

LA FORMACIÓN DUAL DESDE LA PERSPECTIVA DEL ESTUDIANTE I CICLO 2015

María Eugenia Ugalde Villalobos¹
Universidad Nacional
maria.ugalde.villalobos@una.ac.cr

Margarita Vargas Calvo²
Universidad Nacional
margavarga@gmail.com

Julio Humberto Fonseca Hernández³
fonsecajulioh@gmail.com

Resumen

La Escuela de Secretariado Profesional propone una nueva posibilidad de aprendizaje –no tradicional– en donde conjuntamente, empresa, centro educativo, formen una alianza estratégica, que se ponga en marcha en forma coordinada con los estudiantes de segundo nivel de las carreras de Administración de Oficinas y Educación Comercial, con el propósito de involucrar a un número de organizaciones, tanto privadas como públicas, para dar a conocer el quehacer de la Escuela, a partir de un trabajo coordinado entre los entes involucrados empresa-estudiantes-universidad.

Durante el proceso, la Escuela de Secretariado Profesional realiza los contactos necesarios con las instituciones para que los estudiantes desempeñen las funciones acordes con el nivel de formación que han tenido hasta el segundo nivel. En este proceso, se cuenta con un profesor tutor y un maestro guía en la oficina.

Palabras claves: aprendizaje, formación dual, maestro guía en la empresa, profesor tutor

¹ Máster en Educación

² Máster en Administración Educativa

³ Bachiller en Educación

Abstract

The Professional Secretarial Unit has a different way to teach. The second-year students have the possibility of learning and practicing at the same time. With the Dual Vocational Training Project, which consists in making a selection of some students and putting them in different companies around the Costa Rican central valley. The Project counts on some of the most important government and private companies that help with the development of the country.

The students go through a learning process, in which the students put into practice what they have learned and acquire more knowledge about the office management, because they aren't working or doing an internship. The purpose is to acquire experience while they finish the second year of their majors (office administration or commercial education).

It is very important for the Dual Vocational Training Project to stay in touch with the companies and the students' results. The project contains a group of qualified professors to visit them and make the connection between the University and the company. There is also a guide supervisor in the office that has to be helping the students through the learning process.

Introducción

Como preámbulo a este escrito acerca de la percepción de los discentes y las discentes participantes en el Proyecto de Formación Dual, durante el I ciclo 2015 de la Escuela de Secretariado Profesional (ESP) de la Universidad Nacional de Costa Rica, es importante señalar que este proyecto se implementa desde el 2000, con la finalidad de que los jóvenes y las jóvenes, quienes cursan el segundo año del nivel de diplomado en las carreras de Administración de Oficinas y Educación Comercial, desarrollen una experiencia laboral como aprendizaje útil durante su proceso formativo. El proyecto nace a partir de una iniciativa para reforzar los contenidos académicos con la experimentación mediante la práctica. De este modo, se visualiza que el estudiantado no deje de lado la parte humana en el proceso de su formación profesional, como se menciona en la publicación: "Experiencias pedagógicas del profesor tutor en la formación dual", donde se alude a los principios humanísticos de la Universidad Nacional:

Este Proyecto nació con el propósito de “propiciar el desarrollo integral de los miembros de la comunidad universitaria y brindarles una formación humanística, basada en el estudio de la realidad nacional y a la luz de los temas y logros de la cultura universal” como bien lo menciona el Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional. (Sánchez, Ugalde y Vargas, 2015, p. 167)

Los participantes en este proyecto deben haber completado el segundo nivel del plan de estudios de la carrera de Administración de Oficinas, lo cual les va a permitir desarrollar sus funciones del quehacer de la oficina con un conocimiento básico, pero con una visión de aprendizaje que la van adquirir dentro de las empresas pues estarán inmersos en ellas por un período de 600 horas.

Por otra parte, los actores van a vincularse con el mundo empresarial y profesional, así como a familiarizarse con el quehacer de una oficina, en aspectos fundamentales como el trabajo en equipo, la disciplina, los valores como la responsabilidad, la puntualidad, el respeto a los compañeros y jefes.

Según indica la máster Sánchez Rodríguez, coordinadora del proyecto, una de las ventajas de este es divulgar la labor académica y profesional, así como tener información de primera mano, de las personas participantes para poder mantener un plan de estudios actualizado.

