

MODELO APRENDIZAJE Y SERVICIO: UNA APLICACIÓN PRÁCTICA EN UN CURSO DE TEORÍA DE LA ORGANIZACIÓN

Service-Learning Model: A practical application in an Organization Theory course

Mg. Loreto Morales-Acevedo¹

RESUMEN

El incremento acelerado del conocimiento, la tecnología y la globalización, demandan cambios importantes en la formación terciaria, exigiendo la incorporación de otro tipo de habilidades requeridas por este nuevo mundo, tales como adaptación al cambio, innovación, flexibilidad, entre otros aspectos (Allen y Van der Velden, 2011). El foco del proceso de formación, a diferencia del modelo tradicional, está en el estudiante, lo que genera una atención particular por el desarrollo de competencias, y metodologías innovadoras e inclusivas que fomenten el desarrollo de profesionales integrales, preparados para enfrentar los desafíos actuales de su campo. La educación superior en Chile no está ajena a estos nuevos desafíos que impactan en la calidad y capacidad de cambio respecto a los procesos de formación de sus profesionales, junto a la expectativa de que las instituciones se posicionen como motor de desarrollo local (Zabalza, 2002).

En ese sentido, Aprendizaje y Servicio (A+S) es una metodología que busca generar en el estudiante un aprendizaje experiencial, vinculándolo con la comunidad, generando de esta forma un círculo virtuoso, que permite a los estudiantes a desarrollar técnicas y habilidades que son esenciales en la formación profesional disciplinaria, y a desarrollar sus habilidades personales y su consecuente responsabilidad social territorial. También, permite conciliar las capacidades técnicas en las organizaciones de socios comunitarios, el fomento de las condiciones favorables para sus organizaciones, negocios o emprendimientos. Esta metodología ha sido definida por variados autores (Amat & Miravet, 2010; Puig et al, 2007;

¹ Profesora de Universidades, loreto.morales.ac@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-0897-2854>

Vickers, 2004; Furco, 2002; Eyler et al, 2001; Bringle & Hatcher, 1995), que en esencia consideran como sus elementos definitorios el que se trata de una metodología pedagógica experiencial, al servicio a la comunidad, que promueve la reflexión como elemento clave para profundizar el conocimiento y que involucran el apoyo genuino a necesidades reales.

El propósito de este trabajo es presentar una aplicación de esta metodología en el curso de Teoría de la Organización 1 de la carrera de Contador Auditor de la Escuela de Comercio de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, a un socio comunitario de Valparaíso, la cual se basó en un modelo sistémico que tiene como objetivo evaluar desde la perspectiva de los tres actores principales involucrados, es decir, profesores, socios comunitarios, y estudiantes, las actividades asociadas aprendizaje y servicio.

Palabras claves: Aprendizaje y Servicio, modelo de evaluación, socio comunitario, docente, estudiante, teoría de la organización.

ABSTRACT

The accelerated increase in knowledge, technology and globalization demand important changes in tertiary education, demanding the incorporation of other types of skills required by this new world, such as adaptation to change, innovation, flexibility, among other aspects (Allen and Van der Velden, 2011). The focus of the training process, unlike the traditional model, is on the student, which generates particular attention to the development of skills, and innovative and inclusive methodologies that promote the development of comprehensive professionals, prepared to face the current challenges of his field. Higher education in Chile is not immune to these new challenges that impact the quality and capacity for change regarding the training processes of its professionals, together with the expectation that institutions position themselves as a motor for local development (Zabalza, 2002).

In this sense, Learning and Service (A+S) is a methodology that seeks to generate experiential learning in the student, linking it with the community, thus generating a virtuous circle, which allows students to develop techniques and skills that are essential in disciplinary professional training, and to develop their personal skills and their consequent territorial social responsibility. Also, it allows to reconcile the technical capacities in the organizations of community partners,

the promotion of favorable conditions for their organizations, businesses or enterprises. This methodology has been defined by various authors (Amat & Miravet, 2010; Puig et al, 2007; Vickers, 2004; Furco, 2002; Eyler et al, 2001; Bringle & Hatcher, 1995), which they essentially consider as its defining elements. which is an experiential pedagogical methodology, at the service of the community, which promotes reflection as a key element to deepen knowledge and which involves genuine support for real needs.

The purpose of this work is to present an application of this methodology in the Organization Theory 1 course of the Auditor Accountant career of the School of Commerce of the Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, to a community member of Valparaíso, which is It was based on a systemic model that aims to evaluate from the perspective of the three main actors involved, that is, teachers, community partners, and students, the activities associated with learning and service.

Keywords: Learning and Service, evaluation model, community partner, teacher, student, organization theory.

“Una metodología de enseñanza-aprendizaje que genera aprendizajes significativos, y permite el aprendizaje en base a problemas reales con el objetivo de ofrecer soluciones concretas, y optimizar el desarrollo de conocimientos, competencias y actitudes al motivar a los estudiantes a indagar e involucrarse en forma solidaria con el contexto social.”

