

DEMOCRATIZANDO EXPERIENCIAS
DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

TOMO 7

SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS:
**Acción creativa y
transformadora**

María Eugenia Restrepo Salazar | Nancy Sánchez Acuña
COMPILADORAS



VICERRECTORÍA
DE EXTENSIÓN

UNA
UNIVERSIDAD
NACIONAL
COSTA RICA



Elementos innovadores en la adaptación de la capacitación Manejo Básico de Oficinas mediante la presencialidad remota, en la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la Universidad Nacional

INNOVATIVE ELEMENTS IN THE ADAPTATION OF BASIC OFFICE MANAGEMENT TRAINING THROUGH REMOTE ATTENDANCE AT THE PROFESSIONAL SECRETARY SCHOOL AND THE DIVISION OF EDUCATION STUDIES OF THE NATIONAL UNIVERSITY OF COSTA RICA

NORIETH GUILLÉN CORDERO

Licenciada en Educación Comercial, Máster en Administración Educativa, docente, investigadora y proyectista de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional. Campus Omar Dengo



norieth.guillen.cordero@una.cr

<http://orcid.org/0000-0003-3724-5549>

MARÍA EUGENIA UGALDE VILLALOBOS

Bachiller en Filología Española, Licenciada en Literatura y Lingüística con Énfasis en Español, Máster en Educación, docente y subdirectora de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional. Campus Omar Dengo



maria.ugalde.villalobos@una.cr

<https://orcid.org/0000-0002-1635-1193>

RESUMEN

El presente trabajo sistematiza las experiencias vividas y resalta los principales elementos innovadores que fueron incorporados en la adaptación de la capacitación Manejo Básico de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional, desde la presencialidad remota durante la contingencia por la COVID-19. Mediante una reconstrucción de las actividades más importantes realizadas en el marco de la Actividad Académica Procesos Prácticos para la Formación de Docentes en Educación Comercial durante 2020, fue posible extraer los aprendizajes más significativos para ser compartidos con otras prácticas similares de extensión social y formación docente. Se concluye que, ante retos importantes, como lo fue la contingencia por la COVID-19, los proyectos y actividades de extensión deben hacer esfuerzos importantes por reinventarse, valiéndose de la tecnología para seguir llevando la universidad a las comunidades costarricenses.

PALABRAS CLAVE Extensión social, presencialidad remota, adversidades ante la COVID-19, desafíos docentes, innovación docente, virtualidad.

ABSTRACT

This paper systematizes the experiences and highlights the main innovative elements incorporated in the adaptation of the Basic Office Management training of the Professional Secretary School from remote attendance during the COVID-19 emergency. Furthermore, through a reconstruction of the most important activities carried out in the framework of the Academic Activity Practical Processes for Teacher Training in Business Education during 2020, it was possible to extract the most significant lessons to be shared with other similar practices of social extension and teacher training. In conclusion, in the face of major challenges, such as the COVID-19 contingency, extension projects and activities must make significant efforts to reinvent themselves, using technology to continue bringing the university to Costa Rican communities.

KEYWORDS Social extension, remote attendance, adversities in the face of COVID-19, teaching challenges, teaching innovation, virtuality.

INTRODUCCIÓN

La Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional (UNA) gestiona, en conjunto con la División de Educología, la Actividad Académica (AA) Procesos Prácticos para la Formación de Docentes en Educación Comercial, la cual está dedicada a desarrollar procesos prácticos mediante la articulación de la docencia y la extensión en la carrera de Educación Comercial para la formación de formadores. Esta AA impulsa diferentes capacitaciones que son impartidas por docentes practicantes, una de ellas se denominada Manejo Básico de Oficinas, la cual está dirigida a poblaciones en riesgo social o excluidas del sistema educativo formal, la desarrollan los discentes para optar por el grado de Bachillerato en Educación Comercial y, normalmente se imparte de manera presencial, pero en el 2020 no fue posible llevarla a cabo de esa manera por la contingencia de la COVID-19, por lo que fue necesario implementar ajustes que permitieran al estudiantado desarrollar su Práctica Profesional Supervisada en Educación Comercial y culminar su plan de estudios de bachillerato satisfactoriamente.

