

DEMANDA DE COMPETENCIAS DIGITALES AL CONTADOR PÚBLICO. UNA MIRADA DESDE LA EDUCACIÓN SUPERIOR¹

Gaibazzi, M. Florencia*

Berizzo, M. Laura**

Trottini, Ana María***

Resumen. Este artículo se inscribe en el marco de un proyecto de investigación cuyo alcance abarca desde la formación universitaria hasta el ejercicio profesional, y desarrolla interrogantes relativos a la incidencia de la diversidad generacional, los avances tecnológicos y los requerimientos de las nuevas realidades organizacionales. Aquí nos ocupamos de analizar la Transformación Digital (TD) que atraviesa la profesión, a los efectos de identificar las nuevas competencias actitudinales y capacidades tecnológicas requeridas por el campo laboral actual y a futuro; redefiniendo el rol del profesional en el ámbito de las organizaciones y su vinculación con las trayectorias educativas. El presente recorrido está basado en investigaciones bibliográficas, producciones académico-científicas presentadas en Congresos, y el análisis de estrategias digitales áulicas implementadas en el dictado de asignaturas que tenemos a cargo en la Carrera de Contador. Pretendemos realizar un aporte a partir de la reflexión teórica y desde nuestra práctica docente.

Palabras Clave: Transformación digital; Capacidades tecnológicas; Trayectorias educativas.

* Universidad Abierta Interamericana (UAI), Argentina y Universidad Nacional de Rosario (UNR), Argentina. **Contacto:** mgaibaz@fcecon.unr.edu.ar

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5120-2102>

** Universidad Abierta Interamericana (UAI), Argentina.

Contacto: LauraMarcela.Berizzo@uai.edu.ar

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9826-0323>

*** Universidad Abierta Interamericana (UAI), Argentina y Universidad Nacional de Rosario (UNR), Argentina.

Contacto: anattrottini@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7409-1142>

1 Este artículo fue realizado con el financiamiento de la Secretaría de Investigación de la Universidad Abierta Interamericana, en el marco del Proyecto Subsidiado 1 (PS1): La transformación digital de la profesión de Contador Público. Forma parte de una de las producciones en investigación desarrollada en la Facultad de Ciencias Económicas, Centro de Altos Estudios de Ciencias Sociales (2018-2020).

DEMAND FOR DIGITAL SKILLS TO PUBLIC ACCOUNTANTS. A VIEW FROM HIGHER EDUCATION

Abstract. This article is part of a research project whose scope ranges from university education to professional training and develops questions related to the incidence of generational diversity, technological advances, and the demands of new organizational realities. Here we are concerned with analyzing the Digital Transformation (DT) that the profession is going through, the effects of identifying the new attitudinal competencies and technological capacities that the current and future labor field requires; redefine the role of the professional in the field of organizations and its link with educational careers. This tour is based on bibliographic research, academic-scientific productions presented at Congresses, and the analysis of digital audio strategies implemented in the dictation of signatures that we have in charge of the Accountant Career. We intend to contribute to theoretical reflection and our teaching practice.

Keywords: Digital transformation; Technological capabilities; Educational trajectories.

Original recibido el 01/09/2019

Aceptado para su publicación el 05/09/2020

1. Introducción

Desde finales del siglo XX, nuestra cultura es objeto de un proceso de informatización generando nuevas formas para los vínculos que son mediatizados por los elementos informáticos. Tanto la vida cotidiana como el mundo del trabajo, incluidas las relaciones interpersonales, se ven impactadas por tecnologías que determinan una particular mirada sobre el mundo, y, como consecuencia, sobre las relaciones que en él se establecen. Señala Jodar Marín (2010), el impacto social y cultural que produce la llegada de la era digital y las nuevas tecnologías abre nuevas formas de comunicación humana, las cuales implican una mejora en la calidad de los servicios a la par de una diversificación exponencial de los mismos. Además, destaca que todas estas prácticas comunicacionales se encuentran mediatizadas por el ordenador y el lenguaje binario. De esta manera, las nuevas tecnologías poseen una naturaleza sinérgica a favor de la flexibilidad, el contacto y la comunicación multidisciplinares que marca los procesos productivos, sociales y comunicacionales de nuestra época, donde la influencia ejercida por los medios informáticos se centra en el manejo y distribución de la información.