Dentro de sus objetivos, la formación dual tiene como propósito ofrecer profesionales con una visión empresarial en el área de Administración de Oficinas. Por consiguiente, es una forma de responsabilidad social de la Escuela de Secretariado Profesional (ESP) y la Universidad Nacional hacia la sociedad costarricense porque se establecen principios y valores que guían la conducta de negocios en los ámbitos laboral y comercial.

Objetivo general

Analizar los diferentes componentes del Proyecto de Formación Dual en el primer ciclo, 2015 desde la perspectiva del estudiante para detectar las debilidades y fortalezas.

Objetivos específicos

1. Definir el concepto de formación dual desde la perspectiva de los estudiantes del Proyecto de Formación Dual en el primer ciclo, 2015.
2. Determinar los diferentes aprendizajes que ha adquirido el estudiante en el Proyecto de Formación Dual en el primer ciclo, 2015.
3. Distinguir las distintas funciones que llevan a cabo los estudiantes en los diversos lugares de trabajo durante el Proyecto de Formación Dual en el primer ciclo, 2015.
5. Comparar lo que significa el profesor tutor y el maestro guía de acuerdo con el estudiante en el Proyecto de Formación Dual en el primer ciclo, 2015.

Metodología

Esta investigación se llevó a cabo mediante un cuestionario que se les aplicó a los estudiantes matriculados en el Proyecto de Formación Dual durante el primer ciclo 2015. Ellos lo contestaron en el mes de julio para tener una visión general de todo el primer ciclo lectivo.

Posteriormente, se sistematizó la información y se clasificó de acuerdo con los resultados. Por esta razón, el artículo se divide en cuatro apartados: el concepto de formación dual, las debilidades y fortalezas, los aprendizajes adquiridos, la percepción del profesor tutor y el maestro guía. Para finalizar, se presentan los comentarios finales.

Concepto de formación dual

El Proyecto de Formación Profesional Dual es un proceso que se desarrolla en conjunto con la enseñanza, una oportunidad de combinar el contenido teórico de las lecciones con la realidad de distintas empresas dentro del Valle Central, realizando en ellas un total de 600 horas en un año, dividido en dos ciclos correspondientes al curso lectivo; debido a que, los (as) discentes gozan de las vacaciones universitarias de ley. Para el proyecto, es primordial que el estudiantado no deje de lado sus labores académicas.

Cabe resaltar que los encargados del proyecto hacen una selección entre los estudiantes interesados que cumplan con la totalidad de los créditos correspondientes del primer año del diplomado.

La formación dual es un proceso que como su nombre lo dice, debe tener dos partes: cumplir con una dualidad, tal y como lo menciona el Diccionario de Lengua Española, el cual la define como “la existencia de dos caracteres o fenómenos distintos en una misma persona o en un mismo estado de cosas” (RAE, 2014, SN). El Proyecto cuenta con dos entes distintos que trabajan para un mismo fin en conjunto: el estudiantado y las empresas que colaboran. Se trabaja durante un año de manera conjunta para beneficio de ambos: la persona estudiante aprende y las empresas obtienen un apoyo en sus operaciones.

De acuerdo con la investigación, las personas participantes en el Proyecto entienden por formación dual un proceso donde el estudiante experimenta trabajar y estudiar al mismo tiempo y lo relacionan con la posición de la comunidad estudiantil que labora y, a la vez, cumple con la carga académica. Ellos son conscientes de que el Proyecto es solo por un año, y de que es una preparación para futuras prácticas profesionales, según la carrera de estudio y una visión sobre el mundo laboral al cual se enfrentan al graduarse. Además, el grupo de la muestra tiene presente que esta modalidad de aprendizaje se convierte en un compromiso donde se pone a prueba la responsabilidad; puesto que, si bien

es cierto, el Proyecto está ideado para que el estudiantado aprenda de la experiencia, ponga en práctica los conocimientos adquiridos y demuestre con calidad las labores que realiza.

Por otro lado, las personas participantes reconocen que el Proyecto les permite un crecimiento, al interactuar con otros grupos sociales fuera de su ambiente universitario, por lo tanto, la formación dual, aparte de brindar al ámbito profesional y enriquecer el aprendizaje, abre la percepción de los jóvenes y las jóvenes con respecto al mundo laboral.

Funciones realizadas por los estudiantes en la empresa

El grupo de participantes del proyecto ejecutan actividades que se clasifican dentro del campo de la gestión empresarial de cada compañía. Entre las funciones básicas se encuentran las relacionadas con el servicio al cliente, tales como atender y solucionar diferentes situaciones de los clientes o usuarios, tanto de manera personal como vía telefónica y, desde la misma línea de la interacción con terceros; también deben coordinar el envío y la recepción de correspondencia.

