

Vol.4,  
N.º2  
2021



EXPERIENCIAS  
DE  
APRENDIZAJE

Jackeline González Duarte  
Universidad Técnica Nacional, Costa Rica  
jgonzalezd@utn.ac.cr

Brandon Solís Chaverri  
Universidad Técnica Nacional, Costa Rica  
bsolis@utn.ac.cr

## **Resolución de Casos como Estrategia de Mediación Pedagógica para el Aprendizaje de la Administración Electrónica de Documentos**

### **Resolution of Cases as a Pedagogical Mediation Strategy for Learning Electronic Information Administration**

#### **Resumen**

Este manuscrito presenta la sistematización de una experiencia de aprendizaje desarrollada en la Universidad Técnica Nacional (UTN), con personas estudiantes del grupo uno del curso Administración de la Información II de la carrera Diplomado en Asistencia Administrativa de la Sede Central, durante el primer cuatrimestre de 2021.

Dicha experiencia consiste en la implementación de un archivo electrónico de documentos, en el que el estudiantado debe aplicar sistemas de clasificación y métodos de ordenación documental. Todo se realiza en la computadora y con documentos en soporte digital, lo cual va de la mano con una política ambiental de la Universidad.

Esta actividad de mediación pedagógica tiene como objetivo promover experiencias de aprendizaje, que acerquen al estudiantado a la realidad que se pueden encontrar en las organizaciones. Por consiguiente, para la construcción de diferentes saberes se aplica una estrategia educativa basada en la solución de casos en un entorno de aprendizaje virtual.

**Palabras Claves:** Resolución de Casos, Mediación Pedagógica, Administración Electrónica de Documentos, Experiencia de Aprendizaje.

## **Conceptualización**

El avance tecnológico ha generado nuevas formas de creación, uso y almacenamiento de la información. Esto representa un reto para las organizaciones, pues deben transformar la manera en que gestionan los documentos. Es aquí donde la labor de la persona profesional en asistencia administrativa toma valor, ya que entre sus funciones se encuentran: producir, conservar, transmitir y proteger los documentos (en soporte físico y digital), dado que estos son un activo importante, pues garantizan la transparencia de las actuaciones administrativas.

Por tal motivo, la formación académica de las personas profesionales en asistencia administrativa debe ser cónsona con las nuevas tendencias de los procesos administrativos de oficina. Por consiguiente, la acción de aula debe estar basada en una mediación pedagógica actualizada, dinámica y coherente con la realidad que el estudiantado se puede encontrar en el mercado laboral.

La mediación pedagógica se puede entender como el conjunto de las estrategias que la persona docente aplica para facilitar la construcción de aprendizajes del estudiantado. En esta línea, Gutiérrez y Prieto (2002) la definen como el desarrollo de contenidos y de las maneras de expresión de los aprendizajes dentro del paradigma de una educación concebida como participativa, creativa, expresiva y relacional. Además, el Modelo Educativo de la Universidad Técnica Nacional (UTN) la conceptualiza como la "acción

planificada y mediada por la persona docente en su calidad de facilitador de la construcción de aprendizajes" (p. 21).

Con base en lo anterior, la mediación pedagógica, se concentra en el diseño de estrategias que transforman los roles tradicionales de docente-estudiante y favorezcan una experiencia en la que los educandos socialicen su aprendizaje, despierten su propia motivación e identifiquen los conocimientos previos que sirvan de insumo para la construcción de los nuevos saberes. Sobre esto mismo, León (2014) aporta que propiciar en las aulas una mediación pedagógica requiere romper con la idea que la educación es la transmisión de conocimientos del profesorado hacia los educandos, sino crear y practicar una educación donde el diálogo, el pensamiento crítico, el debate y las experiencias significativas sean lo usual en los espacios de aprendizaje, ya sean virtuales o presenciales.

