

En Leiva, Edmundo y Martínez, Marcelo, *Diálogo de saberes entre la Universidad y las comunidades. 11 experiencias de Aprendizaje y Servicio*. Santiago (Chile): Ediciones RSU Universidad de Santiago de Chile.

# Vivencia de los estudiantes de la carrera de Contador Público y Auditor bajo la práctica del A+S.

Castillo Gatica, Cristina y Ramos Arriagada, Ramón.

Cita:

Castillo Gatica, Cristina y Ramos Arriagada, Ramón (2018). *Vivencia de los estudiantes de la carrera de Contador Público y Auditor bajo la práctica del A+S*. En Leiva, Edmundo y Martínez, Marcelo *Diálogo de saberes entre la Universidad y las comunidades. 11 experiencias de Aprendizaje y Servicio*. Santiago (Chile): Ediciones RSU Universidad de Santiago de Chile.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/aprendizajeservicio.usach/10>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/pAXb/q46>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.  
Para ver una copia de esta licencia, visite  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>.

*Acta Académica* es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. *Acta Académica* fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

# VIVENCIA DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR BAJO LA PRÁCTICA PEDAGÓGICA DEL A+S

Cristina Castillo Gatica<sup>11</sup> y Ramón Ramos Arriagada<sup>12</sup>

## 1. Contextualización de la Experiencia

La experiencia de aprendizaje y servicio (A+S) que presentamos en este texto está referida a la vivencia de estudiantes de primer nivel de la carrera Contador Público y Auditor de la Universidad de Santiago de Chile (USACH), en la asignatura Administración I, impartida el segundo semestre de 2013. La modificación al plan de estudios que se implantaría a contar del primer semestre de 2014, obligaba curricularmente a esos mismos estudiantes a cursar a futuro, en un tercer nivel, la asignatura Taller de A+S. Se quiso, entonces, obtener un registro de las vivencias de aquellos alumnos en un momento en que la metodología no les era obligatoria para, posteriormente, conocer sus opiniones en niveles más avanzados cuando efectivamente así lo fuera. A los estudiantes se les dio a elegir entre dos metodologías de trabajo: una, tradicional, consistente en elaborar un informe de investigación en terreno, y la otra, de A+S. Todos optaron, en definitiva, por esta última.

---

<sup>11</sup>Administrador Público, Universidad de Chile y Magister en Ciencias Administrativas, Universidad de Chile. Email: [cristina.castillo@usach.cl](mailto:cristina.castillo@usach.cl), Teléfono: 227180709, Departamento Contabilidad y Auditoría, Facultad Administración y Economía, Universidad de Santiago de Chile (USACH).

<sup>12</sup>Contador Público y Contador Auditor, Universidad Técnica del Estado (UTE); Magíster en Ciencias Administrativas, Universidad de Chile; Master of Accountancy, The University of Tennessee (UT); Doctor © en Economía de Empresas; Universidad de Las Palmas, Gran Canaria (ULPGC). Email: [ramon.ramos@usach.cl](mailto:ramon.ramos@usach.cl), Teléfono: 227180833, Departamento Contabilidad y Auditoría, Facultad Administración y Economía, Universidad de Santiago de Chile (USACH).

Los contenidos de la asignatura apuntaban a que los alumnos lograran el conocimiento de la empresa, su naturaleza y contexto histórico de su desarrollo; el rol que ella juega en el medio económico-social, los problemas que debe superar para el logro de sus objetivos, así como la función de los empresarios y de los administradores; sus conocimientos, habilidades, actitudes y valores requeridos para el éxito de su desempeño.

## **2. Fundamentación**

El elemento determinante tras la motivación para elaborar el trabajo vino dado por el hecho de que se encontraba en fase avanzada la discusión y aprobación de una nueva malla curricular para la Carrera de Contador Público y Auditor de la Facultad de Administración y Economía. El núcleo de profesores del Departamento de Contabilidad y Auditoría a cargo de la carrera, luego de un prolongado período de análisis del entorno actual y futuro en que deberían desempeñarse los Contadores Públicos y Auditores (CPA), había concluido que era imprescindible una reforma al Plan de Estudios.

A lo largo de un período de tres años, se había reuniendo evidencia de los cambios surgidos en la profesión, las demandas del entorno en el cual los contadores públicos y/o auditores deberían desempeñarse, tanto en su capacidad de iniciar sus propias empresas o como profesionales destacados en los distintos tipos de organizaciones, productivas o de servicios, en los que pudieran desempeñarse a futuro.

El entorno se mostraba (y se muestra) especialmente incierto tanto por la obvia existencia de un medio cambiante, complejo y muchas veces dudoso, así como por el surgimiento de requerimientos si no inéditos, al menos mucho más acentuados que en el pasado. Nos referimos especialmente a los requerimientos de un medio externo

que ya tiene asumido como requisito *sine qua non*, que el Contador Público y Auditor (CPA) es un profesional competente en los campos que le son propios, como son la Contabilidad moderna, la Auditoría y las leyes tributarias abordadas desde el enfoque contable y de las Finanzas. Y con ello, sólo se está haciendo referencia, como queda planteado, a los saberes del *core* natural del Contador Público y Auditor. Pero también resultaba ya evidente que las competencias naturales del CPA no eran suficientes para atender las crecientes complejidades de una economía y un mundo empresarial en acelerada transformación.

Los elementos ausentes en la formación del CPA era un conjunto de competencias agrupadas bajo la denominación “blandas”. Debemos dejar constancia inmediata que la carencia del CPA en este ámbito no adquiere caracteres de gravedad absoluta, sino que más bien requiere de algunas adiciones y 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 un núcleo estructural básico, centrado no sólo en una conducta ética intachable, sino también en un conjunto de saberes y competencias que entreguen a la comunidad profesional, empresarial y ciudadana, 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 ciudadanos conscientes de sus deberes.

