



Estrategias didácticas bajo el enfoque por competencias: una experiencia en el curso de Administración de Documentos de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, Costa Rica

Teaching Strategies under the Competence Approach: An Experience in the Document Management Course of Escuela de Secretariado Profesional of Universidad Nacional, Costa Rica

^{a,*}Brandon Solís Chaverri

^a bransolis92@gmail.com. Universidad Nacional, Costa Rica. <https://orcid.org/0000-0003-2962-1786>

Resumen

El propósito de este estudio fue conocer la percepción de la efectividad de las estrategias didácticas basadas en el enfoque por competencias para el aprendizaje de la administración de documentos. El estudio se llevó a cabo bajo un enfoque cualitativo, utilizando una metodología de estudio de caso. Las técnicas de recolección de datos fueron un grupo focal y la observación en el aula. Los resultados mostraron que los estudiantes tienen un alto grado de satisfacción con las estrategias didácticas implementadas, así como con la experiencia de aprendizaje en general. Las estrategias se consideraron efectivas y útiles para el aprendizaje, ya que promueven la aplicación práctica del conocimiento adquirido y permiten el desarrollo de habilidades relevantes para el entorno laboral. El enfoque práctico del curso, caracterizado por simulaciones, ejercicios prácticos y actividades de aplicación, permitió a los estudiantes acercar el conocimiento teórico a la realidad del trabajo de oficina.

Palabras clave: estrategias didácticas, enfoque curricular por competencias, gestión documental, administración de oficinas, educación comercial

*Autor para correspondencia

<https://doi.org/10.5377/paradigma.v31i52.19487>

Recibido: 9 de julio de 2024 | Aceptado: 14 de noviembre de 2024

Disponible en línea: diciembre de 2024

Paradigma: Revista de Investigación Educativa | ISSN 1817-4221 | EISSN 2664-5033 | CC BY-NC-ND 4.0

Abstract

The purpose of this study was to understand the perceived effectiveness of teaching strategies based on the competency-based approach for learning document management. The study was conducted under a qualitative approach, using a case study methodology. The data collection techniques were a focus group and classroom observation. The results showed that the students have a high degree of satisfaction with the didactic strategies implemented, as well as with the learning experience in general. The strategies were considered effective and useful for learning, as they promote the practical application of the knowledge acquired and allow the development of skills relevant to the work environment. The practical approach of the course, characterized by simulations, exercises, and application activities, allowed the students to bring theoretical knowledge closer to the reality of office work.

Keywords: didactic strategies, competence approach, document management, office administration, business education

Introducción

La educación superior contemporánea enfrenta el desafío de formar profesionales capaces de responder a las dinámicas del entorno laboral. En este contexto, el enfoque curricular por competencias orienta la mediación pedagógica para que sea integral en función de desarrollar conocimientos, habilidades y destrezas, así como actitudes cónsonas con las demandas de la sociedad.

En este sentido, el accionar docente debe estar dirigido a diseñar estrategias didácticas que generen experiencias de aprendizaje que acercan al estudiantado a posibles tareas, retos y contextos específicos de su disciplina. En ese marco, la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional (UNA) de Costa Rica incorporó el enfoque por competencias en su currículo; esto con la intención de capacitar al estudiantado ante los desafíos de su ámbito profesional.

El curso de Administración de Documentos que se contempla en este estudio desarrolla conocimientos teóricos y prácticos para atender el funcionamiento de los archivos de gestión tal y como lo establece la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos de Costa Rica. Es relevante indicar que la gestión documental es una de las competencias imprescindibles de los profesionales en administración de oficinas y educación comercial. Sobre esta idea, [González y Solís \(2021\)](#) mencionan que entre las funciones de los profesionales de oficina están el producir documentos (en soporte físico y electrónico) y conservarlos, pues estos representan un activo importante, dado que garantizan la transparencia de las actuaciones administrativas.

Por esta razón, este estudio, a través de un análisis detallado de las actividades realizadas, los resultados obtenidos y la opinión de los estudiantes, pretende conocer la percepción sobre la efectividad de las estrategias didácticas implementadas, las cuales se concentraron en simulaciones, ejercicios prácticos y actividades de ejecución. Asimismo, busca identificar áreas de mejora que puedan servir de guía para rediseñar las estrategias. Por ello, la pregunta de investigación a la cual este estudio intenta dar respuesta es: ¿Cómo percibe el estudiantado del curso de Administración de Documentos de la Escuela de Secretariado

Profesional de la UNA las estrategias didácticas basadas en el enfoque por competencias durante el primer ciclo de 2024? Esta pregunta busca indagar en las opiniones del estudiantado, permitiendo un análisis de la efectividad y la relevancia de las estrategias implementadas.