Por otro lado, cuando hablamos de Transformación Digital (TD) o Cuarta Revolución Industrial (como se la llama en los medios de comunicación) nos enfocamos en un análisis amplio de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), que aborda, más allá de la formación profesional, una cuestión de la organización en general porque la TD avanza sobre formas de relación que representan una disrupción organizacional profunda, modificando los modelos de negocios y las culturas organizacionales de manera digital. No escapan a este atravesamiento tecnológico y digital, ni el campo laboral, ni el campo educativo como territorios de formación y desempeño de los profesionales universitarios. De allí que nuestro objetivo radique en analizar y transmitir la manera en que, desde la relación con los/as estudiantes, aportamos al desarrollo de un perfil profesional flexible y acorde a los requerimientos que la sociedad del conocimiento nos plantea día a día.

En este sentido, se produce una dinámica particular donde se ponen en juego los elementos tradicionales de la gramática escolar con aquellos recursos, ineludibles, a los cuales echamos mano al momento de pensar la formación de estudiantes con miras al campo laboral que los acogerá y a los recursos tecnológicos con que llegan a los espacios formativos. Gaibazzi e Ingrassia (2017) señalan que la tecnología avanza más rápido que los cambios curriculares y que hoy los/as estudiantes desarrollan conexiones múltiples, migrando de una aplicación a otros con flexibilidad. Asimismo, destacan que este cambio se expresa en el ámbito educativo, en las relaciones con sus profesores, interpellando la estructura de educación formal.

Ofrecer una mirada desde los conceptos de capacidad y competencias aportan significatividad a las trayectorias educativas, pensado este escenario como un encuentro subjetivo, en el cual la digitalización de los procesos que acontecen en el aula mediatiza los procesos de la enseñanza y el aprendizaje. Es por esto que enfocamos el análisis de las trayectorias educativas, con una mirada puesta en la formación académica y desarrollo de competencias actitudinales y capacidades tecnológicas para nuestros estudiantes de la carrera de Contador Público, pensando

una lógica del cambio en sentido individual y colectivo. Este cambio atraviesa a estudiantes y profesores, con la particularidad de cada función, y nos convoca a pensar un espacio educativo en donde la resolución del encuentro no escapará a la incorporación de la digitalización en las unidades académicas y laborales, ya que vino para quedarse.

2. Capacidad y subjetividad digital

Desde el análisis de las subjetividades digitales, definimos que “por capacidad nos referimos a un proceso expresivo de la conducta de un individuo inserto en el sistema organizacional, que presenta la particularidad de ser potencialmente facilitador u obstructor de los aportes individuales” (Schlemenson, 2002, p. 137). En los contextos disruptivos, encontramos a los sujetos en situación de incertidumbre al poner en juego esta capacidad orientada hacia el logro de metas y la adaptación al cambio se produce en un contexto específico, en relación con un sentido de temporalidad determinado. El marco temporal y situacional configuran el contexto, en sentido amplio, en el cual los sujetos transcurren su vida, poniendo en juego sus intenciones y deseos, delineando el territorio en el cual desarrollar el potencial transformador de su capacidad.

El uso de tecnologías digitales transforma el universo cultural de la sociedad, haciendo imposible pensar la cultura de manera independiente del *software*, en un doble sentido en el cual se “deben estudiar tanto el rol del software en la formación de la cultura contemporánea como además las fuerzas culturales, sociales y económicas que están formando el desarrollo del software mismo” (Manovich, 2008, p. 5). Este punto de vista permite analizar los procesos tanto individuales como sociales que determinan configuraciones subjetivas multidireccionadas y vemos que no es posible entender los procesos psicológicos de los individuos sin abordar su dimensión colectiva. Freud plantea que, desde el origen de la humanidad, en todas las relaciones sociales existen dos dimensiones de la psicología (una colectiva y una individual) y que las transformaciones se desarrollan en este doble sentido, “análogamente a como resulta posible a las abejas hacer surgir de una larva, en caso de necesidad, una reina en lugar de una obrera” (Freud, 1921, p. 2597). Por tanto, observamos que los requerimientos del contexto ejercen una influencia poderosa en la inducción del cambio. También, vemos que será necesario contar con la capacidad adecuada para poder implementarlo.