Este trabajo se refiere al proceso de transformación que tuvo la capacitación en Manejo Básico de Oficinas y la experiencia de su desarrollo durante la contingencia de la COVID-19 en cinco comunidades de Heredia con microempresarios y emprendedores, a cargo de docentes practicantes de Educación Comercial, mediante la presencialidad remota, de julio a diciembre de 2020.

Los objetivos de dicha sistematización son los siguientes: a) comprender más profundamente nuestra experiencia para compartir nuestros aprendizajes con otras prácticas similares de extensión social y formación docente mediante la presencialidad remota y b) fortalecer la identidad de la AA Procesos Prácticos para la Formación de Docentes en Educación Comercial y su aporte a la extensión y la docencia desde la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la UNA.

El hilo conductor de esta experiencia abarca los elementos innovadores en la adaptación de la capacitación Manejo Básico de Oficinas que posibilitaron dinamizar la práctica docente mediante la presencialidad remota.

METODOLOGÍA DE LA SISTEMATIZACIÓN

El proceso de reconstrucción e interpretación crítica de la experiencia se llevó a cabo durante seis meses, de diciembre de 2020 a junio de 2021. Esta iniciativa estuvo a cargo de las autoras en el marco del curso *Sistematización de Experiencias de Extensión* (Jara, 2021).

El proceso consistió en el desarrollo de tres talleres de dos días cada uno y un arduo trabajo inter-talleres. Los talleres fueron espacios destinados al análisis de teoría sobre sistematización de experiencias y contextualización según el área de interés de cada equipo de trabajo; a conocer y compartir las diferentes experiencias de los participantes; a conocer las limitaciones e innovaciones implementadas por cada equipo; a compartir aportes críticos sobre cada experiencia desde el punto de vista multidisciplinario y a realizar la sistematización de cada experiencia de extensión universitaria.

En el primer taller, se inició con la preparación de una propuesta de los planes de sistematización que incluían gráficos de las experiencias y primeras propuestas de delimitación de objetivos y ejes de sistematización. Con base en las observaciones recibidas a partir de la primera consigna, durante el trabajo inter-taller se trabajó en la construcción concreta de un plan de sistematización, se elaboró una ficha de recuperación de aprendizajes y se establecieron los hitos más significativos de la experiencia, los cuales fueron los siguientes:

- a. El primer hito identificado fue el rediseño de la capacitación Manejo Básico de Oficinas para que fuera ofrecida por profesores practicantes de la carrera de Educación Comercial mediante la presencialidad remota ante la contingencia de la COVID-19. La necesidad del rediseño se debió a que originalmente, la capacitación Manejo Básico de Oficinas se desarrollaba presencialmente y estaba pensada para ser ofrecida a personas en riesgo social o excluidas del sistema educativo formal, mediante el uso de los recursos de la Universidad (laboratorios y materiales) y de la comunidad (espacio físico), condiciones que se veían limitadas ante las medidas sanitarias emitidas a raíz de la pandemia, pues no era posible desarrollar clases de manera presencial y no se contaba con recursos universitarios como las computadoras, insumos con los que normalmente no cuentan la población a la que se destina esta capacitación.
- b. El siguiente hito fue identificar una población en condición de vulnerabilidad que se pudiera ver beneficiada con las capacitaciones que se ofrecen y que contara con las herramientas necesarias para recibirla mediante presencialidad remota.
- c. El tercer hito fue la identificación de organizaciones comunales que estuvieran anuentes a

colaborar con la divulgación de las capacitaciones en las comunidades y entre grupos organizados ya existentes.

- d. El otro hito fue el desarrollo de once capacitaciones por parte de los docentes practicantes de la carrera de Educación Comercial con los emprendedores y microempresarios.
- e. El último hito fue la graduación de 90 personas beneficiadas por las capacitaciones ofrecidas por los docentes practicantes de Educación Comercial.

En el segundo taller, se realizó intercambio de aprendizajes y se inició la recuperación histórica de las experiencias con base en documentos, registros y otros insumos importantes que posee cada equipo de trabajo. En el lapso inter-taller se concluyó la reconstrucción histórica tomando en consideración fechas, actividades, participantes, contexto y resultados entre otros. Además, se inició un proceso de análisis e interpretación crítica de los insumos elaborados y se empezó la elaboración del documento síntesis de las sistematizaciones.