Bajo la lectura de este entorno, surgió la conveniencia de incluir en la malla curricular la asignatura de A+S y llevarla a la práctica mediante programas específicos para los estudiantes de la carrera CPA.

Así pues, la adelantada experiencia llevada a cabo con el curso, pretendía estar en consonancia no sólo con las nuevas demandas de formación, sino también con la necesidad de conciliarse con los

atributos del sello profesional de la USACH, tales como trabajo en equipo, liderazgo, aprendizaje autónomo, innovación y emprendimiento, responsabilidad social, conciencia ciudadana y adaptabilidad; así como con los valores declarados en el modelo educativo, a saber: excelencia, libertad de expresión y pensamiento, diversidad, pluralismo y cooperación.

Consecuentemente, el curso estructuró las actividades docentes en torno a la auto-organización de los grupos de trabajo, búsqueda del socio comunitario, elaboración de términos del contrato con este, diagnóstico de la situación a intervenir, elaboración del plan de trabajo, ejecución de las actividades planificadas, elaboración de informes finales y recepción de acciones de enseñanza, esta vez desde los beneficiarios hacia los “benefactores”, es decir, hacia los estudiantes.

### **3. Caracterización del Socio Comunitario y Experiencia**

Como ya se mencionara, el curso se dividió en grupos de trabajo. Cada uno de ellos escogió libremente el socio comunitario bajo las siguientes condiciones: debía ser un grupo establecido, precario, dispuesto a trabajar en conjunto con los estudiantes en la solución de un problema sentido y determinado por ellos, cuya solución contribuyera a una mejora en sus condiciones de vida o trabajo; que se comprometieran a dar las facilidades a los estudiantes para realizar la intervención, a evaluar su comportamiento y logros obtenidos con la actividad. Y, al final del proceso, les retribuyeran en forma simbólica e intangible, sin que ello significara desembolsos económicos ni recursos adicionales.

La elección de cada uno de los grupos beneficiarios fue determinada por la iniciativa de los estudiantes del curso, quienes se contactaron con cada uno de ellos por diversos motivos, aunque, en general, se puede resumir que se debió a conocimientos previos que se tenía de aquellos por parte de algún integrante del grupo, ya sea por

vecindad, membresía o pertenencia biográfica. A fin de facilitar el trabajo, se privilegió el contacto personal con los encargados o responsables en el lugar.

Considerando el número de estudiantes que conformaba el curso Administración I, se organizaron once grupos de trabajo, de cuatro o cinco estudiantes cada uno. Por su parte, los beneficiarios fueron las siguientes organizaciones distribuidas a través de la Región Metropolitana:

- Escuela Las Américas, de Maipú.
- Escuela G-758 Teresa García Huidobro, Chena, San Bernardo (dos grupos)
- Colegio Alicura, Peñalolén
- Colegio Violeta Parra, La Pintana
- Escuela Lo Arcaya, Pirque
- Centro de Niños Autistas “Intégrame a tu Mundo”, Santiago
- Escuela Básica Premio Nobel Pablo Neruda, Colina
- Capilla San Agustín, Pastoral Juvenil, Santiago
- Liceo El Llano de Pirque, Pirque
- Centro Educacional Mario Bertero Cevalco, Isla de Maipú

En síntesis, las organizaciones beneficiarias fueron escuelas básicas de la periferia de Santiago, una de ellas de carácter rural, un centro de niños autista y una Pastoral Juvenil integrada por adolescentes.

El trabajo realizado fue distinto en cada caso, no restringiéndose a temas de la especialidad de la carrera, sino privilegiando hacer uso de las capacidades propias de los estudiantes. Una vez decidido el resultado a través del trabajo programado en conjunto con el socio comunitario, académicamente se hacía la conexión con algunos de los objetivos del curso Administración I. Se desafiaba a los estudiantes a exhibir capacidades de liderazgo y a emprender nuevos desafíos, como así también a trabajar en equipo.

Ya en terreno, los estudiantes se presentaban ante los representantes de las organizaciones elegidas ofreciendo su esfuerzo y capacidades para solucionar algún problema que les mejorara la calidad de vida o de trabajo comprometiéndose a dejar una cierta capacidad instalada, de modo que cuando terminaran su intervención, esa comunidad hubiera resuelto ese problema puntual de manera sustentable. La decisión de las actividades a realizar fue consensuada y aceptadas mutuamente. Se estableció como plazo para dejar resuelto el problema la duración del semestre académico, bajo restricción de no aportar dinero personal, a ser evaluados por el socio comunitario como parte de la nota final, y a recibir una retribución por parte del socio beneficiario en la forma de una contraprestación no monetaria por los beneficios recibidos.

Del producto del trabajo de los estudiantes, debía dejarse evidencia sustentable, como también la retribución no monetaria 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 a 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 a realizar, las fechas críticas a cumplir y los compromisos de cada una de las partes.

#### **4. Objetivos de A+S**

Los objetivos de aprendizaje que se persiguieron con la aplicación de la metodología A+S, aparte de desarrollar habilidades blandas, se basaban en los contenidos de la asignatura, derivados de los objetivos del nuevo plan de estudios, esto es, obtener una visión integrada del funcionamiento operativo de las organizaciones a fin de internalizar los impactos que ellas generan en los actores económicos, sociales y medio ambientales, actuando éticamente en un medio globalizado y en constante cambio. Además, contribuir a

identificar el desempeño profesional futuro, ya fuera como miembro de una organización o como creador de ella, actuando éticamente y respetando a la sociedad en su conjunto.