En este sentido, la persona docente debe planificar el aprendizaje para que la comunidad estudiantil desarrolle los saberes propuestos en el currículo. Sobre esto, Martín (2013) indica que la persona docente no solo debe dominar la especialidad que enseña, sino tener la capacidad para promover el aprendizaje. Para esto, es necesario reflexionar sobre cómo aprenden sus estudiantes y qué puede hacer para propiciar conocimientos y habilidades. De acuerdo con Picado (2014), quien manifiesta que uno de los grandes retos del proceso educativo, y específicamente de quien educa, es cómo mediar un aprendizaje significativo que responda a los retos de la sociedad que cambia aceleradamente.

Es aquí donde las estrategias de mediación pedagógica toman relevancia, ya que deben responder a qué se enseña, cómo, cuándo y por qué es adecuada

una metodología determinada. Esto hace referencia al diseño de estrategias específicas para las distintas situaciones de aprendizaje. En esta línea, Monereo et al. (2007) plantea que “Es importante darse cuenta de que esto implica considerar las características de cada situación concreta de enseñanza-aprendizaje y que es el análisis de estas situaciones particulares lo que permite tomar decisiones para actuar de forma estratégica” (p. 14).

Lo expuesto enmarca la importancia de plantear estrategias de enseñanza-aprendizaje específicas para el desarrollo del aprendizaje de la Administración Electrónica de Documentos. Respecto a actividades para la enseñanza y el aprendizaje de un contenido específico, Rivera (2008) menciona que “Las estrategias no son siempre adecuadas para todos los cursos y para todos los estudiantes. El maestro deberá escoger aquellas que estén en armonía con los objetivos y el contenido de cada curso de su especialidad” (p. 115).

También, es importante plantear que el Modelo Educativo de la Universidad (2016) manifiesta que:

Para una implementación práctica (saber hacer), es decir el espacio para la construcción y demostración de habilidades y destrezas en el área, se promueven actividades como análisis de casos, simulaciones, diseño y construcción de artefactos, diseño de escenarios, informes de prácticas, prácticas de laboratorio, prácticas profesionales, aprendizajes en servicio, resolución de problemas entre otros. (p. 18)

La cita anterior respalda la estrategia de resolución de casos aquí propuesta; además, esta experiencia áulica permite, en primer lugar, reflexionar sobre los contenidos teóricos para luego aplicarlos en la propuesta que plantea

la persona docente. Esto facilita en la mediación pedagógica un aprendizaje activo, lo que involucra al estudiantado en la construcción de su conocimiento y el desarrollo de habilidades.

En el marco del Modelo Educativo de la UTN, en los ambientes de aprendizaje, el estudiantado se ha convertido en el protagonista de su educación y las personas docentes en mediadoras de dicho proceso. Esto último concuerda con la teoría del constructivismo de Requena (2008), que se centra en la generación del conocimiento y no en su reproducción; para esto, se requiere de actividades que faciliten el aprendizaje significativo, en las que los educandos son los principales actores del proceso (p. 9).

En esta línea de ideas, para que se aplique el constructivismo, se deben diseñar estrategias de mediación pedagógica que consideren el conocimiento ya adquirido para que sea combinado con el nuevo; de este modo, el estudiantado podrá construir el aprendizaje mediante experiencias innovadoras (Mesén, 2019). Además, con las prácticas centradas en el aprendizaje se busca promover la cooperación, la comunicación y la autorregulación en los espacios educativos. Para esto, es necesario considerar en la mediación pedagógica la teoría sobre el aprendizaje activo.

El aprendizaje activo es una metodología en la que el estudiantado participa en el proceso de aprendizaje, mediante las actividades didácticas planeadas por las personas docentes. Sobre esto, Vargas (2019) indica que:

Se trata de una rama de la pedagogía, que sitúa la fase de enseñanza y aprendizaje, como un proceso interactivo, en el que el o la estudiante es una persona activa, que asimila y adapta el conocimiento de forma

reiterativa para construir aprendizaje y eventualmente llegar a apropiarse de este (pár.1).

