

January 2018

La experiencia de aprendizaje y servicio como herramienta para la formación de líderes locales

Cristina Castillo Gatica

Universidad Santiago de Chile, cristina.castillo@usach.cl

Ramón A. Ramos Arriagada

Universidad Santiago de Chile, ramon.ramos@usach.cl

Follow this and additional works at: <https://ciencia.lasalle.edu.co/eq>

Citación recomendada

Castillo Gatica, C., y R.A. Ramos Arriagada (2018). La experiencia de aprendizaje y servicio como herramienta para la formación de líderes locales. *Equidad y Desarrollo*, (31), 67-93. <https://doi.org/10.19052/ed.4408>

This Artículo de Investigación is brought to you for free and open access by the Revistas científicas at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in *Equidad y Desarrollo* by an authorized editor of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

La experiencia de aprendizaje y servicio como herramienta para la formación de líderes locales*

Cristina Castillo Gatica**

Ramón A. Ramos Arriagada***

Palabras clave

Aprendizaje activo, aprendizaje y servicio, contadores públicos y auditores, líderes locales

Clasificación JEL

A20, M10, M50

Resumen

El objetivo de la experiencia de la que da cuenta este artículo fue potenciar el emprendimiento social de alumnos de dos cursos de la carrera Contabilidad y Auditoría de la Universidad de Santiago de Chile, mediante el reforzamiento de las habilidades blandas requeridas por el modelo educativo, vía aplicación, durante un semestre, de la metodología docente de aprendizaje y servicio. Cada curso eligió una comunidad beneficiaria: un curso trabajó con un solo beneficiario, en tanto el otro se dividió en grupos independientes. Los estudiantes decidieron y programaron todas las acciones requeridas. Al analizar los resultados obtenidos, destacan impactantes apreciaciones en lo personal, en su futuro profesional y sobre la realidad educacional chilena; sopesaron la influencia empresarial en el medio socioeconómico en que trabajaron y la importancia del trabajo colaborativo; compararon su

Cómo citar este artículo: Castillo Gatica, C. y Ramos Arriagada, R. A. (2018). La experiencia de aprendizaje y servicio como herramienta para la formación de líderes locales. *Equidad y Desarrollo*, (31, suplemento), 67-93. doi: <http://dx.doi.org/10.19052/ed.4408>

Fecha de recepción: 3 de agosto de 2017 • Fecha de aprobación: 18 de enero de 2018

* Este artículo es producto de la investigación “Aplicación de metodologías de aprendizaje activo en tres cursos de la Carrera de Contador Público y Auditor de la Universidad de Santiago de Chile”, financiada por la Vicerrectoría Académica de dicha institución.

** Académica de la Universidad de Santiago de Chile, Facultad de Administración y Economía, Departamento de Contabilidad y Auditoría; administrador público por la Universidad de Chile; magíster en Ciencias Administrativas por la Universidad de Chile. Correo electrónico: cristina.castillo@usach.cl

*** Académico de la Universidad de Santiago de Chile, Facultad de Administración y Economía, Departamento de Contabilidad y Auditoría; contador público y contador auditor por la Universidad Técnica del Estado; magíster en Ciencias Administrativas por la Universidad de Chile; máster en Contabilidad por la Universidad de Tennessee; doctor (c) en Economía de Empresas por la Universidad de Las Palmas, Gran Canaria. Correo electrónico: ramon.ramos@usach.cl

propia realidad con la de personas carenciadas; reconocen haber superado la desconfianza inicial y haberla convertido en orgullo, al saberse capaces de ayudar a otros, aun siendo estudiantes; constataron que podían ser líderes sociales. Las conclusiones implican un cambio de paradigma en la formación universitaria: la aplicación de una metodología docente activa provoca impacto entre alumnos y terceros.

The Learning and Service Experience as a Tool for Raising Local Leaders

Abstract

The purpose of the experience reported in this paper was to strengthen the social entrepreneurship of students from two courses of the Accounting and Audit program at Universidad de Santiago de Chile, by reinforcing the soft skills required by the educational model, via the implementation, over the course of a semester, of the teaching methodology of learning and service. Each course chose a beneficiary community: One course worked with only one beneficiary, while the other was split among independent groups. The students decided and scheduled all the required actions. An analysis of the obtained results revealed, in particular, some striking appraisals at a personal level, about their professional future, and about the reality of education in Chile; they weighed the business influence in the socioeconomic environment in which they worked and the importance of collaborative work; they compared their own reality with that of people in need; they recognized that they overcame the initial distrust and turned it into pride, knowing they are capable of helping others, despite being students; they found that they could be social leaders. The conclusions imply a change of paradigm in university education: the application of an active teaching methodology causes an impact between students and third parties.

Keywords

Active learning, learning and service, public accountants and auditors, local leaders

A experiência de aprendizagem e serviço como ferramenta para a formação de líderes locais

Resumo

O objetivo da experiência da abordada neste artigo foi potenciar o empreendedorismo social de alunos de dois cursos da carreira Contabilidade e Auditoria da Universidade de Santiago de Chile, por meio do reforço das habilidades macias (*soft skills*) requeri-

das pelo modelo educativo, via aplicação, durante um semestre, da metodologia docente de aprendizagem e serviço. Cada curso escolheu uma comunidade beneficiária: um curso trabalhou somente com um beneficiário, enquanto o outro se dividiu em grupos independentes. Os estudantes decidiram e programaram todas as ações requeridas. Ao analisar os resultados obtidos, destacam impactantes apreciações no âmbito pessoal, em seu futuro profissional e sobre a realidade educacional chilena; pesaram a influência empresarial no meio socioeconômico em que trabalharam e a importância do trabalho colaborativo; compararam sua própria realidade com a de pessoas carentes; reconhecem haver superado a desconfiança inicial e havê-la transformado em orgulho, ao saber-se capazes de ajudar a outros, sendo ainda estudantes; constataron que podiam ser líderes sociais. As conclusões implicam uma mudança de paradigma na formação universitária: a aplicação de uma metodologia docente ativa provoca impacto entre alunos e terceiros.

Palavras chave

Aprendizagem ativa, aprendizagem e serviço, contadores públicos e auditores, líderes locais

Introducción

Desde hace algunos años se ha reconocido que las funciones tradicionales de la universidad: docencia, investigación y extensión, han debido adecuarse a los cambios que ha experimentado el medio social donde ella está inserta. Se ha reconocido no solo la importancia, sino también la necesidad de la intervención de los organismos universitarios en la solución de los problemas socioeconómicos que aquejan a nuestros países en desarrollo.

Desde el punto de vista de la docencia, a ella se le pide formar profesionales que sean verdaderos agentes de cambio; en cuanto a investigación, que acreciente el conocimiento y desarrolle tecnologías acordes con los problemas locales; y en extensión, que no solo se limite a dar a conocer sus hallazgos y avances, sino que también estudie los problemas propios de la realidad circundante. Consecuentemente, en el campo de la docencia se ha cambiado la perspectiva desde enseñar contenidos hacia lograr un mayor énfasis en formación de competencias; y en extensión, variar hacia el cumplimiento de la tercera misión: estar al servicio de la comunidad a fin de elevar su calidad de vida.