Los alumnos debieron imbuirse del quehacer de cada una de las instituciones en las que les correspondió actuar, comprendiendo la función que cumplen en la sociedad. Aunque se trataba, en general, de pequeñas o medianas organizaciones, se percataron de su relevancia y de su inserción en el medio social, de 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 pretendía que los estudiantes poseyeran capacidad para liderar grupos de trabajo. El A+S fue un buen mecanismo para posibilitar tales condiciones. Al asumir cada grupo la responsabilidad de lograr resolver un problema acuciante para la comunidad beneficiaria, no les quedó otra alternativa que aportar con sus conocimientos y condiciones personales al logro de aquella meta por ellos mismos negociada y aceptada con los socios comunitarios, ya que la asignatura recién comenzaba a cursarse.

La capacidad de emprender nuevos desafíos realizando tareas, quizás inéditas y de forma metódica, sin asignación de recursos, obligaba a los estudiantes a obtener éxito en el logro de los objetivos con el máximo de economía en los recursos. Situaciones inesperadas, como surgen en cualquier circunstancia, les condujeron a la búsqueda de nuevos conocimientos aunque no dijera estricta relación inmediata con los contenidos de la asignatura.

## **5. Descripción de las Actividades de A+S que realizaron los estudiantes**

Cada grupo de trabajo desarrolló actividades de A+S independientes unos de otros. No obstante, dada la similitud de



algunas de las instituciones beneficiarias, varias de ellas apuntaron a mejorar condiciones físicas de infraestructura y limpieza de patios, ornamentos, plantas y jardinería; otras actividades estuvieron destinadas al diseño y creación de un museo para el colegio, a la creación de un zoológico para mascotas, diseño y creación de material didáctico, creación de un salón matemático, realización de clases de matemática, preparación para la PSU, y, la organización de un Centro de Alumnos, incluida la capacitación y elección de su primera directiva con un programa de acción que, una vez constituido, fue reconocido por la dirección del colegio.

En la siguiente tabla se muestra un detalle de las actividades realizadas por cada grupo:

**Tabla 1. Actividades realizadas**

SOCIO BENEFICIARIO	ACTIVIDAD REALIZADA
Escuela Las Américas de Maipú	- Clases de matemática para el 3° Básico "A"
Escuela G-758 Teresa García Huidobro, Chena	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adorno de baño de párvulos</li> <li>- Instalación de cortinas en salas de clase</li> <li>- Ornamentación del patio</li> </ul>
Colegio Alicura, Peñalolén	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño y armado de juegos didácticos</li> <li>- Elaboración de material docente para la asignatura de Matemática</li> </ul>
Escuela G-758 Teresa García Huidobro, Chena	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización del Museo y Archivo Histórico del Colegio</li> <li>- Construcción de jardín</li> <li>- Pintado de juegos</li> </ul>
Colegio Violeta Parra, La Pintana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación y formalización de un Centro de Alumnos</li> <li>- Elección de la Directiva del Centro de Alumnos</li> </ul>
Escuela Lo Arcaya, Pirque.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remodelación del baño pre-escolar</li> <li>- Limpieza y creación de un huerto ecológico</li> <li>- Poda de plantas</li> </ul>
Centro de Niños Autista "Intégrame a tu mundo", Santiago	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño y construcción de un zoológico para mascotas</li> <li>- Diseño y construcción de jardín y huerto</li> </ul>

Escuela Básica Premio Nobel Pablo Neruda, Colina	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de salón matemático</li> <li>- Plantación áreas verdes en interior y exterior del recinto</li> </ul>
Capilla San Agustín, Pastoral Juvenil, Santiago	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación PSU Matemática</li> <li>- Expresión oral</li> </ul>
Liceo El Llano de Pirque	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Restauración y pintado de juegos infantiles</li> <li>- Diseño y arreglo de bancas del patio</li> <li>- Arreglo de casa de muñeca</li> <li>- Plantación de plantas</li> </ul>
Centro Educacional Mario Bertero Cevalco, Isla de Maipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpiar y pintar sala del Centro de Alumnos</li> <li>- Capacitación de Directiva de Centro de Alumnos</li> </ul>

Como es obvio, cada grupo debía desarrollar su trabajo en los establecimientos elegidos, por lo que los estudiantes tenían que desplazarse hacia ellos con el consabido uso de tiempo para el traslado y teniendo que hacer coincidir sus horarios con la disponibilidad del beneficiario. Este fue uno de los puntos más críticos de la metodología de trabajo, pues afectó la asistencia o pérdida de clases de otras asignaturas. No obstante, a medida que avanzaban en el desarrollo de las actividades, los alumnos aumentaron su motivación y varios pedían las autorizaciones respectivas a los representantes del socio comunitario para asistir a trabajar los días sábado a fin de dar un buen término a sus proyectos.

La coincidencia con que el trabajo terminaba cercano al período de Navidad y, tratándose de niños los directamente beneficiados, no fue extraño que se recargaran con actividades pensadas a última hora. Según consta en los informes finales, se incluye entre ellas las que voluntariamente programaron de manera extra para obtener recursos monetarios y obsequiar un regalo a los niños.

De esta manera, el papel que desempeñaron los alumnos en la aplicación de la metodología A+S, fue multifacético: actuaron de negociadores, líderes, ejecutores, financiadores, organizadores, controladores, relacionadores, árbitros y representantes, entre otros.

## **6. Resultados Alcanzados al Final de la Experiencia**

Si bien ya se han reseñado las actividades realizadas por los estudiantes en pos del logro de los objetivos de la asignatura, la valoración que dicha actividad tuvo en sus apreciaciones, fue también motivo de evaluación. Para ello se les solicitó que dejaran constancia escrita de la experiencia vivida, información que ha servido también para, con posterioridad, adecuar la metodología a nuevos requerimientos.