Esta investigación proyecta contribuir con el enriquecimiento de las teorías pedagógicas relacionadas a la didáctica de la Educación Comercial. Además, se desea proporcionar un marco de referencia para que los docentes implementen prácticas innovadoras en su accionar.

Discusión teórica

En este apartado se presentan los conceptos y teorías relevantes relacionadas al objeto de estudio.

Enfoque curricular por competencias

En los espacios educativos, los procesos de enseñanza-aprendizaje poseen el propósito de desarrollar los saberes, habilidades y actitudes que indica el currículum, por medio de diversas acciones que la persona docente planifica para que el estudiantado construya el aprendizaje. Desde el diseño curricular estos procesos se ejecutan bajo un enfoque. Sobre esto, [Rojas \(2015\)](#) agrega que “Los enfoques curriculares caracterizan y organizan internamente los elementos del currículum y los planeamientos curriculares que se concretan en acciones específicas de diseño curricular, como los programas de estudio y el planeamiento didáctico” (p. 184).

Es de este modo que el enfoque curricular brinda un marco de referencia para diseñar las acciones didácticas al momento de operacionalizar el currículum en el aula. En esta investigación se estudia el enfoque por competencias, dado que el objeto de estudio son las estrategias didácticas para el aprendizaje de los saberes, destrezas y actitudes necesarias para una correcta administración de documentos en un entorno administrativo de oficina.

El enfoque por competencias se basa en el desarrollo del desempeño correcto desde la perspectiva del saber conocer, saber hacer y saber ser; es decir, un proceso integral, no solo se concentra en el desarrollo meramente de contenidos. En esta línea, [Tobón et al. \(2006\)](#) indican que “Las competencias son mucho más que un saber hacer en contexto, pues van más allá del plano de la actuación e implican compromiso, disposición a hacer las cosas con calidad, raciocinio, manejo de una fundamentación conceptual y comprensión” (p. 100).

En esta línea de ideas, en Costa Rica, el [Ministerio de Educación Pública \(2004\)](#) define competencias como “un conjunto integrado de conocimientos, procedimientos, actitudes y valores, que permiten un desempeño satisfactorio y autónomo ante situaciones concretas de la vida personal y social” (p. 6). Por su parte, [Villa y Poblete \(2007\)](#) indican que:

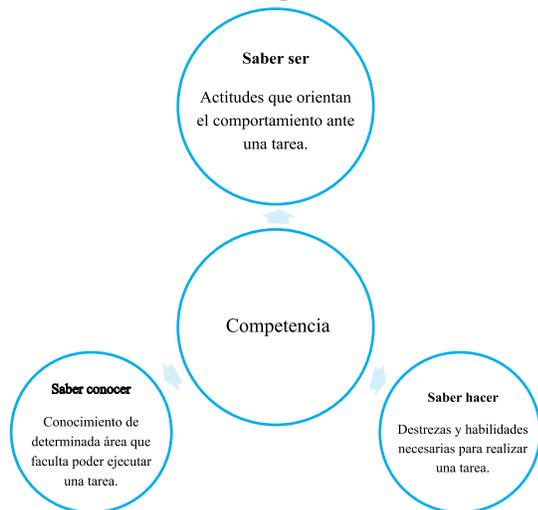
El concepto de competencia, como hemos señalado, incluye los saberes o conocimientos de las determinadas materias, según las distintas áreas de conocimiento, así como las habilidades en su sentido de conocimiento práctico o aplicado, y las actitudes y valores personales que conforman y dan orientación al comportamiento de las personas (p. 46).

Lo expuesto permite comprender que la competencia posee tres dimensiones que se deben

procurar desarrollar en la acción didáctica, seguidamente se presenta la Figura 1 en la que se detallan.

Figura 1

Dimensiones de una competencia



Nota. Elaboración propia con base en lo expuesto por [Villa y Poblete \(2007\)](#).

