

URL: <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/dialogo/index>

CORREO ELECTRÓNICO: [universidadendialogo@una.cr](mailto:universidadendialogo@una.cr)

DOI: <http://dx.doi.org/10.15359/udre.9-2.6>

# Propuesta metodológica para la integración de la extensión en la docencia: sistematización de una experiencia en la carrera de Turismo en la Sede Regional Chorotega, Universidad Nacional de Costa Rica

## A Methodological Proposal for the Integration of the University Extension in Teaching: The Systematization of Experiences in the Tourism Career at the Regional Chorotega Campus of the National University of Costa Rica

*Sandra Lezcano Calderón*

Universidad Nacional

Costa Rica

[sandra.lezcano.calderon@una.cr](mailto:sandra.lezcano.calderon@una.cr)

Recibido: 15/05/2019 Aceptado: 13/08/19

**Resumen.** El trabajo es el resultado de la sistematización de una experiencia desarrollada por tres años, articulando tres cursos del tercer nivel de la carrera de Gestión Empresarial del Turismo y uno de la carrera de Ingeniería en Sistemas de Información, a través de los cuales los estudiantes pusieron en práctica lo visto desde la docencia y desarrollaron criticidad como futuros profesionales, pero también contribuyeron en el desarrollo de capacidades en los miembros de dichas organizaciones. El objetivo del trabajo es proponer una metodología que permita a los estudiantes realizar extensión desde la docencia.

**Palabras clave:** extensión universitaria, universidad, sociedad.

**Abstract.** This work is the result of the systematization of an experience developed for three years articulating three courses of the third level of the career of Business Management of Tourism and one of Engineering in Information Systems, through

which students put into practice what they had studied about teaching, they developed criticism as future professionals, and they also contributed in the development of capacities in the members of those organizations. The objective of the work is to propose a methodology that allows students to carry out extension from teaching.

**Keywords:** university extension, university, society.

## Introducción

En la Universidad Nacional la acción sustantiva «se realiza mediante la docencia, la investigación, la extensión, la producción y otras formas que establezca la normativa institucional, las cuales se complementan y nutren mutuamente. Integra diversas prácticas y propicia el diálogo entre saberes, de manera innovadora, sistemática y transformadora» (Universidad Nacional, 2015, p. 23). Se encuentra entre sus fines la formación integral de «los pensadores, científicos, artistas, y en general los profesionales que, con visión humanista, la sociedad costarricense requiere para su desarrollo integral, el logro del bien común y el buen vivir» (UNA, 2015, p. 21).

Uno de sus principios es formar «personas analíticas, críticas y propositivas que conduzcan al desarrollo de mejores condiciones humanas individuales y sociales» (UNA, 2015, p. 19). Así como uno de sus valores es orientar «las tareas institucionales hacia el bien común, en particular hacia la promoción y consecución de una mejor calidad de vida para los sectores sociales menos favorecidos» (UNA, 2015, p. 20).

En el proceso de formar personas analíticas, críticas y propositivas, la extensión universitaria viene a aportar en

La formación del estudiante que se ve frente a ciudadanos en un contexto diferente del de su Facultad o Centro de Estudio y debe hacer el esfuerzo por establecer una comprensión, una empatía y una identificación generosa, acudiendo a los recursos técnicos y humanísticos que está adquiriendo. (Semini, 2017, p. 2)

Por otro lado, la Universidad Nacional considera que:

La vinculación estudiantil en procesos de extensión supone una experiencia educativa que trasciende el espacio del aula en que la persona aprendiente, en contacto con un determinado territorio, organización o institución, vincula la teoría con la práctica a través del ejercicio aca-

démico. Su participación implica la investigación y la reflexión para la toma de decisiones en conjunto con los diversos actores sociales, propiciando el diálogo de saberes para la construcción de soluciones innovadoras y creativas ante las diversas necesidades. Lo anterior en el marco de un modelo pedagógico institucional que consolida la visión humanista y transformadora en la acción estudiantil. (Cerdas et al., 2018, p. 12)