Entre la variedad de las funciones llevadas a cabo en las empresas pertenecientes al proyecto, están las de índole administrativa como la elaboración e impresión de informes, certificados, cartas, circulares, memorandos y demás tipos documentales; al igual que la creación de expedientes, toma de actas, elaboración e impresión de informes. Dentro de este campo, se encuentran las labores básicas de trabajo en una oficina como escanear y fotocopiar documentos, rotular archivadores de palanca, carpetas, libros de actas, entre otras actividades diarias de la oficina. Es importante mencionar que el estudiantado en sus respectivas empresas manejan los paquetes informáticos de Microsoft y ambiente Windows.

En algunos casos, las empresas poseen actividades específicas en su jornada laboral, por ejemplo, la elaboración y manejo de bases de datos, tanto en Microsoft Excel como en Microsoft

Access. De igual manera, existen compañías que poseen sus propios sistemas operativos para el manejo de la información, por lo cual el estudiantado recibe capacitaciones al respecto.

En suma, las empresas se apoyan de la capacidad y los conocimientos de los y (as) estudiantes de la Escuela de Secretariado Profesional, para desarrollar labores en el área de archivo, donde estos y estás jóvenes deben archivar, foliar, administrar y manipular gran variedad de tipos documentales.

Percepción del estudiante acerca de la empresa

El proyecto, mediante la supervisión del grupo de tutores y las encargadas en la ESP, procura mantener el bienestar de los discentes y las discentes, quienes en su mayoría, concuerda un sentimiento de satisfacción, al realizar sus labores porque tienen el apoyo de las empresas y de sus compañeros de trabajo cuando les brindan ayuda, y los/as hacen sentirse cómodos/as en sus enseñanzas y correcciones.

Las personas participantes del proyecto expresan un sentimiento de crecimiento, en lo profesional y lo personal, porque se han sentido a gusto con las asignaciones, lo aprendido y lo practicado; y, porque han tenido que enfrentarse a situaciones de presión, enojo o angustia, que han tenido que superar y, a la vez, han aprendido que son parte de la vida y la formación humana del proyecto.

Aprendizajes adquiridos

Con la finalidad de conocer cuáles son los aprendizajes que ha obtenido el estudiantado durante este primer ciclo en las empresas donde desarrollan el Proyecto de Formación Dual, se elaboró la Tabla I en la cual se hizo una clasificación de las diferentes competencias desarrolladas con este aprendizaje. Los aprendizajes que han recibido los estudiantes han sido muchos y, mayoritariamente, están relacionados con las competencias.

Tabla N°1:
Competencias que han desarrollado los estudiantes durante el Proyecto de Formación Dual.

Cognitivos	Habilidades	Destrezas	Valores	Comunicación interpersonal y el trabajo cooperativo
Desarrollar lo aprendido en la carrera	Usar Excel	Foliar	Convivir con los demás	Utilizar los sistemas internos de la empresa
Redactar actas e informes registrales	Contestar y recibir llamadas telefónicas	Escanear	Compartir con las demás personas	Uno aprende a convivir y a compartir con las demás personas de la empresa.
Redacción de cartas	Usar la fotocopiadora		Confianza en su propia persona	Las actividades o tareas que hacer son propias del banco pero he aprendido mucho.
Planificar capacitaciones	Utilizar programas	Archivar	Desenvolvimiento	El trato de personas con carácter diferente
La experiencia es muy importante ya que es completamente diferente ir a clases y otra aplicar el conocimiento.	Atención al cliente	Más eficiencia al digitar	Muy enriquecedor por parte de los profesionales.	Laborar bajo una cierta presión para sacar tareas en el tiempo determinado.
Usar Excel		Desarrollar lo aprendido en la carrera		
Utilizar programas para realizar documentos		Manejo práctico del archivo		
Elaborar bases de datos				

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes del Proyecto de Formación Dual I ciclo 2015

De acuerdo con (USAT, 2011) citado por Núñez, (2014) el término competencia es un saber integrado derivado de conocimientos, habilidades y valores que la persona va desarrollando continuamente en su vida para ser utilizados en su desempeño personal y profesional en los escenarios laborales y sociales en los que se desenvuelve.

Según muestra la tabla N° 1, los aprendizajes que han recibido los estudiantes en las diferentes empresas están acordes con el perfil establecido, en el cual se desea desarrollar de acuerdo con los objetivos del proyecto.

