

Educación dual: una metodología utilizada en la Escuela de Secretariado Profesional para la formación de competencias para la vida laboral durante el año 2023

Dual Education: A methodology Used in the Professional Secretariat School for developing workplace competencies during 2023

Mariam Ureña Hernández¹

Universidad Nacional, Costa Rica
murenapz15@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-4100-2497>

Resumen

El Proyecto de Formación Profesional Dual de la Escuela de Secretariado Profesional (ESP) de la Universidad Nacional desde el año 2000, es implementado en el diplomado de las dos carreras Educación Comercial y Administración de Oficinas, que brindan espacios laborales para que el estudiantado adquiera experiencia profesional certificada y, al mismo tiempo, desarrolle competencias laborales y sociales, mediante la combinación de la teoría y la práctica. Se realiza la supervisión continua de los participantes, así como entrevistas y grupos focales para conocer las experiencias de esta modalidad en el año 2023, las cuales fueron la adquisición de conocimientos en el área de tecnológicas con el uso de plataformas, programas y bases de datos; la ejecución de técnicas mediante la elaboración de tipos documentales y manejo de los archivos; y la participación en áreas complementarias

1 Docente de la Universidad Nacional, máster en Administración Educativa de la Universidad Americana y licenciada en Educación Comercial de la Universidad Nacional. Investigadora y proyectista de la Educación Dual.

a su formación, como capacitaciones y manejo de información confidencial, aunado a las habilidades puestas en práctica, por ejemplo, el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y la creatividad. El cuerpo docente de la ESP tiene formación pedagógica y experiencia en el área técnica, necesarias para complementar el trabajo que desarrollan los tutores dentro de las empresas, las cuales tienen la disposición y recursos para ser partícipes de esta modalidad.

Palabras clave: educación dual, competencias para la vida, habilidades técnicas, prácticas profesionales.

Abstrac

The Dual Professional Training Project of the Professional Secretarial School (ESP) of the National University since 2000 and is implemented in the diploma program of the two careers Commercial Education and Office Administration, which provide work spaces for students to acquire certified professional experience and, at the same time, develop labor and social competencies, through the combination of theory and practice. Continuous supervision of the participants is carried out, as well as interviews and focus groups to learn about the experiences of this modality in the year 2023, which were the acquisition of knowledge in the area of technology with the use of platforms, programs and databases; the execution of techniques through the development of document types and file management; and participation in areas complementary to their training, such as training and handling of confidential information, in addition to the skills put into practice, for example, teamwork, assertive communication and creativity. The teaching staff of the ESP has pedagogical training and experience in the technical area, necessary to complement the work developed by the tutors within the companies, which have the disposition and resources to participate in this modality.

Key words: dual education, life skills, technical skills, internships.

Introducción

La educación dual es una metodología que va más allá de la educación tradicional, pues con su implementación cubre las necesidades del mercado laboral y desarrolla las habilidades blandas o para la vida, que se adquieren “a lo largo de la vida a través de la experiencia directa, por medio de un entrenamiento intencional, mediante el modelado o la imitación” (Unicef, 2017). Además, brinda la posibilidad de generar experiencia profesional, lo cual aumenta las posibilidades de inserción temprana, al reducir el impacto que tiene esa transición al trabajo y mejorar la adaptabilidad del estudiantado en las organizaciones (IHM, 2023).

En Costa Rica, la educación técnica dual tiene como alcance la “integración armónica del sistema educativo, que permite a las personas estudiantes formarse en dos ámbitos de aprendizaje: centro educativo y una empresa formadora. Estas comparten la responsabilidad del proceso formativo, para lo cual utilizan sus recursos materiales y humanos” (Asamblea Legislativa Ley N.º 9728, 2019, art. 2). Se trata de un proceso libre, integral y voluntario, que regula de manera concreta la educación dual y la posiciona como un medio importante para la accesibilidad laboral, en la que participan el Ministerio de Educación (MEP), el Instituto

Nacional de Aprendizaje (INA), las universidades públicas y privadas, las parauniversitarias y las instituciones públicas y privadas.

Según, el *I Informe del Estado de la EFTP Dual 2021*, en Costa Rica, la educación dual la oferta actualmente el INA, que trabaja “bajo el enfoque de competencias, un paradigma integrador entre las necesidades de realización de las personas, los requerimientos de los sectores productivos y el quehacer curricular” (p.13). Esta combinación en la malla curricular hace que ese modelo educativo sea un incubador de habilidades en el estudiantado, únicamente para personas mayores de edad, que deben cumplir a cabalidad con los requisitos establecidos por la institución; asimismo, deben pasar por tres procesos de selección para poder participar de este programa en alguna de las empresas afiliadas.

En el Ministerio de Educación Pública (MEP), la Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras (DETCE – MEP) es el departamento encargado de la formación técnica en la educación secundaria. Este hace referencia a los programas de estudio, de la siguiente manera:

Tienen su fundamento en los pilares filosóficos establecidos en la política educativa: la persona como centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad. Se orientan al desarrollo de competencias genéricas, específicas y competencias para el desarrollo humano, las cuales se fundamentan en los pilares filosóficos de la política educativa y se articulan con los ejes que permean las diferentes situaciones desarrolladas en el ámbito educativo. (p. 8)

Este programa de educación dual cuenta con cinco fases de selección del estudiantado, para dos programas de estudio bajo la modalidad dual. Únicamente participan personas de los colegios técnicos que son menores de edad, amparados por la ley de la EFTP N.º 9728. Por lo tanto, conscientes de la necesidad y la importancia que tiene el capital humano capacitado para las empresas del sector comercial y, especialmente, de servicios la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, en conjunto con las empresas públicas y privadas, han formado alianzas para ejecutar la educación en alternancia a nivel universitario, mediante una metodología teoría-práctica, que combina los saberes del aula con la práctica dentro de las oficinas.