Curiosamente, al inicio del curso, una vez explicada la metodología a los estudiantes, una de las actitudes más generalizadas por parte de ellos, en ese momento, fueron negativas respecto a la conexión entre las acciones que se les pedía realizar y los contenidos propios de una asignatura de Administración para un primer nivel de la carrera de CPA. Sin embargo, al término del curso, tras las instancias de reflexión y análisis y resultados obtenidos, pudieron percatarse que los contenidos de las actividades realizadas no eran lo más importante, como estaban acostumbrados de experiencias anteriores sino, principalmente, el desarrollo de algunos de los rasgos del perfil de egreso, así como de los objetivos y contenidos del programa de estudio específico.

Revisadas las opiniones, los alumnos se refieren preferentemente a aspectos de sus aprendizajes, habilidades adquiridas, acerca de la actividad desarrollada, sobre los sentimientos experimentados, problemas y dificultades encontradas, finalizando con sugerencias para aplicar A+S en próximos cursos. Más adelante se transcriben, de manera textual, algunas de las muchas opiniones que se

manifestaron como valoración de la experiencia. Se ha hecho algún trabajo de edición solo en pro de mayor claridad en lo expresado, pero manteniendo la esencia de las declaraciones. En cuanto a la identidad de los estudiantes, se ha optado por mantener el anonimato.

Sobre la valoración de satisfacción que manifiestan los participantes del curso, tras haber trabajado con la metodología A+S, se detectaron dos trabajos relacionados que distinguen categorías de análisis pero que no se constituyeron en nuestro modelo de análisis por dar prioridad a la tendencia que emergiera más espontáneamente de la opinión de los estudiantes, al ser este un primer trabajo sobre el tema en la carrera CPA. No obstante, de la mera lectura de las opiniones y reflexiones seleccionadas afloran varias de aquellas categorías.

Es así como, en un primer momento, asimilamos los impactos que pudieron mencionar los estudiantes, a la propuesta de un modelo conceptual para la valoración de percepciones de beneficiarios de programas sociales, efectuada por Cabrera, Donoso, Aneas, del Campo y Pi (2010), la que considera: a) componentes objetivos, como las características de las acciones, el contexto en que se llevan a cabo, el contexto educativo, y la utilidad de las acciones realizadas; b) un conjunto de significados que les atribuyen al conocimiento que se tiene de las actividades, al grado de satisfacción que ellas provocan, a su intencionalidad e imagen de la institución prestadora del servicio; y, c) el valor social de las actividades realizadas, dados por el consenso de significados que les atribuyen, los valores asociados a las actividades y las implicancias para las personas beneficiarias.

Con posterioridad, Folgueiras, Luna y Puig (2013), adaptan el modelo reseñado más específicamente para estudiar el grado de satisfacción de estudiantes universitarios con la metodología A+S. Para ello incluyen elementos objetivos y subjetivos. a) En los

componentes objetivos consideran aspectos de carácter “externo”, como por ejemplo, la descripción del conjunto de acciones y el contexto educativo en el que se desarrollan. b) Como componentes subjetivos, toman en cuenta la atribución de significados que hacen los alumnos sobre el conocimiento e intencionalidad de las acciones que ellos hacen y por qué lo hacen; a la valoración de la utilidad, es decir, la percepción que tiene el alumnado sobre los aprendizajes y el servicio que realizan; la valoración del proceso, en cuanto a la relación entre la teoría y la práctica; y, la proyección o utilidad social que los alumnos hacen de las acciones realizadas.

### **6.1. Opiniones sobre el Aprendizaje:**

[...] además de los conocimientos duros de la Cátedra Administración I, logramos adquirir relaciones y experiencias que vivíamos junto al grupo beneficiario del proyecto, las que hicieron que hubiera un cambio de percepción en nuestras vidas, porque éramos inconscientes de algunas situaciones que se vivía en lugares alejados a nuestro entorno.

[...] finalizando, espero que este tipo de trabajo se pudiera realizar en los demás ramos de la carrera, porque nos fue muy práctico y enriquecedor como personas esto de desarrollar el proyecto. Además de ayudar a personas que tienen necesidades, logramos reforzar los conocimientos aprendidos en clases, los cuales quedarán en nosotros por llevarlos a la práctica.

[...] sobre la base de este proyecto, aprendí que nuestra carrera no es un plano cerrado, sino que se puede aplicar en muchos campos, no solo en el ámbito financiero, sino también en el trabajo social con cierta comunidad o grupo. También aprendí sobre cómo funciona la Educación Pública, las condiciones en que ésta se encuentra, los tratos que se generan, conocer el espacio en el que ellos se educan estos estudiantes y también sus necesidades

[...] Otro punto importante a destacar es la manera de cómo trabajar en equipo y gestionar los recursos, algo bastante relevante para

nuestra carrera a futuro. Considero que este proyecto acentuó mis habilidades sociales, cognitivas, administrativas y convencionales.

[...] El proyecto A+S, ha sido una gran experiencia, tanto motivacional como académica y sentimental. Al principio todo era muy difícil, no fuimos bien aceptados por los alumnos del socio comunitario, pero a medida que el tiempo transcurría fuimos ganando su confianza... eso fue un gran avance. Además tuvimos diversas dificultades las cuales aprendimos a sobrellevar para concluir nuestro proyecto.

[...] de a poco fuimos tomándole cariño al proyecto y a las actividades que realizábamos en conjunto con el socio comunitario; aprendimos a trabajar en equipo y a poner a prueba en la realidad los conocimientos aprendidos en clases. Fuimos adquiriendo y asumiendo distintos papeles, pasar de guíadores a guiados y viceversa.