En la Sede Regional Chorotega de la Universidad Nacional, ubicada al noreste de Costa Rica, se imparte la carrera de Gestión Empresarial del Turismo Sostenible y en la que se ha realizado por tres años consecutivos una experiencia de extensión vinculando cursos del tercer nivel para el desarrollo de un único trabajo de campo por parte de los estudiantes. En el primer año la experiencia se realizó vinculando los cursos de Administración Financiera para Empresas Turísticas, Organización de Eventos y Actividades Turísticas, Investigación de Mercados Turísticos y Liderazgo Empresarial. En el segundo y tercer año se repitió la experiencia, pero se unieron los cursos de Seminario de Organización Comunal, Gestión de Empresas de Agencias de Viajes y Gestión de Recursos Humanos en Empresas Turísticas. En el último año se incorporó el curso de Informática y Sociedad de la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información, esta última desarrolla aplicaciones o capacitaciones para las organizaciones, según las necesidades.

La vinculación de estos cursos se ha realizado a través del desarrollo de una actividad de extensión en una organización o un grupo comunal de bajo desarrollo organizacional, la mayoría de ellos apenas incipientes pero interesados en implementar una actividad que les genere ingresos.

La realización de esta experiencia tiene como propósito aportar a la formación integral del estudiante a través de la extensión universitaria, brindándole la oportunidad de tener una vivencia de trabajo con organizaciones comunales por medio de la implementación práctica de algunos de los temas que son vistos en clases. Entonces, es una manera de integrar la docencia y la extensión, el saber del estudiante con el saber de quienes forman parte de las organizaciones e integrar disciplinas.

Lo anterior enriquece a todos los involucrados, pero particularmente al estudiantado, que al conocer la realidad y reflexionar sobre ella puede comparar lo que dice la teoría y las políticas con la vivencia de quienes son sujetos de ellas, las potencialidades y retos de estos sujetos para lograr realmente su inclusión en la dinámica económica de la región, incrementando así la sensibilidad y criticidad del estudiante.

---

## Metodología

La metodología utilizada es la sistematización de experiencias, entendiendo esta como

Aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido en ellas: los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo.

La Sistematización de Experiencias produce conocimientos y aprendizajes significativos que posibilitan apropiarse de los sentidos de las experiencias vividas (sus saberes y sentires), comprenderlas teóricamente y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora. (Jara, 2012, p. 72)

Congruente con esta metodología, se definió como objeto de estudio la experiencia de extensión realizada desde la docencia en los cursos de III nivel de la carrera de Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Sede Regional Chorotega, Universidad Nacional de Costa Rica, implementada desde el año 2016 al año 2018. El objetivo de este trabajo es socializar una metodología que permitió la realización de la extensión universitaria desde la docencia. El eje de la sistematización fueron los aspectos metodológicos para la realización de acciones de extensión desde la docencia.

Se efectuó una reconstrucción histórica de las tres experiencias implementadas en los tres años, iniciando desde el momento en que los académicos acuerdan desarrollar la experiencia hasta la valoración que realizan los estudiantes de dicha experiencia.

La revisión se realiza a partir de los registros generados durante la experiencia, en este caso los correos electrónicos, así como los documentos que contenían las guías que se les entregaban a los estudiantes para que realizaran el trabajo.

Los correos electrónicos registraban los eventos que se realizaron, aun presencialmente, pues en ellos se evidenciaban los resultados de dichas actividades. Por otro lado, mostraba los eventos que surgían con los estudiantes, quienes se comunicaban formalmente por esta vía, pero también registraban en esas consultas los resultados de las reuniones que habían tenido con algunos de los profesores.

Asimismo, los académicos comunicaban a sus pares por esta vía situaciones que se habían presentado en su curso, con respecto al trabajo, esto debido a que no siempre se podían reunir ante el surgimiento de eventos a los que había que darles respuesta rápida. Por otro lado, se revisó la evaluación cualitativa que realizaron los estudiantes sobre cada una de las experiencias, una vez que esta finalizaba.

Esto eventos se registraron cronológicamente, permitiendo identificar tres momentos metodológicos de la experiencia. Uno referido al diseño de la metodología, otra a la implementación y otro a la evaluación. Posteriormente, se realizó una reflexión crítica que permitió la elaboración de una propuesta metodológica, que se presenta en este documento, así como las conclusiones.