Aunado a lo expuesto en las actividades enmarcadas en esta metodología, las personas estudiantes participan activamente en la construcción del conocimiento. Es decir, en este enfoque, la persona aprendiente es el centro y principal actor del proceso.

Es una realidad que si el aprendizaje activo se implementa desde la primaria y secundaria es más fácil continuar con esta metodología en la etapa universitaria, tomando en cuenta que la persona aprendiente está acostumbrada a participar activamente en la construcción del aprendizaje. De lo contrario, las personas docentes están llamadas a poner en práctica el aprendizaje activo en su mediación para que el estudiantado se involucre en la construcción de sus saberes, para explorar nuevas rutas en la adquisición de conocimiento y para ayudar a conectarse con el nuevo material, trabajando unidos se logra retroalimentación entre los pares. Esto según con lo que plantea Rosenshine (2012) quien menciona que el conocimiento nuevo debería desarrollarse paso a paso, mediante la práctica y revisión escalonada. Es así, como este tipo de estrategia se convierte en un elemento, que logra mezclar también la habilidad de trabajo colaborativo en la resolución de casos que, sumando elementos de cada miembro del equipo se logra llegar al cumplimiento del objetivo.

El Modelo Educativo de la UTN (2016) indica que “La construcción del aprendizaje requiere la integración del contexto, sensibilidades e historia de cada participante, el interaprendizaje, la interacción entre pares, el diálogo y la multidireccionalidad” (p. 18), lo expuesto evidencia el valor de la estrategia de

resolución de casos como una experiencia de aprendizaje que se enmarca en dicho Modelo.

Tal y como se muestra en este apartado, la experiencia de aprendizaje está fundamentada con bases teóricas y diseñada con base en prácticas pedagógicas centradas en el Modelo Educativo de la UTN, lo que colabora con brindar una educación integral, pues posibilita el desarrollo de habilidades blandas que se complementan con las habilidades y conocimientos técnicos de la especialidad que se estudia.

## **Metodología**

Esta experiencia de aprendizaje se llevó a cabo en la Universidad Técnica Nacional, específicamente en un grupo del curso de Administración de la Información II del Diplomado en Asistencia Administrativa, Sede Central durante el 2021. Esta experiencia se planificó y se ejecutó con el propósito de acercar al estudiantado a la realidad de oficina, en cuanto a la administración electrónica de documentos.

Es relevante destacar que esta experiencia se desarrolló en un contexto de aprendizaje remoto, que según la Vicerrectoría de Docencia (2021):

En la modalidad de aprendizaje remoto, tanto la persona docente como las personas estudiantes están separados por distancia física y las actividades de aprendizaje pueden ser tanto sincrónicas como asincrónicas. Por tal razón, implica la flexibilidad metodológica, es decir, el uso de la tecnología y de recursos variados, para lo que deberá promoverse la autorregulación en el aprendizaje, valorando las



necesidades individuales y posibilidades de conectividad de la población estudiantil (p.3).

Por lo tanto, la persona docente tuvo que desarrollar una mediación pedagógica que se ajustara a la realidad del momento; por consiguiente, esta experiencia se aplicó en un ambiente virtual de aprendizaje. En relación a la mediación pedagógica en un entorno virtual, Delgado y Oliver (2009) indican que:

Ser un mediador en entornos virtuales, no significa cambiar el espacio de un aula tradicional a un aula virtual, cambiar los libros por documentos electrónicos, las discusiones en clase por foros virtuales o las horas de atención a estudiantes por encuentros en chat o foros de conversación (p.2).

En los entornos virtuales, la persona docente debe diseñar estrategias que permitan mantener activos al estudiantado, que colaboren con otros, que apliquen lo aprendido y que pongan en práctica la resolución de problemas inherentes a su especialidad; es decir, facilitar experiencias de aprendizaje significativo.