El Proyecto de Formación Profesional Dual nace en el 2000, como una actividad académica de dos docentes visionarias, quienes decidieron incursionar en esta modalidad, que ha venido aumentando progresivamente año a año, para convertirse en una actividad permanente, con proyección social, dentro de la unidad académica, la cual satisface las necesidades de recurso humano en la parte administrativa dentro de las oficinas de la Universidad Nacional, así como de las organizaciones públicas y privadas que deseen participar de esta experiencia de formación dual.

A través de este proyecto, se cumple con el cuarto objetivo estratégico de la unidad académica, “implementar un modelo de vinculación universidad-sociedad que considere las relaciones colaborativas con universidades, organizaciones, instituciones y actores nacionales e internacionales, que refuercen el quehacer institucional y genere nuevas oportunidades de desarrollo” (Escuela de Secretariado Profesional, 2023, párr.4). Esta metodología dual

promueve una educación integral, al permitir a la población estudiantil participante involucrarse con la realidad laboral, desde el inicio de su carrera universitaria, lo cual no se lograría sin la cooperación de las organizaciones que permiten ampliar las oportunidades y beneficios para esta, pues quienes participen recibirán el reconocimiento certificado de sus actividades y competencias ejecutadas.

Si bien no compete a las empresas responsabilizarse por el sistema educativo del país, estas pueden y deben contribuir en la medida de sus posibilidades, sin interferir con la labor y responsabilidades a capacitar la fuerza laboral de cada nación. Para ello, pueden entrar en alianzas para asegurarse que el sistema educativo forma al personal que sea necesario para el desarrollo empresarial, principal fuente de empleo y de progreso. (Unesco, 2019, p. 141).

Gracias a estas alianzas y a las oportunidades que ofrecen las empresas, la formación dual se vuelve esencial para el estudiantado de la ESP, con el fin de que puedan actualizar su perfil profesional de acuerdo con las demandas laborales actuales y los cambios que se generan en su entorno, especialmente en su área afín. Aunado a esto, la experiencia que se adquiere por medio de esta modalidad dual contribuye a desarrollar su personalidad, con mayor independencia y seguridad, con una actitud positiva y, sobre todo, más asertiva, frente a los retos de un futuro laboral próximo.

Marco teórico

Perfil del docente de la ESP

El desarrollo exitoso de las competencias y habilidades que adquiere la población estudiantil dentro de las aulas tiene estrecha relación con el trabajo que realice el docente. La mediación, los recursos, estrategias y, sobre todo, un programa por competencias, hacen que sea el escenario perfecto para la formación de talentos. Los programas por competencias que posee la Escuela de Secretariado Profesional dentro de sus planes de estudio son una combinación exitosa para trabajar un modelo de educación dual, que funja como formador de habilidades técnicas y para la vida.

Contar con docentes expertos y calificados en cada una de las áreas del saber respalda la formación profesional de los estudiantes que matriculan las carreras ofrecidas por la ESP. Asimismo, promover proyectos que ayuden al estudiantado a prepararse para su vida laboral da opciones extra para fortalecer el currículo, por lo que los docentes de esta escuela promueven una educación transformadora, especializada y de calidad, que logra facilitar la integración y la movilidad de los alumnos, con el apoyo de la coordinación del Proyecto de Formación Profesional Dual y las organizaciones (Machado y Montes de Oca, 2016).

Según la *Política Nacional de la Educación y Formación Técnica Profesional 2023-2024*, en Costa Rica, los “docentes y formadoras de la EFTP a menudo carecen de las competencias pedagógicas requeridas para ofrecer una mediación pedagógica de calidad y disponen de poca o ninguna experiencia en la industria” (p. 54). Por eso, se analiza el perfil de los docentes de la ESP responsables de esta educación. La ESP establece cinco áreas de

conocimiento para desarrollar sus planes de estudio: innovación tecnológica, inglés, gestión de oficinas, comunicación-español y administración. Todos estos perfiles fueron actualizados a noviembre del 2023 y publicados en las redes sociales de la Escuela, para el conocimiento de los usuarios que deseen incorporarse al registro de elegibles de esta unidad académica.

Dentro de lo que se solicita en los perfiles profesionales para formar parte del cuerpo académico, se encuentra como requisito obligatorio poseer una maestría profesional o académica en las áreas de especialización antes mencionadas, como mínimo licenciatura en el área afín, así como un manejo instrumental del idioma adicional al materno, experiencia en investigación, docencia y producción académica; también la experiencia de mínimo un año en docencia universitaria. Además, experiencia profesional distinta a la académica de mínimo un año y cursos y capacitaciones adicionales en áreas atinentes de cada especialización.

El Consejo Universitario de la Universidad Nacional (UNA) establece en el Alcance N.º 3 a La UNA Gaceta N.º 7-2023 Al 4 de Agosto de 2023, en cumplimiento del artículo 14 del Reglamento de Contratación Laboral del Personal Académico, que todas las personas académicas obligatoriamente deben recibir en el primer año de su contratación, capacitación pertinente y apropiada en pedagogía universitaria y completar el Núcleo Pedagógico Básico, que estará a cargo de la Vicerrectoría de Docencia y está constituido por los siguientes cursos: Introducción a la Docencia, Mediación Pedagógica en la Educación Superior, Evaluación para los Aprendizajes y Diseño de Cursos en el Aula Virtual Institucional.

Así pues, la Vicerrectoría de Docencia ha creado un aula virtual llamada UNA Formación Tecnopedagógica, para que los docentes tengan a su alcance la inscripción de los cursos de núcleo pedagógico y una oferta amplia de cursos que complementen su formación como los siguientes: Núcleo Pedagógico de Profundización, Investigación, Extensión y Producción, Temas Transversales, Atención al Primer Nivel y Fortalecimiento Disciplinar. Estos cursos cortos actualizan y enriquecen constantemente los conocimientos de los docentes de esta institución educativa.

Asimismo, la Oficina de Transferencia y Vinculación Externa, en conjunto con la Vicerrectoría de Docencia de la UNA, crearon otra aula virtual de Educación Permanente, en la cual se encuentran disponibles más de 950 cursos con sello UNA, 90 proyectos de formación permanente y 11 técnicos medios orientados tanto a la población estudiantil y docente de la UNA como a usuarios externos, dirigidos a las áreas de desarrollo sostenible, educación, gestión ambiental, tecnología de información, innovación y servicios, arte, cultura y humanismo, salud y calidad de vida.

