnológicas, ya que dominan la tecnología móvil; sin embargo, la docente sí la requirió, la cual se realizó en sesiones semanales mediante el uso de las nuevas aplicaciones integradas en el entorno de aprendizaje como Zoom y Google Meet. Cabe mencionar, que este proceso de aprendizaje para la educadora fue de mucha ayuda para el desarrollo de sus clases desde la modalidad presencialidad remota.

Las herramientas utilizadas para la enseñanza de la carta comercial fueron contextualizadas y adecuadas según los contenidos del programa. Del mismo modo, los recursos utilizados fueron de fácil acceso para el estudiantado.

Por otro lado, una limitante que existe a nivel nacional es que no hay cobertura adecuada de internet en todas las zonas del país, lo cual dificulta que algunos estudiantes no logran acceder a la presencialidad remota. Por lo tanto, se utilizaron aplicaciones para comunicarse como WhatsApp y el correo electrónico que no requieren un ancho de banda constante ni tan excesivo.

Para finalizar, un aspecto importante a rescatar en la propuesta de las estrategias, fue la motivación que le dio la

profesora al estudiantado para que utilizaran las tecnologías para adquirir nuevos aprendizajes, lo cual se evidenció en los comentarios, ya que estaba muy motivado e interesado de que estos recursos y técnicas se apliquen en otros cursos que imparte la Escuela de Secretariado Profesional.

## Recomendaciones

El mismo estudiantado recomienda que las herramientas se utilicen en los demás cursos, porque es una forma de aprendizaje muy clara y concisa.

Las tecnologías emergentes son una forma de aprendizaje excelente para apoyar la modalidad virtual ya que el proceso de aprendizaje resulta más dinámico y atrayente.

Es importante establecer un tiempo de entrega considerando a los estudiantes que tienen dificultad para acceder a las actividades asincrónicas debido a los problemas de conexión y, a la vez, añadir instrucciones más detalladas y claras.

Solicitar a la Maestría en Educación con énfasis en Pedagogía Universitaria, seguir tomando en cuenta a la Escuela de Secretariado Profesional, para propiciar que más docentes se vean beneficiados con la elaboración de estrategias didácticas utilizando las tecnologías emergentes.

## Referencias

- Aguiar, B., Aguiar, J. y Velázquez, R. (2018). Innovación docente y empleo de las TIC en la Educación Superior. *Revista Espacios*, 40 (2), 1-12. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n02/a19v40n02p08.pdf>
- Chimborazo, M. C. O., Herrera, D. G. G., Álvarez, J. C. E., & Zurita, I. N. (2020). Tecnologías emergentes: Una experiencia de formación docente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(1), 161-183.

- Durán, R., Estay, C. (2016). Formación en buenas prácticas docentes para la educación virtual RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 19 (1), pp. 209-232. <https://www.redalyc.org/pdf/3314/331443195011.pdf>
- Fajardo, L. (2018). Programa de capacitación Facebook y la efectividad de la comunicación virtual en docentes de la UCV Lima Este, Perú 2017. *Innovaciones Pedagógicas*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13237/Fajardo\\_VLS.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13237/Fajardo_VLS.pdf?sequence=1)
- Hernandez, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. *RH Sampieri, Metodología de la Investigación*.
- Jiménez, A. y Robles, F. (2016). Las estrategias didácticas y su papel en el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje. *Revista EDUCATECONCIENCIA*, 9 (10), 106-113. <http://tecnocientifica.com.mx/volumenes/V9N10A7.pdf>
- Márquez, J. (2017). Tecnologías emergentes, reto para la educación superior colombiana. *Ingeniare*, (23), 35-57. <https://doi.org/10.18041/1909-2458/ingeniare.2.2882>
- Meneses, J. (2016). El cuestionario. Universitat Oberta de Catalunya. <http://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Moreno, N. López, E., y Leiva, J. (2018) “El uso de las tecnologías emergentes como recursos didácticos en ámbitos educativos.” *International Studies on Law and Education* 29.30, 131-146. [http://www.hottopos.com/isle29\\_30/131-146Moreno.pdf](http://www.hottopos.com/isle29_30/131-146Moreno.pdf)
- Moya, E, Herrera, L. Montes, N. (2020). Educación virtual para todos: una revisión sistemática. Ediciones Universidad de Salamanca, 1-13. <https://revistas.usal.es/index.php/eks/article/view/eks20202115/22477>

Quiroz, D. L. Z., & Quiroz, M. S. Z. (2019). Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) en la educación superior: consideraciones teóricas. REFCaIE: Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa. ISSN 1390-9010, 7(1), 213-228. <https://www.refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/viewFile/2750/1795>

Rivera, J. (2020). El Efecto del COVID-19 en la Economía y la Educación: Estrategias para la Educación Virtual de Colombia. Revista Scientific, 5(17), 280-291. <https://orcid.org/0000-0002-8120-3285>

Rubiano, A. (2015). Efectos de las formas de comunicación en red sincrónica y asincrónica en el aprendizaje de los conceptos básicos del mercado en un ambiente computacional. [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1487&context=maest\\_docencia](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1487&context=maest_docencia)

Sosa, A., Salinas, J., y De Benito, B. (2018). Las Tecnologías Emergentes En Las Actividades De Aprendizaje Al Implementar Un Modelo De Incorporación De Tecnología En El Aula/The Emerging Technologies In The Learning Activities When Implementing A Model Of Incorporation Of Technology In The Classroom. *European Journal of Education Studies*.

Torres, M. y Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. Boletín Electrónico, (3), 1-21. <http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/2817/M%C3%A9todos%20de%20recolecta%C3%B3n%20de%20datos%20para%20una%20investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=1>