## **Propuesta metodológica para la integración de la extensión universitaria en la docencia**

### **Condiciones para el desarrollo de la experiencia**

#### *Disposición de los académicos al desarrollo del trabajo conjunto*

Incluye aceptar reuniones fuera de los horarios declarados de algunos, esto es particularmente importante, cuando alguno de los académicos no trabaja a tiempo completo en la universidad, pero sí está dispuesto a involucrarse en el proceso. Eso significa que todos los demás se ajustan al horario del académico en esta condición.

#### *Articulación con los esfuerzos que se realizan en la región*

La universidad no es un ente aislado de su entorno, debe responder a la sociedad y es necesario conocer qué está sucediendo en ese entorno, qué se impulsa y qué actores lo impulsan, lo que permitirá la articulación de lo que realiza la universidad y específicamente desde un curso o conjunto de cursos. Esto es particularmente importante en una actividad que se desarrolla únicamente en un ciclo o semestre, ya que es un periodo muy corto para que se consolide una organización, pero si se realiza como un aporte al proceso que desarrolla una institución, ya no es una acción aislada.

#### *Definición de un académico coordinador*

Si bien es cierto que todos los académicos son responsables del proceso, uno de ellos debe asumir la coordinación, esto permitirá que haya quien maneje la globalidad de lo que está sucediendo y emitir criterio a los demás para la toma de decisiones o alertar sobre situaciones que podrían afectar el proceso.

---

### ***Establecimiento del enfoque o de la concepción de la experiencia***

No todos los académicos que participan en la carrera de Turismo tienen formación en esta disciplina. Esto obliga a que se establezcan las bases de la experiencia, como por ejemplo el tipo de turismo que se va a impulsar, las características de las organizaciones, la teoría o las teorías que le dan sustento a la propuesta, el enfoque metodológico. Es decir, debe existir una homogeneidad en las bases de los académicos.

### ***Definición del perfil de las organizaciones***

Establecer las características de las organizaciones que permitan cumplir los objetivos del trabajo de campo de todos los cursos, esta es una de las primeras decisiones que debe tomarse para hacer un balance entre los conocimientos que tiene el estudiante y las exigencias de la organización, así como reconocer que si el estudiante no ha tenido una experiencia de trabajo de extensión en una organización muy desarrollada puede sentir que no logra cumplir con sus expectativas y abrumarse.

Uno de los requisitos que debe cumplirse es que el grupo u organización tenga una institución que lo acompañe, para que, una vez que concluya la acción de la universidad, continúe en su proceso de desarrollo.

### ***Fomento del trabajo en equipo de los estudiantes***

No todos los estudiantes, aunque sean del mismo nivel, llevan el bloque completo o todas las materias que se vinculan en la experiencia, algunos están rezagados; en estos casos, igual se incorporan a un grupo y deben participar en todo el proceso. El resultado final del trabajo es el mismo tanto para el que lleva todos los cursos como para el que lleva solo un curso. Cada uno aporta desde lo que sabe y es responsabilidad de todos trabajar con la organización. Este trabajo representa un porcentaje alto dentro de la evaluación del estudiante, por lo que hay una necesidad de los estudiantes de cumplir con lo solicitado.

## **Desarrollo del proceso académico**

### **Establecer los aspectos de los cursos que serán puestos en práctica en la experiencia**

Los académicos, en la mayoría de los casos, solicitan un trabajo que debe ser presentado por los estudiantes al finalizar el curso, este puede ser una investigación, normalmente documental, o una acción de extensión. Considerando

el perfil de las organizaciones, cada académico debe definir qué es posible solicitarle al estudiante que desarrolle desde la extensión. Además, deberá establecer cuándo el estudiante iniciará su actividad de extensión, pues depende del momento en el cual el académico tenga previsto desarrollar la temática o las temáticas involucradas en la experiencia.