Habilidades blandas requeridas en el mercado laboral

Las habilidades blandas, también conocidas como habilidades interpersonales o habilidades sociales, son cada vez más valoradas en el mercado laboral. Son cruciales para trabajar de forma eficiente en equipo, comunicarse efectivamente y adaptarse a entornos laborales cambiantes, por lo que dentro de las habilidades que solicitan los empleadores, se

encuentran “el trabajo en equipo, el don de gente, la proactividad, la seguridad en sí mismo y la creatividad, necesarias en el cumplimiento de objetivos y metas” (Ureña, 2020, p.13). Esto sin dejar de lado la adaptabilidad que posea la persona para integrarse asertivamente al equipo de trabajo, pues lo principal es que la persona que se integra conozca bien la organización, su funcionamiento (Amortegui *et al.*, 2021), las labores a ejecutar, las metas a cumplir y la claridad en los procesos, para lograr la incorporación exitosa y asegurar la permanencia por más tiempo dentro de la empresa.

De igual forma, otras habilidades blandas que deben poseer los estudiantes para enfrentarse a un reto laboral como las pasantías, las prácticas profesionales y otras prácticas dentro de las organizaciones son el liderazgo y la comunicación, ya que se relacionan con la eficiencia y eficacia (Ugalde y Canales, 2016), características necesarias para el cumplimiento de tareas y el trabajo bajo presión que se desarrolla en las oficinas. Aunado a esto, si el estudiante es un líder, desarrollará otras habilidades como “el espíritu de servicio, la solidaridad y el respeto” (Civila, 2013, p. 129), aspectos necesarios para ofrecer una buena atención al cliente interno y externo.

Asimismo, la motivación intrínseca o extrínseca está estrechamente relacionada con la satisfacción laboral (Carcasi y Torres, 2019) y es fundamental que cada estudiante encuentre la motivación para tomar decisiones y accionar, ya que, en estas prácticas están expuestos a condiciones en las cuales deben tomar la decisión más acertada (Salinas y Rodríguez, 2011). De igual manera, debe ser persistente, crear rutinas de trabajo, manejar su tiempo y, sobre todo, alcanzar las metas específicas, como en este caso, la participación en las prácticas profesionales o pasantías que ofrecen los centros de enseñanza. Estar motivados hace que se realcen los valores éticos de cada ser humano, los cuales son bases para construir el bienestar de la sociedad e impulsan a dar el mejor rendimiento o empeño en lo que se hace (Ugalde y Canales, 2016).

Alcances de la EFTP para los actores del Proyecto de Formación Profesional Dual de la ESP

Consecuentemente, la EFTP fue creada para el cumplimiento de objetivos y, con ellos, favorecer a las partes involucradas en este proceso; los estudiantes, los centros de enseñanza y las empresas. En el artículo 3 de la Ley 9728, se establece los objetivos de la educación dual:

1. Dotar a las personas estudiantes de las competencias, los conocimientos, las habilidades, las destrezas y las actitudes que les permitan su incorporación y adaptación a un mundo laboral cambiante.
2. Adquirir, por parte de las personas estudiantes, la experiencia profesional bajo ambientes de aprendizaje reales alternos entre centros educativos y empresas o centros de formación para la empleabilidad.

Su alcance es crear una educación integral, no excluyente, con el propósito de generar procesos de aprendizaje de calidad que faciliten a las personas una formación integral

a lo largo de toda la vida y permitan la adecuada transición al mercado de trabajo, para lo cual se consideran los requerimientos de los sectores sociales y productivos del país.

Por eso, la ESP dota de espacios a los estudiantes practicantes mediante el Proyecto de Formación Profesional Dual, precisamente, para que adquieran las competencias y la experiencia base para enfrentar el mercado laboral. Muchos provienen de zonas rurales y colegios académicos, en los cuales no es requisito realizar práctica profesional dentro de una organización para finalizar el último año de secundaria, por lo que carecen de esas horas de experiencia y de ese primer acercamiento con la vida laboral.

De igual forma, Costa Rica es uno de los países que firmaron, en el 2016, el Pacto Nacional por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), propuestos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y su cumplimiento para el año 2030. Dentro de los objetivos que se establecen están los siguientes: Objetivo 4. Educación de calidad. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

Por tanto, se han realizado esfuerzos para avanzar educativamente en alcanzar este objetivo. Según el *Noveno Informe del Estado de la Educación*, para el año 2023, en la educación superior, la cobertura de personas entre los 18 y 24 años aumentó de 34% a 39% del 2020 al 2022, lo cual representa un incremento significativo, al ser el más alto (Estado de la Nación, 2023). La ESP destina parte de su presupuesto para realizar proyectos como lo es el de la formación profesional dual, dirigidos a la mejora de la calidad de la educación y orientados a la especialización en la parte administrativa, con el fin de promover espacios educativos inclusivos, de calidad y equitativos, donde todos los estudiantes matriculados en las carreras ofertadas por la escuela puedan optar por participar de este espacio, una vez que cumplan con los requisitos solicitados.

Además, dentro de los hallazgos relevantes en este informe se indica que para “el mercado laboral continúa ofreciendo ventajas a la población graduada universitaria en empleabilidad y salarios, en comparación con aquella que cuenta con menores niveles educativos” (p. 261). Esto un *plus* más para los estudiantes que se acojan a este proyecto de la ESP, ya que la mayoría de los participantes obtienen certificación de su experiencia, quedan registrados en las bases de elegibles y poseen experiencia en programas y *softwares* que manejan las empresas dándoles una ventaja competitiva frente a un candidato que no posea el conocimiento ni manejo de dichos programas.

