

Estado de la internacionalización en la Escuela de Secretariado Profesional, 2018-2019

State of internationalization in the Escuela de Secretariado Profesional, 2018-2019

Carolina España Chavarría

Universidad Nacional
Escuela de Secretariado Profesional
Heredia, Costa Rica
carolina.espana.chavarría@una.cr

Xinia Corrales Escalante

Universidad Nacional
Heredia, Costa Rica
xinia.corrales.escalante@una.cr

Margarita Vargas Calvo

Universidad Nacional
Escuela de Secretariado Profesional
Heredia, Costa Rica
margarita.vargas.calvo@una.cr

Fabián Arce Soto

Universidad Nacional
Escuela de Secretariado Profesional
Heredia, Costa Rica
fabian.arce.soto@una.cr

Resumen

Estudio de caso desarrollado en la Escuela de Secretariado Profesional (ESP) de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Costa Rica. Su objetivo general fue diagnosticar el estado de la internacionalización en la ESP periodo 2018-2019. Sus objetivos específicos fueron, a) contrastar los planes de estudio y el perfil de salida de la carrera de Administración de Oficinas ofertada en la ESP y las otras carreras universitarias impartidas en tres países de Latinoamérica, b) identificar las acciones estratégicas de internacionalización que impulsa y con las que también puede contar la ESP en materia de becas, programas, proyectos y actividades de investigación internacional,

redes, entre otros y c) diseñar una ruta de acciones estratégicas que permitan la sostenibilidad de la internacionalización en el entorno meta. Entre los hallazgos más significativos están la urgente necesidad de capacitación en materia de cooperación e intercambio internacional, conformación de equipos de trabajo que aseguren la disponibilidad, accesibilidad y transferencia de programas de estudios en el extranjero y que además consideren el reconocimiento y equiparación de créditos y titulaciones fuera y dentro del país, entre otros.

Palabras clave: Internacionalización, universidad, acciones estratégicas.

Abstract

Case study developed at the “Escuela de Secretariado Profesional” (ESP) of the Social Science Faculty at Universidad Nacional of Costa Rica. Its overall objective was to diagnose the state of internationalization in the ESP, 2018-2019. Its specific objectives were, a) to compare curricula and the output profile of the Office Administration major offered in the ESP and the other bachelor degrees taught in three Latin-American countries, b) to identify strategic actions of internationalization available in the ESP in terms of scholarships, programs, projects and activities of international research, networks, among others and (c) designing a strategic action route that guarantees the sustainability of internationalization in the target text. Among the most significant findings are the urgent need for training in the field of cooperation and international exchange, the creation of working teams that can ensure the availability, accessibility and transfer of study programs in the overseas and which also consider the recognition and comparability of credits and degrees outside and within the country, among others.

Keywords: Internalization, University, Strategic actions.

Introducción

La internacionalización de la universidad se constituye en un pilar fundamental para el desarrollo de la gestión institucional en cualquiera de sus áreas de interés, extensión, producción, investigación y docencia. Especialmente si partimos de lo externado por Pichardo (2016) cuando advierte que,

...la internacionalización de la educación superior es sustancial al origen mismo de la universidad, dado su carácter de universal, es posible afirmar que la novedad en términos recientes radica en la frecuencia y diversidad de

modalidades, cuyo flujo aparece ligado a la creciente y compleja interdependencia entre países y al acortamiento de la distancia (en forma presencial y virtual), dado el vertiginoso e inminente avance de las tecnologías de información y comunicación. (p.10)

Hoy más que nunca el acercamiento de los centros de educación superior pasa de lo local a lo global. Este es un reto de cooperación que promueve el intercambio académico, administrativo y estudiantil. Su alcance precisa en un primer momento de la generación de acciones estratégicas que permitan conocer los factores que la propician o la inhiben.

Las Instituciones de Educación Superior (IES) enfrentan desafíos importantes de cara a los procesos de cambio que reta la globalización. El conocimiento se convirtió en moneda de cambio el cual no solo es producido por las universidades o los sistemas de educación o investigación formal; sino que está a disposición de quienes han desarrollado formas complejas de entender y hacer funcionar lo que saben.

Aunque muchos creen que los bloques de información que circulan por las redes sociales son grandes aliados en la formación de nuestras poblaciones, lo cierto es que existen brechas de conocimiento que impiden un aprovechamiento sustancial del conocimiento que estos y otros espacios generan de manera continua y rápida. Esto último les impone a los sistemas educativos desafíos colosales, los cuales podrían en alguna medida ser atendidos a partir de acciones estratégicas en materia de internacionalización congruentes con el dinamismo social que vivimos, en donde lo valioso según Pichardo (2016) será *la integración de las dimensiones internacional e intercultural, pues permite avanzar hacia un modelo novedoso de trabajo entre entidades académicas que puede trascender la cooperación entre países*, (p.10).

El caso de la internacionalización de las IES en Latinoamérica fue sistematizado en la obra “La educación superior en Amé-

rica Latina, la dimensión internacional” publicada en el año 2005 por el Banco Mundial. Su intención fue ofrecer un profundo acercamiento al estado del arte de la internacionalización de las IES en la región, dejando claro que para esa fecha su desarrollo era incipiente y se orientaba mayormente a la movilidad de sus actores (docentes, estudiantes y administrativos) y a una intencional vinculación con América del Norte y Europa. Según este estudio, hoy en día el panorama, aunque ha mejorado en términos de cantidad de alianzas suscritas, las acciones estratégicas desarrolladas para garantizar su efectividad no han sido las mejores, limitando sustancialmente las posibilidades de éxito institucional.