Lo anterior implica que todos los académicos se reúnan para poner en común las temáticas que se van a solicitar, así como el momento en el cual los estudiantes tienen las bases para implementarlas y a partir de esto elaborar un cronograma, que llevará a realizar los ajustes a los programas de los cursos, ya que esto se debe realizar antes de entregarlos a la dirección académica.

### **Documento integrador del proyecto**

Es necesario que se elabore una guía para elaborar el documento final, que muestre cohesión en la propuesta solicitada al estudiante. Esto incluye el establecimiento de una rúbrica que integre todos los aspectos del proyecto, y se recomienda la escala de Likert para que a los académicos se les facilite la revisión y ponerse de acuerdo en la nota de cada rubro. La rúbrica deberá aparecer en todos los programas de los cursos participantes.

Se establece el objetivo general del proyecto y cada académico define el objetivo o los objetivos que tiene su trabajo, los cuales se constituirán en objetivos específicos. Así mismo, cada curso define qué deben realizar los estudiantes, y con esto quien coordina el proceso construye una guía que socializará con los demás académicos, asegurándose de que todas las temáticas sean incorporadas.

Considerando que es una experiencia de extensión, se le deben dar herramientas metodológicas a los estudiantes para que puedan desenvolverse adecuadamente en las organizaciones, sobre todo si la mayoría de los miembros de dichas organizaciones son de baja escolaridad, por lo tanto, el diseño metodológico que cada uno tiene que construir debe considerar esta condición. En ese sentido, parte del curso es un aprender haciendo en el aula para posteriormente aplicarlo en campo.

### **Identificación de las organizaciones y reuniones con funcionarios de instituciones**

En las regiones existen diferentes actores o instituciones aportando en el desarrollo, por lo tanto, el trabajo de las universidades debe contribuir con esos esfuerzos y evitar acciones aisladas, por lo que se hace necesario realizar reuniones con ellos para explicar lo que se desea realizar desde la universidad,

la expectativa que se tiene con respecto a su participación, así como el perfil de las organizaciones que interesan.

Normalmente, esto requiere dos o más reuniones, pues los funcionarios necesitan valorar las organizaciones en cuanto al perfil solicitado, reunirse con ellas para presentarles la propuesta de las universidades y que ellos definan el interés en recibir a los estudiantes. Posteriormente, los académicos deberán reunirse con estas organizaciones y funcionarios para confirmar el interés de las partes y presentar las condiciones mínimas que se requiere de la organización o grupo donde se desarrollará la experiencia.

### **Organización del proceso con los estudiantes**

Una vez que se tiene ubicada la institución y esta ha definido su disposición a apoyar, se debe dar a conocer a los estudiantes.

### **Explicación del proyecto a los estudiantes**

Los académicos que desarrollarán el proceso deben presentarse juntos a la clase de uno de los cursos, preferiblemente donde se encuentre la mayoría de los estudiantes del nivel e invitar a aquellos que no reciben dicho curso. Esto les envía a los estudiantes un mensaje de coordinación y disminuye las posibilidades de que se generen problemas de comunicación y se fracture el esfuerzo.

Igualmente, cuando se haya encontrado que hay debilidades o problemas generalizados en los trabajos, lo cual sucede normalmente con la entrega del primer avance, se deben presentar todos los académicos al aula para dar las indicaciones de mejora.

Los estudiantes libremente pueden hacer los grupos, con la condición de que al menos 1 debe ser de cada curso. En caso de que esto no se cumpla, los académicos harán los cambios que consideren para cumplir con esta condición. Posteriormente, se realizará la distribución de las organizaciones donde cada grupo deberá trabajar, ya sea que los estudiantes las seleccionen o los académicos las asignen.

### **Ubicación del estudiantado en las organizaciones**

Se deben realizar giras a las comunidades para que haya reuniones de estudiantes, académicos, organización y funcionarios de la institución referente, con el propósito de que la organización conozca lo que se quiere hacer y defina si acepta o no; esto es necesario, aunque la institución ya lo haya discutido con ellos. Si

están interesados, se procede a acordar días y horas de reunión de los estudiantes para que desarrollen su trabajo, así como los compromisos de cada parte.