El grupo de estudiantes ha adquirido todas las competencias que cualquier empresa necesita que un empleado adquiera: conceptos y conocimientos de como redactar diferentes documentos, aplicar programas como Excel, elaborar bases de datos, planificar capacitaciones; habilidades como contestar adecuadamente el teléfono, usar Excel, atender clientes, usar la fotocopidora, destrezas para poner en práctica lo aprendido en la Universidad como foliar, archivar y escanear. Por otra parte, han aprendido valores y actitudes como convivir, compartir y lograr la confianza.

Percepción del estudiante con respecto a la Empresa/ profesor tutor/maestro guía.

Vega (2005), citado por Araya (2008) en su investigación La Formación Dual y su Fundamentación Curricular expone que implementar un proyecto de carácter dual es una modalidad de formación profesional y, por ende, educativa, que realiza su proceso de enseñanza-aprendizaje en dos lugares distintos, en una institución educativa donde realiza actividades teóricas-prácticas y en una organización donde ejecuta actividades didáctico-productivas que se complementan y se alternan. (p. 46)

De la mano con lo expuesto por Vega (2005), las actividades se complementan entre ambas partes, por lo que para la Escuela de Secretariado Profesional (ESP), es primordial la supervisión

para el buen funcionamiento del proyecto y de la labor del estudiantado, razón por la cual son acompañados en el proceso por un profesor tutor (académico de la ESP) y un supervisor encargado en la empresa. Los guías en el proceso deben evaluar a los (as) discentes, por medio de la observación de su trabajo con visitas a las empresas. Del mismo modo, con el fin de documentar el proceso, del estudiantado deben entregar bitácoras del trabajo que realizan semanalmente; cabe resaltar que, toda la documentación es revisada por los encargados del proyecto para llevar un orden y una misma línea de trabajo, así como sistematizar la información para generar cambios, analizar experiencias y actualizar el proyecto según las sugerencias de ambas partes que participan.

Dentro del Proyecto de Formación Dual, hay dos actores importantes que forman parte de la formación del estudiantado participante, referidos al profesor tutor, que según se indica en el Proyecto de Formación Dual, código-0074-12 a cargo de la máster Gloriana Sánchez Rodríguez, se indica que:

El profesor tutor es el encargado de darle seguimiento al aprendizaje adquirido por el estudiantado en la empresa, así como el de evaluar y calificar los logros que ha alcanzado y aportar a la optimización y consolidación de la formación dual. Para cumplir con ello, precisa mantener un vínculo permanente con el facilitador del aprendizaje en la oficina, quien le proporciona información sobre el desempeño y conducta de los aprendices que tiene a su cargo de manera que el estudiante logre sus objetivos

Funciones principales del profesor tutor

1. Orientar al estudiantado que participa en el Proyecto de Formación Dual, respecto a su desempeño en la empresa.
2. Recopilar información que sirva de base para actualizar la malla curricular de la Escuela de Secretariado Profesional, en caso de ser necesario.
3. Detectar y corregir inconsistencias que se presenten con el estudiantado.

4. Realizar visitas periódicas a la empresa, al menos dos veces por ciclo por cada ciclo de marzo a junio y de julio a noviembre.

El seguimiento de los avances del aprendizaje en la empresa permite, a la vez, detectar problemas o deficiencias frecuentes del estudiante, el cual contribuye con ello a adecuar los contenidos de los programas, de ser necesario.

Sin embargo, se procedió a consultar a los estudiantes sobre cuál era su percepción respecto del papel que juega el profesor tutor, lo cual se muestra en la figura 1.