[...] el proyecto no solo nos dio aprendizaje en el ámbito académico, sino que también en el ámbito conductual. Trabajar con personas de diversas jerarquías fue beneficioso para nuestro proyecto y nuestros objetivos.

[...] los objetivos fueron cumplidos cabalmente, lo cual no solo nos llena de satisfacción a nosotros, sino que al socio beneficiario y nos enseña que todos los objetivos propuestos, con trabajo en equipo esfuerzo y perseverancia, se pueden cumplir tal como se había planificado.

A modo de análisis de las opiniones vertidas, podemos decir sobre los aprendizajes que se destaca una valoración de haber adquirido algunos, tanto conceptuales como personales; se percibe un mayor conocimiento del entorno y del funcionamiento de organizaciones educativas del país, aprendizajes que se proyectan como útiles para actuar en el futuro. Además, se logra una visión más amplia de la carrera, más allá de de actuaciones en el campo financiero como se la entiende habitualmente. Se muestra también un proceso de

reflexión, valorando el aprendizaje al distinguir etapas por las que pasaron en su relación con los beneficiarios, las que no siempre fueron en buenos términos.

## **6.2. Opiniones sobre las Habilidades Adquiridas:**

[...] creo haber aprendido sobre el manejo de presupuestos y el ordenamiento económico, también sobre la gestión para generar proyectos para lo que se requieren muchas habilidades blandas. En resumen, logré como aprendizaje habilidades muy importantes para mi desempeño laboral futuro. Ya por un lado más subjetivo logré, dentro de lo que es posible, conocer aún más el nivel de abandono de la educación pública en Chile, y las condiciones en las que tienen que estudiar miles de estudiantes. También la realidad fuera de Santiago, la cual es aún más precaria que la de la capital.

[...] el proyecto en sí fue complicado, ya que debíamos organizarnos como grupo, y no todos los integrantes teníamos el mismo tiempo disponible. Creo que esta experiencia nos ayudó en dos ámbitos, tanto académico, ya que debimos relacionarnos entre las integrantes, distribuir el tiempo, organizarnos respecto a las actividades, entre otras cosas, y también me ayudó personalmente a desarrollar la habilidad de enseñar.

[...] desde mi perspectiva puedo concluir que realizar el trabajo me ayudó a ejercer y desarrollar ideas propias para ayudar a gente con escasos recursos y que necesitaba apoyo. [...] Debo reconocer que en un principio no imaginé que este proyecto cambiaría mi perspectiva frente al socio comunitario (niños y profesores) y la perspectiva de ellos hacia mí y hacia mis compañeros. Este proyecto me aportó la experiencia de trabajar con más personas y crear un equipo compartiendo el mismo fin y objetivos. La solidaridad, paciencia, apoyo y comprensión fueron algunos de los recursos que se aplicaron de forma más continua para desarrollar este aprendizaje y servicio de calidad.

[...] me parece que este proyecto es necesario para las generaciones que vienen en camino, porque además de ayudarles en muchos aspectos, los hace recapacitar y observar el mundo real en que viven, especialmente el de las personas de escasos recurso y con escasas aspiraciones a una universidad como la nuestra. [...] como retribución entregada de parte del colegio, los productos obtenidos fueron la experiencia, desarrollo y comportamiento logrados frente a un curso de educación básica, como también el aprendizaje de cómo realizar algunas, siendo guiados por los niños de esa escuela de educación básica, por la brigada de áreas verdes. [...] para terminar y como conclusión debo decir que en general el proyecto en un principio lo veía como algo muy latero y a la vez como mucha pérdida de tiempo, pero con el paso de las semanas y las visitas realizadas al colegio, me di cuenta de que es necesario que más grupos A+S ayuden a gente que de verdad necesita una mano, que necesita apoyo.

De las opiniones, se releva la mención a la utilidad de las habilidades blandas para el futuro profesional, atribuyéndole también valoración al aprendizaje personal, ciudadano y conceptual. En otro plano, las características que adopta la retribución recibida por el trabajo realizado es uno de los componentes objetivos de la experiencia, siendo la mayoría de los aprendizajes de contenido subjetivo. Un aspecto de la valoración del proceso de aprendizaje se refleja en la relación que establecen con sus compañeros de grupo de trabajo, con el beneficiario y, en menor medida, con los profesores.

### **6.3. Sobre la Actividad Realizada:**

[...] particularmente, considero que el trabajo resultó muy útil para desarrollar dinámicas de trabajo en equipo. Se presentaron situaciones durante el proyecto en las cuales la organización, perseverancia y constancia fueron fundamentales para poder sobrellevar la labor y así conseguir de forma eficiente los objetivos.



Realmente hubo diferencias de ideas y apreciaciones muy distintas sobre el trabajo, pero afortunadamente estas se integraron oportunamente, así como también, desde luego, se mantuvieron los principios de tolerancia y respeto.

[...] el rol de liderazgo sufrió muchos cambios de rotación en este tiempo que hemos trabajado, pues prácticamente todos los adoptamos en algún momento o aspecto del trabajo, según nos considerábamos el o la más apta para poder asumirlo. Por ejemplo, al momento de realizar contactos con terceros, cotizaciones, compra de materiales, etc.

[...] un aspecto relevante es lo capital que significa plantear de forma claras las ideas, actividades a realizar y estipulaciones a acordar al momento de firmar el acuerdo. Cuando esto se consigue, las actividades son mucho más efectivas, hay mayor organización y en caso de ocurrir alguna irregularidad, tendremos la autoridad para exigir que se cumplan los puntos acordados en el contrato que hemos formulado [...] por último, a veces, se cree que el trabajo no tiene ninguna relación con la Administración. Esta es la tendencia que sugieren los pensamientos expresados por gran parte de mis compañeros, quienes no lograban asociar el curso con la actividad de proyecto, pero luego comprobé que cada uno ha relacionado las funciones de la empresa con cada una de las actividades que realizamos los grupos de trabajo... así, todo se vuelve más claro.