Con base en lo expuesto, aquí se presentan, de forma detallada, las fases que se desarrollaron para la construcción del aprendizaje:

**Fase 1.** El estudiantado recibe las indicaciones del proyecto en las que se detalla el procedimiento y la contextualización para la resolución del caso propuesto. Además, adquiere el material con el que trabajará, específicamente,

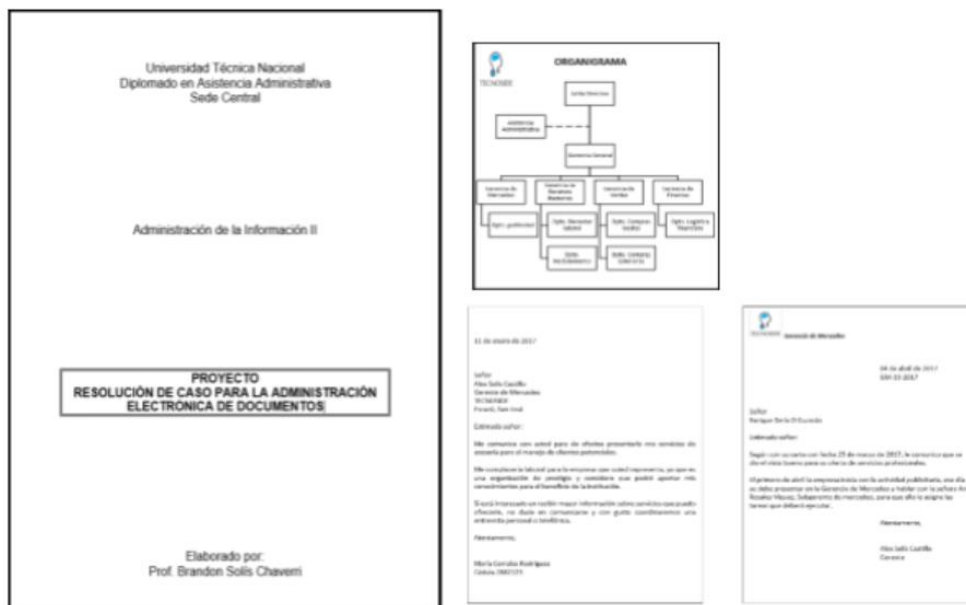
diversos documentos en formato digital y el organigrama de una empresa ficticia.

Aquí la persona estudiante debe realizar una identificación documental, es decir, un análisis de las características de cada pieza documental, para definir el tipo documental y su procedencia. Con lo anterior resuelto, los aprendientes procederán a diseñar el cuadro de clasificación documental, que se define como:

Estructura Jerárquica y lógica que refleja las funciones y las actividades de una organización, así como los documentos que generan, producto de su identificación y análisis, es un sistema que organiza intelectualmente la información y reproduce las relaciones que median entre los documentos y las agrupaciones, desde la base (la pieza simple) al nivel más amplio de agrupación (el fondo). (Archivo Nacional de Costa Rica, 2020, p.8).

## Figura 1

Material entregado



Fuente: Elaboración propia

**Fase 2.** En esta etapa de la experiencia de aprendizaje, el estudiantado elabora la estructura de carpetas en el computador, según especificó en el cuadro de clasificación documental. En esta fase es imprescindible el acompañamiento de la persona docente, pues es necesario brindar orientación sobre cómo realizar la estructura de carpetas en el computador y ofrecer retroalimentación del trabajo realizado.

## Figura 2

Estructura de carpetas

- Ámbito I\_Gerencia de Mercadeo
  - Actas
  - Convocatoria
  - Estudio de Mercadeo
  - Organigrama
- Ámbito II\_TECNOSIDE
  - 1. Junta Directiva
  - 2. Gerencia General
  - 3. Departamento de Publicidad
  - 4. Gerencia de Recursos Humanos
  - 5. Departamento de Bienestar Laboral
  - 6. Gerencia de Finanzas
- Ámbito III\_Organizaciones Públicas
  - Instituciones Publicas
- Ámbito IV\_Organizaciones Privadas
  - BAC San José
  - Colegio Universitario Boston
  - Office Depot
  - Telemar
- Ámbito V\_Particulares
  - Corrales Rodriguez, María
  - De la O Guzmán, Enrique
  - Rojas Solís, Manuel
- Ámbito VI\_Internacionales
  - China
  - Estados Unidos

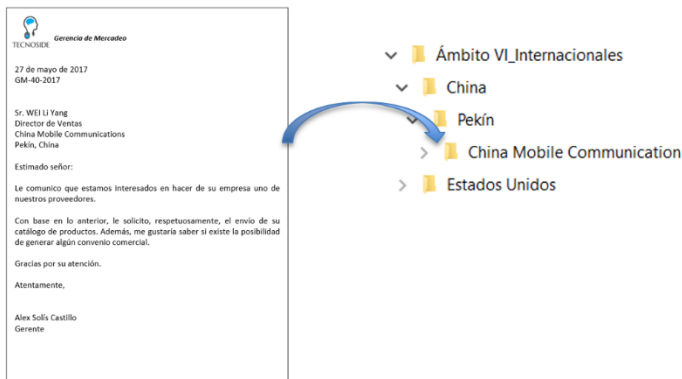
Fuente: Elaboración propia

**Fase 3.** El grupo aprendiente organiza el fondo documental de la oficina propia de la empresa ficticia; es decir, clasifica los documentos, de acuerdo con su procedencia o su origen, tomando en cuenta la estructura orgánica de la

empresa. De igual forma, pone en práctica las técnicas para determinar el ámbito y el lugar donde se coloca cada documento en la estructura de carpetas antes elaborada.

### Figura 3

Procedimiento para archivar documentos



Fuente: Elaboración propia

**Fase 4.** Esta etapa consiste en la socialización de la experiencia adquirida en la resolución del caso. El objetivo es que cada estudiante exprese cuál fue el mayor reto y cómo lo solucionó. También, que indique cuál fue el aprendizaje más significativo.

**Fase 5.** Finalmente, se realiza un proceso de evaluación sumativa y formativa. Mediante la evaluación sumativa se identifica lo que el estudiantado ha logrado y se determina qué es lo que se ha aprendido, según estándares bien definidos. En la fase formativa, el eje central es la retroalimentación, que va desde lo más informal (por ejemplo, comentarios orales a medida que el estudiantado avanza con la resolución del caso) a lo más formal (por ejemplo, comentarios por escrito en el instrumento de calificación tras la evaluación final) (Cambridge Assessment, 2019).

## **Resultados de aprendizaje**

Con la implementación de esta experiencia de aprendizaje en el espacio de formación, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Se logra demostrar a las personas estudiantes como los protagonistas de su aprendizaje. Esto mediante el aprendizaje activo, pues el estudiantado es el principal actor del proceso, siempre guiados por la persona docente.
- Se generan experiencias de trabajo colaborativo en la virtualidad. Esto propicia que el estudiantado se acerque a la realidad laboral que se vive actualmente, debido a que la revolución 4.0 ha tomado auge y la pandemia transformó los escenarios de trabajo. Es decir, se ubica a la comunidad aprendiente en la realidad contemporánea de las organizaciones; es decir, en un entorno virtual de trabajo.
- Se crea conciencia sobre conservación ambiental, mediante el desarrollo del tema de oficina cero papeles o también llamadas oficinas verdes. Esto en concordancia con las características de esta experiencia de aprendizaje, pues se trabaja con material en formato digital y se fomenta la utilización de herramientas tecnológicas para la administración de documentos. Es importante mencionar que, esto concuerda con la Política Ambiental de la UTN, 2014 que manifiesta:

Con base en el principio orientador de la conservación y mejoramiento del medio ambiente, el fomento del desarrollo sostenible y la innovación como elemento fundamental para el desarrollo humano, la UTN asume los compromisos de establecer la

dimensión ambiental como eje transversal en todos los programas académicos de docencia (UTN, 2014, p. 12)

- Se desarrollan habilidades blandas como trabajo en equipo, pensamiento crítico, pensamiento sistémico y comunicación asertiva. Estas habilidades son indispensables en el mercado laboral actual, ya que las organizaciones prefieren a una persona capaz de manejar adecuadamente situaciones que se presentan en el entorno laboral y no que solo sean enfocados en la parte técnica de su carrera (Castro, 2019).
- Se posibilita al estudiantado a tomar conciencia de las técnicas de la administración electrónica de documentos y su relevancia para la conservación de la información generada en la oficina moderna. De igual forma, se familiariza a la comunidad aprendiente con los adelantos tecnológicos y la realidad de las oficinas, lo que permitió desarrollar competencias técnicas del área de la Asistencia Administrativa.

La experiencia de aprendizaje permitió evidenciar que este tipo de estrategia de mediación pedagógica concede a las personas estudiantes como actores activos en el desarrollo de competencias técnicas y habilidades blandas, mediante la puesta en práctica de lo aprendido. Además, permite que el estudiantado se acerca a la dinámica actual de su área de especialidad. Es por esto que, se motiva a las personas docentes a aplicar experiencias innovadoras que se enmarquen fuera de una educación bancaria y que representen una oportunidad para la construcción de aprendizajes.

## Referencias

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](https://www.archivonacional.go.cr/web/dsae/glosario_%20unico_terminos.pdf)

Cambridge Assessment. (2019). *Evaluación para el Aprendizaje. Equipo de enseñanza y aprendizaje*:  
<https://www.cambridgeinternational.org/Images/579619-assessment-for-learning-spanish-.pdf>

Castro, M. (2019). *Habilidades blandas en el entorno laboral globalizado*. (Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Contador Público). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.

Delgado, A. y Oliver, R. (2009). Interacción entre la evaluación continua y la autoevaluación formativa: la potenciación del aprendizaje autónomo. *Revista de Docencia Universitaria*. 1(4). 1-13.  
<https://revistas.um.es/redu/article/view/92581/89071>

Gutiérrez, F. y Prieto, D. (2004). *Mediación pedagógica. Proyecto de desarrollo*. Santiago-PRODESSA. Ediciones la Copia Fiel.

León, G. (2014). Aproximaciones a la mediación pedagógica. *Revista Calidad en la Educación Superior*. 5(1). 136-155.  
<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/revistacalidad/article/view/348>

Martín, J. (2013). *Estrategias de enseñanza para el aprendizaje por competencias*. <https://www.bubok.es/libros/228804/ESTRATEGIAS-DE-ENSEÑANZA-PARA-EL-APRENDIZAJE-POR-COMPETENCIAS>

Mesén, L. (2019). Teorías de aprendizaje y su relación en la educación ambiental costarricense. *Revista Ensayos Pedagógicos*. 15(1).  
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/11854/16115>

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.

Picado, F. (2014). *Didáctica General: Una perspectiva integradora*. EUNED.

Requena, H. (2008). El modelo constructivista con las nuevas tecnologías: aplicado en el proceso de aprendizaje. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*. 5(2) <https://www.redalyc.org/pdf/780/78011201008.pdf>

Rivera, Y. (2008), *Currículo y Metodología en la Enseñanza de Educación Comercial y Mercadeo*. Publicaciones Puertorriqueñas.

Universidad Técnica Nacional. (2016). *Modelo Educativo de la Universidad Técnica Nacional*.

Universidad Técnica Nacional. (2021). DIRECTRIZ ADMINISTRATIVA DA-VDOC-03-2021.

Vargas, E. (30 junio 2019). Aprendizaje activo: un viejo conocido, pero poco reconocido. *Universidad Estatal a Distancia*.  
<https://www.uned.ac.cr/ecologiaurbana/index.php/notas-informativas/648-aprendizaje-activo-un-viejo-conocido-pero-poco-reconocido>