Este proyecto no podría lograrse sin la ayuda del sector empresarial. Álvarez (2015), en su documento titulado *Revisiones de la OCDE sobre Educación Técnica y Formación Profesional*, se refiere a los beneficios para este sector y menciona lo siguiente:

[recibe] un beneficio productivo, a través del trabajo que realiza el estudiantado. Esto no solo es importante para prácticas de corta duración, sino también para colocaciones más substanciales, donde la persona estudiante tiene tiempo para especializarse y desarrollar mejor sus destrezas productivas. (p. 42)

Precisamente, esto es lo que desea el Proyecto de Formación Profesional Dual de la ESP, que el estudiantado participante viva la experiencia durante un año de práctica en las oficinas, aprenda la labor de la mano de expertos, se forme en el área de especialización y combine la teoría de la clase con la práctica en las empresas. No obstante, el papel del sector empresarial es crucial para lograr este desarrollo de competencias y la formación exitosa del estudiantado, los recursos materiales, tecnológicos y humanos con los que cuenten y dispongan las empresas hacen que esta alianza sea fructífera al final de la práctica.

Asimismo, la disposición de los tutores en las empresas, la manera de explicar, la paciencia y el amor con el que trabajen marcará la diferencia para estos practicantes, que están aprendiendo mediante la vida, los ejemplos y la experiencia de sus semejantes, pues el conocimiento natural empieza con la experiencia y permanece dentro de esta (Husserl, 1962, p. 17). Por otra parte, las organizaciones también obtienen beneficios como especialización del personal, disminución de la curva de aprendizaje, reducción de costos en capacitación inicial y en los procesos de contratación, acceso a talento humano formado y mejoras en la productividad y en la calidad de sus servicios o productos gracias al recurso humano calificado (Díaz, 2022).

Consecuentemente, dentro de los alcances que la ESP tiene como centro educativo universitario se encuentran, las alianzas con las empresas, la presencia de los estudiantes participantes, el reconocimiento del Proyecto de Formación Profesional Dual y la proyección de la Escuela. Esto genera que los estudiantes del programa sean muy solicitados y cotizados en el mercado laboral como fuerza de trabajo para el área administrativa. Además, mediante la ejecución de este proyecto se pretende generar, a futuro, que las tasas de empleabilidad de egresados aumenten y sea menor la deserción en las carreras, lo cual motive al estudiantado a participar este tipo de proyectos vivenciales (Secretaría de Educación Pública de México, 2014).

Metodología

Este artículo posee un enfoque cualitativo y parte de experiencia y vivencia de los actores del Proyecto de Formación Profesional de la Educación Dual de la ESP. Este enfoque, según Hernández *et al.* (2014) 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 y documentos” (p. 9). Asimismo, es fenomenológico, ya que estudia los “sucesos reales, que en cuanto tales, cuando tienen existencia real, se insertan en los sujetos reales” (Husserl, 1962, p. 10). Así pues, este estudio exploró la participación y sucesos de los estudiantes, la coordinación y los empleadores del proyecto; además, acogió sus vivencias personales y profesionales y su posición frente a esta práctica profesional.

Los sujetos de información son 16 estudiantes: cuatro hombres y 12 mujeres que formaron parte del proyecto, así como los 12 empleadores participantes, correspondientes a ocho escuelas y unidades académicas de Universidad Nacional, además de tres empresas públicas y una empresa privada. Asimismo, se abordan los 10 docentes de la ESP encargados de la

formación de estos estudiantes durante el diplomado y partícipes del proceso de educación dual, de los cuales siete participan también como docentes supervisores y brindan acompañamiento cercano al estudiantado en las empresas, mediante las visitas presenciales y el seguimiento virtual.

Los instrumentos utilizados para la recolección de la información fueron las entrevistas y los cuestionarios, en conjunto con las notas de campo o diarios, (Luna *et al.*, 2022) estos se llevaron a cabo bajo la supervisión y seguimiento al estudiantado practicante en cada una de las organizaciones. En estas notas, se les consultó sobre el desempeño laboral y personal del estudiantado, el desarrollo de habilidades blandas y duras, valores puestos en práctica, del cumplimiento en el nivel de ejecución de las tareas encomendadas y, por último, acerca de las oportunidades de mejora para el estudiantado y el proyecto.

Los grupos focales consisten en un grupo de personas que han sido seleccionadas y convocadas con el propósito de discutir y comentar sobre un tema en específico (Powell *et al.*, 1996). En este caso, se convoca en dos ocasiones, mediante la virtualidad y la herramienta Teams®, a los estudiantes participantes del proyecto, para discutir sobre cuáles han sido las principales habilidades y actividades que estaban desarrollando en su momento y cuál era su relación con la teoría, así como si veían que estaban ejecutando esa teoría de las clases en la práctica. Además, se les consultó cuáles fueron los alcances profesionales y técnicos durante el desarrollo de esta experiencia y se les pidió que emitieran su opinión sobre cuáles serían las oportunidades de mejora para futuros practicantes de este proyecto. Por último, se les consultó cuáles serían las recomendaciones para los actores involucrados en el proceso de formación dual.

Se llevó a cabo la triangulación de datos, con el propósito de validar y enriquecer los hallazgos con la aplicación de entrevistas personales, recolección de notas de campo y desarrollo de grupos focales con población investigada, con el fin de evitar sesgos y mostrar en cada faceta la realidad del estudio, por lo que este método enriquece la investigación (Okuda y Gómez, 2005). La validación de los instrumentos se realizó a principios del 2023, durante las dos inducciones que se dieron con los tres actores de la educación dual, durante todo ese año se fue recopilando la información y las experiencias de cada parte.