Específicamente en el ámbito docente, sin duda, quienes ya han tenido la oportunidad de conocer y llevar a la práctica los fundamentos, las estrategias y

los instrumentos de la metodología de aprendizaje y servicio (Jouannet, Salas y Contreras, 2013; Castillo, Ramos y Callejas, 2011) han podido comprobar la transformación que experimenta la mayoría de los estudiantes que toman la iniciativa o han sido afectados por acciones de ese tipo. No es difícil comprender la potencialidad intrínseca de las acciones ejecutadas desde la perspectiva de esta metodología, especialmente las que se refieren al desarrollo de capacidades blandas, como la de hacer llegar efectivamente hacia la comunidad los impactos que se espera de la universidad y, a la vez, recoger, para uso de los profesores, los problemas de la realidad. La docencia se vuelve activa y la academia se vuelve solucionadora de problemas sociales, con lo cual se eleva la calidad de vida de la población al dejar una cierta capacidad instalada tras su intervención.

Las paradojas éticas que se encuentran en Chile, donde la universidad pareciera alejada de los problemas reales de la sociedad, hacen repensar su rol y su responsabilidad frente a situaciones de pobreza estructural, desigualdad, debilitamiento de los lazos de confianza en las personas y en las instituciones, problemas ecológicos, corrupción, falta de transparencia, exclusión, escasa participación política; en fin, problemas que atentan contra la calidad de vida en general. Cuando la universidad asume su cuota de responsabilidad a través de una formación profesional más acorde con las necesidades actuales, y cuando realiza la actividad de investigación más en consonancia con los problemas que aquejan a la mayoría de la población e interviniéndolos más directamente, entonces ello sería indicador de que sí ha entendido su responsabilidad social universitaria; esto es, responder por los efectos o impactos de su actuar y por los desafíos que le presenta la sociedad, dejando en un segundo plano la enseñanza desactualizada, la investigación espuria, la filantropía, la donación y las malas prácticas de gestión organizacional, o bien, la simple búsqueda de una cuestionable mejora de imagen.

En consecuencia, la universidad se ve forzada a desempeñar un nuevo rol, más allá de asegurar la formación profesional y la investigación científica. La investigación pedagógica propone un método activo para los estudiantes: el del aprendizaje y servicio, puesto que ya es un hecho reconocido que los alumnos aprenden de mejor manera si son ellos los protagonistas de su aprendizaje y del servicio que realizan. Más aún si son ellos quienes detectan una necesidad social y disponen de un espacio permanente para la reflexión formal e informal de lo que están aprendiendo y de lo que han aprendido. Mejor aún, aprenden en mayor medida si son ellos quienes investigan la realidad, y de esta manera se unen docencia, investigación y extensión.

Por otra parte, el avance del conocimiento hace presente que los problemas actuales no se solucionan desde el punto de vista de una disciplina, sino que se requiere de muchas de ellas para hacer frente a los problemas complejos. Como afirma Morin (1999), “la misma complejidad del mundo real nos ha hecho comprender también que el siglo XX ha derribado totalmente la predictividad del futuro como extrapolación del presente, introduciendo la incertidumbre sobre nuestro futuro”. Pero la incertidumbre no es solo del futuro, sino lo es también sobre la validez del conocimiento. Sobre todo, existe la incertidumbre derivada de decisiones personales; una vez que se han tomado, empieza a funcionar el concepto de ecología de la acción, es decir, se desencadena una serie de acciones y reacciones que afectan al sistema global y que no es posible predecir. Por eso, en parte, la interdisciplinariedad viene a ser la forma de comprensión y actuación frente a los problemas actuales.

En concreto, luego de comprender el sentido de la metodología de aprendizaje y servicio y la ineludible participación de la universidad en los problemas técnicos y sociales que aquejan a los países latinoamericanos, la tercera misión (Bueno, 2007), la responsabilidad social universitaria (Vallaey, de la Cruz y Sasía, 2009), y la metodología de aprendizaje y servicio (Tapia, 2005) debieran ser temáticas obligadas para ser comprendidas por toda la comunidad universitaria. Con este propósito, lo inmediato es establecer de forma clara e inequívoca las diferencias existentes entre la metodología de aprendizaje y servicio y otras metodologías aplicadas en la actividad docente.

Además, por la experiencia de aplicar una metodología de aprendizaje diferente en una variedad de cursos, se cree que los fundamentos, las técnicas y los principios pedagógicos que la sustentan deberían estar incorporados en los currículos y programas de estudio de todas las carreras de la universidad, y no solo de la carrera con la que se trabajó.

Contexto

La tercera misión aludida en el párrafo anterior no aparece como un mero capricho de la universidad, sino como una exigencia de la realidad del siglo XXI. Está en concordancia con el espíritu de lo planteado en la *Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción*, al decir en su artículo 6, literal b:

La educación superior debe *reforzar sus funciones de servicio a la sociedad*, y más concretamente sus actividades encaminadas a erradicar la pobreza, la intolerancia, la violencia, el analfabetismo, el hambre, el deterioro del medio ambiente y las enfermedades, principalmente *mediante un planteamiento interdisciplinario y transdisciplinario* para analizar los problemas y las cuestiones planteados. (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [Unesco], 1998)

De esta manera, la universidad no puede dejar de cumplir su rol de agente de cambio si en realidad quiere obtener una sociedad más digna, inclusiva, cohesionada y equitativa. Luego, en el comunicado con motivo de la Conferencia Mundial sobre Educación Superior (Unesco, 2009), se refuerza su responsabilidad social no solo para proporcionar a los estudiantes competencias sólidas para el mundo de hoy y de mañana, sino además para contribuir a la formación de ciudadanos dotados de principios éticos, comprometidos con la construcción de la paz, la defensa de los derechos humanos y los valores de la democracia.

Por su parte, el modelo educativo de la universidad recoge la misión institucional en la formación de personas, con miras, por un lado, a enriquecer su capital cultural y su compromiso social y, por otro, a impulsar la apertura de sus estudiantes al conocimiento y la comprensión de la interrelación que tienen con el entorno nacional e internacional, propiciando así los valores de cooperación, inclusión y responsabilidad social (Universidad de Santiago de Chile, 2014). A partir de su misión y valores institucionales, se ha definido un conjunto de atributos plasmados en el denominado *sello institucional*, que debe ser promovido en cada uno de sus egresados a través de los planes de estudio. De esta manera, el egresado de la Universidad de Santiago de Chile debe identificarse, al menos, por la competencia de:

- a) Trabajar en equipo.
- b) Ejercer una función de liderazgo dentro de los contextos donde deba desempeñarse, siendo capaz de coordinar, orientar y monitorear el trabajo de otros de manera propositiva, proyectiva y estratégica.
- c) Desarrollar una permanente orientación hacia la innovación y el emprendimiento de nuevos desafíos en el ejercicio de su rol profesional o académico, para la búsqueda de una mejora continua de su realidad.
- d) Asumir una postura ética al momento de desempeñarse y tomar decisiones en el ámbito profesional, académico y ciudadano.

- e) Actuar sobre la base de un principio de responsabilidad social y conciencia ciudadana en el ejercicio de cualquier actividad profesional o académica.

Se enfatiza la relación del estudiante con el entorno, la cual se da en dos ámbitos: el proceso de formación y las etapas de práctica profesional. En ellas es donde se debiera propiciar, entre otros aspectos, el desarrollo de las llamadas *habilidades blandas* o *habilidades transversales*, señaladas en el modelo educativo como sello institucional de los egresados. La metodología de aprendizaje y servicio se vuelve un eficaz medio para lograrlo, sin desmerecer la aplicación de otras metodologías activas, entre las cuales se cuentan las visitas guiadas, las prácticas tempranas, las charlas de especialistas, el intercambio de experiencias, el desarrollo de proyectos, la investigación-acción, los proyectos colaborativos, los cursos de capacitación especiales y la resolución de problemas, etc. Tales metodologías pueden ser usadas de acuerdo con los requerimientos de cada carrera o programa.