(PASO JOVEN, 2004; M. Tapia, 2006)

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el foco de atención en el proceso formativo, a diferencia del modelo tradicional, está *centrado en el estudiante*, lo que genera una atención particular por el desarrollo de competencias, y metodologías innovadoras e inclusivas que fomenten el desarrollo de profesionales integrales, preparados para enfrentar los desafíos actuales de su campo. En Chile, muchas instituciones de educación superior están enfrentando estos nuevos desafíos que les permita hacer frente a dichos desafíos que impactan en la calidad y capacidad de cambio en los procesos de formación de sus profesionales, adicionando a ello el cumplimiento de la debida responsabilidad social universitaria en el desarrollo local y regional.

Aprendizaje y Servicio (A+S) es, por ende, una metodología que busca en el estudiante un aprendizaje experiencial, vinculándolo con la comunidad, generando de esta forma un círculo virtuoso. Esta metodología ha sido definida por variados autores (Amat & Miravet, 2010; Puig et al, 2007; Vickers, 2004; Furco, 2002; Eyler et al, 2001; Bringle & Hatcher, 1995), que en esencia consideran como sus elementos definitorios el que se trata de una metodología pedagógica experiencial, al servicio a la comunidad, que promueve la reflexión como elemento clave para profundizar el conocimiento y que involucra el apoyo genuino a necesidades reales. Distintas instituciones en América Latina han avanzado en la implementación del A+S, a pesar de que aún existe como reto mejorar la gestión del proceso, y evaluar sus resultados e impactos como paso esencial hacia la institucionalización de la metodología. Un punto importante para determinar el éxito de esta metodología es la evaluación de la implementación del A+S, desde el punto de vista de los principales actores de esta metodología (estudiante, docente y socio Comunitario). Esta evaluación se plantea como fundamental para no solo alcanzar un mayor crecimiento y enriquecimiento teórico y experiencial, sino que además como paso importante para evidenciar estos logros ante la comunidad educativa. (González, Hasbún & Pizarro, 2015)

El presente trabajo tiene por objeto presentar la aplicación de la metodología A + S y consecuentemente el modelo de evaluación de la metodología A+S de González, Hasbún y Pizarro (2015), que tiene como objetivo otorgar una visión sistémica, que contemple distintos tiempos de implementación, además de incluir las visiones de los diversos actores involucrados: docentes, socios comunitarios y estudiantes. Además, de presentar una propuesta de la aplicación del modelo A+S en un curso de Teoría de la Organización 1 de la Escuela de Comercio de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV), Chile.

Aprendizaje y Servicio

Aprendizaje y Servicio (A+S) ha sido definido por múltiples autores quienes le han dado matices que han enriquecido el concepto hasta lograr una definición conjunta en la cual se integran distintos elementos. Para uno de los principales teóricos de A+S, Josep Puig (2009), la definición de Aprendizaje y Servicio debería ser dividida en cuatro bloques, a saber:

- a) **su esencia**, responder a necesidades reales con un servicio útil obteniendo aprendizajes,

- b) **su pedagogía**, una experiencia real para los estudiantes impulsando la participación en procesos de cooperación, toma de conciencia y búsqueda del éxito de sus proyectos con reconocimientos tales como una calificación.
- c) **el trabajo en red** con la comunidad al colaborar con otras instituciones y entidades sociales, y
- d) **sus finalidades**, impulsar valores a través de su práctica, favorecer la cohesión social, el compromiso cívico y utilizar el conocimiento como una herramienta para mejorar la calidad de vida.

Por otra parte, podemos considerar que “el Aprendizaje y Servicio es una manera de pensar la educación y la enseñanza (una filosofía) con las correspondientes herramientas y estrategias de enseñanza (una pedagogía) que requiere de los estudiantes aprender y desarrollarse a través de la activa participación en actividades de servicio para alcanzar objetivos definidos por organizaciones comunitarias...” (Osman y Petersen, 2013:7).

También es un enfoque pedagógico de enseñanza-aprendizaje aplicado en cursos, prácticas y tesis, utilizado para la resolución de problemáticas sociales reales y sentidas, mediante un servicio de calidad, en el que de manera integrada y colaborativa los tres actores presentes en el proceso (docentes, estudiantes y socios comunitarios) se vinculan y trabajan en conjunto. (REASE, 2012)

En un proyecto de aprendizaje servicio, el diagnóstico apunta a identificar necesidades reales y “sentidas” por la comunidad (socio comunitario) y factibles de ser abordadas por la institución educativa y comunidad.

Los tres rasgos fundamentales del Aprendizaje y Servicio los podemos resumir en:

1. Aprendizaje planificado y articulado con el servicio.
2. Necesidad sentida.
3. Protagonismo de los estudiantes.

Adicionalmente, podemos señalar que según Tapia (2010) A+S sería un servicio solidario protagonizado por los estudiantes, destinados a atender necesidades reales y efectivamente sentidas de una comunidad, planificado institucionalmente de forma integrada con el currículo, en función del aprendizaje de los estudiantes. Es decir, se busca lograr un aprendizaje significativo en los estudiantes a través del hacer y haciendo un aporte real a la comunidad base de los socios a los cuales se atiende.