Las opiniones sobre las actividades realizadas están más bien referidas a las acciones que debieron llevar a cabo para crear las condiciones que les permitieran cumplir con los objetivos de la asignatura, haciendo una buena relación entre la teoría y la práctica. Tales son los casos de las dinámicas de grupo, los ejercicios de liderazgo, el pensar antes de actuar, todas ellas actividades propias de la Administración. Se puede atribuir, entonces, una intencionalidad y una valoración al proceso de aprendizaje, como lo señala claramente el modelo de Folgueiras, Luna y Puig.

#### **6.4. Sobre los Sentimientos Experimentados**

[...] creo que nuestro trabajo fue recibido de excelente manera por el grupo beneficiario, ya que en ningún momento nos sentimos incómodos. Aparte, ellos nos dejaron realizar nuestras actividades de manera tranquila, nunca nos estuvieron vigilando, o dándonos una opinión negativa... Además, fue una muy linda experiencia, donde te sientes bien de ayudar a alguien, sin mirar el beneficio propio, ya que muchas veces nuestros actos son solo por conveniencia.

[...] es muy gratificante sentir que los niños estaban tan agradecidos por la remodelación del baño, agradecimiento que se logró con algo tan simple. Aportáramos con un pequeño grano de arena para la mejor motivación de estos niños [...] siento que no pudimos haber elegido un mejor lugar para la realización de nuestro proyecto A+S.

[...] considero que fue un trabajo que requirió bastante esfuerzo, tiempo, sueño, fuerza física y mental, lo que me llevó a poner énfasis en la conveniencia de estos tipos de trabajos y conocer más la administración y la carrera que en un futuro ejerceré. Aunque, sinceramente, debo admitir que muchas veces odié realizar este trabajo por el gran esfuerzo que requiere y el tiempo que quita afuera de clases, pero bueno, ¡hay que hacerlo!, pues sólo en la práctica se conocen realmente las cosas.

[...] en conclusión, respecto a nuestro trabajo de aprendizaje y servicio, puedo destacar el trabajo en equipo y la disposición de cada una de las integrantes del grupo. Como en todo grupo de personas, existen diferencias en cuanto a pensamientos y a realización del proceso, pero son experiencias de las cuales uno debe aprender y sacar el mayor provecho posible.

En este conjunto de opiniones, sobre los sentimientos experimentados, el conocimiento e intencionalidad que los estudiantes le atribuyen a la experiencia coinciden con los objetivos de A+S y de la asignatura, es decir, dar servicio a la comunidad

carente de él. A la satisfacción por el trabajo realizado, tanto por los alumnos como por el beneficiario, se le adjudica una alta valoración tanto en su intencionalidad como en el proceso de aprendizaje y de evaluación de la experiencia.

### **6.5 Sobre los Problemas o Dificultades Encontradas**

[...] respecto a mi experiencia personal en cuanto al trabajo realizado, puedo concluir muchas cosas; sin embargo, me limitaré a decir que es una buena oportunidad para conocer y aprender más del entorno social en el que nos desarrollamos. Además, de poder compartir y trabajar con mis compañeras, así como también de superar las dificultades y problemas que se nos fueron presentando en el transcurso del proceso

[...] no niego que a veces la poca preocupación por decirlo así del socio comunitario me desanimó, pero pese a ello, seguimos trabajando en conjunto para terminar y llevar a cabo todo en lo que nos habíamos comprometido, lo que, además, me hizo sentir que dimos todo de nuestra parte para hacerlo bien y que hicimos un esfuerzo con nuestras capacidades tanto físicas como mentales, las que pusimos muchas veces a prueba debido a complicaciones cuando nos vimos agobiadas con la actividad

[...] en síntesis, fue una experiencia que en oportunidades me desagradó y desanimó, pero que sin duda me hizo bien tener que vivirla, tal vez para tener más conciencia social y una visión más amplia de mi entorno y quizás alguna vez utilizar en experiencias laborales o personales lo que he vivido.

[...] el proyecto realizado en la escuela, fue completamente enriquecedor, a pesar de que en un principio sentimos un fuerte rechazo por parte del socio comunitario. Sin embargo, cumpliendo con lo que les habíamos prometido y entregando lo mejor de nosotros, pudimos revertir esta situación, llegando a sentir aprecio y valoración a lo que nos encontrábamos realizando y también hacia nosotros. Está demás decir que el cambio de actitud no se dio en

todas las personas que componían el socio comunitario; sin embargo, valoramos todo lo vivido en ese proceso [...] la realización del proyecto no fue fácil; muy por el contrario, tuvimos que afrontar muchos obstáculos, pero con perseverancia y apoyo de quienes confiaban en nuestro trabajo logramos sacar el proyecto adelante.

[...] me pareció una buena iniciativa, susceptible de haber sido desarrollada de una mejor manera, pero dado el tiempo y los horarios del semestre, nos vimos limitadas en las actividades, aun así fue una buena experiencia que me ayudó a reforzar valores y desarrollar habilidades útiles en mi formación como profesional.