Los compromisos básicamente consisten en que los estudiantes y académicos deben entregar el trabajo al final del ciclo y la organización debe comprometerse a proporcionar el lugar de reuniones, así como asistir y ser puntuales. En algunas ocasiones, considerando las distancias o los horarios, también debe discutirse el apoyo con alimentación, pasajes o apoyo con un medio de transporte.

La presencia del funcionario de la institución contraparte es importante porque le da confianza a la organización. Además, es una evidencia que forma parte del proceso que desarrolla la institución.

En la medida de lo posible, es muy recomendable que se invite a los funcionarios al aula, previo a reunirse con la organización, para que sean quienes expliquen a los estudiantes el perfil de las organizaciones, las exigencias, los compromisos y la importancia para la institución.

## **Seguimiento del proceso en el aula y en campo**

### ***Seguimiento a la metodología***

Es necesario que uno de los académicos se haga responsable del aspecto metodológico que deberán desarrollar los estudiantes, deben brindársele herramientas para que puedan diseñar cómo trabajar cada vez que estén en la organización.

Es preciso asegurar la revisión de la metodología que van a aplicar los estudiantes en cada sesión, de tal manera que se pueda certificar que los objetivos que se pretenden alcanzar se logren. Un estudiante no debe ir a una organización a trabajar sin que se le haya revisado la metodología que desarrollará. Esto obliga a que los académicos tengan bases fuertes en metodologías participativas, pues se trata también de que las organizaciones crezcan, no solo importa el producto, también importa el proceso, pues es el que desarrolla capacidades.

### ***Seguimiento al desempeño de la organización desde el aula***

El que una organización indique que está de acuerdo con que los estudiantes trabajen con ellos no necesariamente sucede en la práctica. Entonces, es necesario que en el aula los académicos puedan abrir espacios para compartir la experiencia y de paso detectar situaciones que se estén presentando en las organizaciones y que afectan el desempeño de los estudiantes. En algunas

ocasionen, será necesario retirar a los estudiantes de la organización, ya sea porque hay una crisis dentro de la organización o de la organización con los estudiantes, o simplemente ya no les interesa el proceso. Es fundamental identificar qué corresponde a la organización y qué a los estudiantes.

En todos los casos, el académico debe estar en constante comunicación con la institución referente para tener otro punto de vista y es necesario cerrar el proceso hablando con la organización o con la institución con la que se coordina. El estudiante no debe asumir esta responsabilidad.

El compartir espacios en la clase para conocer el avance de las experiencias de cada grupo enriquece a los estudiantes sobre las dinámicas en las organizaciones, sobre el contexto y genera insumos para reflexionar.

### ***Seguimiento del desempeño en campo***

Los académicos deben acompañar al menos dos veces en el ciclo a los estudiantes, observar lo que hacen para posteriormente proponerles mejoras, si es necesario. También permite contar con insumos para establecer reuniones con las instituciones referentes, brindar avances de lo que realizan los estudiantes, compartir dinámicas que se están dando en la organización y obtener otro punto de vista para entender lo que sucede.

Estos seguimientos, cuando los estudiantes manifiestan disconformidad, permiten ampliar la información para después orientar a los jóvenes, o, en el peor de los casos, tener los argumentos para retirarlos.

### ***Reuniones entre académicos para discutir avances del proceso***

Si bien es cierto que cada académico tiene bajo su responsabilidad un tema en particular, las reuniones para discutir el conjunto deben darse especialmente en aquellos casos en que alguno no puede realizar seguimiento de campo. Esto es importante, porque le brinda insumos a cada uno para que retome en sus clases.

En situaciones en que haya problemas generalizados en todo el grupo, estos deben ser abordados con presencia de todos los estudiantes. En ocasiones, es mejor devolver todos los trabajos, evidenciando los vacíos y orientando sobre cómo corregirlos, aunque esto implique una doble inversión de tiempo, pero la prioridad es mejorar el aprendizaje y asegurar que se obtenga un trabajo de calidad, que al final debe ser entregado a la organización e institución, y llevará el logo y nombre de la universidad.

## ***Evaluación y cierre de la experiencia***

Una vez que finalice el proceso de campo, los estudiantes deben presentar los resultados ante los profesores y los miembros de las organizaciones que participaron en el proceso, lo cual es evaluado.

Además, para retroalimentar la experiencia, se les solicita a los estudiantes que emitan su criterio con respecto a la experiencia a partir de las siguientes preguntas: ¿Estaría de acuerdo en que la carrera repita la experiencia? ¿Sí o no? ¿Por qué? ¿Qué mantendría? ¿Qué eliminaría? ¿Qué incluiría?

## **Retos del proceso**

### **Dificultades para colocar a estudiantes en organizaciones**

En una región rural, en donde las organizaciones que son de interés se ubican en lugares lejanos de los centros de enseñanza, donde los medios de transporte público son escasos hacia esos lugares, en algunos casos ingresa un autobús en la mañana y otro en la tarde y no sale hasta el día siguiente, en otros casos no hay acceso a autobuses, las personas se movilizan en carros particulares que hacen las veces de taxi o contratan un servicio de taxis formal, el costo para los estudiantes es muy alto para cubrirlos. Esto solo se puede asumir cuando algunas organizaciones se comprometen a movilizar a los estudiantes hasta un lugar donde pase algún medio de transporte seguro.

### **Crisis en las organizaciones**

En organizaciones incipientes, en donde la razón de su existencia es una necesidad y apenas se inicia el desarrollo de la experiencia del trabajo conjunto, es común la presencia de crisis internas, que normalmente son resueltas, pero en algunos casos fracturan a la organización y en ocasiones la disuelven momentáneamente. Desde la actividad académica, es parte del aprendizaje de los jóvenes conocer esa realidad, sobre todo en la formación de un profesional de un país que apuesta a fortalecer la inclusión de las comunidades en el sector turismo, y que requiere personas capaces de hacerlo.

Entonces, la experiencia no es mala para el estudiante, pero requiere acompañamiento del académico para comprender la situación y manejarla. Dependiendo de la situación, el funcionario referente debe estar al tanto de la situación, ya que puede ayudar a la comprensión de lo que sucede. Un estudiante o grupo de estudiantes debe estar acompañado en el proceso.

## Limitaciones de tiempo para el seguimiento en campo a los trabajos

El seguimiento en campo es fundamental. Sin embargo, los horarios y días negociados entre estudiantes y comunidad y la cantidad de grupos trabajando en las organizaciones no siempre coinciden con los tiempos de los académicos, pues algunas veces se tiene otros compromisos, como clases, las cuales no se pueden suspender. Sin embargo, es necesario encontrar otras horas y días para hablar con las organizaciones, aunque no estén todos los estudiantes o todos los miembros de la organización. La ausencia de seguimiento genera malestar tanto en los estudiantes que se sienten solos como en la organización misma.

## Crisis en los grupos de estudiantes

Los grupos, aunque se hayan constituido libremente y sean de niveles avanzados de la carrera, donde todos se conocen, en el proceso en ocasiones entran en crisis, ya sea porque alguno no se comprometía con el trabajo o porque se presentó una situación personal que le impide desplazarse en el día y hora acordados con la comunidad; se requiere mucha flexibilidad y capacidad propositiva del académico, pero ante todo establecer previamente el procedimiento a seguir en caso de que un grupo tenga dificultades internas.

## Referencias bibliográficas

- Jara, O. (2012). *La sistematización de experiencias, prácticas y teorías para otros mundos posibles*. Costa Rica: Centro de Estudios y Publicaciones Alforja.
- Cerdas, Y, et al. (2018). *Políticas institucionales de extensión universitaria. Propuesta sistematizada por la comisión redactora*. (Documento borrador).
- Semini, F. (2017). *Reflexiones sobre la extensión universitaria*. Recuperado de <https://www.google.com/search?q=Reflexiones+sobre+la+Extensi%C3%B3n+Universitaria+&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab>
- Universidad Nacional. (2015). Estatuto Orgánico. *Gaceta extraordinaria* N° 8-2015. Recuperado de <http://www.documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/6693/ESTATUTO-ORG%C3%81NICO-UNA-digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y>