Un caso interesante a destacar en Chile, respecto a los impactos de la aplicación de esta metodología ha sido la Pontificia Universidad Católica de Chile, la cual señala que, el mayor impacto en los estudiantes ha sido adquirir habilidades necesarias para ser un buen profesional y ciudadano, lo que les permitió reflexionar sobre aspectos éticos de su propio actuar profesional y el aporte de su disciplina a la sociedad. (Contreras, Berrios, Herrada, Robles y Rubio, 2012).

Finalmente, se puede concluir que A+S tiene un potencial invaluable como una metodología de aprendizaje activa, ya que concentra su atención en los procesos de aprendizaje y no en el rol del docente, como también permite generar redes con los socios comunitarios.

METODOLOGÍA

Para el desarrollo de este trabajo se utiliza la metodología de investigación cualitativa que implica recopilar y analizar datos no numéricos para comprender conceptos, opiniones o experiencias, así como datos sobre experiencias vividas, emociones o comportamientos, con los significados que las personas les atribuyen. En particular, se aplica el enfoque de investigación de acción participativa que corresponde a un enfoque de investigación en comunidades que enfatiza la participación y la acción. Busca entender el mundo tratando de cambiarlo, en colaboración y siguiendo la reflexión.

Aprendizaje y Servicio

Desde hace varios años ya, la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso ha impulsado un trabajo interno en torno a generar modelos de aseguramiento de la calidad que permitan la mejora continua y reconociendo relaciones entre procesos y actividades desarrolladas por las

unidades académicas de la Universidad, a través de las unidades centrales asociadas a la Vicerrectoría Académica (UAC, UMDU). Una de las principales características es el énfasis en el fomento de la calidad permanente, diferenciándose de los modelos tradicionales basados en un control de calidad *ex-post* o *ex-ante*. Los indicadores son divididos en cuatro categorías; Insumos (*Inputs*); Proceso (*Process*); Resultados cuantificables (*Outputs*); y Resultados cualitativos (*Outcomes*) por cada uno de los actores de la metodología de Aprendizaje y Servicio, generando una tabla de doble entrada. (Chalmers & Gardiner, 2015).

Según González, Hasbún y Pizarro (2015), la construcción de un Modelo de Evaluación de Aprendizaje y Servicio en Educación Superior como resultado del poblamiento de las celdas producidas entre el cruce del tipo de indicador y los actores involucrados en la implementación de la Metodología A+S, se realiza en tres fases consecutivas, que para nuestro caso en la PUCV, se detallan a continuación:

- **Fase 1:** En el marco de la implementación del Modelo de Aseguramiento de la Calidad, se realizaron talleres con las unidades de aseguramiento de la calidad (UAC) y de mejoramiento de la docencia universitaria (UMDU) y la unidad de vinculación con el medio. Se participó en dos talleres/seminarios sobre A+S que nos permitieron evaluar distintas iniciativas posibles a llevar a cabo en la carrera, tales como: proyectos estudiantiles, prácticas profesionales y sociales, intervenciones puntuales en PYMEs y metodologías de aprendizaje vinculadas con el medio.
- **Fase 2:** Posteriormente, se llevó a cabo una revisión sistemática de la literatura asociada a los estudios realizados sobre el A+S, con especial énfasis en estudios de impacto. Una de las conclusiones preliminares de dicha revisión hace relación con que la mayoría de los estudios sólo consideran para la evaluación de impactos las percepciones y el rendimiento de los estudiantes, dejando de lado variables asociadas a los otros dos actores de la metodología: docentes y socios comunitarios.
- **Fase 3:** Basado en las dos fases anteriores, se construye el Modelo de Evaluación, el cual contempla una serie de indicadores que, al ser debidamente medidos y

sistematizados, permitirán realizar una evaluación de la implementación del A+S, considerando los tres actores principales: docentes, estudiantes y socios comunitarios.

Modelo de Evaluación de Aprendizaje y Servicio en Educación Superior

El modelo de Evaluación de Aprendizaje y Servicio en Educación Superior consiste en la matriz de indicadores de resultados, tanto cuantitativos como cualitativos, de la implementación de la metodología de A+S, considerando el contexto y el proceso de implementación de ésta. (González, Hasbún y Pizarro, 2015). A continuación, se presenta la matriz propuesta:

Tabla 1: Indicadores docentes

Insumos (<i>Inputs</i>)	Proceso (<i>Process</i>)	Resultados cuantitativos (<i>Outputs</i>)	Resultados cualitativos (<i>Outcomes</i>)
Tipo de asignatura	Implementación de hitos reflexivos	Número de cursos que implementan A+S	Resultados de la evaluación docente
Años implementando A+S	Acompañamiento por unidades de apoyo a la docencia	Número de estudiantes por curso	Satisfacción con la metodología
Concepción respecto a los alcances de la metodología			Continuidad en semestres próximos
Número de ayudantes			