El tercer y último taller permitió compartir los avances de sistematización de cada equipo para recibir realimentación por parte del docente y compañeros de curso con el fin de mejorar los aportes que se harían mediante este trabajo.

RECONSTRUCCIÓN HISTÓRICA DE LA EXPERIENCIA

Debido a la contingencia nacional por la COVID-19 en el 2020, en la Escuela de Secretariado Profesional fue necesario resolver cómo iban a desarrollar la Práctica Profesional Supervisada, mediante la presencialidad remota, los estudiantes del nivel de bachillerato de la carrera Educación Comercial. Esta práctica profesional consiste en el desarrollo de una capacitación llamada Manejo Básico de Oficinas de la AA Procesos Prácticos para la Formación de Docentes en Educación Comercial. Originalmente, dicha capacitación está diseñada para ser impartida en la presencialidad, con recursos universitarios (laboratorios de computación, materiales y docentes practicantes) y de la comunidad (espacio físico) y consiste en que el estudiantado practicante imparta clases a poblaciones en condición de vulnerabilidad para facilitar su inserción en el mercado laboral, en manejo básico de oficinas pequeñas.

Inicialmente, era indispensable concretar cómo se iba a desarrollar la Práctica Profesional Supervisada en Educación Comercial en el 2020, por lo que, como no era posible ofrecer capacitaciones de manera presencial, pues no debía haber contacto personal por la COVID-19, se tomó la decisión

de realizar la práctica docente mediante la presencialidad remota con apoyo tecnológico. Esta decisión conllevó a la actualización de la capacitación que iban a ofrecer los docentes practicantes, pues no era posible simplemente desarrollar la misma capacitación en Manejo Básico de Oficinas que normalmente se realizaba, sino que era necesario adaptarla para ser desarrollada mediante la virtualidad; por lo que, por parte de la AA Procesos Prácticos para la Formación de Docentes en Educación Comercial se propuso una variación de la capacitación para ser desarrollada mediante la presencialidad remota, es decir, que podía ser impartida por los docentes practicantes mediante la virtualidad, lo que permitiría que el proceso se llevara a cabo a pesar de las adversidades por la pandemia.

Los aspectos que se tomaron en consideración para este rediseño fueron los siguientes:

1. No podía haber contacto físico, la capacitación debía ser mediante la virtualidad.
2. Las poblaciones en condición de vulnerabilidad con las que se trabaja históricamente, entre ellas personas en riesgo social y excluidos del sistema educativo formal, normalmente no cuentan con computadora ni acceso a internet.
3. Los recursos de la Universidad y la comunidad no estaban disponibles por las medidas sanitarias.
4. Los docentes practicantes nunca habían tenido una experiencia docente mediante la virtualidad.
5. Los contenidos de la capacitación original no podían ser desarrollados mediante la virtualidad, debido a su naturaleza.
6. El trabajo docente en la virtualidad requiere de mucho tiempo adicional pues requiere de seguimiento individual y revisión de muchas evidencias de aprendizaje, por lo que el tiempo de práctica se duplicaría.

Se procedió, entonces, por medio de la AA Procesos Prácticos para la Formación de Docentes en Educación Comercial a adaptar la capacitación de manera que pudiera ser desarrollada mediante la presencialidad remota con apoyo tecnológico, con el fin de no obstaculizar el proceso de formación de los estudiantes de Educación Comercial, por lo que surgió la capacitación Manejo Básico de Oficinas para Emprendedores.

El 10 de agosto de 2020, se realizó la inducción a los docentes practicantes con el fin de informarles sobre el proceso que se desarrollaría durante este año y los cambios que se realizarían a raíz de la contingencia nacional. Uno de los principales cambios era que, en esta oportunidad, la capacitación favorecería a una población diferente.

Emprendedores y microempresarios

Como la AA tiene el fin de favorecer a poblaciones en condición de vulnerabilidad mediante sus capacitaciones, se pensó en contemplar una población que estuviera vulnerabilizada por la

COVID-19, por lo que se decidió beneficiar a los emprendedores y microempresarios, pues muchos de estos negocios no podían operar físicamente y no tenían ni las herramientas, ni las estrategias para virtualizar sus emprendimientos.

Para conocer cómo se podía colaborar con estas personas, se construyó un instrumento de recolección de información para determinar los intereses de capacitación de emprendedores y microempresarios que pudieran ser cubiertos por los docentes practicantes de Educación Comercial mediante la Práctica Profesional Supervisada, y desde el 18 hasta el 20 de agosto, se realizó la recolección y sistematización de los datos.

Se contó con la participación de 28 emprendedores que colaboraron con este proceso de investigación, los cuales fueron localizados mediante redes sociales, grupos de emprendedores y por referencia de las organizaciones participantes.

Una vez recolectada la información, se revisa cuáles de las temáticas de interés pueden ser desarrolladas por los docentes practicantes de Educación Comercial para ayudar al desarrollo de competencias por parte de los emprendedores, se agrupan por categorías y se establecen los módulos de capacitación, que se denominan Gestión de Oficinas y Competencias Digitales (ver tabla 1). Seguidamente, la información se comparte con las profesoras supervisoras del curso de Práctica Profesional Supervisada mediante una reunión sostenida del 21 de agosto de 2020, para concretar temáticas específicas por abarcar en cada módulo, competencias por desarrollar y duración de la capacitación. Además, durante julio y agosto, antes de iniciar la capacitación, las profesoras supervisoras a cargo de los grupos practicantes dirigieron un proceso de actualización sobre mediación pedagógica en la virtualidad, con el fin de ofrecer herramientas a los practicantes para que desarrollaran sus clases con éxito.

TABLA 1

Temáticas de interés de los emprendedores y microempresarios divididas por módulos para la capacitación Manejo Básico de Oficinas para Emprendedores

MÓDULO GESTIÓN DE OFICINAS	
Tema General	Temas específicos para impartir en capacitación MBOE
Etiqueta de negocios e imagen profesional.	Etiqueta de negocios (imagen corporativa, etiqueta al vestir, higiene personal, etiqueta en la oficina, etiqueta en la mesa, imagen personal y profesional.
Factura electrónica y Sinpe móvil.	Concepto e importancia. Procedimiento para inscripción.
Administración del tiempo.	Tiempo como recurso. Priorización. Manejo de Agenda electrónica. Apps administración de tareas.
Servicio al cliente y relaciones interpersonales.	Servicio cliente online. Cliente interno y externo. Tipos de clientes. Calidad en el servicio. Relaciones interpersonales (habilidad para satisfacer el cliente, comunicación interpersonal, asertiva, resolución de problemas y toma de decisiones, trabajo en equipo).
Gestión documental.	Conceptos básicos y definición de la ley 7202. Indizar. Posiciones. Métodos de ordenación: onomástico, toponímico, por asuntos, cronológico. Métodos de ordenación digital.

MÓDULO COMPETENCIAS DIGITALES	
Tema general	Temas específicos para impartir en capacitación MBOE
Herramientas para elaborar material publicitario: ejemplos Canva, Genially.	Crear infografías, invitaciones y anuncios para dar a conocer su negocio, diseño de material publicitario para redes sociales.
Manejo de redes sociales.	Netiqueta. Marketing digital. Estrategia Digital. Creación y diseño de redes sociales empresariales (Facebook, Instagram, Twitter, Tik Tok, entre otros).
Elaboración y manipulación de tablas de datos en Microsoft Excel.	Tabla de datos para conocer a su cliente: gustos, preferencias, intereses, filtros, gráfico sencillo, validación de datos, funciones básicas.
Crear formularios para recolectar datos de clientes.	Google forms para recopilar información de clientes y ver estadísticas. Otros programas como Survey nonkey, Microsoft Form, entre otros.
Elaboración de documentos comerciales.	Carta (despido, renuncia, cotización) redacción de correo electrónico, insertar una firma, respuesta automática, constancias (laboral, salario).

Nota: Elaboración de Guillén-Cordero (2020) a partir de la Actividad Académica: Procesos prácticos para la formación de docentes en Educación Comercial de la Universidad Nacional, Costa Rica.

A partir de la reunión de las docentes supervisoras con la responsable de la AA, el estudiantado practicante comienza el planeamiento del curso a impartir. Para ello, se le habilitó a cada equipo un aula virtual en la plataforma institucional de la UNA, con la colaboración de la Vicerrectoría de Docencia.