Lo anterior no ha inhibido a la Escuela de Secretariado Profesional (ESP) de la Universidad Nacional de Costa Rica, a plantearse la necesidad de asumir el reto de internacionalizar su saber-hacer académico iniciando con una fase diagnóstica en el periodo 2018. Esta pretendió servir de base para desarrollar y consolidar una estrategia de internacionalización sostenible con la ayuda de socios cooperantes.

Las intenciones de internacionalizar la Escuela de Secretariado Profesional fueron el punto de partida en la formulación de los siguientes objetivos que sustentan la propuesta de estudio la cual tiene como objetivo general, diagnosticar el estado de la internacionalización en la escuela de Secretariado Profesional, según las oportunidades que ofrece la dinámica institucional y los desafíos que impone la globalización. Sus objetivos específicos son, a) contrastar los planes de estudio y el perfil de salida de la carrera de Administración de Oficinas ofertada en la ESP y las otras carreras universitarias impartidas en tres países de Latinoamérica, b) identificar las acciones estratégicas de internacionalización que impulsa y con las que también puede contar la ESP en materia de becas, programas, proyectos y actividades de investigación internacional, redes, entre otros y c) diseñar una ruta de acciones estratégicas que permitan la sostenibilidad de la internacionalización en el con texto meta.

Acercamiento teórico

La internacionalización de las IES, específicamente las de carácter estatal, es un tema multidimensional y complejo pues debe concebirse desde una perspectiva global apoyada en políticas estratégicas. De allí que visualizarla como una dimensión más de la dinámica universitaria en Latinoamérica es limitar su protagonismo transversal en cada una de las acciones sustantivas del saber hacer universitario, la docencia, la extensión, la producción y la investigación, (Lago & Correa, 2015).

Es necesario entender que, aunque el tema de la internacionalización ya ha sido abordado desde hace tiempo atrás por los países europeos, sus formas de materializado, la intencionalidad con la que se ha impulsado, la pertinencia y funcionalidad para asegurar un notable incremento de la calidad de la educación, no siempre han sido la mejor. Esto explica porque para Gaete y Bratos (2012) entre las inconsistencias de la gestión universitaria europea en el ámbito o dimensión internacional se encuentran principalmente *la internacionalización de las universidades, la cooperación interuniversitaria y la cooperación para el desarrollo* (p. 256).

Por su parte el Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE) en su libro “Internacionalización de la Educación Superior en España. Reflexiones y perspectivas” (2017) afirma que, a pesar de los posibles desaciertos europeos en materia de internacionalización universitaria,

Desde hace unos años, España ocupa un lugar de privilegio en Europa como uno de los países que más estudiantes reciben y mandan para cursar estudios en el extranjero. Por ejemplo, en el curso académico 2013-2014, las instituciones españolas recibieron 39.277 estudiantes y enviaron 37.235 (Comisión Europea, 2015), ocupando el primer puesto en Europa. En el curso 2014-2015, España recibió más de 42.000 estudiantes, manteniendo su posición de líder (Comisión Europea, 2017). (p.12)

En esa misma obra, se señala que entre las estrategias e internacionalización más relevantes impulsadas por España están,

...la internacionalización de los currículums formativos, circulación de cerebros, internacionalización de la investigación, titulaciones internacionales conjuntas, internacionalización en casa, campus transnacionales, sistemas de aseguramiento de la calidad, acreditación y verificación, competición por los mejores alumnos, rankings de universidades, asociaciones de antiguos alumnos internacionales, empleabilidad y emprendimiento, interés por educación superior en español, etc. (p. 18)

Volviendo al caso de Latinoamérica, las experiencias de internacionalización son mucho más recientes que las de otros países, esto a pesar del gran auge que han tenido las redes de investigación internacional. Al respecto Villalobos (2017) aclara que,

Cuando se habla de un modelo universitario en red, no se refiere a una universidad de tipo “federada”; sino más bien de una que implemente un modelo de regionalización académico estratégico, que busque el desarrollo armónico entre las regiones y que permita disminuir la desigualdad y la brecha social mediante la cooperación, las alianzas y el desarrollo estratégico, que permita funcionar de forma integrada en todos sus procesos académicos y administrativos de soporte, que logre implementar de forma coherente estándares de calidad en todas las sedes regionales, siempre respetando las particularidades de esas regiones, que precisamente las hace distintas y valiosas. (p.161)

El caso específico de Centroamérica y el Caribe, no escapa de la preocupación por aunarse al esfuerzo de muchas otras regiones para hacer de la universidad un ente vivo el cual sea capaz de ajustarse a la dinámica feroz que impone la globalización y las presiones económicas, políticas y sociales derivadas.

Particularmente Costa Rica según Aguilar (2015), deberá comprender que la efectividad de los alcances de la internacionalización, está sujeta a que esta sea concebida como un eje transversal en las actividades sustantivas que realiza la universidad costarricense. Según afirma la autora,

En el contexto regional centroamericano y caribeño, la internacionalización y la cooperación académica se han caracterizado por haber desarrollado avances fragmentados, de carácter marginal, los cuales se han ido integrando gradualmente y de manera más organizada, mediante la participación en alianzas estratégicas, convenios o acuerdos de colaboración, programas de estudio, proyectos conjuntos en investigación, incorporación a redes y asociaciones interuniversitarias. (p. 102)

La Vicerrectoría de Investigación en conjunto con la Oficina de Asuntos Internacionales y Cooperación Externa de la Universidad Nacional, han promovido alianzas estratégicas con instituciones de educación superior en el exterior. Esto no sólo ha generado oportunidades significativas de interacción y congruentemente de aprendizaje, sino también ha dejado al descubierto prácticas poco democráticas pues en algunos casos la participación del grupo de investigadores latinoamericanos podría no tener tanto protagonismo como la de otros en distintas latitudes. Este y otros asuntos obligan a la universidad a desarrollar políticas claras para la implementación de protocolos de internacionalización que garanticen la sostenibilidad de la autonomía universitaria y resguarden los derechos de propiedad intelectual de quienes producen y comparten conocimiento dentro y fuera de nuestra institución.