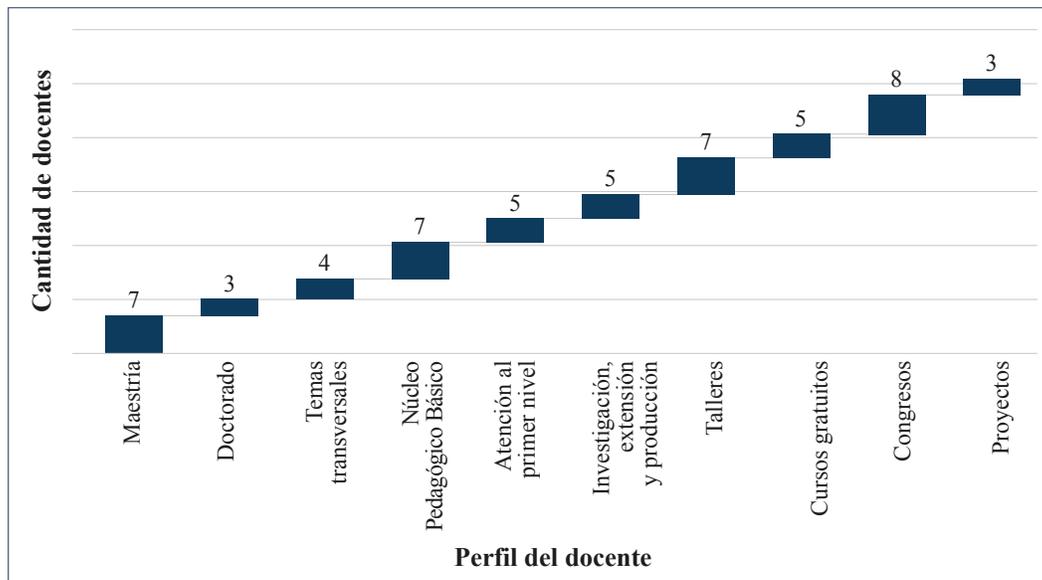
Resultados

A continuación, se presenta una síntesis detallada de los resultados, con gráficos, figuras y tablas que facilitan su comprensión. En esta etapa, se revelan los datos recopilados y se analizan, para dar respuesta a la interrogante de si la metodología utilizada por la ESP en el modelo de formación dual ayuda en la generación de competencias para la vida laboral.

Por un lado, en la figura 1 se aprecia la preparación que posee el personal respecto al aprendizaje y la transmisión de conocimientos que se da en las carreras de Administración de Oficinas y Educación Comercial, las cuales comparten el mismo plan de estudios a nivel de diplomado. Como se puede apreciar, el mayor grado académico que poseen es doctorado, seguido de maestría; además, poseen una alta participación en los recursos que pone a disposición la Universidad Nacional para su capacitación y constante actualización.

Figura 1

Perfil del docente de la ESP participante de la educación dual



Por otro lado, la totalidad de docentes participantes de la investigación ha completado el núcleo pedagógico básico y posee una frecuencia constante en el uso de los recursos de capacitación y actualización, como el Aula de Educación Permanente y la Formación Tecnopedagógica, pues participan activamente en los cursos, talleres, congresos y demás actividades que estas plataformas digitales ofrecen. Aunado a esto, dentro del aspecto relacionado con la producción académica, el cuerpo docente posee más de dos producciones científicas y hasta 20 producciones en sus diferentes disciplinas, publicadas en revistas indexadas de divulgación científica y del quehacer educativo, tanto a nivel nacional e internacional. Por ejemplo, la Escuela de Secretariado Profesional posee la revista rESPaldo, en la cual la mayoría de sus académicos tienen publicaciones de investigaciones elaboradas acerca de temas muy específicos de la disciplina. Asimismo, dos docentes manifiestan que poseen libros publicados en la Editorial EUNA y tres docentes indican que están en proceso de elaboración de libros en su área especialización.

En cuanto a la capacitación complementaria, los docentes buscan capacitarse dentro del territorio nacional en la misma Universidad Nacional, así como en la Universidad de Costa Rica, el Tecnológico de Costa Rica, la Universidad Técnica, cursos que ofrece Colypro y el Ministerio de Educación Pública (MEP); y a nivel internacional, en el centro de formación Laspau, afiliado a la Universidad de Harvard, además de capacitación en programas de investigación ofertados por institutos o universidades internacionales.

Adicionalmente, con la ejecución del proyecto, el estudiante desarrolló en un mayor porcentaje las siguientes habilidades blandas o para la vida, fundamentadas en la experiencia

y ejecución de esta práctica: una buena disposición para trabajar en equipo y ser guiados por los tutores en las empresas durante el proceso de aprendizaje; mantienen una buena comunicación horizontal y vertical con los compañeros de trabajo (Ugalde y Canales, 2016), lo que genera que sean eficientes y eficaces en la entrega de las tareas; se mantienen motivados por participar y terminar el proyecto, pues conocen los beneficios que se obtienen a raíz de este proceso. Además, como lo mencionan Carcasi y Torres (2019), existe motivación intrínseca, al saber que van a aprender, adquirir conocimiento y experiencia profesional y motivación extrínseca, por la obtención del certificado de la práctica.

Por último, se desarrolla la creatividad en las tareas encomendadas. El uso de aplicaciones como Canva® fomenta esta habilidad, pues el manejo avanzado de este programa por parte del estudiantado facilita que puedan incluso orientar a sus compañeros de trabajo sobre nuevas maneras y modalidades de realizar una tarea, ya que este ofrece múltiples plantillas de trabajo, con lo cual se pone en práctica lo que menciona Civila (2013), el espíritu de servicio al cliente interno y externo.

En contraste, las habilidades que tuvieron porcentajes más bajos son la organización y manejo de los tiempos, especialmente los de descanso, establecidos en las empresas; la concentración en las tareas encomendadas, especialmente por el empleo de elementos distractores, como el teléfono móvil; el manejo de relaciones interpersonales y las relaciones que se formen con los compañeros de trabajo y el empoderamiento del estudiante y, con ello, la seguridad. Como lo refuerzan Amortegui *et al.* (2021), es importante que el estudiantado conozca muy bien la organización, para que se pueda adaptar a los equipos de trabajo y así logre un exitoso cumplimiento de las tareas.

No obstante, se identifican las habilidades y los alcances positivos logrados por los participantes de la modalidad dual, por lo que se les consulta sobre cuáles fueron las habilidades técnicas y su aplicación dentro de las organizaciones, mediante una escala de Likert, con tres aspectos de valoración: siempre, casi siempre y a veces. Lo anterior para medir el nivel de dominio de estas. Los resultados se presentan en la figura 2, en la siguiente página.