[...] En lo que a mí respecta, éste no es un trabajo que se deba realizar en la segunda mitad del semestre, entre otras exigencias, más aun si el lugar escogido es rural o está alejado de la universidad. Por otro lado, la realización de este trabajo perjudica a los alumnos en sus otros ramos, ya que es un trabajo al que se le debe dedicar tiempo, por lo cual los alumnos deben faltar a clases de otras asignaturas, lo que es injusto para los alumnos. En resumen, para este punto, quiero decir que no es justo para los alumnos tener que dejar de lado otros ramos para realizar el proyecto, ya que paralelo a este deberían ir a otras clases, y faltar a ellas los perjudica en la asistencia y en la materia, porque a pesar de poder conseguirse la materia, eso no es lo mismo que estar en la clase.

El valor social de las actividades queda reflejado en algunas de las opiniones recogidas por parte de los alumnos. Hay un consenso en el significado atribuido a la experiencia, por ejemplo, el conocer directamente una realidad social, que, si bien podía ser conocida, no necesariamente había sido experimentada; la reacción y respuesta de los beneficiarios que no en todas las ocasiones les fue favorable, especialmente al inicio de la experiencia; el contexto logístico y acomodo curricular a los que vieron enfrentados y que tuvo sus costos en el rendimiento de otras asignaturas.

## **6.6. Sobre Sugerencias para Aplicar A+S en los Próximos Cursos:**

[...] desde mi perspectiva el proyecto me ayudó para aprender a relacionarme con todo tipo de gente, independientemente de su comportamiento, estrato social, actitudes y diferentes maneras de pensar. Pese a todo eso, pudieron colaborar con ideas innovadoras para el desarrollo de las actividades. La solidaridad, compromiso, responsabilidad y apoyo fueron algunos de los valores que desarrollamos como grupo para así llevar a cabo de mejor manera nuestro proyecto, sin importar los problemas, el tiempo invertido y el viaje... todo era con el objetivo de ayudar a personas con escasos recursos que lo necesitaban.

[...] Al comenzar este proyecto me imaginé que sería solamente una pérdida de tiempo, pero al pasar los días e ir a la escuela me di cuenta que no sería así, ya que estaría ayudando a niños de escasos recursos con actividades didácticas y además contribuir con la escuela para que tuviera una imagen más bonita y amigable con el entorno.

[...] desde el primer día que fuimos a la escuela, los alumnos nos recibieron de una manera agresiva, debido que nos arrojaron cosas tales como pan y jugo, y en ese momento dije que iba hacer muy difícil lograr nuestro proyecto con alumnos con esas conductas y comportamientos. Pero después de presentarles nuestro proyecto a través de charlas, se motivaron a participar y cada vez que íbamos al colegio nos preguntaban cuándo se iba a inaugurar el salón y nos empezaron a recibir de mejor manera con saludos y abrazos. Ante esas nuevas actitudes me comprometí mucho más con el proyecto, porque me di cuenta que los alumnos si querían cambiar y participar.

[...] Para terminar, nuestro proyecto resultó todo un éxito y además la escuela nos quiso hacer una despedida con un cóctel por todo lo que hicimos. No era mucho, debido a que no tenían más recursos para hacer algo más elaborado, pero a nosotros eso nos motivó a

recomendarle hacerlo a las todas las generaciones futuras de CPA, ya que se aprende bastante y es una muy linda experiencia de vida, desarrollo personal y enseña a ver otra realidad de la sociedad en la cual uno está inserto.

[...] la realización del trabajo de aprendizaje y servicio es una buena manera de enseñar a los alumnos, ya que dada la carrera elegida, los CPA no tendrán un trato continuo con las personas. Por otro lado, conocimos los diferentes lugares donde se realizan el trabajo. Descubrimos también que, entre más vulnerable sean las personas que conocimos, nos permitió darnos cuenta de la realidad de la sociedad donde estamos sumergidos.

La trascendencia de mantener y fomentar la metodología A+S como método enseñanza y aprendizaje, la visualizan los mismos estudiantes al percatarse de la intencionalidad que se le atribuye, en su finalidad, objetivos, integración curricular a través del servicio a la comunidad. La percepción de los aprendizajes así lo indica, tras una valoración del proceso educativo y utilidad de las acciones que realizan. Se logra visualizar A+S como una proyección social y profesional inmediata, mientras son estudiantes, y con una proyección futura al tomar contacto con una realidad en la que intervienen directamente.

## **7. Instancias de Reflexión, Evaluación y Sistematización**

Como toda actividad docente, no podía faltar la instancia de evaluación. Dentro de ella, se organizaron dos sesiones de clase para intercambiar opiniones acerca de la experiencia que el curso estaba teniendo y así resolver oportunamente algún problema que pudiera estar aquejando a los estudiantes. Al mismo tiempo se aprovechó de enfatizar la relación de las actividades que estaban realizando con los objetivos y contenidos de la asignatura. Como actividad final, los estudiantes debieron elaborar un informe sobre los resultados de aprendizaje obtenidos en el curso. La actividad

tuvo una ponderación equivalente a un tercio de la nota final de aprobación del curso.

En general, las opiniones recogidas en aquellas instancias fueron positivas, calificando el curso de entretenido y que, además, no necesitaban ayuda de la profesora, porque sabían lo que tenían que hacer. No obstante, se destaca la ausencia de un grupo de trabajo que no asistió a estas reflexiones y que al realizar las presentaciones finales de las experiencias, manifestó lo ingrato que les resultó el trabajo por haber tenido que realizar actividades que no fueron de su agrado, reconociendo que no se atrevieron a manifestarlo en su oportunidad por el temor a obtener una mala calificación. Un segundo grupo, sólo en la instancia de presentación final, manifestó que no pudo llevar a cabo la totalidad de las actividades programadas por incumplimiento de las condiciones pactadas con directivos del colegio. Ambos hechos fueron luego analizados con más detalles por el grupo de profesores que en aquella época compartía la metodología, quedando de manifiesto la necesidad de actuar más estrechamente con los beneficiarios.