Metodología de trabajo

Contexto y población de estudio

El contexto de estudio escogido para esta investigación es la Escuela de Secretariado Profesional, unidad académica de la

Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Costa Rica con 45 años de servicio a la comunidad costarricense. Esta casa de enseñanza cuenta con una matrícula de aproximadamente 517 estudiantes en sus dos ofertas de estudio, 400 estudiantes en la carrera de Administración de Oficinas y 135 estudiantes en la carrera de Educación Comercial. Ambos planes se ofrecen a nivel de diplomado, bachillerato y licenciatura, cursados en seis niveles dispuestos a finalizar en un plazo aproximado de 6 años.

Por su parte, la población meta de esta investigación fueron 32 participantes entre ellos, 2 expertas en cooperación internacional de la oficina de Asuntos Internacionales y Cooperación Externa de la Universidad Nacional y de la Escuela de Secretariado Profesional 12 académicas y 1 académico correspondiente al 100% del personal con plaza en propiedad, 3 académicas y 2 académicos (personal con plaza interina), 4 funcionarias administrativas (100% del personal) y 8 estudiantes regulares de la carrera de Administración de Oficinas.

Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación se centra en un estudio de caso bajo la modalidad situacional enmarcado en el paradigma interpretativo de enfoque cualitativo. Este es un método de aprendizaje procesual y sistemático sobre una situación particular basada en el entendimiento y comprensión de realidades que caracterizan a la población de estudio según su descripción y análisis.

Se reconoce que el estudio de caso permite un acercamiento y tratamiento profundo al objeto de análisis el cual posee características únicas no generalizables. Estas hacen posible conocer de manera específica el comportamiento social del grupo actores que conforman la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional de Costa Rica. Además, favorece la intervención investigativa a pequeña escala y en un marco limitado de tiempo, espacio y recursos, así como también, beneficia el trabajo colaborativo e interdisciplinar y lleva a una mejor toma

de decisiones pues atiende puntualmente prejuicios o preconcepciones que limitan una gestión de calidad.

Técnicas y procedimientos empleados

Como primer acercamiento al objeto de estudio, la internacionalización de la Escuela de Secretariado Profesional, se buscó diagnosticar el estado de la internacionalización en el contexto meta según las oportunidades que ofrece la dinámica institucional y los desafíos que impone la globalización. Para tal cometido se recurrió a la técnica de taller, el cual fue desarrollado de manera conjunta entre una académica de la Escuela de Secretariado Profesional y dos especialistas de Asuntos Internacionales y Cooperación Externa de la Universidad Nacional, estas últimas dos fueron las encargadas de dirigir el taller el pasado 16 de agosto del 2017.

El taller tuvo lugar en la sala de Conferencias de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional y por espacio de cinco horas el grupo de participantes, 17 funcionarios académicos, 4 gestoras administrativas y 8 estudiantes regulares tuvieron la responsabilidad de identificar las necesidades y oportunidades de la internacionalización para la Escuela de Secretariado, así como también, determinar los roles de las instancias (administrativas y académicas) en la comunicación y gestión de las oportunidades de internacionalización (gestión de becas, programas, proyectos y actividades de investigación internacional, redes, etc.).

Esta primera actividad sirvió de base para el siguiente paso, el acercamiento a experiencias de internacionalización universitaria fuera y dentro de Costa Rica. Para su desarrollo se recurrió a la técnica de análisis documental con la cual fue posible conocer algunas experiencias de internacionalización importantes en tres países de Latinoamérica y Costa Rica en particular. Sin duda alguna, el análisis documental realizado sirvió de base para una mayor comprensión del objeto en estudio.

Análisis de resultados

Hoy en día la Escuela de Secretariado Profesional está más que interesada en avanzar en materia de internacionalización universitaria. Esto debido a su permanente preocupación por ofrecer calidad formativa y de gestión que trascienda lo local e impacte como primera intención la región latinoamericana. Este reto la ha llevado a desarrollar la Revista Digital Internacional Respaldo, espacio de carácter científico que aborda temas relacionados con la Administración de Oficinas y la Educación Comercial. Además, la ESP impulsa la evaluación de calidad de sus procesos y para esto ha apostado por la autoevaluación de sus ofertas de estudio. Este nuevo desafío la reta a cumplir con ciertos criterios que demandan los referentes mundiales de calidad, a la vez que le brinda una oportunidad para generar cambio, identificar acciones de mejora, innovar y obtener reconocimiento nacional e internacional (<http://publica2.una.ac.cr/1113-16/acreditacion.html>).

En este apartado se presenta la información recabada de las acciones estratégicas desarrolladas y por desarrollar de la ESP para impulsar la internacionalización, así como la comparativa entre las ofertas de estudio promovidas en tres países de Latinoamérica donde el secretariado es objeto de estudio.