Dado que los procesos de enseñanza y aprendizaje deben trascender en el tiempo, en ocasiones el espacio del aula no se ajusta a un mejor aprendizaje ni desarrollo de competencias específicas en el estudiante. De ahí que se requieran experiencias de trabajo contextualizadas en comunidades concretas, donde se pueda aplicar el conocimiento adquirido y las habilidades transversales. A su vez, se impacta directamente en el bienestar de las comunidades, organizaciones o instituciones con las que se colabora; es decir, se desarrolla un sentido de ciudadanía activa de los alumnos por su intervención en problemas reales de las comunidades, especialmente las más desfavorecidas.

Los trabajos con comunidades en condiciones precarias es uno de los procesos que permiten comprender mejor la relación entre misión de la universidad, formación docente y desarrollo de habilidades transversales a través de la aplicación de la metodología de aprendizaje y servicio. La preparación para el mundo del trabajo requiere —y así también cuando se interviene en las comunidades— del ejercicio del liderazgo de desarrollo local, individual y colectivo. Sobre el concepto de desarrollo local, Juárez (2013) ha generado una extensa y variada literatura. La autora cita la propuesta de Buarque y define *desarrollo local* de esta manera:

“La preparación para el mundo del trabajo requiere —y así también cuando se interviene en las comunidades— del ejercicio del liderazgo de desarrollo local, individual y colectivo”.

Un proceso endógeno, registrado en pequeñas unidades territoriales y asentamientos humanos, capaz de promover el dinamismo económico y la mejoría en la calidad de vida en la población. A pesar de constituir un movimiento de fuerte contenido interno, el desarrollo local está inserto en una realidad más amplia y compleja, con la cual interactúa y de la cual recibe influencias y presiones positivas y negativas. (p. 132)

Además, tales presiones bien pueden asimilarse a las intervenciones que los alumnos de aprendizaje y servicio emprenden en tales comunidades. Dicho así, la intervención que pudieran llevar a efecto los estudiantes no tendría sino la finalidad de mejorar la calidad de vida. Por su parte, Klein (2015) aborda el factor de éxito de las iniciativas conducentes al desarrollo de comunidades que presentan problemas de pobreza y exclusión. El liderazgo lo ve manifestado en acciones individuales y colectivas, en un contexto donde aparecen múltiples niveles de acción que aseguren la sostenibilidad de la acción local; de ahí que el acompañamiento deba extenderse y renovarse permanentemente.

Ahora bien, en un proceso de desarrollo local continuado se distinguen tres etapas:

- a) La elaboración de un proyecto —generalmente a cargo de un dirigente local— que debe ser aceptado por la comunidad y apoyado por los diferentes actores y grupos. De esta manera, el proyecto individual pasa a ser un proyecto colectivo.
- b) Los líderes movilizan los recursos necesarios: humanos, sociales, organizacionales financieros, tanto de origen exógeno como endógeno, y se relacionarán con organismos públicos y otros actores. En esta etapa se despliegan necesariamente las habilidades de negociación para obtener los recursos.
- c) Consolidación del sentido del *nosotros*, lo cual implica el sentido de pertenencia territorial y en procura de que la comunidad sea más desarrollada, con mayor independencia, en camino a tener éxito. Posteriormente, nuevos proyectos autogenerados vendrán a aumentar sus niveles de empoderamiento. El acompañamiento del proceso de desarrollo local resulta un excelente laboratorio para que los estudiantes desplieguen y hagan uso de un conjunto de habilidades que difícilmente pueden ser adquiridas en el aula, al tiempo que intervienen y contribuyen a cumplir la tercera misión de la universidad.

El elemento determinante tras la motivación de introducir cambios en los métodos docentes vino del hecho de que la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración y Economía se encontraba en fase muy avanzada de discusión y aprobación de una nueva malla curricular. El núcleo de profesores del Departamento de Contabilidad y Auditoría, a cargo de la carrera, luego de un prolongado periodo de análisis del entorno actual y futuro en que deberán desempeñarse los contadores públicos y auditores, había concluido que una reforma del plan de estudios era imprescindible.

En un periodo de tres años se había reunido evidencia de los cambios surgidos en la profesión y en las demandas del entorno donde los contadores públicos o auditores (en adelante, CPA) deberían desempeñarse como profesionales destacados en los distintos tipos de empresas productivas o de servicios, y así también por su capacidad de iniciar sus propios emprendimientos. El entorno se mostraba (y se muestra) especialmente incierto tanto por la obvia existencia de un medio cambiante, complejo y muchas veces dudoso, como por el surgimiento de requerimientos, si no inéditos, al menos mucho más acentuados que en el pasado.

Se hizo especial referencia a los requerimientos de un medio externo, que ya tiene asumido como condición *sine qua non* que el CPA sea un profesional competente en los campos que le son propios, como la contabilidad moderna, la auditoría, las leyes tributarias abordadas desde el enfoque contable y las finanzas. Con ello solo se está haciendo referencia, como queda planteado, a los saberes del *core* natural del CPA; pero también resultaba evidente que las competencias naturales del CPA no eran suficientes para atender las crecientes complejidades de una economía y un mundo empresarial en acelerado crecimiento.

El elemento ausente en la formación del CPA era, en realidad, un conjunto de competencias de la conocida connotación “blandas”. Se deja constancia inmediata de que la carencia del CPA en este ámbito no adquiere caracteres de gravedad absoluta, sino que más bien requiere de algunas adiciones o, en otros casos, de reforzamiento.

Del perfil de egreso importa destacar la condición de “ministro de la fe pública”, que debe ser el *leit motive* del CPA. Un ministro de la fe pública debe tener como núcleo estructural básico no solo una conducta ética intachable, sino también un conjunto de saberes y competencias que entregue a la comunidad profesional, empresarial y ciudadana en general. Se debe tener la certeza de que se está ante un profesional íntegro en su formación y, a la vez, dotado de conocimientos y habilidades que le confieren la condición de ciudadano consciente de

sus deberes no solo en los planos profesionales, sino también en los campos amplios de un conglomerado humano complejo y en un equilibrio cada más precario con el medioambiente.

76

En el entorno descrito surgió la conveniencia tanto de incluir en la malla curricular la asignatura de Aprendizaje y Servicio como llevar a la práctica programas específicos para los estudiantes de la carrera CPA. Una primera experiencia pretendía estar en consonancia no solo con las nuevas demandas de formación, sino también con la necesidad de conciliarse con los atributos del sello profesional de la Universidad de Santiago de Chile, tales como trabajo en equipo, liderazgo, aprendizaje autónomo, innovación y emprendimiento, responsabilidad social, conciencia ciudadana y adaptabilidad. Y así también con valores declarados en el modelo educativo: excelencia, libertad de expresión y pensamiento, cooperación, diversidad y pluralismo, etc.

