

INSTRUMENTO DE MONITOREO A+S EN FEN: UNA FORMA DE EVALUAR EL SERVICIO DE LAS ASESORÍAS ESTUDIANTILES, DESDE LA PERSPECTIVA DE SOCIAS Y SOCIOS COMUNITARIOS.

AUTORES: Camila Fara Belmar - Rocío Fontana Venegas. Facultad de Economía y Negocios. Universidad de Chile.

ABSTRACT

El modelo A+S pretende ser inclusivo en cuanto a los intereses que denotan sus actores: los estudiantes, equipo docente y el socio comunitario. En cuanto a este último, él no solamente es el receptor del servicio sino que también complementa un rol formador en esta metodología e importa un enfoque de ella. En ese sentido, en términos de aprendizaje, es importante evidenciar tal perspectiva y evaluarla a efectos de legitimar el modelo y, a su vez, evidenciar la recepción en la comunidad.

En ese sentido, es que la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, mediante Nexo Responsabilidad Social y Sustentabilidad Universitaria, ha implementado instrumentos de medición que observan y evalúan tanto aplicación del modelo como también la satisfacción del mismo, pero, esta vez, desde la perspectiva del Socio Comunitario.

PALABRAS CLAVES: Facultad de Economía y Negocios - Socia - Socio comunitario (SSCC) - Instrumentos de monitoreo - Evaluación de Servicio.

INTRODUCCIÓN

El enfoque metodológico A+S (Aprendizaje Servicio) tiene por objetivo contribuir habilidades claves hacia los estudiantes en su relación con la comunidad, además de permitirles comprender necesidades específicas en torno a su quehacer profesional, “resolviendo problemáticas sociales reales mediante un servicio de calidad en el que de manera integrada y colaborativa los tres actores presentes en el proceso (estudiantes, docentes, socia y socios comunitarios se vinculan y trabajan en conjunto” (REASE, 2012).

La Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile (FEN), al implementar enfoque metodológico, impulsa un modelo que tiene como resultado un proceso de asesorías estudiantiles

que incluye, además del servicio específico, otras cuatro etapas de monitoreo que aseguran espacios de vinculación entre SSCC y estudiantes.

Este artículo tiene como objetivo, evidenciar la percepción del SSCC durante y al final del servicio, conforme a instrumentos de monitoreo aplicados en dos de las etapas que incluyen el modelo en FEN.

Se analizará la percepción de SSCC durante el desarrollo de la asesoría estudiantil respecto a la comunicación, propuesta de trabajo y autoevaluación en el proceso del cumplimiento de objetivos del A+S. Asimismo, se hará el mismo ejercicio al finalizar la asesoría estudiantil pero respecto de la calidad del producto profesional y la relación con el equipo de trabajo para el desarrollo de la organización que la SSCC representa.

MARCO TEÓRICO

La implementación del enfoque metodológico A+S en FEN se caracteriza por mantener a los tres actores principales que el modelo constituye: estudiantes - docentes - y SSCC. Asimismo, incluye dos unidades de apoyo que desarrollan y ejecutan instrumentos de monitoreo en los procesos de implementación: el Centro de Enseñanza y Aprendizaje (CEA) y Nexa Responsabilidad Social y Sustentabilidad Universitaria (RSSU), las que articulan los procesos asociados a la vinculación con el entorno.

La aplicación del A+S, se plasma en asesorías estudiantiles con una duración estimada de 4 meses (semestre académico). En ellas, se genera un vínculo directo entre estudiantes y problemáticas reales de SSCC, entrelazando los conocimientos adquiridos en la academia con los saberes del entorno. Es un aprendizaje bidireccional, que fluye entre la experiencia del SSCC en la gestión de una organización y el conocimiento teórico del estudiante aplicado a una realidad local. Tiene como resultado fortalecer un aprendizaje que implica involucrarse con un otro (estudiante y organización que recibe el servicio); que es generoso en sus campos de acción y es concebido como parte de una educación inclusiva, responsable con la sociedad y la formación de ciudadanía.

Parte de la responsabilidad de aplicar un enfoque metodológico como el A+S, es contribuir y proveer de insumos para el sustento del modelo en el tiempo y la legitimación de la metodología

de aprendizaje. Es por ello que comprende cuatro etapas de monitoreo, que permiten velar por el vínculo entre los actores claves del proceso. Para este análisis, se utilizarán instrumentos en las etapas intermedias y de finalización del proceso de asesoría estudiantil.

La importancia de la aplicación de instrumentos de monitoreo en SSCC, dice relación con poder vislumbrar e identificar la interacción que se produce al intencionar un vínculo. Además, es relevante pues observa el aprendizaje adquiridos por ambas partes (teóricas y experienciales) y el producto concreto (servicio) que se establece durante el semestre académico en donde estudiantes y SSCC trabajan en conjunto.

Los instrumentos que se aplican para SSCC, serán los denominados: **de aplicación** (intermedio de la asesoría estudiantil), y **de satisfacción**.

Estos instrumentos tienen como objetivo identificar el aporte no valorado del servicio hacia las micro, pequeñas y medianas empresas, organizaciones de la sociedad civil, ONG's, instituciones públicas (Socias y Socios Comunitarios, acordes a una Facultad de Economía y Negocios) respecto de los principales aprendizajes que propicia el vínculo con el medio y el rol formador que intrínsecamente este enfoque metodológico trae consigo.

METODOLOGÍA

Para esta investigación se realizará un análisis descriptivo y exploratorio de los proyectos A+S desde la perspectiva de SSCC, quienes evaluaron tanto el servicio recibido como la capacidad del equipo asesor para con el desarrollo del mismo. En definitiva, determinar el aporte de las asesorías estudiantiles en la toma de decisiones de SSCC para el crecimiento de sus organizaciones.

Para efectos de este artículo, se presentan resultados obtenidos de dos instrumentos de monitoreo aplicados a SSCC en los últimos tres semestres: otoño 2017, primavera 2017 y otoño 2018, donde se realizaron proyectos de marketing; identificación de costos, costeo y presupuestos, evaluación social de proyectos; estrategias de ventas y gestión de microempresas.

- **Instrumento de Aplicación:** Encuesta de percepción telefónica, aplicada antes del hito de reflexión intermedia, que utiliza nueve aseveraciones para conocer la percepción de los

SSCC con escala de Likert de cuatro niveles. Este instrumento permite evaluar en relación a la comunicación con el equipo de estudiantes; el avance del producto profesional y una autoevaluación respecto al vínculo con los estudiantes.

- **Instrumento de Satisfacción:** Encuesta de percepción, aplicada al finalizar el proyecto A+S, que mide tres ámbitos: el producto profesional, la capacidad del equipo asesor y el rol del equipo docente como facilitadores del vínculo. Utiliza diez aseveraciones que evalúan en escala de Likert de cuatro niveles. Para efectos de esta investigación, se excluye el análisis del rol del equipo docente, por lo que se consideran siete ítems que muestran la satisfacción de SSCC respecto al servicio estudiantil.

RESULTADOS

En primer lugar, se evaluó la percepción de 146 SSCC durante el proceso de asesoría estudiantil considerando la comunicación, el producto profesional preliminar y la autoevaluación respecto al proceso de asesoría.

El 97% de los encuestados identificaron que los estudiantes mantienen una comunicación fluida, ya que explicitan los motivos de la solicitud de información y utilizan un lenguaje adecuado para comprender los objetivos de cada asesoría.

Por otro lado, el 94% de estos, evalúan positivamente el trabajo avanzado, resaltando la coherencia del proceso con lo comprometido inicialmente y destacando la incorporación de sus sugerencias y opiniones en el avance del producto profesional.

Finalmente, el 75% de los SSCC, evaluaron que ellos favorecieron el vínculo con los estudiantes, entregando la información de manera oportuna, ofreciendo diversos medios de comunicación y flexibilizando disponibilidad de reuniones.

Por otra parte, los resultados del instrumento de satisfacción, contuvo una muestra de 140 encuestados quienes evaluaron su nivel de satisfacción respecto al producto profesional, la asesoría estudiantil recibida y la preparación del equipo asesor.

Del total de encuestados, el 91% consideró que la asesoría y producto profesional entregado se adaptó a sus necesidades y tiene alta utilidad para tomar decisiones en su organización. Además, el 92% de los SSCC, declaró que su equipo asesor demostró dominio de conocimientos y herramientas disciplinares; capacidad de análisis y resolución de conflictos que permitieron el desarrollo de la asesoría. Y, el 97%, valoraron positivamente el vínculo con los estudiantes, respecto a la comunicación efectiva, confianza, respeto y empatía durante el proceso.

CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos en cada instrumento de monitoreo, se observó que en una etapa intermedia los SSCC perciben que el vínculo con los estudiantes ha favorecido el desarrollo de los proyectos A+S: se sienten parte del proceso y considerados para el desarrollo de las asesorías.

Posteriormente, respecto de los productos profesionales (servicios) que ofrecen las asesorías estudiantiles, la percepción de satisfacción no varía. Además, se destaca el dominio de los estudiantes en conocimientos y herramientas disciplinares para el logro del servicio, así como también otras competencias interpersonales relacionadas con la comunicación, la confianza, el respeto y empatía. Cabe destacar que aquellas son claves para un vínculo virtuoso y un proyecto A+S exitoso.

Es por lo anterior, que consideramos de suma importancia contar con antecedentes cuantitativos y cualitativos respecto a lo experiencial que importa el modelo A+S. Tales insumos son herramientas para el sustento de un enfoque metodológico que tiene como propósito, transformar y educar en conjunto con la sociedad. Serán pues, los resultados y el trabajo continuo en cada una de las instituciones que aplican el Aprendizaje y Servicio, las responsables de conformar una educación en equidad, en sintonía con las necesidades de la comunidad. Así los estudiantes sabrán hacia dónde responder, ya que sus ideas y conocimientos fueron orientados y atingentes hacia lo que el entorno requiere.

Estimamos también que la obtención de herramientas concretas para un seguimiento en un modelo de aprendizaje, son fundamentales para que este mismo se sostenga en el tiempo. La evaluación es parte inherente de lo propositivo a efectos de buscar un mayor alcance en cuanto a la transversabilidad de una idea o concepto de la educación.