Revista RESPALDO

La versión física de la Revista RESPALDO de la Escuela de Secretariado Profesional de la Facultad de Ciencias Sociales, tuvo su primera publicación de forma impresa en el año 2008 y el volumen dos se publicó en el 2009. Por circunstancias ajenas a la Unidad Académica, se dificulta la publicación de nuevas ediciones y es a partir del año 2016 que se inician las gestiones para editar la Revista Respaldo en formato electrónico. En el año 2018 con la aprobación del proyecto de la Revista Respaldo se publican sus primeros dos volúmenes.

Este espacio sin duda alguna convoca a la comunidad académica internacional interesadas en la reproducción y difusión del conocimiento en el área del secretariado. Su objetivo es divulgar la producción de artículos académicos y de opinión que respalden la investigación, así como promover la reflexión en los campos de la administración de oficinas y de la educación comercial en el ámbito nacional e internacional con una realimentación permanente para el análisis, discusión y reflexión en temas de interés en el ámbito de la labor que desarrolla la Escuela de Secretariado Profesional.

Respaldo en su versión digital, está dirigido tanto a docentes, investigadores y estudiantes que conforman el campo de la Administración de Oficinas y la Educación Comercial así como al público general interesado en las áreas. Asimismo, los cambios acelerados que se presentan en el secretariado, objeto de estudio de las carreras de Administración de Oficinas y de Educación Comercial, han provocado la necesidad de crear espacios de discusión y análisis como el que ofrece la Revista RESPALDO. Ante estos cambios, es de suma importancia generar procesos de investigación y contar así con la posibilidad de desarrollar nuevas experiencias de proyección nacional e internacional que nutran el objeto de estudio del secretariado a partir del aporte profesional en temas tales como: Gestión de oficinas, administración en general, tecnologías de la información, comunicación en español e inglés, derecho administrativo y comercial, comercio empresarial, técnicas de elaboración de documentos, ética en el profesional y cultura general atinente al campo de acción de la educación comercial.

Desde esta perspectiva, la producción de artículos académicos que respalden la investigación científica ha sido y seguirá siendo sustancialmente relevante, en concordancia con los fines del quehacer de la Escuela de Secretariado Profesional. La proyección del conocimiento generado mediante la Revista

RESPALDO contribuirá a la divulgación del conocimiento no solo a nivel local, sino con el resto de los países del mundo, esto resulta determinante para el investigador, en la medida que pueda disponer de medios asequibles que le permitan proyectar sus hallazgos y trascender en la generación de nuevo conocimiento. El impacto de la academia pierde relevancia, en el tanto no existan espacios para la publicación del conocimiento que se encuentren en sistemas de información. Estos multiplican la visibilidad y son los controles de calidad de las producciones académicas y científicas. La visibilidad de la investigación depende del impacto que generan las revistas donde se publican los artículos académicos.

Actualmente la Revista Respaldo cuenta con EISSN: 2215-4345 y con el sello editorial de la EUNA y está hospedada en el portal de revistas de la UNA, lo que ha permitido su visualización en varios países de América y de Europa, contribuyendo de manera significativa en el proceso de internacionalización de la unidad académica. Además de contar con un comité editorial a nivel nacional, se cuenta con la participación de evaluadores externos de amplia experiencia a nivel internacional. Sin duda alguna, contar con una Revista digital en la Escuela de Secretariado Profesional incrementa la capacidad de articulación con bases de datos de relevancia y proyectarse a nivel nacional e internacional con una amplia visibilidad entre investigadores e instituciones de renombre. En este caso la indexación en varias bases de datos constituye una aspiración ineludible de cualquier propuesta de divulgación académica que busque proyectarse, trascender y consolidarse como una opción seria (seria) en el campo profesional, tanto a nivel nacional como internacional.

Autoevaluación con miras a la acreditación

Una de las principales acciones estratégicas desarrolladas por la Escuela de Secretariado Profesional (ESP) fue avalar en el año 2016, según acuerdo de la Asamblea de Unidad, número UNA-AU-ESP-ACUE-03-2016 el proceso de autoevaluación

para el período 2014 al 2017 de las carreras Bachillerato en Administración de Oficinas con salida lateral al Diplomado en Secretariado Profesional y la Licenciatura en Administración de Oficinas con fines a la acreditación. De esta forma, se desarrollaron acciones evaluativas que permitieron evidenciar el cumplimiento de los lineamientos metodológicos, las dimensiones, los componentes, criterios y estándares establecidos por Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), órgano oficial de acreditación de la educación superior de Costa Rica.

Es así, como a partir del año 2017, la ESP inicia con diferentes etapas, la primera se centró en motivar y sensibilizar a la comunidad estudiantil, académica y administrativa sobre la decisión de participar en el proceso de acreditación oficial. Posteriormente, dio inicio con la segunda etapa que correspondió al proceso de autoevaluación con la participación del estudiantado de primer ingreso, el estudiantado regular, el personal académico y administrativo, las personas graduadas y el grupo de empleadores, lo anterior para un proceso objetivo de estudio y análisis, transparente y responsable para la mejora continua, el reconocimiento de debilidades y fortalezas para actualizar y flexibilizar las ofertas académicas. En esta etapa se conformaron dos comisiones específicas que realizaron un trabajo de análisis y valoración para cada carrera según las dimensiones, componentes, criterios, estándares y evidencias de acuerdo con el modelo de acreditación oficial del SINAES. Fue así como se aplicó a las diferentes poblaciones participantes (estudiantado primer ingreso, estudiantes regulares, personal académico y administrativo, personas egresadas y grupo de empleadores) instrumentos para conocer la percepción en diferentes dimensiones como: Relación con el contexto, recursos, resultados y proceso educativo. Luego los resultados se procesaron y analizaron de forma cuantitativa y cualitativa. Aunado a este proceso, se inició con la recolección y análisis de las evidencias según el Manual de Acreditación Oficial de carreras de grado del Sistema Nacional de Acreditación