Tabla 2: Indicadores socios comunitarios

Insumos (<i>Inputs</i>)	Proceso (<i>Process</i>)	Resultados cuantitativos (<i>Outputs</i>)	Resultados cualitativos (<i>Outcomes</i>)
Número de socios comunitarios total y por cátedra	Seguimiento de socios comunitarios	Número de socios comunitarios	Satisfacción con la asesoría
Características: - Rubro - Nivel de ventas - Número de trabajadores	Participación en los hitos reflexivos		Evaluación por parte del estudiante
Experiencias previas de vinculación con la Universidad			Continuidad en semestres próximos
			Fortalecimiento de redes

Tabla 3: Indicadores estudiantiles

Insumos (<i>Inputs</i>)	Proceso (<i>Process</i>)	Resultados cuantitativos (<i>Outputs</i>)	Resultados cualitativos (<i>Outcomes</i>)
Motivaciones sociales Orientaciones en la cátedra Características del estudiante Objetivos al cursar la cátedra Expectativas en torno al desarrollo de competencias en la cátedra Frecuencia en la que realiza acciones de compromiso cívico Participación en organizaciones dentro y/o fuera de la Universidad	Horas de trabajo dedicadas a la asesoría	Número de estudiantes total y por cátedra	Satisfacción con la metodología Evaluación del desempeño y comunicación del equipo de asesoría Percepción en torno al desarrollo de competencias en la cátedra Percepción en torno al desarrollo de la competencia de RSU

I. Resultados y Discusión

Existen experiencias y reflexiones sistematizadas en cuanto a la implementación de la metodología de A+S en áreas asociadas a la Economía y los Negocios. En ese sentido, Zlotkowski (1996) postula que una de las mayores críticas realizadas a la formación contemporánea en la formación en negocios, es la incapacidad de esta de desarrollar en los estudiantes comportamientos éticos y una sensibilidad respecto al entorno externo a la empresa. En ese sentido, la metodología de Aprendizaje y Servicio otorga a nuestra Escuela una excelente oportunidad para suplir dicha deficiencia.

La formación en gestión requiere de estrategias de aprendizaje que de manera activa desarrolle en los estudiantes la capacidad de análisis crítico y resolución de problemas. Todo ello con el objeto de resolver un problema de un socio comunitario particular, en este caso un micro, pequeño o mediano empresario.

A + S en el curso de Teoría de la Organización

La asignatura de carácter teórica, donde se presentan las teorías de la Organización y sus principales exponentes, los aportes más importantes de cada una de ellas, su evolución desde fin del siglo XIX hasta el día de hoy, de tal manera que los estudiantes conozcan la fase del proceso administrativo a través del análisis histórico planteado. Como también, lograr al finalizar el curso una aplicación de dichas teorías en la definición de los procesos administrativos para una organización en particular.

El objetivo principal de la aplicación de esta metodología al curso es: “Contribuir al desarrollo tanto de la competencia del área trascendente valórica de la Formación Fundamental: actitud ética y responsabilidad social, como a los siguientes resultados de aprendizaje disciplinar: trabajar en grupos interdisciplinarios (trabajo en equipo), desarrollar en los estudiantes la capacidad de análisis crítico y resolución de problemas reales y proponer soluciones a problemas específicos de la organización considerando los distintos modelos administrativos analizados, elaborar una propuesta de los procesos administrativos vinculados a las estructuras y relaciones, a través de la metodología de Aprendizaje y Servicio integrada a la asignatura de Teoría de la Organización 1 de la Escuela de Comercio”.

Lo que se busca es generar como competencia que el estudiante logre comprender el desarrollo del pensamiento administrativo, en relación con la teoría de la organización, con el propósito de diferenciar los distintos aportes hechos por diferentes autores.

Dentro de los objetivos específicos se cuentan:

1. Contribuir a que los estudiantes manifiesten actuaciones socialmente responsables con el proyecto de servicio comprometido, así como el logro de los resultados de aprendizaje disciplinar señalados.
2. Favorecer en los estudiantes el proceso analítico y reflexivo sobre el aprendizaje disciplinar, la experiencia del servicio a la comunidad del Barrio La Matriz y los efectos de la metodología sobre su formación valórica y disciplinar.

3. Establecer redes académicas colaborativas al interior PUCV en torno a la formación de competencias de formación fundamental (acá se justifican los tres momentos inter unidades académicas).

La implementación de A+S en este curso, debió responder a su intención formativa y resultados de aprendizaje, de manera de asegurar los aprendizajes del estudiante y, al mismo tiempo, responder a las necesidades del socio comunitario. En específico, el curso de Teoría de la Organización busca que los estudiantes adquieran conocimientos relacionados con el funcionamiento de las organizaciones, mirar sus estructuras y relaciones, la vinculación que existe entre la coherencia de estas dos y la eficiencia del negocio. De esta manera, la aproximación del estudiante hacia los contenidos del curso, ocurre de manera situada, contemplando los desafíos reales del mercado, y las implicancias sociales y personales asociadas a los socios comunitarios. Lo anterior permite que el estudiante integre los aprendizajes disciplinarios, desarrollando, a su vez, la competencia de responsabilidad social y compromiso ciudadano.