Como ya se anunciara con anterioridad, la actividad de los alumnos también fue evaluada por el representante del socio comunitario a través de un formulario que se les dirigió personalmente y que contribuyó a la información recopilada para calificar al grupo de trabajo. Los ítems que respondieron los representantes de las instituciones beneficiarias se referían al cumplimiento y comportamiento de los alumnos, a la relación surgida con ellos, a la satisfacción por el resultado obtenido y a la disposición de continuar trabajando con la colaboración de otros estudiantes bajo esta misma metodología. Finalmente, se les solicitaban sugerencias para mejorar el proceso. Todas las opiniones recibidas fueron positivas, manifestando también deseos de continuar con experiencias semejantes y de tener mayor contacto con los profesores a cargo de la asignatura.

A su vez, los estudiantes llenaron un formulario de autoevaluación tendiente, principalmente, a conocer su opinión sobre la experiencia y el tipo de aprendizaje adquirido. Esta última información no fue motivo de calificación.

A fin de socializar las experiencias, también hubo una actividad final de presentación de los trabajos realizados por cada uno de los grupos, donde se pudo conocer con más detalle las vivencias y los aportes que les significó la asignatura. Allí se plantearon por última vez, las dificultades que debieron superar, los aprendizajes de la experiencia y sus propuestas de mejora. Las presentaciones grupales fueron acompañadas de material gráfico y audiovisual preparado especialmente para la ocasión.

## **8. Conclusiones y Proyecciones**

Lo reseñado en este texto corresponde a una de las experiencias donde aplicamos la metodología de A+S en la carrera de CPA. Los aciertos, errores, fracasos, éxitos, carencias y experiencia ganados, fueron el elemento primario básico para otros cursos, incluso, de otras carreras de la Universidad.

Cada nueva experiencia en A+S en la carrera de CPA de la USACH ha aportado nuevas vivencias para todos los participantes, teniendo clara preeminencia en ellas el impacto entre los estudiantes. Hubo experiencias gratificantes como eventos indeseados o, incluso, abiertamente negativos. Cada uno, no obstante, ha ido dejando una cuota de conocimiento adicional para los alumnos. Aun así, para quienes condujimos el proceso, el saldo ha sido positivo.

Lo que sí debe comentarse como un factor negativo es el hecho que habiéndose logrado, en un principio, al menos la inclusión de A+S como una asignatura más del Plan de Estudios de la carrera Contador Público y Auditor, por una decisión interna, el curso pasó de ser obligatorio a electivo. Además, se rebajó de los cuatro créditos asignados inicialmente, a tan solo dos. Por otra parte, pasó



a ser ofrecido entre un conjunto de otras opciones alternativas que corresponden a materias de la especialidad privilegiando, de esta manera, los conocimientos propios del CPA. Lo anterior requiere, a fin de que no se entienda como un error o desconocimiento del valor que el A+S tiene en el desarrollo de las “habilidades blandas” del estudiante de CPA, de una mirada más objetiva acerca de la potencialidad de su aporte, así como de las condiciones que esta metodología de enseñanza y aprendizaje demanda.

Las actividades de A+S, por su naturaleza, representan más que una asignatura. Es un paradigma pedagógico que requiere de tiempos, espacios y recursos que sobrepasan las exigencias de un curso tradicional realizado en aula. Por ejemplo, requiere de una dedicación en horario nunca inferior a media jornada semanal; necesita, además, el empleo de recursos humanos y económicos. En recursos humanos debe considerarse tanto a los estudiantes involucrados, como a el o los docentes a cargo de la actividad; aparte, el personal de la unidad de transporte institucional; eventuales técnicos para labores especializadas como electricidad, gasfitería, construcción, etc. Todos ellos implican recursos monetarios que resultan ser elevados, pero que deben ser comparados con los beneficios que se obtiene tras el cumplimiento de actividades como las reseñadas, para que puedan llevarse a cabo adecuadamente.

Dejamos como un caso especial a ser analizado, el problema legal que implica la salida de estudiantes desde sus lugares naturales de estudio, como son las instalaciones de la USACH, hacia otros lugares y/o establecimientos. Se configura así el problema de cobertura legal de los estudiantes al salir hacia lugares que, en su mayoría, no les resultan familiares. Para ser más precisos, debemos tener protocolos en caso que un estudiante sufra un accidente, sea víctima de un delito, agresión o maltrato, mientras lleva a cabo actividades de A+S en beneficio de un determinado grupo de

personas o institución(es). El problema debería ser abordado por especialistas con los que sí cuenta la USACH, a los que, sin embargo, no se les ha sido solicitado su concurso. A+S tiene aquí un grave escollo para su ejecución.

Un curso de A+S sólo en aula es importante, pero tiene el grave inconveniente que no les ofrece a los estudiantes el beneficio de la experiencia, de manera que sea una actividad que les impacte significativamente mientras se aprende. Más importante aún, que se transforme en parte de su acervo profesional y humano para cuando sean profesionales, ya sea, trabajando en forma independientes o dependiente.

Se estima que tras el cambio que ha experimentado la asignatura, desde haber estado contemplada en el Plan de Estudios de la carrera de CPA de manera obligatoria a una oferta electiva, el o los problemas legales y de gestión reseñados no han sido encarados y mucho menos, resueltos.

## **REFERENCIAS**

Cabrera, F.; Donoso, T.; Aneas, A.; del Campo, J.; Pi, A. (2010). Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis. *Revista de Educación*, n° 351, enero-abril, pp. 311-336.

Folgueiras, P.; Luna, E.; Puig, G. (2013). Aprendizaje y servicio: estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios. *Revista de Educación* n° 362, septiembre-diciembre, pp. 159-186.