de la Educación Superior (SINAES). En esta labor, participaron las autoridades de la Escuela de Secretariado Profesional, las personas integrantes de las comisiones, el personal académico y el personal administrativo, estudiante asistente y el presidente de la Asociación de Estudiantes, personas que colaboraron en el análisis de documentos, bases de datos y estadísticas de la Universidad Nacional y de la ESP. Además, con la colaboración de la Vicerrectoría de Docencia de la UNA se recopiló información de las distintas instancias universitarias, tales como el Departamento de Registro, Gestión Financiera, Bienestar Estudiantil, Rectoría, Vicerrectoría de Docencia, Vicerrectoría de Desarrollo, Programa Desarrollo de Mejoramiento Institucional (PRODEMI), Biblioteca Joaquín García Monge, entre otras, información que se sistematizó mediante un informe de autoevaluación que se presentó al SINAES, para su valoración e iniciar con la tercera etapa de evaluación externa que está programada para el 2019. En adición se elaboró un compromiso preliminar de mejoramiento que incluyó las debilidades encontradas y acciones para subsanarlas.

Es importante mencionar que este proceso ha permitido a la ESP integrar acciones de reflexión y acción tendientes a mejorar la gestión administrativa y académica, rediseñar los planes de estudio, crear una cultura de evaluación sistemática y continua para determinar fortalezas y debilidades de la carrera de Administración de Oficinas que será analizada y validada por pares externos lo que permitirá ofrecer una formación universitaria de excelencia, certificada y que cumpla con estándares de calidad internacionales.

Narrativa de la experiencia taller

El desarrollo del taller “Hacia la internacionalización de la Escuela de Secretariado Profesional” tuvo como fin posibilitar un espacio de interacción efectiva y pertinente entre los artífices del proceso universitario, estudiantes, académicos y administrativos, para acercar sus percepciones a los hechos y a la teoría.

La conducción de este espacio de interacción universitaria estuvo a cargo de 2 expertas en cooperación internacional de la oficina de Asuntos Internacionales y Cooperación Externa de la Universidad Nacional y contó con la participación de 31 personas, las cuales trabajaron en grupos de cinco y seis. La tarea inicial fue dar respuesta a la siguiente pregunta:

¿Cómo internacionalizar nuestra Unidad Académica?

En respuesta a ésta pregunta los integrantes de los diferentes grupos llegaron a la conclusión de que para lograr esta internalización deben de desarrollarse acciones estratégicas derivadas de políticas institucionales que faciliten realizar y promover pasantías para académicos, administrativos y estudiantes, llevar a cabo procesos de acreditación de las ofertas de estudio, capacitar a la población universitaria para el desarrollo de competencias que le permitan publicar en revistas de carácter internacional, participar y programar congresos internacionales. También, promover ofertas de estudio y ventas de servicio a la población internacional a través de la modalidad de enseñanza virtual, capacitar a la población universitaria para el desarrollo de competencias que le permitan formular proyectos y captar recursos internacionales, desarrollar investigación conjunta con actores y socios internacionales, vincularse con actores internos y diagnosticar el estado de la internacionalización y sus estrategias dentro y fuera del país.

Como otro punto a tratar dentro del taller fue el intercambio de ideas sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) que tiene la Escuela de Secretariado Profesional para desarrollar acciones estratégicas que garanticen su internacionalización de manera sostenible.

Tabla 1
Taller Internacionalización. Hallazgos más importantes

Fortalezas	Oportunidades	Debilidad	Amenazas
Doctorados internacionales Producción académica Participación de actores internacionales Multidisciplinaridad - Compromiso estudiantil - Formación académica - Experiencia profesional - Voluntad política - Proyección social - Tecnología, información comunicación - Disposición con el cuerpo docente	Estrategia a definir por la Unidad Académica Política Institucional e Internacional Convenios existentes - Vínculos con otras unidades académicas y otras facultades - Internacionalizar actividades de unidades académicas - Fortalecimiento de vínculos internacionales - Plan de estudios de la unidad académica - Participación estudiantil en proyectos - Revista digital de impacto internacional	Nombre actual de la Unidad Académica limita proyección del quehacer disciplinar - Falta de una estratégica de comunicación tanto nacional como internacional - Vínculo universidad empresa es débil - Limitada experiencia internacional - Insuficiencia de recursos para ampliar el impacto de la unidad académica - Débil cultura de intercambio de conocimiento adquirido internacional - Limitado manejo de otros idiomas - Desconocimiento del trabajo en otras Unidades Académicas dentro y fuera de la propia Universidad y del país - Desconocimiento para la gestión de recursos internacionales "Fund raising"	Gestión de espacios laborales Reconocimiento profesional - Financiamiento - Seguimiento y convenios del trabajo de la Unidad Académica

Fuente: Escuela de Secretariado Profesional (2018). Taller de Internacionalización.



Como parte fundamental del taller el grupo participante tuvo la oportunidad de valorar algunas estrategias potenciales con las cuales las personas participantes consideraban posible alcanzar la internacionalización de la Escuela de Secretariado Profesional.