Una vez puesta en marcha esta fase propuesta se espera incorporar otras asignaturas en una segunda fase que permitan al estudiante tener una mirada cada vez más cercana a las organizaciones y colaborar en forma más específica con los socios comunitarios.

En la siguiente tabla se muestran las principales características de Teoría de la Organización.

Tabla 4: Cuadro de características de Teoría de la Organización

Temática	Características
Semestre	3er semestre
Intención formativa	Exponer a los estudiantes a una problemática empresarial real.
Competencia genérica principal	Responsabilidad social y compromiso ciudadano.
Competencias Específicas	Resuelve caso y propone soluciones a problemas específicos de la empresa considerando los distintos modelos analizados.

	Elaborar una propuesta de los procesos administrativos vinculados a las estructuras y relaciones.
Tipo de empresas	Micro, pequeñas y medianas empresas.
Planteamiento del desafío o problema	Problema específico de identificación, descripción, tipificación de las diversas organizaciones, a través de sus estructuras. Detección de tipo de relaciones. Finalmente detectar problemas de estructura y relaciones.

Fases de Implementación de la Metodología A+S

Tapia de Rodríguez (2007) destaca que a pesar de las diversidades existentes entre en los proyectos de Aprendizaje y Servicio, es posible establecer tres etapas generales en la ejecución de los proyectos A+S: diagnóstico y planificación; ejecución del proyecto; y evaluación y sistematizaciones finales.

Para el desarrollo de la propuesta, la Escuela de Comercio cuenta con elementos fundamentales de apoyo: un convenio de colaboración con pequeños y micro empresarios y un consejo asesor empresarial, que serán los socios comunitarios. Se deberá realizar un proceso de selección de las organizaciones participantes de tal manera que permitan realizar el análisis esperado.

El proyecto Aprendizaje y Servicio responde a tres dimensiones de formación universitaria: una académica que vincula la teoría con la práctica en contextos sociales reales de la formación disciplinar; otra relacionada con la vocación de servicio al prójimo, propio del sello valórico PUCV, contribuyendo a la solución de problemáticas comunitarias, desde la disciplina; una tercera, correspondiente a la formación valórica de los estudiantes, en especial, la responsabilidad social.

Sobre la base de estos tres pilares, el proyecto se desarrolló en dos etapas:

- 1) Primer semestre: Realización diagnóstico participativo de necesidades de los grupos del Barrio La Matriz como socio comunitario, y proceso de innovación curricular de la

asignatura disciplinar (Teoría Organizacional 1) piloto, integrando la metodología A+S al haber rediseñado el syllabus correspondiente.

- 2) Segundo semestre: Se realizó Implementación proyecto integrando las necesidades comunitarias de los beneficiarios, con los objetivos de aprendizaje de la asignatura y el proceso reflexivo de los estudiantes.

De acuerdo a los testimonios recogidos de estudiantes, el proyecto contribuyó a conocer la realidad de una parte del territorio donde coexisten, si bien el trabajo fue con la Corporación La Matriz, desde el dominio de la organización interna de esta, conocieron las motivaciones y acciones que realizan las personas que trabajan en el barrio y no quedaron indiferentes a la realidad que requiere de solidaridad, dignidad y ética en el quehacer cotidiano.

Desde el punto de vista de los estudiantes hubo un proceso de comprensión y entendimiento de la relevancia de los contenidos de la asignatura y su aplicación en la realidad, y el impacto que tienen sus aportes a la sostenibilidad de las organizaciones.

Para lograr aquello se realizaron las siguientes fases:

Fase 1: Reclutamiento y selección de socios comunitarios

Esta es la primera fase de la ejecución del curso y contiene las tareas de preparación que realiza el equipo docente. En específico, se centra en el proceso de búsqueda y vinculación con las empresas que trabajarán como socios comunitarios.

Esta fase se considera las siguientes acciones:

- a) Generar el perfil del socio comunitario.
- b) Socializar los objetivos del curso y las características de la metodología.
- c) Reclutamiento de candidatos, entre organizaciones que pertenecen al convenio de colaboración y convenio empresarial.
- d) Seleccionar a las organizaciones que cumplen con el perfil requerido y que se ajuste al servicio que puede proveer el curso.