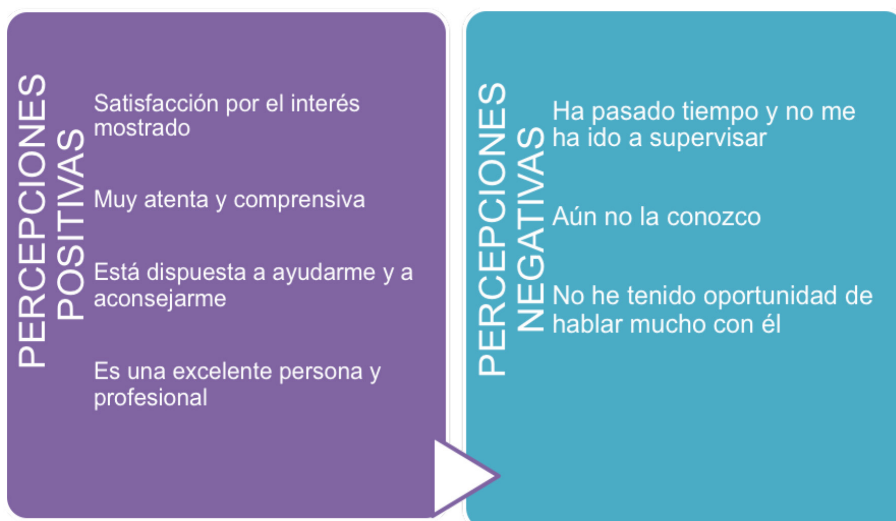


Figura 1: Percepción de los estudiantes acerca del profesor tutor.

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, se les hizo la consulta al estudiantado sobre su percepción respecto al papel que tiene en su aprendizaje el maestro guía o también denominado dentro del Proyecto Dual como el maestro guía dentro de la empresa, quien es un colabo-

rador de la organización y puede ubicarse en cualquier área de la organización. Por su experiencia, se le considera idóneo para transmitir su conocimiento respecto a las labores que se ejecutan en la organización; por lo tanto, es una persona fundamental.

El facilitador es una persona fundamental en el proceso de la Formación Profesional Dual, debe ser nombrado por la empresa y será el encargado del aprendizaje y de mantener relaciones permanentes con el estudiantado, el profesor guía y los trabajadores encargados de instruirlo (a).

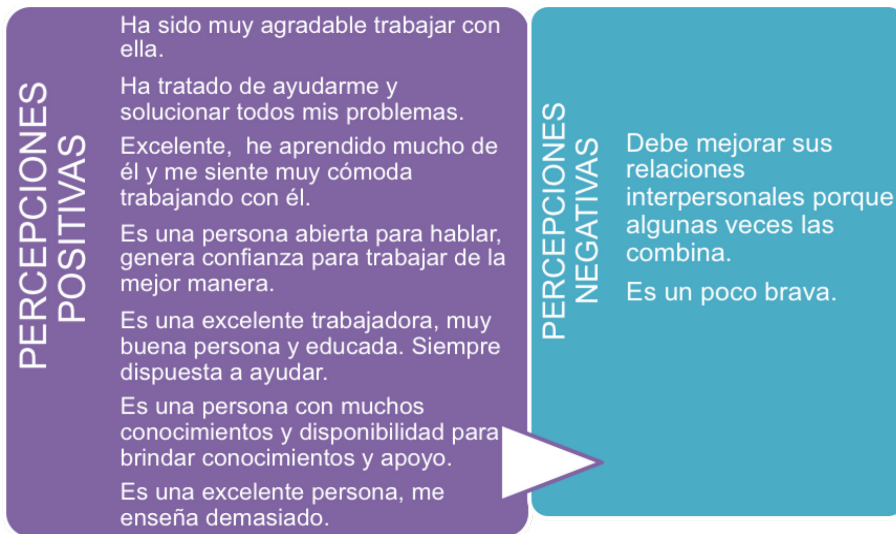


Figura 2: Percepción de los estudiantes con respecto del maestro guía de la empresa.

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la figura 1 y 2, los estudiantes han percibido tanto en el profesor tutor como en el maestro guía o facilitador de la empresa actitudes muy favorables que les ayudan al aprendizaje que llevan a cabo en la empresa-Universidad.

Debilidades y fortalezas del Proyecto

Tabla 2.

Debilidades y fortalezas del estudiante durante el proceso de formación dual en la empresa.

DEBILIDADES	FORTALEZAS
Falta de conocimiento de la empresa donde me ubicaron.	Experiencia.
No ser parte de la empresa, porque se ven cosas y se tiene que quedar callada.	Se sigue instrucciones.
Agotamiento, cansancio	Se aprende distintas cosas y pone en práctica lo que aprendemos.
Algunas veces me aburro.	Son muy buenos en su trabajo y tratan de que nos sintamos cómodos.
Tengo muy mala redacción.	Crecimiento. Puntualidad. Responsabilidad
Situaciones difíciles algunas veces con los compañeros.	El buen manejo que he aprendido en el trato de diferentes personas, que debo relacionarme dentro de la empresa.
	Superación y compromiso.
	Disposición, agilidad, responsabilidad
	Muy significativo para la formación laboral.
	El aprendizaje que se adquiere en el ámbito laboral.
	Agilidades, responsabilidad
	Confirmé que debo cumplir mi sueño de estudiar archivística ya que tengo gran facilidad para armar el archivo.
	Aprendizaje, responsabilidad, pérdida de miedo.
	Es ganancia de experiencia y crecimiento

Fuente: Entrevista aplicada a 18 estudiantes

De la tabla 2, se desprende que la mayoría de los estudiantes entrevistados encuentran un auténtico aprendizaje de habilidades blandas en el ámbito laboral, ya que temas como la superación, el compromiso, la puntualidad, la responsabilidad, la experiencia, la pérdida del miedo normalmente no se enseñan en las aulas.