Estrategias:

- Generar alianzas o convenios con otras universidades internacionales para potenciar la movilidad estudiantil, administrativa y académica
- Suscribir o actualizar cartas de entendimiento con Universidades homólogas
- Identificar la afinidad entre universidades latinoamericanas para una potencial vinculación internacional
- Establecer vínculos con organizaciones, no solo universitarias
- Capacitarse como par externo (bolsa de pares externos) para procesos de acreditación
- Promover la publicación de artículos en revistas internacionales
- Realizar un proceso de marketing intensivo para dar a conocer la revista de la Unidad Académica “Respaldo”, atraer autores internacionales y crear contactos con otras revistas internacionales
- Desarrollar congresos internacionales
- Crear comunidades virtuales internacionales
- Ofrecer la carrera de manera virtual a nivel internacional (empezando por la región centroamericana)

- Desarrollar currículos con universidades a nivel internacional con las cuales se ofrezcan doble titulación o titulaciones compartidas.
- Buscar financiamiento externo para proyectos.
- Promover la conformación de redes de investigación con Académicos y estudiantes a nivel internacional
- Aprovechar la vinculación con actores internos para obtener el asesoramiento y apoyo requerido en materia de internacionalización
- Crear la estrategia de vinculación internacional que permita nutrir los contextos mutuos

Entre los logros más significativos de la experiencia taller fue la participación de 31 docentes, estudiantes y administrativos, intercambio de conocimientos sobre la internacionalización y sus posibilidades de concreción, análisis de los componentes e importancia de la internacionalización, identificación de los actores y sus roles para alcanzar la internacionalización, acercamiento a una cultura internacional en casa, caracterización de los obstáculos institucionales y externos a la internacionalización, identificación de posibles vías y decisiones a tomar para lograr una internacionalización sostenible y la internacionalización del currículum, su definición y alcances.

Comparativa de ofertas de estudio y perfiles profesionales impulsadas por la Escuela de Secretariado Profesional de Costa Rica y otras tres universidades de Latinoamérica.

En la tabla 2 se muestra datos comparativos del perfil profesional de la Licenciatura en Secretariado Ejecutivo de la Universidad: Laica Eloy Alfaro de Manabi, ubicada en Ecuador y el perfil Profesional de la Licenciatura en Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional.

País: Ecuador
Universidad: Laica Eloy Alfaro de Manabí
Facultad: Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo
Titulación: Licenciatura en Secretariado Ejecutivo

Tabla 2
Datos comparativos entre perfiles Universidad Laica y la UNA

Perfil Profesional: Licenciatura en Secretariado Ejecutivo	Perfil Profesional: Licenciatura en Administración de Oficinas
<p>El/La Licenciada(o) en Secretariado Ejecutivo, es una (un) profesional proactivo con cultura de servicio, valores éticos, morales, ecológicos y alto sentido de confidencialidad; fomenta la calidad de las relaciones interpersonales, con habilidades de comunicación y de trabajo en equipo, con conocimiento de los procesos administrativos y las técnicas de gestión de los sistemas de información, con habilidades en el uso de las TIC's, la producción, procesamiento, almacenamiento y distribución de la información.</p>	<p>Conocimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de gestión para el desarrollo organizacional. • Diseño de sistemas, estructuras y procesos de trabajo administrativo. • Identificación de sistemas de información a nivel de oficina. • Dominio de técnicas del área secretarial, en español e inglés. • Metodología de investigación. <p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El graduado en la carrera de Administración de Oficinas demostrará capacidad para: • Crear estrategias de gestión para la organización. • Diseñar sistemas, estructuras y procesos de trabajo administrativo, así como sistemas de información a nivel de oficina, para el logro de los objetivos organizacionales. • Aplicar las técnicas, habilidades y destrezas propias del campo profesional. • Evidenciar una actitud investigativa, innovadora y participativa. • Leer, escribir e interpretar documentos en idioma inglés. <p>Actitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de adaptación a situaciones nuevas y cambiantes en el entorno laboral. • Valores y actitudes positivas y Normas de ética profesional. • Contribuir al desarrollo de la administración de oficinas. • Cultivar un interés permanente por la investigación en su campo profesional.

Fuente: España (2019). Elaboración propia con base en los perfiles de ambos planes de estudios.

Como se puede observar, la similitud que presentan las dos titulaciones en los perfiles está la importancia de los valores, los sistemas de información, el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), las habilidades y destrezas propias de la oficina, así como la proactividad y trabajo en equipo. Sin embargo, en el caso de la Universidad de Laica carecen del idioma inglés y la parte de investigación en su campo profesional.

En la tabla 3 se muestra datos comparativos del perfil profesional de la Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Administrativo Ejecutivo de la Universidad: Autónoma de Chiriquí, ubicada en Panamá y el perfil Profesional de la Licenciatura en Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional.

País: Panamá

Universidad: Autónoma de Chiriquí

Titulación: Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Administrativo Ejecutivo

Tabla 3
Datos comparativos entre perfiles

Perfil Profesional: Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Administrativo Ejecutivo	Perfil Profesional Licenciatura en Administración de Oficinas
<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de habilidades y destrezas sicomotoras en las técnicas taquimecanográficas, de la archivística, manejo de diferentes equipos de oficina, redacción y manejo profesional de documentos.• Demostrar valores y principios éticos en sus actuaciones académicas, laborales y sociales.	Conocimientos <ul style="list-style-type: none">• Estrategias de gestión para el desarrollo organizacional.• Diseño de sistemas, estructuras y procesos de trabajo administrativo.• Identificación de sistemas de información a nivel de oficina.• Dominio de técnicas del área secretarial, en español e inglés.• Metodología de investigación.

continúa

Perfil Profesional: Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Administrativo Ejecutivo	Perfil Profesional Licenciatura en Administración de Oficinas
	<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El graduado en la carrera de Administración de Oficinas demostrará capacidad para: • Crear estrategias de gestión para la organización. • Diseñar sistemas, estructuras y procesos de trabajo administrativo, así como sistemas de información a nivel de oficina, para el logro de los objetivos organizacionales. • Aplicar las técnicas, habilidades y destrezas propias del campo profesional. • Evidenciar una actitud investigativa, innovadora y participativa. • Leer, escribir e interpretar documentos en idioma inglés. <p>Actitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de adaptación a situaciones nuevas y cambiantes en el entorno laboral. • Valores y actitudes positivas y Normas de ética profesional. • Contribuir al desarrollo de la administración de oficinas. • Cultivar un interés permanente por la investigación en su campo profesional.

Fuente: España (2019). Elaboración propia con base en los perfiles de ambos planes de estudios.

En relación con la comparación del perfil profesional de la Universidad Autónoma de Chiriquí titulada, Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Administrativo Ejecutivo se puede observar que las similitudes están en los valores y valores éticos, así como las habilidades para el manejo en las oficinas. Sin embargo, en este perfil no se indica el idioma inglés, el uso de las TIC y la parte de cultivar la investigación en el campo profesional.

En la tabla 4 se muestra datos comparativos del perfil profesional del Bachillerato en Sistemas de Oficina de la Universidad: de Puerto Rico, Recinto de Ponce, ubicada en Puerto Rico y el perfil Profesional de la Licenciatura en Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional.

País: Puerto Rico
Universidad: Universidad de Puerto Rico, Recinto de PONCE
Titulación: Bachillerato en Sistemas de Oficina

Tabla 4
Datos comparativos entre perfiles

Perfil Profesional: Bachillerato en Sistemas de Oficina	Perfil Profesional Licenciatura en Administración de Oficinas
<p>Los egresados del Programa de Bachillerato en Sistemas de Oficina de la Universidad de Puerto Rico en Ponce desarrollan la habilidad para comunicarse y capacidad para el trabajo en grupo.</p> <p>También tiene como objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Destrezas para la solución de problemas y toma de decisiones. • Destrezas en el uso de las tecnologías de información. • Relaciones interpersonales efectivas. • Conocimiento y destrezas en procedimientos de oficina. • Valores cívicos, éticos y estéticos. • Habilidad para pensar lógica y críticamente. • Conocimiento de los principios básicos del comercio en un ambiente globalizado. 	<p>Conocimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de gestión para el desarrollo organizacional. • Diseño de sistemas, estructuras y procesos de trabajo administrativo. • Identificación de sistemas de información a nivel de oficina. • Dominio de técnicas del área secretarial, en español e inglés. • Metodología de investigación. <p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El graduado en la carrera de Administración de Oficinas demostrará capacidad para: • Crear estrategias de gestión para la organización. • Diseñar sistemas, estructuras y procesos de trabajo administrativo, así como sistemas de información a nivel de oficina, para el logro de los objetivos organizacionales. • Aplicar las técnicas, habilidades y destrezas propias del campo profesional. • Evidenciar una actitud investigativa, innovadora y participativa. • Leer, escribir e interpretar documentos en idioma inglés. <p>Actitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de adaptación a situaciones nuevas y cambiantes en el entorno laboral. • Valores y actitudes positivas y Normas de ética profesional. • Contribuir al desarrollo de la administración de oficinas. • Cultivar un interés permanente por la investigación en su campo profesional.

Fuente: España (2019). Elaboración propia con base en los perfiles de ambos planes de estudios.



En cuanto a la comparación del perfil profesional de la Universidad Universidad de Puerto Rico, Recinto de PONCE titulada, Bachillerato en Sistemas de oficina se puede observar que las similitudes están en los valores y valores éticos, así como las habilidades para el manejo en las oficinas, uso de las tecnologías de información. Sin embargo, en este perfil no se indica el idioma inglés, y la parte de cultivar la investigación en el campo profesional.

En síntesis, “El perfil de una titulación ilustra con claridad lo que se espera que los estudiantes sepan y sean capaces de hacer cuando han conseguido sus titulaciones...en cualquier nivel” (Tuning, 2014, p.10).

Una vez analizados los perfiles estudiados se coinciden en que las personas graduadas deben tener valores éticos, conocimiento en las labores y gestión de oficinas, el uso de las TIC para comunicarse, crear, procesar, almacenar y editar información. Pero también es importante fomentar en la persona graduada el uso del idioma inglés, la comunicación oral y escrita, el profesional proactivo, con un nivel de adaptabilidad a los cambios que se genera constantemente en los procesos y gestión de oficinas y la investigación como un agente que promotor de acciones de mejora en los procesos internos y externos que se desarrollan en las organizaciones y en su labor profesional.

Conclusiones y recomendaciones

Luego de realizado este importante ejercicio de acercamiento y comprensión de la internacionalización como un eje transversal para garantizar la calidad de la educación superior en un mundo global, y entendiendo que esta es parte fundamental de nuestra acción sustantiva como centro de educación superior dedicado a la docencia, extensión, producción, e investigación, es posible destacar la necesidad de desarrollar políticas institucionales para la implementación de protocolos de internacionalización que garanticen la sostenibilidad de la autonomía uni-

versitaria y resguarden los derechos de propiedad intelectual de quienes producen y comparten conocimiento dentro y fuera de nuestra institución. Asimismo, es de gran importancia la generación de condiciones para el desarrollo de un liderazgo significativo por parte de la gestión y dirección institucional para hacer posible la creación de espacios de capacitación en materia de cooperación e intercambio internacional, lo que permitirá la implicación del grupo administrativo, estudiantil y docente en las diferentes actividades internacionales promovidas fuera y dentro de la Universidad, así como en las iniciativas de diversa índole promovidas por la Universidad Nacional desde el campo de acción de la Oficina de Asuntos Internacionales y Cooperación Externa y la Escuela de Relaciones Internacionales de la Facultad de Ciencias Sociales.

Sin duda alguna, incentivar la participación de académicos, estudiantes y administrativos en pasantías internacionales contribuye a su desarrollo y actualización profesional. De estas experiencias podría derivarse la conformación de equipos de trabajo que aseguren un intercambio intelectual de gran provecho para la comunidad universitaria.

Otros beneficios de la internacionalización son la disponibilidad, accesibilidad y transferencia de programas de estudios en el extranjero y que además consideren el reconocimiento y equiparación de créditos y titulaciones fuera y dentro del país. De ahí que, asegurar la existencia de condiciones mínimas en cuanto a servicios y unidades con carácter y presencia internacional como son las residencias de estudiantiles, el acompañamiento de un tutor o tutora académica, orientación para la empleabilidad profesional internacional, son asuntos de trascendencia en la agenda universitaria.

Partiendo de los beneficios que brinda la internacionalización universitaria, se recomienda a la Escuela de Secretariado como contexto de esta investigación, algunos asuntos:

- Ampliar su horizonte investigativo a partir de un saber hacer consecuente con las demandas de la sociedad del conocimiento.
- Revisar las titulaciones con un objeto de estudio similar en otros países, a fin de contar con los insumos necesarios con los cuales se podrían activar convenios entre universidades para promover intercambios estudiantiles y profesionales, homologación de cursos, desarrollo de congresos en conjunto, equipos internacionales de investigación, entre otros.
- Renovar el perfil y status del grupo investigador con el fin de mejorar su calidad investigativa.
- Asegurar estándares internacionales para el desarrollo de la investigación académica asociados al objeto de estudio de la carrera de Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional.
- Generar REDES de investigación tomando como plataforma la Revista RESPALDO.
- Asegurar que la Revista Respaldo mantenga su objetivo de divulgar la producción de artículos académicos que respalden la investigación, así como promover la reflexión en los campos de la administración de oficinas y de la educación comercial en el ámbito nacional e internacional.
- Cerciorar espacios para la publicación de la Revista Respaldo en sistemas de información de acceso abierto, tanto para la comunidad universitaria, como para el resto de la sociedad. De esta forma el impacto de la academia en la generación del nuevo conocimiento cobrará la relevancia requerida.
- Promover una cultura de gestión de la calidad entre las personas estudiantes, personal docente y administrativo, personas graduadas, no como una obligación o moda,

sino como un proceso de aprendizaje continuo e integral y que traspasa fronteras, participativo, transparente, voluntario y de rendición de cuentas.

- Procurar que la Escuela de Secretariado Profesional como una Unidad Académica que aprende y se transforma continuamente desde una evaluación sistemática del contexto, el proceso educativo, los planes de estudios y los resultados, sigan avanzando en aras de alcanzar el reconocimiento y la acreditación internacional con una visión compartida y globalizada.

Referencias

Aguilar-Castillo, Y. y Riveros-Angarita, A. S. (julio-diciembre, 2015). Gestión de la internacionalización en la Universidad de Costa Rica y su vínculo con Centroamérica y el Caribe. *Revista Gestión de la Educación*, 5(2), 99-135, DOI: <http://dx.doi.org/10.15517/rge.v5i2.19968>

Banco Mundial. (2005). *Educación Superior en América Latina. La dimensión internacional*. Editores Hans De Wit, Isabel Cristina Jaramillo, Jocelyne Gacel-Avila, Jane Knight. Colombia: Mayol Ediciones.

Lago Martínez, S. y Correa, N. H. (Coords.). (2015). *Desafíos y Dilemas de la Universidad y la Ciencia en América Latina y el Caribe en el Siglo XXI*. Buenos Aires: Teseo.

SINAES (2009). *Manual de Acreditación Oficial de Carreras de Grado del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior*. Costa Rica: Consejo Nacional de Acreditación.

Pichardo, A. (enero-junio, 2016). Internacionalización de la educación superior en Costa Rica. La experiencia de una maestría de doble titulación de la Universidad Nacional. *Revista Abra*, 6(52), 1-13. DOI: <http://dx.doi.org/10.15359/abra.36-52.1>

Gaete, R. & Bratos, M. (2012). Una mirada a la internacionalización universitaria desde la perspectiva de la responsabilidad social: discursos de los jóvenes investigadores. *Revista Estudios Pedagógicos*, 38(1), 255-272.

Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE). (2017). *Internacionalización de la Educación Superior en España. Reflexiones y perspectivas*". Coordinación editorial Pérez-Encinas, Howard, Rumley & Hans Wit (2017).

Tuning América Latina. (2014). Meta perfiles y perfiles Una nueva aproximación para las titulaciones en América Latina. Recuperado de <http://www.deustopublicaciones.es/deusto/pdfs/tuning/tuning71>

Villalobos Chacón, F. A. (2017). La universidad en red y sus ventajas para la regionalización y cooperación académica en América Latina: Casos de Colombia, Brasil, México y Costa Rica. *Revista Internacional de cooperación y desarrollo*. Vol. 4(1), 156-171. DOI: <https://doi.org/10.21500/23825014.3122>