La metodología de aprendizaje y servicio ha demostrado ser una potente herramienta para la práctica docente y otros campos, pues se ha visto que contribuye a vincular la acción universitaria con el medio, al ser una efectiva fuente de investigación y de extensión. Ramírez y Pizarro (2005) hacen una buena síntesis del contraste que se establece con las tradicionales funciones universitarias:

[El aprendizaje y servicio] es una metodología pedagógica basada en la experiencia y en el compromiso de aprendizaje mutuo, en la cual los estudiantes, docentes y miembros de una institución comunitaria o pública trabajan juntos para satisfacer las necesidades de esa comunidad; integrando y aplicando conocimientos académicos, alcanzando de esta forma los objetivos instruccionales del curso. (p. 27)

De ahí la importancia de la acción, la reflexión crítica y la investigación, y de formar a los estudiantes para convertirse en miembros que contribuyan a la consolidación de una sociedad más justa y democrática (Stephenson, Wechsler y Welch, 2003). Con la metodología de aprendizaje y servicio se logran satisfacer tanto las preocupaciones internas como externas de la universidad; satisface las primeras buscando una formación integral de los estudiantes y el desarrollo de los valores, y las segundas, a través del servicio público.

Ahora bien, en el ámbito docente se fija la obligación concreta de realizar acciones fuera del aula y de obtener beneficios mutuos entre las partes intervinientes, como lo exige la metodología; ello evita confundirla con otras metodologías de

aprendizaje como los trabajos voluntarios, las prácticas en terreno o las acciones solidarias. Gracias a la metodología en mención se mejoran variadas habilidades de los estudiantes al enfrentarse a situaciones reales que les exigen, por un lado, la aplicación de conocimientos supuestamente ya adquiridos en los cursos previos de la propia carrera y, por el otro, como el aporte de sus respectivas experiencias personales y, si es preciso, buscar nuevos conocimientos para enfrentar los desafíos que les demanda el mundo real.

Por otra parte, se ve que valores humanos y habilidades específicas de liderazgo, trabajo en equipo, comunicación y empatía difícilmente pueden desarrollarse en el aula. La inmersión de los estudiantes en una situación concreta y real, y su contacto con una problemática que es planteada por los mismos beneficiarios afectados, les desafía a incorporarse a una dinámica de vida ajena, como actores partícipes de una experiencia que evidentemente les dejará huellas. Así, pueden constatar personalmente cómo otras personas —incluso menos preparadas que ellos— son capaces de encontrar soluciones innovadoras o creativas ante problemas que los alumnos desconocen a la fecha del encuentro; o bien, identificar cómo son capaces de encontrar herramientas desconocidas para la solución de problemas recurrentes.

Igualmente, la metodología de aprendizaje y servicio es un método activo para el docente, que se ve enfrentado al surgimiento de una diversidad de eventos que debe incorporar en sus procesos de diseño, planificación y evaluación de los cursos, además de supervisar el servicio prestado a una variedad de beneficiarios. Su papel es el apoyo a la construcción del conocimiento del estudiante. En lugar de instructor, es apoyo para la experiencia del alumno de descubrir por sí mismo la realidad por intervenir. El rol del docente es facilitar, guiar y apoyar el aprendizaje que realiza el estudiante, con ejemplos, experiencias concretas y reales. En este sentido, no es quien tiene la verdad o todo el conocimiento, sino quien acompaña el proceso de aprendizaje del estudiante, facilitando que este lo potencie en su experiencia de servicio. Lo que se aprecia en el fondo es un renovado énfasis de la aplicación de la conocida y antigua mayéutica, volcada, en esta ocasión, a la educación.

Ramírez y Pizarro (2005) ofrecen una buena síntesis de las características de la metodología de aprendizaje:

- Satisface necesidades reales de la comunidad que han sido claramente identificadas.
- Está coordinada entre la universidad y los miembros de la comunidad u organización que reciben el servicio (o un líder de ella).

- Proporciona tiempo estructurado para que los individuos reflexionen acerca de lo que hicieron durante la actividad de servicio y la conexión con el aprendizaje fuera y dentro de la sala de clase.
- Promueve el crecimiento y el desarrollo cognitivo.
- Fomenta lo que es enseñado (y aprendido) en otro lugar, extendiendo el ambiente de aprendizaje más allá de los que se consideran los “límites normales” de la clase.
- Ayuda a fomentar el cuidado de otros.
- Entrega a los estudiantes la experiencia de protagonismo, pues son ellos quienes elaboran y llevan a cabo el servicio (Ramírez y Pizarro, 2005, p. 26).

Por su parte, Tapia (2005) describe claramente el mismo concepto como “un servicio solidario desarrollado por los estudiantes, destinado a cubrir necesidades reales de una comunidad, planificado institucionalmente en forma integrada con el currículo, en función del aprendizaje de los estudiantes”. Es evidente, entonces, la diferencia de aprendizaje y servicio con otras metodologías que no son vivenciales para el alumno, pues no es simple trabajo en terreno, sino que integra la experiencia al currículo de estudio, al perfil de egreso y a los objetivos de una asignatura específica; también está muy lejos de constituir un simple trabajo voluntario, por ejemplo.

Un punto no destacado hasta ahora es la potencia que tiene la metodología para demostrarle al estudiante la influencia que puede tener su acción en la comunidad; el sentido de pertenencia y la acción cívica desarrollada como espacio para intervenir directamente en la sociedad.

Metodología

Son variadas las experiencias de trabajar la metodología de aprendizaje y servicio con alumnos de la Carrera de Contabilidad y Auditoría; sin embargo, solo se expondrán dos casos, por las particularidades y circunstancias en que se presentaron. De ambos se obtuvieron opiniones de los estudiantes una vez habían finalizado los cursos y sin que mediara la nota de aprobación.

El primer caso tuvo lugar en el segundo semestre 2010, cuando tres profesores de la carrera tuvieron la oportunidad de organizar y dictar por primera vez una asignatura electiva para alumnos que ya estaban finalizando sus estudios. Se

decidió intervenir el curso con un tema y una metodología no tradicionales, que para la época no estaban integrados en el currículo. La asignatura se llamó Curso Electivo III: Taller de Emprendimiento y Responsabilidad Social.

En el marco de los enunciados y los instrumentos de gestión administrativa y académica de la universidad, se consideró como respaldo a la innovación lo expresado en el Plan Estratégico de la Universidad, en el Modelo Educativo Institucional, en el sello institucional y en el perfil de egreso general para todos los alumnos. Adicionalmente, se consideraron los lineamientos educativos dados por la Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco, 1998, 2009) para la formación universitaria de profesionales del siglo XXI: el enfoque de la tercera misión de las universidades.

El curso se planificó en la modalidad de curso-taller. Su propósito fue habilitar a los futuros CPA para que asumieran su propia responsabilidad en el desarrollo del país desde la perspectiva de su disciplina, contribuyendo a la solución de problemas sociales específicos. Estos y otros esfuerzos pueden y deben transformar a una sociedad centrada en el individualismo a otra inspirada en la solidaridad y la colaboración. En aquel momento, los objetivos planteados para el curso fueron:

- a) Identificar, conocer y desarrollar la responsabilidad social, universitaria y empresarial, con sus mecanismos y estrategias de acción.
- b) Tomar conciencia de los problemas sociales que afectan a la población humana mundial actual y, de manera muy especial, al país.
- c) Proponer, elaborar y aplicar planes de acción comunitarios que solucionen un problema específico de la comunidad donde les corresponda actuar.
- d) Identificar y asumir valores de responsabilidad social estudiantil y profesional: participación, respeto por el otro, solidaridad.
- e) Entender que esta responsabilidad es de carácter personal, no diluida, sino incorporada activamente entre las responsabilidades grupales y societarias.

El resultado concreto que se establecía en el programa de la asignatura era el de “desarrollar en conjunto la capacidad instalada en los destinatarios y/o localidad, lo que les permitirá acrecentarla y seguir obteniendo beneficios a futuro una vez finalizado el curso-taller, sin confundir este proceso con la realización de actividades de voluntariado o donaciones”.

En las primeras sesiones de clases, los estudiantes decidieron, en primer lugar, trabajar con La Villa Portales, un conjunto habitacional aledaño a la universidad;

iniciativa que no prosperó. Sin embargo, se estudió su historia y se presentó un informe al respecto. Luego de barajar diversas opciones planteadas por los mismos alumnos, se optó por trabajar con la Escuela Básica G-122 de Barrancas de Pichi, localizada en Alhué, a unos 40 kilómetros de Santiago. Para ello se firmó un Documento de Acuerdo entre el curso, el socio comunitario y los profesores guía. Allí se establecían los resultados concretos por obtener, las obligaciones a que se comprometía cada parte y la calendarización de las actividades del semestre.

Además de la coordinación directa lograda durante las sesiones de clase, se hizo uso de la plataforma Moodle para la entrega de material y avisos, la cual fue administrada por uno de los profesores participantes. La ejecución del curso-taller requirió, además de las sesiones de clase, de tres días hábiles completos a fin de desarrollar *in situ* las actividades programadas para la escuela, dada su lejanía de la universidad. La evaluación se realizó a través de informes de avance, informe final y participación¹. Entre las actividades realizadas y competencias desarrolladas por los alumnos se destacan:

a) De aprendizaje:

- Trabajo en equipo.
- Planificación, programación y organización de actividades personales y de grupo.
- Diagnóstico de necesidades.
- Formulación y presentación de proyecto.
- Preparación de material de capacitación para niños.
- Preparación de material de capacitación para adultos.
- Cultivo de almácigos: albahaca, perejil, lechugas.

b) De servicio:

- Pintado del rayado de multicancha y arcos de básquetbol.
- Capacitación a 27 niños, de 1.º a 6.º básico (8 horas): Matemática, Computación, Inglés.
- Capacitación a 15 adultos (8 horas.): manejo de comprobantes de ingresos y egresos.
- Organización de acto de clausura.

¹ Una vez finalizado el curso-taller, se pidió a los alumnos emitir juicios evaluativos acerca de los resultados de experiencia vivida durante el semestre; véase el anexo.

- Animación de acto de clausura.
- Presentación de proyecto a un Concurso Nacional del Ministerio de Educación, Línea Emprendimiento Estudiantil, para la instalación de juegos infantiles en la escuela.
- Presupuesto y compra de materiales y útiles para realización de las actividades.
- Tramitación administrativa de donaciones universitarias y particulares.
- Obtención de bienes y financiamiento para la realización de las actividades: rifa, aportes personales.

c) De colaboración:

- Entrega de 4 equipos computacionales (CPU, monitor, mouse, teclado) donados por la universidad, y 1 por la empresa Prexum, gestionados por la intervención de uno de los profesores.
- Entrega de 5 antenas digitales y 1 módem o *router* para conexión a internet.
- Implementación de una red inalámbrica.
- Entrega de útiles escolares para niños y profesores, donados por Centro de Alumnos.
- Entrega de juguete para los niños.
- Entrega de calculadoras básicas a alumnos adultos.

Entre los resultados obtenidos, se encuentran:

- Mayor preparación en Matemática, Computación e Inglés de 27 niños de Enseñanza Básica de Escuela Barrancas de Pichi.
- Habilidad de 15 adultos en el manejo de documentación contable básica.
- Equipamiento computacional y conexión a internet para la escuela.
- Mejora de la multicancha de la escuela.
- Difusión de la actividad en el diario *Usach al Día*, de la Universidad de Santiago de Chile, el 21 de diciembre 2010.
- Difusión de la actividad en portal de la Facultad.
- Difusión de la actividad en el diario municipal.
- Adjudicación de un proyecto de Fondo de Desarrollo Institucional (FDI), del Ministerio de Educación, para instalar juegos infantiles en la escuela.

En el segundo caso, se trató de alumnos recién ingresados a la universidad, en el 2013, que cursaban la asignatura Administración Básica. El curso se dividió en grupos de trabajo, y cada uno de ellos escogió libremente el socio beneficiario bajo las siguientes condiciones:

- a) Debía ser un grupo establecido, precario.
- b) El socio beneficiario debía estar dispuesto a trabajar en conjunto con los estudiantes en la solución de un problema sentido y determinado por ellos, lo cual contribuyera a una mejora en sus condiciones de vida o trabajo, aunque fuera en una medida mínima.
- c) También se comprometía a dar las facilidades a los estudiantes para realizar su trabajo, a evaluar su comportamiento y los logros obtenidos con la actividad.
- d) Al final del proceso, retribuirles con algún gesto que no representara desembolsos económicos o recursos adicionales.

La elección de cada uno de los grupos beneficiarios fue determinada por la iniciativa de los estudiantes del curso, que se contactaron con cada uno de ellos por diversos motivos; pero, en general, se puede resumir en que se debió a conocimientos previos que se tenía de ellos por parte de algún integrante del grupo, ya sea por vecindad, o bien, porque se participaba en ellos o se había estudiado allí. Se privilegió el contacto personal con los encargados o responsables de los establecimientos a fin de facilitar el trabajo que posteriormente desarrollarían allí. Dado el número de estudiantes del curso, se organizaron 11 grupos de trabajo. Las organizaciones beneficiarias fueron escuelas básicas de la periferia de Santiago: una escuela rural, un centro de niños autistas y una pastoral juvenil integrada por adolescentes.

El trabajo realizado fue distinto en cada caso y no se restringió a temas de la especialidad de la carrera, sino a hacer uso de las capacidades y los conocimientos propios de los estudiantes. Una vez acordado el resultado que se debía obtener con el trabajo programado, en conjunto con el socio beneficiario se hacía la conexión académica con algunos de los objetivos del curso. Se desafiaba a los estudiantes a exhibir capacidades de liderazgo, a emprender nuevos retos y a trabajar más en equipo que en grupo.

Inicialmente, los estudiantes se presentaban ante los representantes de las organizaciones elegidas y ofrecían su esfuerzo para solucionar algún problema que les mejorara la calidad de vida o de trabajo; todo ello con miras a dejar una cierta

capacidad instalada, de modo que cuando terminaran su intervención, esa comunidad hubiera resuelto ese problema. La decisión respecto de las actividades por realizar fue consensuada y aceptada mutuamente. Fue obligación dejar resuelto el problema en el plazo del semestre académico, no aportar dinero personal, ser evaluados por el socio comunitario como parte de la nota final y recibir una retribución no monetaria por parte del socio beneficiario a modo de agradecimiento por las acciones realizadas.

Del trabajo de los estudiantes debía dejarse evidencia sustentable; la retribución también debía ser un aporte sustentable para los alumnos. Con ello se eliminaba la posibilidad de condicionarse y condicionar las acciones a la existencia de recursos económicos. El compromiso que se adquirió tras decidir el problema por resolver se materializó en un contrato firmado por el grupo de trabajo, el socio beneficiario y la profesora a cargo del curso. Allí se indicaban los resultados esperados, las actividades por realizar, las fechas críticas por cumplir y los compromisos de cada una de las partes.

Resultados y discusión

A la luz de las experiencias vividas, se constató la necesidad de darle una base sustentable a la acción pedagógica, que permitiera relacionar el sentido y alcance de la metodología de aprendizaje y servicio en el marco del funcionamiento y las prácticas de una universidad pública, y en un medio de escaso sentido solidario, inequitativo, monopolizado y discriminatorio.

En la época de los casos presentados, los objetivos de la carrera propendían a formar un profesional que respondiera a los exigentes requerimientos del medio empresarial y gubernamental, en materias de su competencia. En consecuencia, este debía conducirse con experticia en contabilidad, auditoría, control de gestión, tributaria y sistema de información. La formación integral incluía las ciencias del comportamiento, lo que sensibilizaría al CPA para asumir con responsabilidad social y conductas éticas su ejercicio en cualquier tipo de organización. Además, consonante con los tiempos, se le preparaba para adaptarse al complejo mundo globalizado de continuos cambios y de acelerados desarrollos científicos y tecnológicos.

La experiencia de aprendizaje y servicio se presentó en un medio híbrido, normativamente con una orientación de aprendizaje y fortalecimiento apuntada hacia el desarrollo de habilidades. Por otra parte, es de común ocurrencia que

“Los estudiantes obtienen mayor capacidad crítica y reflexiva; mejor capacidad de indagación y solución de problemas; mayores habilidades de colaboración y de liderazgo cuando son ellos mismos quienes ‘se enseñan’”.

el énfasis de la docencia universitaria, en general, esté centrado en la enseñanza y no del aprendizaje. En diversas circunstancias se ha demostrado que cuando los profesores universitarios y no universitarios se orientan a hacer posible el aprendizaje significativo, los estudiantes abordan su proceso de formación de manera más profunda y obtienen mejores resultados.

Lo anterior implica que los estudiantes obtienen mayor capacidad crítica y reflexiva; mejor capacidad de indagación y solución de problemas; mayores habilidades de colaboración y de liderazgo cuando son ellos mismos quienes “se enseñan”. Son estas, precisamente, las capacidades y habilidades que se les demandará en un mundo laboral complejo e incierto, al que se verán enfrentados una vez graduados (Biggs, 2003; Bowden y Marton,

2004; Laurillard, 2002; Ramsden, 2003; Barnett, 2000). Son también los atributos que se destacan en la formulación del actual perfil del egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, cuyo nuevo plan de estudios comenzó a implantarse desde 2014.

No podría dejarse la impresión de que con los llamados *nuevos métodos* se está ante una iniciativa pionera, pues la radicación de la enseñanza en el mismo sujeto de enseñanza caracteriza, en general, los atributos con los que se han ido actualizando los perfiles profesionales de todas las carreras universitarias. El cómo aprenden los estudiantes ha sido un tema poco tratado en nuestro medio; se presume que todos los estudiantes lo hacen de igual forma, o que el profesor está dotado de una sapiencia tal que la enseñanza que imparte en el aula es la más apropiada para la captación de conocimientos de calidad y, en consecuencia, para que los egresados actúen exitosamente en un mundo futuro. Se confunde la capacidad del especialista con la capacidad pedagógica, pese a los notorios avances en el ámbito de las teorías del aprendizaje y del desarrollo durante los últimos treinta a cuarenta años (Castillo y Ramos, 2014).

En el proceso de enseñanza y aprendizaje son variados los factores o elementos por tener presentes para lograr un aprendizaje significativo; sin embargo, esta complejidad se ha ido despejando con el cultivo de las nuevas y numerosas líneas

de investigación educativa que han ido enriqueciendo el acervo del conocimiento sobre los procesos de aprendizaje, enseñanza y de gestión educativa. Estos son aspectos a los que se enfrenta el grupo de estudiantes, de ahí la importancia de tener un grado suficiente de conocimiento (Ramos y Castillo, 2014).

Como se señaló, uno de los avances centrales ha sido la incorporación —de manera muy convincente y efectiva— de la metodología de aprendizaje y servicio. Si bien ya se han reseñado las actividades realizadas por los estudiantes en pos del logro de los objetivos de la asignatura, los impactos y percepciones que dicha actividad tuvo en ellos fue también motivo de evaluación. Para ello, se les solicitó que dejaran constancia escrita de la experiencia vivida, información que ha servido, posteriormente, para adecuar la metodología a requerimientos específicos.

Revisadas sus opiniones, algunas de las primeras categorías se refieren a los impactos recibidos sobre el aprendizaje, las habilidades adquiridas, la actividad desarrollada, los sentimientos experimentados, y los problemas y las dificultades. Finalmente, se formulaban sugerencias para aplicar la metodología en próximos cursos (v. anexo).

Curiosamente, una vez explicada la metodología a los estudiantes al inicio del curso, una de las actitudes más generalizadas por parte de ellos era la percepción de la prácticamente nula conexión entre las acciones que se les pedía realizar con los contenidos propios de la asignatura y menos con los conocimientos de la carrera. Al término del curso, tras las instancias de reflexión y análisis, pudieron percatarse de que los contenidos de las actividades realizadas no eran lo más importante, como estaban acostumbrados, sino la adquisición de los rasgos del perfil de egreso a través de las experiencias vividas.

El estudio de Folgueiras, Luna y Puig (2013) plantea el grado de satisfacción de los estudiantes universitarios en cuatro dimensiones clave: conocimiento e intención atribuida, valoración atribuida, valoración del proceso y proyección social, aportan con ello un excelente marco en el cual encuadrar la experiencia ganada por los alumnos. Es también de especial importancia el concepto multidimensional de satisfacción propuesto por Cabrera, Donoso, Aneas y Del Campo (2010), puesto que aporta componentes objetivos y subjetivos que posibilitan asociar el perfil del CPA con la actividad de aprendizaje y servicio.

Así, en la atribución de significados, en su desglose aplicado a los alumnos CPA, tenemos en la dimensión de *conocimiento e intencionalidad atribuida* que los estudiantes que aplicaron la metodología internalizaron la experiencia desde dos grandes ámbitos vivenciales: el profesional y el humano. En lo profesional,

constataron que la universidad les entregó unas competencias cognitivas y profesionales (Tejada, 2014) que pudieron transferir y fueron de efectiva ayuda para conciudadanos con carencias. En lo humano, sintieron la satisfacción por la ayuda prestada y la valoración de los receptores en términos de reconocimiento por la formación recibida; para ellos, la universidad es un mundo desconocido y ajeno.

En la valoración de la utilidad atribuida también se adquiere una doble dimensión, puesto que el estudiante comprobó que la formación académica le confirió valor como un efectivo agente de cambio susceptible de traspasar conocimiento; al tiempo, en dicho proceso fueron sujetos de aprendizaje en temas aparentemente ajenos a su cotidianidad. Además, en la valoración del proceso, los estudiantes verificaron por sí mismos estar dotados de competencias habilitantes para aunar teoría y práctica en pos de un objetivo significativo y significante.

En la proyección social, la experiencia en terreno les demostró a los alumnos que sus acciones tienen una utilidad social clara, cuyo impacto futuro será de mayor relevancia una vez logrado el título profesional; es decir, cuando aquello de “ministro de la fe pública” sea el *leit motiv* de su existencia como CPA titulado por la Universidad de Santiago de Chile. Cabe agregar que la pertenencia a esta Casa de Estudios tiene una connotación muy especial, toda vez que ella no solo se define en su misión como entidad de bien social, sino que así es reconocida en el ámbito de la educación superior chilena.

Finalmente, como en toda experiencia social, esta no estuvo exenta de opiniones negativas. Aunque pocas, entre las expresiones utilizadas puede citarse: “Me vi perjudicado en temas de la Universidad”, “Tuve desconfianza y desconcierto al inicio”, “Hubo problemas en el grupo, se presentan muchas dificultades”, “El trabajo es duro y complejo”. Pese a ellas, hay un reconocimiento a la actividad: “Al principio odié el trabajo por el tiempo que demanda, pero es enriquecedor. ¡Que se repita!”.

Conclusiones

Los objetivos de aprendizaje que se persiguieron con la aplicación de la metodología de aprendizaje y servicio fueron ampliamente logrados, tanto para alumnos recién ingresados como para aquellos a punto de egresar. (Esto, por supuesto, no significa que no se presentaran escollos durante la marcha). Con ello se ratifica

los poderosos efectos que es posible alcanzar en un contexto diferente, fuera del aula y en contacto con la realidad. Los objetivos tradicionales de adquisición de conocimientos se refuerzan con las vivencias y la participación en la solución de problemas, por muy pequeños que ellos parezcan.

En un contexto de cambio curricular —sin desconocer la naturaleza profesionalizante de la carrera—, se logró obtener una visión integrada del funcionamiento operativo de las organizaciones, a fin de generar conciencia sobre los impactos que se generan en los actores económicos, sociales y medio ambientales. La capacidad de actuar éticamente en un medio de constante cambio y globalizado es fundamental. Igual de importante fue contribuir a identificar al desempeño profesional, ya fuera como miembro de una organización o como creadores de ella, actuando éticamente en su quehacer y respetando a la sociedad en su conjunto, sin dejar de asumir un liderazgo individual y colectivo.

Los alumnos lograron participar del quehacer de cada una de las instituciones en que les correspondió actuar, donde comprendieron el rol que cada una de ellas cumple como aporte a la sociedad. Aunque se trataba, en general, de pequeñas o medianas organizaciones, se percataron de la complejidad organizacional y de su gravitación en el medio social, sus limitaciones y restricciones económicas, sociales y normativas. Incluso, más allá, se sintieron partícipes de ese medio.

Desde el punto de vista de las habilidades y destrezas perseguidas, el perfil de egreso pretende que los alumnos tengan la capacidad de liderar grupos de trabajo, al igual que aplicar las capacidades de cada integrante en un contexto concreto, con miras al logro satisfactorio de los objetivos. La metodología de aprendizaje y servicio fue un buen mecanismo para posibilitar tales condiciones. Al asumir cada grupo la responsabilidad del logro de una meta (dejar resuelto un problema acuciante para la comunidad beneficiaria), se vieron forzados a aportar, con sus condiciones personales, al logro de aquella meta por ellos mismos negociada y aceptada con los grupos beneficiarios.

La capacidad de emprender nuevos desafíos realizando tareas tal vez inéditas, pero de una forma metódica, les reafirmaba en su capacidad para lograr una economía de recursos y de éxito en el logro de los objetivos. Las situaciones inesperadas —como suele suceder en cualquier circunstancia y contexto— les dieron base para buscar nuevos conocimientos, aunque no guardaran estricta relación con los contenidos de la asignatura.

Referencias

88

- Barnett, R. (2000). *Realizing the university in an age of supercomplexity*. Filadelfia: Open University Press.
- Biggs, J. (2003). *Teaching for quality learning at university: What the students does* (2.ª ed.). Filadelfia: Open University Press.
- Bowden, J. y Marton, F. (2004). *The university of learning*. Londres: Routledge.
- Bueno, E. (2007). *La Tercera Misión de la Universidad: el reto de la transferencia del conocimiento*. Recuperado de <http://www.madrimasd.org/revista/revista41/tribuna/tribuna2.asp>
- Cabrera, F., Donoso, T., Aneas, A. y Del Campo, J. (2010). Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis. *Revista de Educación*, 351, 311-336.
- Castillo, C. y Ramos R. (2014, 23-25 de octubre). Caso del uso tiempo en el trabajo autónomo de estudiantes de la carrera Contador Público y Auditor y su relación con el aprendizaje. *Conferencia Académica Permanente de Investigación Contable, XXV Asamblea Plenaria*, Temuco.
- Castillo, C., Ramos, R. y Callejas, A. (2011, 1-3 de junio). Incorporación de la metodología Aprendizaje y Servicio en la docencia. Experiencia en la Universidad de Santiago de Chile. *I Seminario Iberoamericano sobre Modelos de Docencia e Investigación en Responsabilidad Social Empresarial*. Buenos Aires.
- Folgueiras, P., Luna E. y Puig, G. (2013). Aprendizaje y servicio: estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios. *Revista de Educación*, 362, 159-185.
- Jouannet, Ch., Salas, M. y Contreras, M. (2013). Modelo de implementación de Aprendizaje Servicio (A+S) en la UC: una experiencia que impacta positivamente en la formación profesional integral. *Calidad en la Educación*, 39, 197-212.
- Juárez, Gloria. (2013). Revisión de concepto de desarrollo local desde una perspectiva territorial. *Revista Líder*, 23, 9-28.
- Klein, J. (2015). La importancia del liderazgo en el desarrollo local sostenible: reflexiones a partir de una investigación. *Intervención*, 5, 54-61.
- Laurillard, D. (2002). *Rethinking university teaching a conversational framework for the effective use of learning technologies* (2.ª). Londres: Routledge Falmer.
- Morin, E. (1999). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001177/117740so.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) (1998). *Declaración Mundial sobre Educación Superior para el Siglo XXI, Conferencia Mundial sobre Educación Superior*. Recuperado de http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) (2009). *La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo*. Recuperado de: http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf
- Ramírez, M. y Pizarro, B. (2005). *Aprendizaje servicio. Manual para docentes UC*. Santiago: Pontificia Universidad Católica.
- Ramos R. y Castillo C. (2014). Estilos de aprendizaje de alumnos universitarios: carrera Contador Público y Auditor en situación de cambio curricular. *Capie Review*, 12(2), 95-105.

Ramsden, F. (2003). *Learning to teach in higher education* (2.ª ed.). Londres: Routledge Falmer.

Stephenson, M., Wechsler, A. y Welch, M. (2003). *Service Learning in the Curriculum: A faculty guide*. Recuperado de http://saas.byu.edu/intern/OtherFiles/pdf_forms/SL-Ben-nion%20Center%20Faculty%20Manual.pdf#sthash.T86Fy73A.dpuf

Tapia, M. (2004). *Aprendizaje y servicio solidario*. Madrid: CCS.

Tapia, M. (2005). *La solidaridad como pedagogía*. Recuperado de <http://www.documentacion.edex.es/docs/0406TAPsin.pdf>

Tejada, J. (2014). La formación de competencias profesionales a través del aprendizaje y servicio. *Cultura y Educación*, 25(3), 285-294.

Universidad de Santiago de Chile (2014). *Modelo Educativo Institucional*. Santiago de Chile: Autor.

Vallaes, F., De la Cruz, C. y Sasia, P. (2009). *Responsabilidad social universitaria. Manual de primeros pasos*. Ciudad de México: McGraw-Hill.

Anexo

Opiniones de los alumnos

90

Sobre aprendizajes:

- La responsabilidad social no es caridad y no debe olvidarse; no es donar o regalar materiales
- Asumir valores de responsabilidad social estudiantil y profesional, como participación, respeto por el otro y solidaridad, ya que entregamos nuestros conocimientos y habilidades con una retribución de alegrías, cariños y, lo principal, aprendizaje, debido a que los niños nos proporcionaron conocimiento de cómo cultivaban en el invernadero, situación que para nosotros fue muy gratificante.
- Crear conciencia en todos nosotros de las necesidades reales de la gente, en los problemas que muchas veces, a pesar de ser los más fáciles de solucionar, son los más postergados, y en los que muchos de nosotros tenemos muchas cosas que decir, pensar y, sobre todo, hacer.
- Es cierto que es más enriquecedor dar que recibir; eso sentimos al invertir tanto tiempo y esfuerzo, y finalmente ver los frutos de nuestro trabajo: la alegría de los niños y padres que fueron los que participaron en nuestra labor, la satisfacción en el director por nuestro trabajo y nuestros profesores guías.
- La clave del éxito está en hacer las cosas con amor, lo que lleva implícitamente dedicación, mucho trabajo y entregar lo hecho como nos gustaría que nos los entregaran a nosotras.
- Trabajando en equipo se pueden llevar excelentes proyectos. Uno no puede dárselas de que sabe todo o que todo lo puede lograr solo. Siempre es importante el apoyo de terceros.
- La elaboración de proyectos, su aprendizaje y estructura hicieron que se incrementara mi capacidad de análisis, ayudando y potenciándome.
- Hemos aprendido sobre otras condiciones sociales, a entregar conocimientos y alegrías, a compartir experiencias.
- El curso me ayudó a darme cuenta de una realidad que no conocía y que no está tan alejada de mí. Muchas veces uno vive preocupado de sus asuntos y no se da cuenta de que si se unen unas pocas personas y cada una aporta un “grano de arena”, se pueden lograr muchas cosas y no es tan difícil.

- Este curso da el puntapié inicial a una iniciativa que puede ser muy provechosa para el alumno que logre tener contacto con ella, ya que abre las puertas a un mundo que necesita ser conocido, amplía la conciencia en relación con lo que el medioambiente necesita para seguir funcionando, comprender por qué es tan necesario aceptarse como un miembro de la comunidad y no como un ser individual.
- Nos dimos cuenta de que con nuestros conocimientos podríamos ayudar tanto a niños como adultos en cosas muy particulares, pero que les ayudaron tanto a ellos como a nosotros a crecer como personas.
- Aprendimos a dejar huella en otros con nuestros conocimientos, porque a pesar de estar en la universidad tantos años, no sabíamos cómo ayudar a otros de forma tal que la ayuda fuera permanente en el tiempo o útil para el futuro desarrollo de la comunidad con la que se trabajaría. También, que no fuera solo un voluntariado o una obra de caridad.
- No encontrábamos en nosotros la idea de cómo ayudar y no entendíamos cómo con nuestros conocimientos de contador público se podría ayudar a gente que no conocía de contabilidad.
- Como alumnos nos dio trabajo entender qué era realmente aprendizaje y servicio y ser creativos para saber en qué podíamos ayudar como CPA a un grupo de personas. Nos imaginábamos grandes cosas, pero finalmente resultó ser que temas tan comunes para nosotros como los cheques, los documentos, contabilizar dinero y determinar los porcentajes eran algo que realmente necesitaban saber para desarrollarse en el diario vivir.

Sobre evaluación de la experiencia:

- Trabajar con niños entrega mucha alegría, entusiasmo y ternura, a pesar de que fueron jornadas cansadoras... ¡Fue una experiencia maravillosa!
- Creemos que en general fue un buen trabajo, ya que además se ayudó al colegio en general con los computadores y las antenas para que pudiesen conectarse a internet. Además, señalar que con un poco de esfuerzo se consiguió mucho, porque los más agradecidos fueron los estudiantes.
- Lo más importante de este curso no fueron estos objetivos en sí, sino la forma en la que los desarrollamos. A pesar de que para mí este tipo de actividades no significaron nada nuevo, ya que las desarrollo habitualmente en mi vida cotidiana por diversas razones, me pareció interesante que una asignatura de

la carrera se preocupara de mostrarles una realidad diferente a muchos de mis compañeros de curso.

- Agradecemos la oportunidad de haber participado en este electivo, que nos entregó algo más que conocimiento letrado: conocimiento que solo es posible generar en terreno.
- El resultado de nuestro balance definitivamente fue positivo; nos sentimos sinceramente realizados como personas y como profesionales al poder entregar nuestros conocimientos, por muy básicos que a nosotros nos parezcan. Para la escuela es una valiosa herramienta tanto en lo personal y como grupo, ya que al realizar actividades, estas están relacionadas con el bien común de la escuela: siempre es necesario ser transparente y honrado. Y eso fue lo que les quisimos inculcar: ser ordenados con los documentos y dineros para así mantener la confianza y unidad como comunidad.
- Fue muy gratificante recibir conocimiento de los niños, que ellos dieran instrucciones y ver su cara de satisfacción cuando son capaces de saber algo que nosotros no sabíamos y que nos podrían enseñar. Por el lado de los apoderados, se sentían muy agradecidos; ellos, a cambio, nos invitaron a la ceremonia de cierre del año, cuando despiden a los más grandes que se tienen que cambiar de colegio; eso para nosotros también es retribución, un gesto de hacernos partícipes de ese evento.
- Como reflexión sentimos que los adultos sí nos enseñaron algo, una enseñanza de vida: nos demostraron que, aunque no saben cosas básicas y muchas veces “pecan de ignorantes”, sí se podían desarrollar como personas. Tuvieron la humildad de aceptar que unos adolescentes podían enseñarles algo útil para ello. Nos preguntamos: ¿nosotros seremos capaces de aprender algo de un compañero de carrera de primer año?
- Sentimos que este curso nunca lo hicimos por cumplir con una nota; nos involucramos con la comunidad, vimos sus necesidades y nos sentimos comprometidos a ayudarles, y lo más importante: a llevarnos recuerdos de los niños gritando felices por haber llegado a su escuelita y hacerles sentir que, a pesar de estar tan lejos y vivir en condiciones tan diferentes, podemos unirnos y lograr grandes cosas.
- Según lo vivido, el curso presentó para mí un gran desafío, las condiciones que hicieron enfrentarme a algo totalmente distinto dentro de la carrera.

Sobre dificultades encontradas:

- Las dificultades fueron pocas, principalmente la falta de saber trabajar en equipo, de ser solidarios con el compañero, porque si estamos siendo solidarios con una comunidad que este semestre solamente conocimos, ¿cómo no podemos ser solidarios con nuestros compañeros que conocimos hace cinco años?
- El poco compromiso que noté por parte de algunos compañeros con el ramo.
- La relacionada con el acuerdo como curso para fijar los días y horas para ir al colegio, ya que siempre tenían algún inconveniente.

93

Sobre facilidades encontradas:

- Las facilidades es la disponibilidad de los profesores para ayudar a los alumnos, y los contactos que realizan.
- La facilidad de acceder a recursos.
- Compañeros cooperativos, buena disposición del colegio en su conjunto.
- Las ganas de realizar la actividad.
- Disponibilidad de la universidad.