Comentarios finales

El Proyecto de Formación Dual les proporciona a los estudiantes un laboratorio de aprendizajes en espacios laborales significativos.

La percepción del estudiante con respecto al acompañamiento es muy positiva tanto desde la Unidad Académica por medio del tutor como el maestro guía o facilitador en la empresa.

Dentro de las fortalezas se destacan los valores como la puntualidad, la responsabilidad, la superación y el compromiso que son vitales para que cualquier persona se desarrolle en el campo laboral, ya que se ponen en práctica con la experiencia. Por otra parte, las debilidades aluden más a cuestiones emocionales porque los participantes no sienten la confianza suficiente para enfrentar malestares de carácter impersonal por no ser parte del personal de la empresa.

Con respecto a los aprendizajes adquiridos, el estudiantado adquiere competencias que le sirven no solo para el trabajo, sino también para la vida personal como los valores: de responsabilidad, puntualidad y compromiso; además, de los conocimientos, las habilidades y destrezas, que se adquieren no solo en la institución educativa, sino también en la empresa.

REFERENCIAS

- Araya, I. (2008). La Formación Dual y su Fundamentación Curricular. *Revista Educación* [32(1)45-61]. San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Núñez. N. (2014) El currículo por competencias en la universidad: una experiencia piloto. *Revista Iberoamericana de Educación*. N° 64. Perú.

- Real Academia Española. (2014). Concepto de dualidad. En: <http://lema.rae.es/drae/?val=dualidad> (recuperado el 12 de agosto del 2015).
- Sánchez, R., (2012). Sesión de Análisis, Proyecto Dual, Escuela de Secretariado Profesional. Universidad Nacional.
- Sánchez, R., Vargas, M., Ugalde, M., (2015) Experiencias Pedagógicas del Profesor Tutor en la Formación Dual. Experiencias y Herramientas de Responsabilidad Social para PYMES. Editorial Jade.
- Sánchez, G. Ugalde, M. Vargas, M (2015). Experiencias desde la academia. Experiencias pedagógicas del profesor tutor en la formación dual. Experiencias y Herramientas de Responsabilidad Social para Pymes. Heredia: Universidad Nacional.
- Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (2011). *Modelo Educativo USAT*. Chiclayo: Perú: USAT.
- Vega, L. (2005). Evaluación Programa en Administración de Oficinas 2000-2004. (Informe de evaluador externo). Heredia, Costa Rica: Universidad Nacional, Escuela de Secretariado Profesional.

ANEXO

Cuestionario aplicado a 18 estudiantes participantes del Proyecto de Formación

**Universidad Nacional
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Secretariado Profesional
2015**

Cuestionario – Entrevista de los aprendizajes adquiridos como estudiante en el Proyecto de Formación Dual I ciclo 2015.

Estimado estudiante:

El propósito de este cuestionario – entrevista es conocer la opinión desde la perspectiva del estudiante en el Proyecto de Formación Dual

La información que usted brinde se utilizará en forma confidencial, con fines académicos y será de gran beneficio para mejorar el Proyecto de Formación Dual.

Por lo tanto, le solicitamos su colaboración para dar respuesta al siguiente cuestionario – entrevistas.

- 1- ¿Qué entiende usted por formación dual?
- 2- ¿Cuáles experiencias pedagógicas ha tenido en este proceso como estudiante?
- 3- ¿Cuáles funciones realiza como estudiante?
- 4- ¿Cómo se ha sentido el estudiante en la empresa?
- 5- ¿Cómo se ha sentido con el profesor tutor?
- 6- ¿Cómo se ha sentido con el maestro guía?
- 7- ¿Cuáles debilidades encuentra usted en el proceso?
- 8- ¿Cuáles fortalezas encuentra usted en el proceso?
- 9- Si tiene algún comentario adicional utilice el siguiente espacio: