

INSTRUMENTOS DE MONITOREO A+S: EVALUANDO LA EXPERIENCIA DE SOCIOS Y SOCIAS COMUNITARIOS.

Fara, C.A; Fontana, R.P*¹

¹Facultad de Economía y Negocios. Universidad de Chile. rfontana@fen.uchile.cl

RESUMEN

Las y los socios comunitarios en el modelo Aprendizaje Servicio (AS) no son solo receptores del servicio, sino que también ostentan un rol formador en el proceso de enseñanza aprendizaje en su vínculo con los y las estudiantes. En ese sentido, en términos de aprendizaje, resulta importante evidenciar tal perspectiva y evaluarla, con el objetivo de legitimar el modelo, darle sustento y analizar la aplicación de este. En este contexto, el Nexo Responsabilidad Social y Sustentabilidad Universitaria de la Facultad de Economía y Negocios (FEN) de la Universidad de Chile ha implementado instrumentos de monitoreo que, desde la perspectiva de socias y socios comunitarios observan, analizan y evalúan la aplicación del modelo. El método de obtención de resultados corresponde a un trabajo de campo mediante encuestas que pertenecen a dos de los cuatro instrumentos que componen el modelo de implementación AS en FEN. Sus denominaciones se reconocen como: intermedio y satisfacción. Los resultados obtenidos arrojaron percepciones positivas respecto del modelo. Los socios y socias comunitarios estimaron que los canales de comunicación son fluidos; que es coherente lo comprometido inicialmente con lo que efectivamente se logra del proceso; perciben que su participación y experiencia es relevante para llevar a cabo los objetivos: describen el proceso como empático, confiable y respetuoso. De tal manera, se pudo concluir que los resultados mediante instrumentos de monitoreo evaluativos no sólo son relevantes para la aplicación del modelo, sino también es crucial para darle seguimiento a un enfoque metodológico que es vanguardia en instituciones educacionales.

PALABRAS CLAVE: Aprendizaje Servicio – rol formador – Vinculación con el Medio.

A+S Monitoring instruments: Assessment from the Community Partners experience.

Fara, C.A; Fontana, R.P*¹

Faculty of Economics and Business (FEN) of Universidad de Chile. rfontana@fen.uchile.cl

ABSTRACT

The community partners in the Service Learning (SL) model is not only a recipient of the service, but also has a training role in the teaching-learning process as they are involved with the students. In terms of learning, it is important to demonstrate and assess this perspective, in order to validate the model, support it and verify its practical application. In this context, the University Social Responsibility and Sustainability Unit of the Faculty of Economics and Business (FEN) of Universidad de Chile has implemented monitoring instruments that allow, from the perspective of the Community Partners, overseeing, analyzing and assessing the application of the model. The

results are obtained through surveys applied on the field and corresponding to two of the four instruments of the A+S implementation model in FEN. They are called *intermediate* and *satisfaction*. The results showed positive perceptions regarding the model. The community partners deem as fluid the communication channels, meaning that the initial agreement is coherent with what is actually achieved. They perceive that their participation and experience is relevant to carry out the objectives: they describe the process as empathetic, trustworthy and respectful. In effect, obtaining results through assessment instruments is not only relevant for the application of the model, but it is also crucial to follow up on a methodological approach that is on the avant-garde of what educational institutions implement.

KEY WORDS: Service Learning – role trainer - Linked learning

INTRODUCCIÓN

El enfoque metodológico Aprendizaje Servicio (AS), según lo estima la Red Nacional de Aprendizaje + Servicio (REASE) tiene por objetivo contribuir habilidades claves hacia los y las 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, socias y socios comunitarios) se vinculan y trabajan en conjunto.

La Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile (FEN), al implementar este 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 socias y socios comunitarios y estudiantes.

Este trabajo tiene como objetivo evidenciar la percepción y experiencia recibida por aquellos en el proceso intermedio y final del trabajo con los y las estudiantes correspondiente al servicio entregado, de acuerdo con los instrumentos de monitoreo aplicados en dos de las cuatro etapas que incluye el modelo FEN.

Los puntos que se abordan para el análisis y su representación gráfica referidos a los resultados obtenidos en el instrumento de etapa intermedio son: comunicación establecida, la propuesta de trabajo y la autoevaluación de socias y socios comunitarios en el trabajo conjunto con estudiantes que conlleva la implementación AS. El mismo ejercicio se realizará en la etapa final, mediante el instrumento de satisfacción en donde las aristas que se abordan son: calidad del producto profesional (servicio), vínculo que se establece con estudiantes, y habilidades técnicas y experienciales que la actividad compromete.

Todo esto, para determinar el aporte de las asesorías estudiantiles en la toma de decisiones de socias y socios comunitarios en el fortalecimiento de las organizaciones a las cuales representan. Para el caso de una Facultad de Economía y Negocios, éstas corresponden a: micro, pequeñas y mediana empresas, organizaciones de la sociedad civil, ONG, instituciones públicas entre otras.

METODOLOGÍA

Se realizó un trabajo de campo mediante encuestas con el objeto de realizar un análisis descriptivo y exploratorio de los proyectos AS desde la perspectiva de socias y socios comunitarios. Estos, mediante los instrumentos, evaluaron tanto el servicio recibido como la capacidad del equipo asesor (estudiantes) para con el desarrollo de este.

Los instrumentos son:

- **Instrumento Intermedio:** Encuesta de percepción, aplicada antes del hito de reflexión, que utiliza nueve aseveraciones medidas en escala de *Likert* de cuatro niveles. Este instrumento permite evaluar la comunicación con el equipo de estudiantes, el avance del producto profesional y una autoevaluación respecto al vínculo con los y las estudiantes.
- **Instrumento de Satisfacción:** Encuesta de percepción, aplicada al finalizar el proyecto AS, 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 socios y socias comunitarios respecto del servicio estudiantil desarrollado. Estos instrumentos fueron aplicados a una muestra de 180 personas, correspondientes a las organizaciones que trabajaron con estudiantes en los cursos académicos de la FEN que utilizan la metodología AS durante 2017 y 2018.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos mediante el Instrumento Intermedio se pudieron identificar en dos contextos: comunicación y producto profesional (servicio).

En cuanto al primero, el 98% de los encuestados identificaron que los estudiantes mantienen una comunicación fluida y utilizan un lenguaje que permite comprender los objetivos de la asesoría. Respecto al producto profesional, el 96% evalúan positivamente el trabajo avanzado. Estiman que existe coherencia en lo comprometido inicialmente con lo que efectivamente se está realizando durante el proceso. Por último, los resultados respecto a la autoevaluación a las organizaciones participantes arrojaron que en un promedio del 76%, éstas favorecen el vínculo comunicativo con los y las estudiantes. Asimismo, el 89% considero que propicia la comunicación. Sin embargo, solo el 66% estimó que realiza preguntas y sugerencias del avance del trabajo realizado.

Por otro parte, los resultados del Instrumento de Satisfacción evaluaron el ~~respeto del~~ producto profesional (la asesoría estudiantil recibida) y el equipo de trabajo.

Respecto al primero, el 90% estimó que el servicio se adaptó a sus necesidades y tiene alta utilidad para tomar decisiones respecto a su organización. En cuanto al equipo de trabajo, el 94% de las y los encuestados consideraron que su equipo de trabajo demostró dominio de conocimiento y herramientas disciplinares (entre ellas, capacidad de análisis y resolución de conflictos). El 98% destaca particularmente los valores de confianza, empatía, respeto y trabajo en equipo del vinculo con los y las estudiantes.

CONCLUSIONES

En una etapa intermedia, las y los socios comunitarios perciben que el vínculo con los y las estudiantes ha favorecido el desarrollo de los proyectos AS. Asimismo, consideran que se sienten parte del proceso y que son considerados para llevarlo a cabo: no son meros espectadores o receptores, sino que tienen un rol protagónico.

Respecto de productos profesionales (servicios), la percepción es altamente positiva. Se destaca el dominio en conocimientos y herramientas disciplinares del equipo de trabajo, así como también cualidades morales tales como la confianza, el respeto, la comunicación y la empatía.

Es posible concluir que tales atributos en el vínculo con los y las estudiantes, son claves para un contexto de trabajo propicio, una relación de aprendizaje bidireccional virtuosa y sostenible para el enfoque metodológico AS.

Consideramos de suma importancia contar con antecedentes cuantitativos y cualitativos respecto lo experiencial que importa el modelo AS. 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 toda vez que con esta se busca un mayor alcance y transversalidad de una idea o concepto de la educación.

Figuras y Tablas

Tabla 1: Resultados de Satisfacción de las y los Socios Comunitarios 2017-2018 por categoría de evaluación

Categoría	Ítem/ evaluación	Muy satisfactorio	Bastante satisfactorio	Algo Satisfactorio	Poco satisfactorio	Nada satisfactorio
Asesoría Realizada	El producto profesional otorgado por los estudiantes corresponde a la asesoría en base a la realidad de mi empresa	72%	18%	9%	1%	0%
	El producto profesional otorgado por los estudiantes, correspondiente a la asesoría en términos de utilidad y toma de decisiones relevantes para mi organización	67%	22%	9%	1%	1%
	La asesoría y producto profesional generado, según mis expectativas iniciales	76%	18%	4%	2%	1%
Equipo Estudiantil Asesor	Los estudiantes demostraron dominio de los conocimientos y herramientas utilizadas para respaldar su asesoría	72%	22%	5%	2%	0%
	La relación establecida en términos de: comunicación efectiva y cultura de la organización	72%	21%	6%	1%	0%
	El vínculo establecido en términos de: confianza, respeto y empatía con el equipo asesor de estudiantes	87%	11%	2%	0%	0%
	Capacidad para analizar y resolver problemas en el transcurso de la asesoría.	70%	21%	7%	1%	1%

Fuente: elaboración propia

REFERENCIAS

1. FONTANA, R; FARA, C. (2017). Modelo de implementación A+S, Rol el Socio Comunitario y su aplicación en la metodología. Actas de la IV Jornada de Investigadores sobre Aprendizaje-Servicio- Buenos Aires.
2. FONTANA, R; FARA, C. (2018). Instrumentos de monitoreo AS en FEN: Una forma de evaluar el servicio de las Asesorías Estudiantiles, desde la perspectiva de socias y socios comunitarios.