Debido a que la capacitación Manejo Básico de Oficinas pertenece a la AA Procesos Prácticos para la Formación de Docentes en Educación Comercial, que es una actividad de docencia y extensión en la que se busca vincularse y favorecer a las comunidades, se coordinó con las municipalidades de San Isidro, San Rafael, Barva y Heredia, así como con la Asociación de Desarrollo Integral de San Pedro de Barva y Aldeas Infantiles SOS, para la divulgación de la capacitación Manejo Básico de Oficinas para Emprendedores en las comunidades y para identificar a la población de microempresarios y emprendedores que se verían beneficiados con esta iniciativa (ver figura 1). Todas las organizaciones colaboradoras han apoyado por años a la AA en la identificación de poblaciones en condición de vulnerabilidad para el desarrollo de estas capacitaciones de interés social.

Elementos innovadores en la adaptación de la capacitación Manejo Básico de Oficinas mediante la presencialidad remota, en la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la Universidad Nacional

Figura 1. Invitación a la capacitación Manejo Básico de Oficinas para Emprendedores

HEREDIA GOBIERNO LOCAL | Heredia emprende

UNA UNIVERSIDAD NACIONAL COSTA RICA

La Universidad Nacional y la Municipalidad de Heredia invitan a

CAPACITACIÓN GRATUITA

Manejo básico de oficinas para Emprendedores
 Herramientas digitales • Servicio al cliente • Gestión documental

Mipymes

Modalidad virtual

Información al: **2277-1451**

UNA iniciativa de:

Procesos Prácticos para Educación Comercial

División EDUCOLOGÍA

ESP ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
 Educación Comercial *Carrera Acreditada

Nota: De los archivos de la Actividad Académica: Procesos prácticos para la formación de docentes en Educación Comercial de la Universidad Nacional, Costa Rica.

Con el apoyo de las organizaciones participantes, se conformaron once grupos de capacitación en Manejo Básico de Oficinas para Emprendedores, con un promedio de quince participantes cada uno. Cada grupo estuvo a cargo de dos docentes practicantes, cada docente desarrolló un módulo de los que conformaron la capacitación, Competencias Digitales y Gestión de Oficinas. La capacitación tuvo una duración de cinco semanas, con una dedicación de ocho horas semanales por módulo.

Elementos innovadores en la adaptación de la capacitación Manejo Básico de Oficinas mediante la presencialidad remota, en la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la Universidad Nacional

Al finalizar la capacitación, se realizaron dos graduaciones: una pública con los graduandos de las comunidades de Heredia, San Rafael, San Isidro, Barva y San Pedro de Barva; y, una privada con los graduandos de Aldeas Infantiles SOS, pues por políticas de esta organización, la imagen y datos personales de estos participantes no pueden ser compartidos públicamente. En ambas graduaciones, se contó con la participación de las autoridades de la Facultad de Ciencias Sociales, de la Escuela de Secretariado Profesional y de la División de Educología. Cada uno de los noventa graduandos obtuvo un certificado de aprovechamiento por ochenta horas con su debido tomo, folio y asiento extendido por la Vicerrectoría de Docencia de la UNA (ver figura 2).

Figura 2. Certificado de aprovechamiento otorgado por aprobar satisfactoriamente la Capacitación Manejo Básico de Oficinas para Emprendedores



UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
DIVISIÓN DE EDUCOLOGÍA

Otorgan el presente certificado de aprovechamiento a

LAURA AGUILAR SALAS

Por haber cumplido satisfactoriamente con los módulos
Competencias Digitales y Gestión de Oficinas de la capacitación

Manejo Básico de Oficinas para Emprendedores
de la

Actividad Académica Procesos Prácticos para la Formación de Docentes
en la Carrera de Educación Comercial

Nota: 95

Realizada del 28 de setiembre al 31 de octubre de 2020, con una duración de 80 horas mediante presencialidad remota

Dado en el Campus Omar Dengo, Heredia el 23 de noviembre de 2020

YERRY ANDRE MURILLO MORA (FIRMA)
Firmado digitalmente por YERRY ANDRE MURILLO MORA (FIRMA)
Fecha: 2020.12.02 06:01:23 -06'00'

Lic. Yerry Murillo Mora

Director, División de Educología

MARIA ISABEL ARAYA MUÑOZ (FIRMA)
Firmado digitalmente por MARIA ISABEL ARAYA MUÑOZ (FIRMA)
Fecha: 2020.11.23 21:06:01 -06'00'

Dra. Isabel Araya Muñoz

Directora, Escuela de Secretariado Profesional

Identificación: 401890152

Tomo: 1

Folio: 3

Asiento: 6273

Nota: De los archivos de la Actividad Académica: Procesos prácticos para la formación de docentes en Educación Comercial de la Universidad Nacional, Costa Rica.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CRÍTICA

Cambios significativos: Entre los cambios más relevantes que resultaron de este proceso de adaptación a raíz de la COVID-19, sobresale el cambio de metodología en el desarrollo de la capacitación Manejo Básico de Oficinas, pues en el pasado la capacitación de la Actividad Permanente Procesos Prácticos para la Formación de Docentes en Educación Comercial se desarrollaba de manera presencial y debido a las medidas sanitarias establecidas por la contingencia mundial, todo el proceso se tuvo que desarrollar de manera presencial remota. El cambio en la modalidad conllevó a la toma de otras decisiones importantes: cambio de población beneficiada, cambio de temáticas por impartir y duración de la capacitación.

Limitaciones y beneficios: Una de las principales limitantes fue que muchos participantes desertaron debido a carencia o deterioro de equipo tecnológico para llevar a cabo las asignaciones, por complicaciones de horarios laborales, por responsabilidades del hogar o por problemas de conectividad. De las ciento sesenta y cinco personas que se inscribieron, únicamente culminaron satisfactoriamente noventa.

Entre los beneficios en la nueva modalidad, está la posibilidad de beneficiar a una nueva población en condición de vulnerabilidad, los emprendedores, pues anteriormente se trabajaba únicamente con jóvenes en situación de riesgo social o excluidos del sistema educativo formal. Otro beneficio es la incorporación de las TIC a la mediación pedagógica, debido a que los docentes practicantes tuvieron que desarrollar las capacitaciones mediante la presencialidad remota con apoyo tecnológico, por lo que desarrollaron habilidades educativas mediante la virtualidad. Además, se desarrollaron nuevos procesos administrativos mediante la virtualidad que mejoran la AA Procesos Prácticos para la Formación de Docentes en Educación Comercial, como la creación de aulas virtuales institucionales, emisión de certificados digitales con tomo, folio y asiento y graduaciones virtuales, además de que se incursionó en el desarrollo de temáticas específicas para emprendedores como Microsoft Excel, factura electrónica, diseño de publicidad en línea, manejo de redes sociales, entre otros que anteriormente no eran abarcados en estas capacitaciones.

Tensiones y contradicciones: Durante el proceso aparecieron tensiones, dado que los estudiantes practicantes nunca habían tenido experiencias docentes mediante la presencialidad remota y su formación tampoco había sido enfocada a ese tipo de mediación pedagógica, hubo incertidumbre y presión al conocer que debían desarrollar la práctica profesional mediante la presencialidad remota.

Entre las contradicciones, los docentes supervisores estaban en proceso de formación para llevar a cabo la presencialidad remota para sus propias clases y debieron empezar a formar a los practicantes para afrontar el proceso de capacitación mediante la misma modalidad. Dicho reto fue cumplido satisfactoriamente.

Otra tensión que surgió fue el no poder atender a las poblaciones en condición de vulnerabilidad que normalmente participan, pues la población meta original de esta capacitación son personas en condición de vulnerabilidad, excluidas del sistema educativo formal o en riesgo social, pero la mayoría de esta población no cuenta con computadora o acceso a Internet, por eso, cuando la capacitación era presencial la misma Universidad Nacional se las facilitaba por medio de los laboratorios de la Facultad de Ciencias Sociales. Debido a lo anterior, fue necesario identificar otras personas en condición de vulnerabilidad a las cuales beneficiar con esta capacitación y que contaran con los dispositivos requeridos para cursarla mediante la presencialidad remota.

Desempeño de cada actor: El papel que jugó cada actor en este proceso fue sumamente valioso y se describe a continuación:

- a. Las instituciones colaboradoras divulgaron la información sobre las capacitaciones ofertadas y colaboraron en la conformación de las listas de emprendedores participantes. Las seis organizaciones contactadas para conformar los grupos de participantes son las municipalidades de Heredia, San Isidro, San Rafael, Barva, la Asociación de Desarrollo de San Pedro de Barva y Aldeas Infantiles SOS.
- b. La docente responsable de la AA, máster Norieth Guillén Cordero, coordinó con la Dirección de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología, con las organizaciones participantes, con las profesoras supervisoras de la Práctica Profesional Supervisada en Educación Comercial y lideró el proceso de rediseño de la capacitación.
- c. Las docentes supervisoras de la Práctica Profesional Supervisada en Educación Comercial, colaboraron en la toma de decisiones relevantes para el rediseño de la capacitación, formaron al estudiantado practicante para desarrollar su práctica mediante la virtualidad y acompañaron y supervisaron a los practicantes en el transcurso de las capacitaciones.
- d. Los y las docentes practicantes se comprometieron con la causa a pesar de las dificultades a raíz de la contingencia, reforzaron sus conocimientos sobre mediación pedagógica en línea, diseñaron aulas virtuales y se encargaron de impartir la capacitación a los emprendedores de las diferentes municipalidades.
- e. Los emprendedores participantes se comprometieron con las exigencias de la capacitación y dieron lo mejor de sí para aprender y obtener su certificado de la UNA en tiempo de contingencia.
- f. Las autoridades de la Escuela de Secretariado Profesional y las autoridades de la División de Educología acompañaron y aprobaron oportunamente todas las etapas del proceso.

CONCLUSIONES

1. Debido a la pandemia, la presencialidad remota resultó un gran desafío para la extensión universitaria ya que muchas actividades académicas tuvieron que sufrir cambios para llevarse a cabo mediante esta modalidad. Es importante destacar que, a pesar de todo, la capacitación Manejo Básico de Oficinas se reinventó, se llevó a cabo satisfactoriamente y permitió el desarrollo de habilidades, destrezas y conocimientos a los participantes, a los docentes practicantes, a las profesoras supervisoras, a proyectistas y a autoridades universitarias, ya que enseñar implica aprender.
2. La sistematización y publicación de esta experiencia permite a la Escuela de Secretariado Profesional y a la División de Educología compartir aprendizajes con otras prácticas similares de extensión social y formación docente mediante la presencialidad remota.
3. Los esfuerzos realizados demuestran que la AA ahora llamada Prácticas Docentes en Contextos Comunitarios (a partir de 2021) ha ganado en autonomía y capacidad propositiva a partir de las acciones consistentes que se llevaron a cabo a raíz de la contingencia nacional, ya que el rediseño de la capacitación Manejo Básico de Oficinas para Emprendedores permitió beneficiar a una población diferente y ofrece la oportunidad de diversificar las capacitaciones y modalidades ofertadas a futuro.
4. Se incursionó en el desarrollo de capacitaciones mediante la virtualidad con el uso de la plataforma de aula virtual institucional, lo que facilitará en el futuro a los jóvenes practicantes adaptarse a las nuevas necesidades del contexto laboral en educación.
5. Los aportes ofrecidos tanto a las comunidades como a los docentes practicantes, permite fortalecer la identidad de la AA Prácticas Docentes en Contextos Comunitarios y su aporte a la extensión y la docencia desde la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología de la UNA.

RECOMENDACIONES

1. Someter a mejora continua el proceso llevado a cabo a partir de la reflexión y realimentación de los diferentes actores.
2. Continuar ofertando la capacitación Manejo Básico de Oficinas para Emprendedores por medio de la presencialidad remota, ya que hubo una participación muy buena durante el primer año y a medida que pase el tiempo será mejorada ya que se ha adquirido experiencia.
3. Considerar, conforme evolucione favorablemente el estado de la pandemia, la bimodalidad para el desarrollo de las prácticas docentes, pues ya que se ha incursionado en la virtualidad, lo idóneo sería mantenerla, o bien, alternarla con la presencialidad.

REFERENCIAS

- Guillén-Cordero, N. (Coord.). (2020). *Actividad Académica: Procesos prácticos para la formación de docentes en Educación Comercial*. Universidad Nacional, Costa Rica.
- Jara, O. (2021). *Curso sobre Sistematización de Experiencias de Extensión*. Centro de Estudios y Publicaciones Alforja.