Fase 2: Implementación de la metodología

La segunda fase se centra en el trabajo entre los socios comunitarios seleccionados, el equipo docente y los estudiantes, y considera las siguientes acciones:

- I. **Presentación del curso y conexión con Socios Comunitarios:** presentar el curso al estudiante, asignar socios comunitarios a los equipos de estudiantes y formalizar los compromisos.
- II. **Inmersión:** esta etapa tiene como propósito desarrollar acciones para que los estudiantes socialicen la experiencia con los empresarios, por medio de diversas actividades que quedan a disposición de cada profesor.
- III. **Informe Final y Comunicación:** esta fase tiene como propósito entregar su informe final con todas las observaciones, conclusiones y productos prometidos en el compromiso inicial.
- IV. **Ceremonia Final:** En ella se reúnen los empresarios, estudiantes, cuerpo docente para agradecer su compromiso, su apoyo, disposición y motivación a este trabajo que pretende como ayudar a estudiantes y organizaciones.

A continuación se presenta un cuadro resumen con las principales actividades a llevar a cabo en el curso en esta segunda fase de ejecución:

Tabla 5: Actividades en el proceso de ejecución

Actividad	Objetivo	Producto final
Visita de presentación a la organización	Ratificar el plan de trabajo propuesto de acuerdo a lo obtenido en el proceso de selección.	Plan ratificado
Inicio del trabajo de observación, recopilar información.	Recoger la información pública disponible (organigramas, descripciones de cargo, etc.)	Informe de diagnóstico inicial
Recopilar información con proceso de entrevistas indagatorias	Realizar preguntas o encuestas con la finalidad de verificar: a) si lo declarado en lo formal efectivamente se cumple;	Informe diagnóstico mejorado

	b) si existen diferencias y si estas generan dificultades en el desarrollo.	
Determinación de brechas	Evidenciar las problemáticas detectadas	Pre-informe Final
Propuestas de mejora	Proponer soluciones	Informe Final

Fase 3: Monitoreo y Evaluación

Es preciso en esta fase destacar la importancia de las actividades de reflexión como determinantes para la implementación exitosa de la metodología, ya que estas constituyen un vínculo clave entre la actividad de servicio y los aprendizajes derivados del mismo, de forma que los estudiantes interiorizan el proceso y relacionan los contenidos del curso (Berríos et al., 2012).

En el curso de Teoría de la Organización 1, se propone para la evaluación una actividad de cierre que permita evaluar en forma conjunta que permita verificar los facilitadores, obstaculizadores para el desarrollo del trabajo, debilidades y fortalezas. De tal manera de modificar y mejorar el proceso en futuras aplicaciones.

Evaluación del impacto de la innovación

Mencione y describa de qué manera ha evaluado el impacto de su proyecto, según lo proyectado en el formulario de postulación a este programa, y qué resultados de desprenden de ese proceso.

Descripción de la evaluación de impacto	Resultados/ evidencia
<p>Desde la mirada de Aprendizaje y Servicio, consideramos 4 dimensiones:</p> <p>a) Dimensión: Aprendizajes de la metodología A+S implementada con los socios comunitarios en coherencia con el diagnóstico participativo. <i>Estrategia:</i> grupo focal.</p> <p>b) Dimensión: Satisfacción y efectos de la metodología A+S en el logro de los aprendizajes disciplinares de la asignatura</p>	<p>Se adjunta en anexo los comentarios del grupo focal. Este grupo focal fue en el tema específico de nuestra Escuela con el Socio comunitario la Corporación La Matriz. Consideramos como resultado relevante y evidencia el Informe final y presentación de este al socio comunitario.</p> <p>Se realizó un grupo focal al finalizar el curso, y la ventaja del análisis fue contar con un grupo importante de estudiantes que estaban haciendo la asignatura por segunda vez, y por lo tanto pudieron hacer una</p>

<p>seleccionada. <i>Estrategias:</i> Cuestionario de satisfacción con la estrategia A+S, y grupo focal/ análisis comparativo de los resultados de aprendizaje disciplinar de la asignatura 2ºSem/2017 con 2ºSem/2014, 2015 y 2016, respectivamente.</p> <p>c) Dimensión: Efectos de la metodología A+S en la formación valórica en responsabilidad social. <i>Estrategia:</i> Rúbricas de autoevaluación y escala de apreciación de parte de los docentes, elaborados en el Marco del proyecto Alfa SPRING.</p> <p>d) Dimensión: Proceso reflexivo desarrollado: <i>Estrategia:</i> Procedimiento de autoevaluación y escala de apreciación elaborados en el primer semestre del proyecto.</p>	<p>comparación empírica de las dos metodologías utilizadas. Lo más destacable es que los estudiantes valoran la posibilidad de aplicar las materias en los procesos de aprendizaje. Con respecto a la aplicación del cuestionario este se centró en el grupo focal.</p> <p>Las rubricas fueron entregadas el primer semestre Sin embargo, fue necesario hacer modificaciones en las rubricas.</p> <p>El proceso reflexivo fue necesario durante todo el proceso, ajustando las herramientas de evaluación, en un proceso piloto se requiere plasticidad. Además, permite modificar la planificación para el siguiente curso.</p> <p>Finalmente podemos decir que la metodología permitió ir integrando contenidos disciplinares y responsabilidad social, esto fue coherente con las evaluaciones realizadas.</p>
--	---

CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES

En términos generales, podemos señalar que la aplicación de la metodología de Aprendizaje y Servicio en cursos de pregrado permite acercar al estudiante a los desafíos reales de los micro, pequeños y medianos empresarios y el ejercicio profesional. Por otra parte, esta metodología permite vincular las motivaciones personales de los estudiantes con los objetivos del curso, los cuales se logran de manera más vivenciales que utilizando una metodología de enseñanza-aprendizaje tradicional.