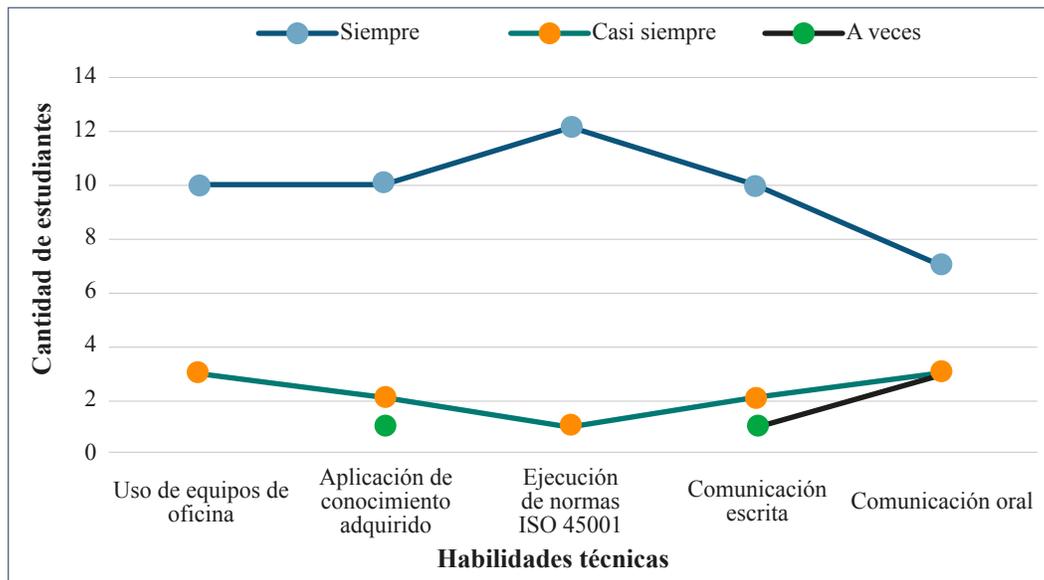
Como se muestra en la figura 2, la línea de tendencia se mantiene en un valor de siempre en la mayoría de las habilidades que se analizaron. Se consulta sobre el uso de equipo de oficina y si el estudiante aprovecha los recursos que se ofrecen para su desarrollo profesional, a lo que ambas poblaciones indican que lo aprovecha correctamente en la ejecución de lo encomendado por los tutores de las empresas. Asimismo, siempre aplican las destrezas adquiridas en el centro universitario, lo cual refleja un dominio alto de la competencia en la ejecución de las tareas y se evidencia en el perfecto acatamiento de las normas de seguridad de las compañías. Esto refuerza lo mencionado por Salinas y Rodríguez (2011), respecto a que estas prácticas exponen al estudiante a escenarios en los que deben tomar decisiones para el bien común.

No obstante, la línea de tendencia baja unos puntos en las habilidades de comunicación escrita y oral. Se obtiene que la capacidad para transmitir y recibir mensajes escritos por parte de los practicantes casi siempre es precisa y eficiente, además de que a veces se dirigen con un lenguaje no apropiado, especialmente cuando atienden llamadas telefónicas, o bien, no prestan atención a las indicaciones y la interpretación del mensaje no es la correcta.

Lo anterior, se debe a la poca experiencia que tiene el estudiantado en el manejo de la central telefónica y su dificultad para seguir instrucciones en ambientes de trabajo bajo presión.

Figura 2

Habilidades técnicas ejecutadas por el estudiante durante el proyecto



Si bien es cierto la población estudiantil presenta debilidades durante la práctica, esta modalidad dual nace, precisamente, para solventar esas carencias, las cuales mejoran mediante la vivencia real. Los actores investigados enfatizan en que se debe mejorar la capacidad para retener información, la puntualidad, la organización de las tareas y el dominio de las emociones. Asimismo, recomiendan que se equilibre la vida personal y educativa, se mantenga una buena disposición para aprender y realizar el trabajo, que se dé una buena comunicación con las partes y, por último, siempre mostrar empatía con los compañeros de trabajo.

Por lo tanto, con la ejecución de esas recomendaciones, el seguimiento constante del estudiantado y en concordancia con los alcances que ofrece esta educación dual se consulta sobre cuáles fueron los conocimientos, habilidades y destrezas que adquirieron y reforzaron su experiencia profesional. Los resultados se presentan en la figura 3.

Como se puede observar, la figura 3 es un claro ejemplo de lo que menciona el artículo 3 de la Ley 9728, pues la educación dual ayuda al estudiantado a obtener aprendizajes y experiencias profesionales basados en ambientes reales dentro de las empresas. Se aprecia que las actividades realizadas van perfectamente orientadas al perfil profesional de las carreras de la ESP, lo que enriquece el área del saber, conocer y hacer que sean pilares para el desarrollo de las competencias. Estos logros son un complemento importante y refuerzan, de gran manera, una educación de calidad para los estudiantes de la ESP que se acojan



a esta modalidad dual (Naciones Unidas, 2015). La investigación, capacitación y vivencia real son oportunidades que abren la mentalidad de la persona practicante para perfeccionar sus capacidades y especializarse en el área (Álvarez, 2015).

Figura 3

Actividades y logros obtenidos por el estudiantado mediante la modalidad dual

| Área tecnológica | Área técnica | Área complementaria |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de programas de la suite de Office (Word, Excel, Power Point). • Programas propios de la organización (AGDe, Alfresco, Simposium), Drive, SICOP. • Programas de diseño (Adobe Acrobat y Canva). • Digitalización y mecanografía de tipos documentales. | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de los archivos institucionales. • Aplicación de la Ley 7202 (tabla de plazos de conservación y lista de remisión). • Transcripción de acuerdos y actas de órganos colegiados. • Redacción de diferentes tipos de documentales. • Creación de documentos legales. | <ul style="list-style-type: none"> • Investigación (consulta de datos sensibles en plataformas institucionales y nacionales). • Capacitación (sistemas, eventos y protocolos aplicados en las empresas). • Asistencia (a eventos protocolarios y representativos, a reuniones, congresos y actividades propias de la organización). |

Aunado a lo anterior, los recursos con los que se dispuso por parte del empleador y que utilizó el estudiantado para su práctica fueron los teléfonos fijos o la central telefónica, las computadoras de escritorio y *laptops*, impresoras multifuncionales, archiveros verticales y horizontales, documentos físicos, firma digital y los sistemas propios de la organización. El empleo de estos recursos, en conjunto con la experiencia de los tutores que capacitan al estudiantado, permiten ejecutar la formación dual y obtener buenos resultados mediante la experiencia que busca crear esta modalidad (Husserl, 1962).

Finalmente, la ejecución de esta práctica dual lleva a que el estudiantado se ponga a prueba, ejecute conocimientos y, sobre todo, forje su carácter y manera ser. Por lo tanto, se consulta a la población participante cuales fueron los principales valores que pusieron en práctica y vieron con mayor presencia en el estudiantado durante ese tiempo y se obtienen los siguientes valores: la confidencialidad y discreción, al tratar la información con prudencia y respeto; la adaptabilidad a los equipos de trabajo; el orden y limpieza de las áreas de asignadas; el respeto a los compañeros y la motivación que genera sentirse útil y formar parte de un equipo de trabajo (Ugalde y Canales, 2016).

Conclusiones

En conclusión, a lo largo de este estudio se han explorado aspectos clave para desarrollar la educación en alternancia. Es evidente que el modelo utilizado por la ESP en el Proyecto de Formación Profesional Dual ayuda en el desarrollo de competencias laborales

y profesionales, además de crear espacios y brindar herramientas para que el estudiantado adquiera experiencia en su campo profesional, como lo es la Administración de Oficinas y la Educación Comercial.

Se destaca que la Universidad Nacional tiene en marcha grandes proyectos para preparar y actualizar al cuerpo docente, mediante plataformas que pone a su disposición para ese requisito profesional, necesario y continuo, que debe tener la educación superior en Costa Rica. La Vicerrectoría de Docencia, en conjunto Oficina de Transferencia y Vinculación Externa, han creado cursos para la formación pedagógica de los docentes, con una oferta amplia y completa en las áreas del saber, en la cual se encuentran disponibles cursos, proyectos y técnicos medios para fortalecer la preparación y competencias de estos profesionales en educación.

Asimismo, se observa que dentro del perfil profesional que deben poseer los docentes de la Escuela de Secretariado Profesional, se encuentran los siguientes requisitos: poseer experiencia educativa a nivel universitario de al menos un año, experiencia en su área de formación profesional de un año, maestría en su área afín, así como capacitaciones, cursos y producción científica. La mayoría de los docentes cumple con lo solicitado en el perfil, además de ser investigadores activos de la ciencias sociales y propulsores de la innovación y generación de competencias mediante la actualización constante de los saberes.

Consecuentemente, dentro de las habilidades para la vida que el estudiantado del proyecto desarrolló durante su práctica, con la ayuda de estos docentes, los tutores y supervisores de las empresas, se encuentran el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, la motivación, la eficiencia, la creatividad y el espíritu de servicio. Estas destrezas mejoran su perfil profesional y ofrecen una ventaja competitiva a nivel laboral, ya que se van perfeccionando a lo largo de la carrera. No obstante, se debe trabajar en el manejo y la organización de los tiempos, la concentración, evitar distractores, las relaciones interpersonales, el empoderamiento y la seguridad. En cuanto a las habilidades técnicas ejecutadas por los practicantes, se destacan el uso de los equipos de oficina, la aplicación del conocimiento que adquieren tanto en las aulas como en la empresa, el acatamiento de normas y la ejecución de la comunicación oral y escrita.

Como logros y alcances de la educación dual, se encuentran las actividades a las que se enfrentaron los estudiantes en las áreas de tecnología, técnica y complementaria. Estas fortalecen la experiencia profesional y ayudan a reducir la curva de aprendizaje en ambos lugares, tanto en la universidad como en la empresa, además de facilitar el entendimiento de los procesos teóricos y de la importancia de su ejecución en la vida real.

Recomendaciones

En este apartado se detallan las recomendaciones que se derivan a partir de esta experiencia de formación profesional dual a nivel universitario. Debe tenerse en cuenta que la Escuela de Secretariado Profesional, es pionera en esta modalidad educativa desde el año 2000, en la formación de competencias laborales y profesionales en la población estudiantil.

Con base en esta sólida trayectoria educativa, se recomienda a la unidad académica continuar ofreciendo capacitaciones al cuerpo docente, especialmente en la formación dual, con el fin de conocer los avances que se realizan en el país en esta área y estar en línea con las necesidades del mercado laboral.

Igualmente, se recomienda seguir aprovechando la oferta de cursos para la actualización profesional que ponen a disposición la UNA y la OTVE. Además, es importante tomar en cuenta que se deben fortalecer dentro del aula las debilidades que presentaron los estudiantes en la práctica, como la organización y los tiempos de entrega especialmente con los trabajos asignados, respetar el día y la hora; reforzar la puntualidad en los momentos de descanso dentro de la universidad, para fomentar una cultura de respeto; la concentración y el empleo adecuado del celular, ya que se ha normalizado su uso en clases, lo cual ha generado que se convierta en el principal elemento distractor en las empresas y en los centros educativos.

También se recomienda empoderar más al estudiantado, para darle seguridad a la hora de enfrentarse a este tipo de retos. Realizar actividades en clases que involucren presentaciones, actividades sociales e interacción con personas externas o especialistas, ya que ejecutar y vivir estas acciones va generando experiencia y, por ende, seguridad en la población estudiantil.

Para finalizar, se recomienda a los estudiantes de las carreras de la ESP animarse a vivir esta experiencia de formación dual. Son muchas las ventajas profesionales y personales que ofrece y es valiosa para el crecimiento y la experiencia laboral, así como para el mejor entendimiento de la teoría y su relación con la práctica. Para ello, se debe tener mucha disposición de aprender, reconocer los errores sin enojarse, ser comprometidos y respetuosos, saber desde el principio organizar su tiempo, entre las tareas de la universidad y del trabajo, ser resilientes y, sobre todo, mantener una actitud positiva frente a los retos.