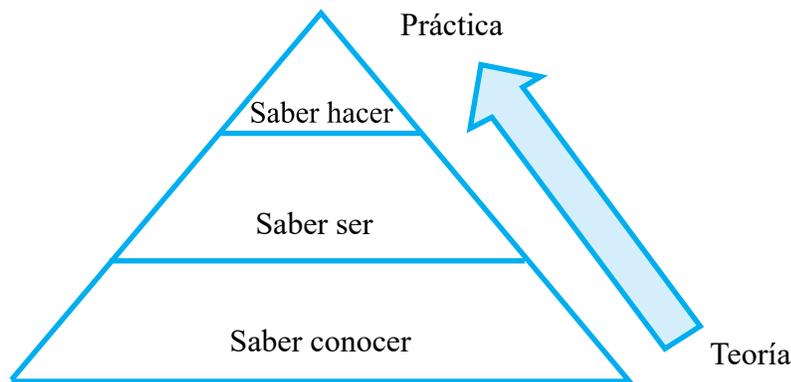
La Figura 1 permite visualizar cómo el enfoque por competencias orienta el desarrollo de conocimientos, destrezas, y actitudes requeridas para llevar a cabo una actividad exitosamente. En relación con las demandas pedagógicas que conlleva este enfoque curricular, [Carranza y Landaverde \(2020\)](#) manifiestan que la formación basada en competencias requiere una serie de ajustes pedagógicos; entre ellos, el diseño de las estrategias didácticas.

Estrategias didácticas bajo el enfoque por competencias

El objetivo de todo proceso de enseñanza-aprendizaje es que el estudiantado construya los aprendizajes que indica el currículum. Esto representa “Uno de los grandes desafíos del proceso educativo, y concretamente del educador, es cómo hacer para que el estudiante adquiriera un aprendizaje comprensivo” ([Picado, 2014, p. 48](#)).

En relación con las estrategias didácticas, ellas guían la acción pedagógica de manera consciente e intencionada para lograr un objetivo de aprendizaje ([Monereo et al., 2007](#)). [Popham et al. \(1980\)](#), un clásico de la Educación Comercial señala que, “Una estrategia de enseñanza-aprendizaje es el establecimiento de un patrón organizacional, de actividades de aprendizaje y de recursos que ayuden a los alumnos a alcanzar sus objetivos en la forma más eficiente que sea posible” (p. 124).

Al trabajar bajo un enfoque por competencias, las estrategias didácticas deben estar diseñadas de tal manera que desarrollen el saber conocer, el saber hacer y el saber ser que componen la competencia que se pretende que el estudiantado adquiriera. Esto representa un reto que demanda creatividad por parte del docente al momento de planificar la clase. A continuación, se presenta la Figura 2 que muestra la organización utilizada al diseñar las estrategias que son objeto de estudio de esta investigación.

Figura 2*Organización de estrategias didácticas por competencias*

Nota. La figura es de elaboración propia y tiene como propósito mostrar el orden en que se aplicaron las estrategias.

La Figura 2 detalla cómo se ejecutan las dimensiones de la competencia para garantizar su desarrollo. En primera instancia, se aplican actividades que prestan atención al componente teórico que se debe poseer y es indispensable. Seguidamente, se emplean actividades en función del desarrollo de actitudes y habilidades blandas requeridas para desempeñarse de manera exitosa en sociedad. Finalmente, las estrategias dan énfasis en la práctica para consolidar las destrezas y habilidades. Esto concuerda con lo expuesto por [Frola y Velásquez \(2011\)](#) quienes sugieren niveles operativos en el diseño de situaciones didácticas. Ante el reto de diseñar estrategias que se adapten al enfoque por competencias. Sobre esto, [Monereo et al. \(2007\)](#) plantean que es necesario considerar las características de cada situación de enseñanza-aprendizaje, ya que de ahí se desprenden particulares que delimitan el diseño de las actividades didácticas.

Administración de Documentos

La administración de documentos es una competencia esencial en la gestión de oficinas, dado que implica la producción de documentos y su recepción, conservación, uso y disposición de ellos. Esta labor es responsabilidad del profesional en secretariado, asistencia administrativa y administración de oficinas. [Bermúdez et al. \(2011\)](#) afirman que:

El secretariado tiene muchas versiones sobre su origen y surgimiento; en la actualidad, su relevancia en las organizaciones es vital en tareas técnicas y ejecutivas, en las que resaltan la producción y gestión documental, el soporte organizacional, la aplicación de recursos tecnológicos y la administración de documentos, actividades que deben desarrollarse de acuerdo con los principios de calidad y normativa vigente. (p. 79)

La cita anterior confirma que la administración de documentos es una competencia técnica de este profesional. Respecto a la definición de administración de documentos, [Correa y Díaz-Colón \(2019\)](#) establecen que “Es un proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar todas aquellas actividades relacionadas con la creación, archivo, localización, protección, control, uso y disposición de los documentos

que proveen evidencia de las actividades de una institución” (p. 7).