La aplicación al curso de teoría de la organización 1 marca el inicio de un proceso paulatino de incorporar la metodología A+S en el currículo de la formación de Contadores Auditores con responsabilidad social y más empáticos con la sociedad con la cual ellos deben interactuar como profesionales. También les permitiría un acercamiento temprano al mundo laboral, lo que les ayudará a responder tempranamente a los requerimientos de un entorno con necesidades diversas.

La metodología permitió ir integrando contenidos disciplinares y responsabilidad social, lo que es coherente con las evaluaciones realizadas, tanto por parte del socio comunitario, como la autoevaluación y co-evaluación de los estudiantes.

Uno de los propósitos como docentes es que nuestros estudiantes logren aprendizajes integrales de las asignaturas que van aportando a su formación. La metodología de aprendizaje y servicio es una herramienta poderosa y que permite el logro de este propósito. De acuerdo a las opiniones de los estudiantes que participaron en los grupos focales, les permite visualizar las teorías en la práctica. Además de tener que vivir el proceso de trabajar en equipo, conocer realidades diferentes, experimentar la responsabilidad del impacto que puede tener en una organización el trabajo realizado.

Sin embargo, requiere de muchas más horas docentes que una asignatura con metodología tradicional.

La formación universitaria es percibida distante y segmentada de la experiencia vital, por lo que metodologías como estas permiten recuperar y resignificar la noción de vida universitaria, como un proceso vital reflexivo de la realidad, multicultural, integrador y en alteridad que atiende a la construcción del proyecto de vida de los estudiantes.

Finalmente, consideramos relevante señalar que esta metodología experiencial permitirá un mejor aprovechamiento tanto de los tópicos tratados en este curso, como de la formación en responsabilidad social, teniendo presente los aspectos éticos de la profesión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allen, J. y Van der Velden, R. (2011). *The Flexible Professional in the Knowledge Society: New Challenges for Higher Education*. Dordrecht, Heidelberg, London, New York: Springer.
- Amat, A., y Miravet, L. (2010). El Aprendizaje Servicio en la Universidad: una estrategia en la formación de ciudadanía crítica. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 13(4), 69-78.

- Bringle R. y Hatcher J. (1995). Service Learning Curriculum for Faculty. *Michigan Journal of Community Service-Learning*. 2, 112.
- Chalmers, D. & Gardiner, D. (2015) An evaluation framework for identifying the effectiveness and impact of academic teacher development programmes. *Studies in Educational Evaluation* 46, 81–91.
- Escuela de Comercio PUCV (2017). Programa de asignatura “Teoría de la Organización”.
- Eyler, J., Giles Jr, D., Stenson, C., y Gray, C. (2001). At a glance: What we know about the effects of service-learning on college students, faculty, institutions and communities, 1993-2000.
- Furco, A. y Billig, S. (2002). *Service-Learning: The essence of pedagogy*. Greenwich, CT: Information Age.
- González, T., Hasbún, B., y Pizarro, V. (2015). Aprendizaje y Servicio en Educación Superior: Propuesta de Modelo Sistémico para su evaluación. *Actas de la III Jornadas de investigadores sobre Aprendizaje – Servicio*, CLAYSS. Buenos Aires, Argentina, pp. 135-140.
- Puig, J., Beatlle, R., Bosch, C., y Palos, J. (2007). *Aprendizaje y servicio solidario. Educar para la ciudadanía*. Barcelona: Editorial Octaedro.
- Vickers, M., Harris, C., y McCarthy, F. (2004). University - community engagement: exploring service - learning options within the practicum. *Asia-Pacific Journal of teacher education*, 32(2), 129-141
- Zabalza, M. (2002). *La Enseñanza Universitaria. El escenario y sus protagonistas*, Madrid: Narcea

Anexos

1. Acciones y resultados obtenidos

Especificarlas, junto a la descripción en detalle de resultados obtenidos y las acciones o decisiones emergentes a partir de éstos. (Repetir las filas las veces que sea necesario)