Esta metodología de educación en alternancia es una excelente oportunidad para el desarrollo educativo, que forma de manera integral y holística al estudiantado en ambos escenarios, el aula y la empresa. La riqueza de esta práctica radica en aprovechar las oportunidades que se van presentando a lo largo de esta experiencia, las cuales complementan el desarrollo personal y profesional, así que se recomienda a docentes y estudiantes de la ESP a participar de este proceso de formación dual, que trae nuevos aprendizajes y actualización profesional, además de un acercamiento constante con la realidad de lo que se necesita en el mercado laboral.



Referencias

- Álvarez, J. (2015). *Revisiones de la OCDE sobre Educación Técnica y Formación Profesional Revisión Destrezas más allá de la Escuela en Costa Rica: Ministerio de Comercio Exterior, Costa Rica, 2015*. COMEX. <https://www.comex.go.cr/media/8069/libro-sbs-cr-versi%C3%B3n-espa%C3%B1ol-digital.pdf>
- Amortegui-López, M. A., Fajardo-de La Cruz, D. A. y González-Manrique, D. J. (2021). *Programa de onboarding para la adaptabilidad laboral y herramientas para el desarrollo de competencias*

- transversales* [Tesis de grado, Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/949ddc08-7431-49fb-aa56-ee0fa0dac695>
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (12 de setiembre de 2019). *Ley N° 9728 de 2019. Educación y Formación Técnica Dual*. Sistema Costarricense de Información Jurídica. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.as
- Carcasi, O. y Torres, G. M. (2019). *Motivación intrínseca, extrínseca asociado al nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de la REDESS LAMPA*. La Referencia. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_39b48d462eb5da687b96de6e3cc61089
- Civila, A. (2013). El ejercicio de liderazgo de los delegados/as de clase. En J. Argos y P. Ezquerria (Coords.), *Liderazgo y educación* (pp.129-131). Editorial Universidad de Cantabria.
- Consejo Universitario Universidad Nacional. (4 de agosto de 2023). Reglamento de Contratación laboral para el Personal Académico de la Universidad Nacional (2023). UNA GACETA, N.º 7-2023, Alcance N.º 3. <https://documentos.una.ac.cr/handle/unadocs/5552>
- Díaz, K. (2022). *MEP celebra apertura de educación dual con 20 estudiantes de Atenas y Barva y el apoyo de seis empresas*. <https://www.mep.go.cr/noticias/mep-celebra-apertura-educacion-dual-20-estudiantes-atenas-barva-apoyo-seis-empresas>
- Educación Permanente. (2023). *Aula Virtual Educación Permanente*. Universidad Nacional. <https://www.aulavirtualep.una.ac.cr/login/index.php>
- Escuela de Secretariado Profesional. (2023). *Objetivos estratégicos*. <https://www.secretariado.una.ac.cr/index.php/quienes-somos>
- Estado de la Nación. (2016). *Vigésimosegundo Informe Estado de la Nación*. <https://estadonacion.or.cr/?informes=informe>
- Formación Profesional Dual en Régimen de Alternancia. Ventajas de la FP Dual para las empresas. (s.f.). <https://www.fpeuskadidual.eus/empresas/informacion-general/>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*.
- Husserl, E. (1962). *IDEAS relativas a una fenomenología pura y una filosofía. fenomenológica*. Profesor Vargas Guillén. <https://profesorvargasguillen.files.wordpress.com/2012/11/husserl-edmund-ideas-relativas-a-una-fenomenologia-pura-y-una-filosofia-fenomenologica-ocr.pdf>
- Luna-Gijón, G., Nava-Cuahutle, A. y Martínez-Cantero, D. (2022). *El diario de campo como herramienta formativa durante el proceso de aprendizaje en el diseño de información*. *Zincografía*, 6(11), 245-264. <https://doi.org/10.32870/zcr.v6i11.131>
- Machado, E.F. y Montes de Oca, N. (2016). *Formación profesional y desempeños idóneos del docente universitario*. Scielo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-81202016000100001&script=sci_arttext&tlng=pt
- Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. <https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld>
- Okuda, M. y Gómez, C. (2005). *Métodos en investigación cualitativa: triangulación*. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV (1), 118-124. <https://www.redalyc.org/pdf/806/80628403009.pdf>

- Powell, R. A. y Single H.M. (1996). Focus groups. *International Journal of Quality in Health Care*, 8(5), 499-504.
- Programa Estado de la Nación (2023). *Noveno Estado de la Educación 2023. CONARE – PEN*. <https://estadonacion.or.cr/?informes=informe-estado-de-la-educacion-2023>
- Salinas, M. L. y Rodríguez, H. M. (2011). *Toma de decisiones*. Nuestros Cursos. https://nuestroscursos.net/pluginfile.php/4629/mod_resource/content/1/Competencia_Toma_de_Decisiones.pdf
- Secretaría de Educación Pública de México. (2014). *Modelo Mexicano de Formación Dual*. <https://www.gob.mx/sep/acciones-y-programas/modelo-mexicano-de-formacion-dual>
- Ugalde, M. y Canales, A. (2016). El liderazgo académico, comunicación asertiva y motivación. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 11(2), 45-61. <https://doi.org/10.15359/rep.11-2.2>
- Unesco (2019). *Educación dual y responsabilidad corporativa*. https://es.unesco.org/sites/default/files/libroaudi_il_rm_ok_dic_2019_com.pdf
- Ureña, M. (2020). *Habilidades blandas como requisito solicitado por los empleadores de la zona de Pérez Zeledón, para puestos relacionados con la carrera de Administración de Oficinas, en el II ciclo de 2019*. *rESPaldo: Revista Internacional en Administración de Oficinas y Educación Comercial*, 5(1), 1-23. <https://doi.org/10.15359/respaldo.5-1.1>

Recepción: 03 de abril de 2024
Aceptación: 10 de mayo de 2024