La relevancia de esta competencia técnica radica en que las organizaciones generan, envían y conservan información en algún soporte (físico o electrónico) para que pueda verificarse y que funcione de referencia futura (Maldonado et al., 2008). Es así como los documentos sirven de memoria y evidencian la gestión administrativa.

Es relevante indicar que un documento se puede conceptualizar como información contenida en un soporte. El Archivo Nacional de Costa Rica (2020) agrega que:

Es una expresión testimonial, textual, gráfica, manuscrita o impresa, en cualquier lenguaje natural o codificado, así como en cualquier soporte que ha sido producida o recibida en la ejecución, realización o término de las actividades institucionales y que engloba el contenido, el contexto y la estructura permitiendo probar la existencia de esa actividad. (p. 3)

De este modo, la información contenida en papel, grabaciones de audio y video, fotografías, mapas entre otros es considerada como documento. En esta línea de ideas, Espinoza (2008) indica que la versión final de un documento no solo se concentra en el papel, también se utiliza los medios audiovisuales y los electrónicos.

De acuerdo con todo lo expuesto, para este estudio la competencia de administración de documentos se conceptualiza como una serie de actividades que integra los conocimientos técnicos (saber conocer), las destrezas y habilidades de la gestión documental (saber hacer) y las actitudes requeridas para las labores de oficinas (saber ser) para solventar situaciones y ejecutar actividades vinculadas con la producción, recepción, tratamiento, uso, conservación y disposición de documentos de una oficina.

Métodos y materiales

En esta sección se muestra la metodología utilizada en esta investigación. En primera instancia, el diseño de investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, Hernández et al. (2014) indican que “la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (p. 358). Por su parte, Villalobos (2019) indica que este tipo de estudios poseen como propósito entender la realidad desde una perspectiva interna; es decir, adoptando el punto de vista de quienes la viven directamente.

La selección de este diseño radica en que la investigación busca analizar los resultados obtenidos, las opiniones y las expresiones de los estudiantes en su entorno de aula. El propósito de aplicar este enfoque investigativo es tomar las expresiones de los estudiantes y sistematizarlas para comprender la percepción que generaron en cuanto a las actividades de aprendizaje que experimentaron.

En relación con las categorías de análisis, estas se tomaron del objeto de estudio con el fin de recabar y estudiar información para el desarrollo del estudio. Rivas (2017) menciona que el concretar estas categorías es una estrategia metodológica para describir el fenómeno que se analiza. Para los fines de esta investigación las categorías se concretan en la Tabla 1.

Tabla 1*Categorías de análisis*

<i>Categoría</i>	<i>Definición conceptual</i>
Percepción estudiantil	Proceso cognoscitivo mediante el cual el estudiantado interpreta y valora las experiencias educativas (Gross y Stiller, 2015).
Estrategia didáctica	Actividades de aprendizaje que responden a metas establecidas con el fin que los conocimientos por desarrollar sean significativos según el enfoque curricular empleado (Araya, 2023).

La investigación se ejecutó bajo el método de estudio de casos. Según Albert (2007), el estudio de casos es un método que se centra en el análisis detallado, comprehensivo, sistemático y en profundidad de un objeto determinado. Este método se aplicó porque permite explorar el fenómeno de aprendizaje generado de la aplicación de las actividades de aprendizaje utilizadas.

En este sentido, el caso analiza la efectividad y la percepción del estudiantado sobre las estrategias didácticas implementadas, para esto, se aplicaron una serie de actividades de aprendizaje según el enfoque por competencias. En la Tabla 2 se detallan las actividades, así como su propósito de aprendizaje para brindar un panorama de lo que se ejecutó durante el desarrollo del curso.

Tabla 2*Estrategias didácticas para el curso Administración de documentos*

<i>Saber</i>	<i>Estrategia didáctica</i>	<i>Propósito de aprendizaje</i>
<i>Saber conocer</i>	Línea del tiempo	Comprende la secuencia de eventos que originaron el documento.
	Mapa mental	Comprende las funciones archivísticas aplicadas en la administración de documentos de oficina.
	Diseño de una representación gráfica	Define cada una de las etapas del ciclo de vida del documento.
	Elaboración de esquema	Reconoce cada una de las etapas de los archivos.
	Taller de materiales para el archivo de documentos	Identifica el material para el archivo de documentos y su utilidad.
	Resolución de problemas	Reconoce la importancia de la conservación documental en el archivo de oficina.

...continúa Tabla 2

<i>Saber</i>	<i>Estrategia didáctica</i>	<i>Propósito de aprendizaje</i>
<i>Saber ser</i>	Estudios de casos	Entiende la importancia de actuar con ética, discreción y responsabilidad en la gestión documental.
	Role-playing	Trabaja en equipo para solucionar problemas relacionados a la gestión de documentos en la oficina.
	Análisis de video	Reflexiona sobre la relevancia de la discreción en la administración de documentos.
<i>Saber hacer</i>	Ejercicio práctico sobre preparación del espacio físico para archivar	Demuestra el procedimiento para la preparación del espacio físico para archivar documentos en la oficina.
	Ejercicio práctico sobre el procedimiento para archivar documentos grandes y pequeños	Aplica el procedimiento para archivar documentos grandes y pequeños.
	Ejercicio práctico sobre métodos de ordenación y sistemas de clasificación documental.	Aplica métodos de ordenación y sistemas de clasificación documental.
	Simulaciones prácticas sobre determinación del lugar donde archivar cada documento	Aplica las técnicas para determinar dónde archivar un documento.
	Conformación de un expediente administrativo	Aplica la Norma Técnica Nacional: Lineamientos para la conformación de expedientes administrativos.
	Simulación práctica de archivo	Construye un archivo en miniatura con base en un caso para la aplicación de los aprendizajes adquiridos en el curso.

Nota. Las estrategias presentadas son invención del investigador y responden a los resultados de aprendizaje del curso administración de documentos, durante el primer ciclo de 2024

Es importante mencionar que dichas estrategias se implementaron durante el desarrollo del curso, conforme se estudiaban los ejes temáticos. Al mismo tiempo, el investigador tomaba notas de sus observaciones, y al finalizar el ciclo lectivo, se destinó una sesión para realizar el grupo focal.

En cuanto a sujetos informantes que participaron en el desarrollo de esta investigación, la población estuvo conformada mediante un único grupo de estudiantes del curso Administración de Documentos, impartido durante el primer ciclo de 2024, el curso es ofertado por la Escuela de Secretariado

Profesional, unidad académica perteneciente a la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional, Costa Rica. El grupo estuvo compuesto por 27 estudiantes, de los cuales el 100% participó del estudio

Respecto a las técnicas e instrumentos para la recolección de la información, con el propósito de conocer la percepción de la población estudiantil sobre las estrategias didácticas, se aplicó un grupo focal con base en una guía de preguntas. [Campos y Madriz \(2018\)](#) indican que es una técnica que consiste en el desarrollo de una conversación en la que se profundiza según los propósitos del estudio.

Además, se empleó la observación en el aula para registrar las reacciones, expresiones y resultados del estudiantado en relación con la implementación de las estrategias didácticas, es importante indicar que dichas observaciones se registraron en el diario de campo del investigador. Sobre esta técnica, [Barrantes \(2016\)](#) agrega que mediante la observación se obtiene información sobre el fenómeno que se estudia para luego ser analizada.

Ambas técnicas brindaron datos valiosos sobre las percepciones, experiencias y el aprendizaje generado a partir de la implementación de la estrategia didáctica. Esto facilitó el análisis para responder a la pregunta de investigación previamente formulada.

El análisis de la información se realizó de la siguiente forma: primero se efectuó una transcripción de la sesión del grupo focal, con esto se logró identificar temáticas, que se clasificaron según las categorías antes definidas, lo cual originó la estructura para sistematizar los resultados. Posteriormente, se efectuó una triangulación entre los datos obtenidos de la observación y la información que se obtuvo del grupo focal. Esto permitió interpretar y reflexionar sobre el significado de los hallazgos, comparándolos con la teoría existente.

Resultados

En esta sección se detalla y analiza los datos recolectados. La información se sistematiza por medio de la interpretación del fenómeno en estudio bajo una metodología analítica inductiva.

Con el objetivo de conocer la percepción del estudiantado, se consultó sobre cómo describirían las clases del curso de administración de documentos. Las respuestas se resumen en la nube de palabras de la Figura 3.

La Figura 3 revela expresiones que se obtuvieron del grupo focal, lo que demuestra un alto nivel de satisfacción. Esto concuerda con las apreciaciones registradas en la observación que determinan que las estrategias empleadas son percibidas como efectivas y útiles para el aprendizaje. Sobre esto, [Tacca et al. \(2020\)](#) agregan que la satisfacción del estudiante es el placer o gusto ante los procesos de aprendizaje y motiva a permanecer y culminar la carrera universitaria.

Figura 3

Descripción de la experiencia en el curso de Administración de Documentos

Provechosas
Enriquecedoras
Entretenidas
Interesantes Activas Creativas
Participativas
Motivadoras
Útiles Dinámicas
Satisfactorias

Nota. La información presentada se obtuvo al codificar frases y expresiones relevantes que surgieron en las discusiones del grupo focal.

En relación con la efectividad de las estrategias empleadas, se indagó sobre la pertinencia de estas para el desarrollo del aprendizaje. El estudiantado expresó que fueron útiles por su aplicación práctica. Esto coincide con lo observado respecto al desempeño del estudiantado en el curso, el cual es positivo. En concordancia, [Jiménez et al. \(2020\)](#) añaden que el utilizar estrategias didácticas y metodológicas de participación activa y trabajo en equipo mejora el rendimiento académico.

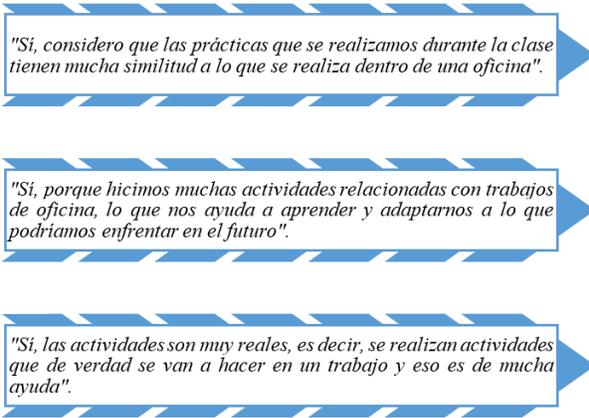
En esta línea, se preguntó sobre cuáles estrategias fueron de mayor aprendizaje. Las respuestas establecen como las más efectivas las que están concentradas en el aprendizaje del saber hacer; es decir, las que tienen como objetivo el desarrollo de destrezas y habilidades. Entre ellas se incluyen las simulaciones prácticas sobre métodos de ordenación documental y los sistemas de clasificación documental, la práctica de colocar el recibido a la documentación que se recibe de manera física, la conformación del expediente administrativo y la aplicación de las reglas de ordenación onomástica mediante la elaboración de una gaveta de archivo en miniatura.

Lo anterior demuestra que los estudiantes presentan un mayor interés en clases en las que deben estar activos y participar en la construcción de su aprendizaje, como en aquellas en las que aplican los conocimientos adquiridos. Esto coincide con lo observado durante las clases, en las cuales los estudiantes se mostraban más atentos y contentos en actividades prácticas que en las de análisis y lectura. En relación con esto último, [Pérez \(2011\)](#) advierte sobre el riesgo de que los estudiantes no perciban importante trabajar conceptos estructurales en función de dominios cognitivos (saber conocer), por consiguiente, es necesario que las estrategias didácticas propicien la interconexión de lo actitudinal, procedimental y conceptual.

Se preguntó si consideran que las estrategias empleadas durante el curso lo acercan a la realidad del trabajo de oficina, sobre esto en la Figura 4 se presentan varias respuestas obtenidas.

Figura 4

Opinión del estudiantado sobre la relevancia de las estrategias para el entorno de oficina



La Figura 4 muestra las opiniones más representativas del grupo y evidencian que las estrategias conducen al estudiante a la realidad que se podría encontrar en su lugar de trabajo. Caballero-García et al. (2017) mencionan que el proceso de enseñanza-aprendizaje debe conectar al estudiante con la realidad del mundo laboral, ya que la sociedad demanda cambios tanto en el contexto educativo como en los formadores, para preparar al estudiantado para enfrentar los desafíos de la vida profesional.

En esta misma línea, se examinó si el estudiantado se siente preparado para aplicar los conocimientos adquiridos en un entorno profesional. La mayoría de los estudiantes manifiestan que sí. Indicaron que el curso les proporcionó los conocimientos y las habilidades necesarias para enfrentar desafíos relacionados a la gestión documental. No obstante, algunos señalaron que necesitarían más práctica en ciertas áreas específicas para sentirse completamente seguros.

Durante el desarrollo del curso se observó una serie de habilidades que el estudiantado desarrolló, entre las que se incluyen el trabajo en equipo, creatividad, organización, entre otras. Esto se consideró como consulta en el grupo focal y el estudiantado manifestó que las estrategias didácticas fomentaron las siguientes habilidades blandas.

Figura 5

Habilidades que se desarrollaron durante el curso



La Figura 5 revela que el impacto del curso va más allá del desarrollo de la competencia técnica en administración de documentos. Los aprendices perciben que la experiencia educativa también contribuyó al fortalecimiento de sus habilidades blandas. Zepeda et al. (2022) destacan que las estrategias didácticas pueden ser medios efectivos para el desarrollo de competencias para la vida. En este caso, las actividades implementadas en el curso facilitaron el desarrollo de dichas habilidades.

Con el propósito de optimizar la experiencia de aprendizaje, se recopiló sugerencias para su mejora. Entre las más destacadas se encuentran la necesidad de incorporar mayor cantidad de ejemplos prácticos que permitan una mejor comprensión teórica, implementar la interacción con profesionales del campo para enriquecer la formación y actualizar ciertos contenidos teóricos.

Por último, en el grupo focal se solicitó al estudiantado comentar sobre su experiencia en el curso. Los participantes expresaron una valoración general positiva y un reconocimiento al esfuerzo del profesor. Algunos reiteraron sus propuestas de mejora y manifestaron su agrado por el enfoque práctico.

Conclusiones

Los estudiantes mostraron un alto grado de satisfacción con las estrategias didácticas implementadas y con la experiencia de aprendizaje en general. Esta percepción positiva está corroborada por las observaciones realizadas durante las clases, en las cuales se constató un alto nivel de atención, participación y entusiasmo. Además, las estrategias fueron consideradas efectivas y útiles, ya que promovieron la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos y facilitaron el desarrollo de habilidades relevantes para el ámbito laboral.

El enfoque activo del curso, caracterizado por simulaciones, ejercicios prácticos y actividades de aplicación, permitió a los estudiantes conectar los conocimientos teóricos con la realidad laboral, además de desarrollar actitudes necesarias para enfrentarse a los retos profesionales. En resumen, los estudiantes perciben que las estrategias didácticas los preparan adecuadamente para afrontar los desafíos de la gestión documental.

A partir de las opiniones y sugerencias de los estudiantes, se identificaron áreas de mejora en la implementación de las estrategias empleadas. Esta retroalimentación brinda la oportunidad de realizar ajustes para ofrecer una experiencia más significativa.

Por último, se toman las palabras de Rivera (2008) quien afirma que los profesores además de ser especialistas en su área técnica deben poseer dominio de teorías pedagógicas y técnicas didácticas para poder mediar el contenido que enseña, deben propiciar clases variadas, estimulantes, interesantes, retadoras, diferentes, divertidas y agradables. Para lograr esto, se requiere que el docente utilice diferentes estrategias didácticas.

Referencias bibliográficas

Albert, M. (2007). *La investigación educativa: claves teóricas*. McGraw-Hill.

- Araya, J. (2023).** *Análisis de estrategias didácticas enfocadas al desarrollo del pensamiento crítico, en el módulo de ética profesional, correspondiente a la atinencia de filosofía, en estudiantes del tercer nivel del centro integrado de educación de adultos de Montes de Oca, en el curso lectivo 2022.* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional]. <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/27352>
- Archivo Nacional de Costa Rica. (2020).** *Glosario único de términos, definiciones, conceptos y abreviaturas de las Normas Técnicas Nacionales.* https://www.archivonacional.go.cr/web/dsae/glosario_%20unico_terminos.pdf
- Barrantes, R. (2016).** *Investigación. Un camino al conocimiento. Un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto.* EUNED.
- Bermúdez, J., Alonso, R., Millán, N., Araya, I., Sánchez, I., Ramírez, H., Vargas, M. y Sánchez, G. (2012).** *Gestión del conocimiento en la administración de oficinas: Conceptos, modelos y estudios de caso.* Escuela de Relaciones Internacionales, de la Universidad Nacional. <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/13515>
- Caballero-García, A., Guillén, E. y Jiménez, M. (2017).** *El emprendimiento como propuesta de cambio y herramienta clave para acercar la formación universitaria a la realidad social del mercado laboral.* Simposio Internacional El desafío de emprender en la escuela del Siglo XXI. Universidad de Sevilla, Sevilla, España.
- Campos, J. y Madriz, L. (2018).** *Investigación-Acción en contextos educativos.* EUNED.
- Carranza, L. y Landaverde, M. (2020).** Estrategias pedagógicas basadas en el enfoque por competencias: una experiencia en el curso de Diplomática. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 15 (1), 149-168. <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/pedagogicos/article/view/13784/19313>
- Correa, C. y Díaz Colón, A. (2019).** *Administración de documentos. Sistemas de archivo manual y electrónico.* Publicaciones Gaviota.
- Espinoza, F. (2008).** *La información en medios audiovisuales en los archivos de gestión.* EUNA.
- Frola P. y Velásquez, J. (2011).** *Estrategias didácticas por competencias. Diseños eficientes de intervención pedagógica.* Centro de Investigación Educativa y Capacitación Institucional S.C.
- González, J. y Solís, B. (2021).** Resolución de Casos como Estrategia de Mediación Pedagógica para el Aprendizaje de la Administración Electrónica de Documentos. *Revista Académica Divulgativa Arjé*, 4(2), 58-72. <https://revistas.utn.ac.cr/index.php/arje/article/view/411>
- Gross, M. y Stiller, L. (2015).** Contribución de la técnica de grupo focal al acercamiento a la percepción estudiantil sobre accesibilidad en el entorno universitario *Actualidades Investigativas en Educación*, 15(1), 1-16. <https://doi.org/10.15517/aie.v15i1.17587>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014).** *Metodología de la Investigación.* Mcgraw-Hill.

- Jiménez, L., López, M., Freire, J. y Cabrera, J.** (2020). Importancia de las estrategias didácticas y metodológicas en las dificultades de comprensión lectora, el lenguaje y comunicación. *Explorador Digital*, 4(3), 184-200. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v4i3.1322>
- Maldonado, A., Delgado, C. y Román, A.** (2008). *Procedimientos Administrativos para la Oficina*. McGraw-Hill.
- Ministerio de Educación Pública** (2004). *Transversalidad en el currículo educativo costarricense*. <https://mep.janium.net/janium/Documentos/%209793.pdf>
- Monereo, C., Castelló, M., Clariana, M., Palma, M. y Pérez, M.** (2007). *Las Estrategias de Enseñanza y Aprendizaje. Formación de profesorado y aplicación en la escuela*. Editorial Graó.
- Pérez, G.** (2011). Estructura del desempeño idóneo: saber hacer, saber conocer y saber ser en la formación por competencia. *Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social*, 12(7), 169-181. <https://ojs.urbe.edu/index.php/redhecs/article/view/759>
- Picado, F.** (2014). *Didáctica General: Una perspectiva integradora*. EUNED.
- Popham, E., Frisbie, A. y Blockhus, W.** (1980). *Un Sistema de enseñanza-aprendizaje para educación comercial*. McGraw-Hill Latinoamérica.
- Rivas, L.** (2017). *Elaboración de tesis: estructura y metodología*. Editorial Trillas, S. A.
- Rivera, Y.** (2008), *Currículo y Metodología en la Enseñanza de Educación Comercial y Mercadeo. Publicaciones* Puertorriqueñas.
- Rojas, A.** (2015). *Planeamiento Didáctico*. EUNED.
- Tacca, D., Tacca, A. y Cuarez, R.** (2020). Inteligencia emocional del docente y satisfacción académica del estudiante universitario. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14(1), e1085. <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.887>
- Tobón, S., Rial, A., Carretero, M. y García, J.** (2006). *Competencias, calidad y educación superior*. Editorial Magisterio.
- Villa, A. y Poblete, M.** (2007). *Aprendizaje basado en competencias: una propuesta para la evaluación de las competencias genéricas*. Ediciones Mensajero.
- Villalobos, L.** (2019). *Enfoques y diseños de investigación social: cuantitativos, cualitativos y mixtos*. EUNED.
- Zepeda, M., Cortés, J. y Cardoso, E.** (2022). Estrategias para el desarrollo de habilidades blandas a partir del aprendizaje basado en proyectos y gamificación. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 13(25). <https://doi.org/10.23913/ride.v13i25.1348>