Etapa I – Primer Semestre

Acción	Detalle de resultados obtenidos
Acción 1. Contacto con el Socio comunitario.	Se contó con la disposición de la Iglesia La Matriz y de la Corporación La Matriz, con una buena disposición para aceptar nuestro apoyo y poder aportar desde la academia al desarrollo de sus proyectos sociales.
Acción 2. Análisis del programa de la asignatura.	Se efectuó el análisis del programa para visualizar la incorporación de aprendizaje y servicio a la asignatura sin generar efectos adversos a los objetivos de aprendizaje de dicha asignatura, como también evaluar como incorporar A+S como metodología de enseñanza-aprendizaje.
Acción 3. Formalizar el compromiso con el socio comunitario.	Se destaca la disposición del socio comunitario y que no tuvo ningún problema de compartir con los estudiantes del curso qué es La Matriz y que necesidades tienen. Y en ese mismo acto se firmó el compromiso entre este proyecto y ellos.
Acción 4. Diagnóstico participativo de necesidades del socio comunitario.	El diagnóstico se efectuó en dos momentos: uno, donde la profesora de la asignatura hace un contrato con sus estudiantes; y dos, con la presentación del socio comunitario en donde se hizo un diagnóstico de las principales necesidades detectadas y que el curso analizará cómo enfrentarlas junto con los profesores.
Acción 5. Diseño del syllabus de la asignatura.	Contamos para ello con el apoyo pedagógico de nuestra asesora, lo que nos permitió avanzar bastante para presentar uno de los insumos exigidos por el proyecto, sin embargo, creemos que debemos seguir perfeccionándolo. Pero " <i>Habemus Syllabus</i> ".
Acción 6. Diseño y elaboración de pauta de trabajo.	Las profesoras en conjunto con los estudiantes han diseñado una pauta de trabajo consensuada con el socio comunitario, por lo que hay un primer documento al respecto, sin perjuicio de que se debe seguir mejorando durante la segunda etapa que sería llevar a cabo este programa de trabajo y poder modificarlo si fuese necesario.
Acción 7. Diseño y elaboración de pautas de evaluación.	Se han confeccionado rubricas para evaluar las actividades A+S, que nos servirán de base y pauta para evaluar las actuaciones de los estudiantes, de los profesores y del socio comunitario. También estas pautas se seguirán mejorando en la segunda etapa de este proyecto, como un proceso recursivo.

Etapa II – Segundo Semestre

Acción	Detalle de resultados obtenidos
Acción 1 Reunión de coordinación del equipo	Reunión con el equipo de profesores de las diferentes escuelas. Reunión de coordinación con los profesores y ayudantes del proyecto de tal manera de generar orientaciones para los estudiantes en el proceso de entrevistas con los departamentos de los socios comunitarios.
Acción 2 Implementación de la metodología en cada asignatura	Es importante destacar como se construyó el informe final. El curso fue dividido en grupos, que se orientaron a realizar entrevistas con los diferentes departamentos del Se realizó un informe final destinado al Socio Comunitario.

	Se hicieron presentaciones preliminares.
<p>Acción 3 Reunión de inicio para nivelación de expectativas con el socio comunitario y la comunidad beneficiada</p>	<p>En la primera etapa se firmó la carta compromiso, la cual fue operativizada en distintas reuniones sostenidas con los representantes de la institución socio comunitario. Estas reuniones fueron las siguientes: 1.- Bernardo Zamora 2.- Karla 3.- Reuniones de grupos con diferentes encargados de departamentos y proyectos. 4.- Padre Gonzalo</p>
<p>Acción 4 Reuniones de seguimiento</p>	Registro fotográfico
<p>Acción 5 Reunión para evaluación participativa</p>	<p>Informe respuestas, Encuesta dirigida a los actores del proyecto: estudiantes, socio comunitario (usuario) y profesores</p> <p>La reunión de evaluación participativa se realizó el miércoles 22 de noviembre donde contamos con la presencia del gerente de la Corporación la Matriz, los estudiantes y los profesores. La actividad se realizó con la presentación del informe final al socio comunitario. En esta instancia se generó el espacio para la retroalimentación, y la evaluación participativa. Se generó en forma fluida la conversación, permitiendo generar un espacio profesional para los estudiantes y el socio comunitario.</p> <p>El mismo día una vez finalizado el encuentro con el socio comunitario, se realizó una segunda actividad con los estudiantes y profesores, destinada a recoger la experiencia y las sugerencias de los estudiantes. Si bien fue en formato grupo focal, participó todo el curso y cada uno de ellos pudo relatar su experiencia y sugerencia.</p> <p>Con respecto a la aplicación de encuestas solo fueron aplicadas las solicitadas por la UMDU.</p> <p>Si bien es un documento que permite respaldar las opiniones creemos que fue muy enriquecedor sostener una conversación que permitiera recoger las opiniones de los estudiantes y el socio comunitario.</p>
<p>Acción 6 Organización de seminario interdisciplinario</p>	<p>Durante la segunda etapa se realizaron tres encuentros, interdisciplinarios: 1. Encuentro con profesores de la PUCV, donde se compartió la experiencia A+S. 2. Encuentro con instituciones de Educación Superior, el 22 de noviembre donde participaron estudiantes y profesores. El tema principal fue "El rol de la Educación Superior de cara a los desafíos sociales de América Latina y El Caribe". 3. Encuentro de cierre, fue realizado en la Iglesia La Matriz, con estudiantes, profesores y el socio comunitario.</p>
<p>Acción 7 Elaboración de informe de cierre</p>	Informe de resultados.