De esta manera, sujeto, cultura y sociedad se convierten en elementos ineludibles de cualquier proceso de transformación. Esta dimensión colectiva de la subjetividad la plantea Freud cuando expresa que “en la vida anímica aparece integrado siempre, efectivamente, “el otro” como modelo, objeto, auxiliar o adversario y, de este modo, la psicología individual es al mismo tiempo y desde un principio psicología social” (Freud, 1921, p. 2563). Entonces, las transformaciones en un sentido colectivo, configuran subjetividades, tanto desde parámetros internos de los sujetos como así también como desde las capacidades puestas en relación con un contexto, lo que demanda de la persona una adaptación cada vez más flexible. Para completar este enfoque, Schlemenson (2002) destaca que la capacidad, entendida como el “aspecto expresivo de la conducta humana que puede apreciarse a través de la actividad laboral que una persona realiza” (p. 109), nos da la posibilidad de ver las dos

dimensiones del cambio, en tanto la capacidad se vincula con aquella predisposición interna del sujeto que le permite interactuar sobre el medio externo, y a la vez, que son esos estímulos externos los que detonan en el sujeto la necesidad de plantearse cambios.

En este sentido los escenarios disruptivos, como es el escenario digital que estamos analizando, confrontan a los sujetos con su capacidad transformadora, tanto en un aspecto individual como colectivo. Es decir, no podemos pensar subjetividades digitales por fuera del contexto social en el cual se expresan. Así, la capacidad se sostiene en un entramado complejo de procesos psicológicos que se desarrollan desde la abstracción hasta la conducta dirigida al logro de metas. Esta era digital demanda de los sujetos en sus puestos de trabajo, el desarrollo de una capacidad que se oriente a los procesos cognitivos, es decir, que se despliegue sobre un nivel de abstracción creciente direccionado a la resolución de problemas, cada vez más alejado de la mecanización de tareas y que, en su reemplazo, aparezca una fuerte orientación a la creatividad. A partir de allí, explicita Schlemenson (2002), que se desarrollan las competencias entendidas como:

el conjunto de conductas que la persona debe desplegar para realizar una tarea y una función en su puesto de trabajo. Cada competencia constituiría una dimensión discreta de la conducta, en un aspecto relevante y necesario para realizar bien el trabajo (p. 180).

La transformación digital pone en jaque la capacidad individual de los sujetos para transformarse y adecuarse a los entornos colectivos, demandando mayor flexibilidad para actuar con los nuevos recursos tecnológicos, en un marco de constante aprendizaje con otros. Como señala Schlemenson (2002):

las habilidades y destrezas son susceptibles de desarrollo por medio del aprendizaje y la experiencia; a esto se refieren las competencias. Sabemos que la capacidad para resolver problemas estratégicos puede desarrollarse, siempre y cuando exista como sustrato una complejidad básica en el individuo, a la que denominamos complejidad de los procesos mentales, que se corresponde con el nivel de abstracción que puede desplegar en función de los problemas asignados (p. 150).

Las diferentes posturas ante las demandas que requiere la transformación digital y tecnológica en la vida laboral de los sujetos varían desde la polarización de aquellos que sostienen que las personas podrían ser reemplazadas por máquinas, hacia aquellos que abogan por la aparición de nuevos trabajos, nuevas profesiones, nuevos modos de inserción ajustados a las características de las generaciones digitales. Definitivamente, estas posturas ponen de manifiesto los supuestos que subyacen en esta interrelación individual y colectiva que sostiene estas nuevas subjetividades digitales. En la primera opción, se le otorga al contexto un fuerte valor, con cierto dejo de destino ineludible y en la segunda, observamos que las personas están dotadas de una fuerte impronta transformadora, con un rol activo y potenciador de su crecimiento. Consideramos que estas subjetividades digitales se constituirán en el equilibrio resultante de la interacción de sujetos y contextos que se transforman mutuamente, entendiéndolo no como el justo medio, sino como una sumatoria de estrategias que aporten satisfacción, dándole sentido pleno al trabajo

de las personas. En consecuencia, el sujeto estará, en virtud de su capacidad, en posición de transformarse y de optar, parafraseando a Freud (1921), por un rol que le permita actuar como abeja obrera o como reina en la porción del mundo en la cual se desarrolla y se desempeña (Berizzo y Fanelli, 2018).

3. Transformación Digital

Hablar de TD implica ir más allá de un cambio o avance tecnológico, porque representa una disrupción organizacional profunda que modifica los modelos de negocios y culturas organizacionales de manera digital. Tal como la consultora Gartner la define en su glosario, determinando que “la transformación digital del negocio es el proceso de explotación de tecnologías digitales y capacidades de soporte para crear un nuevo modelo de negocio digital robusto” (Gartner, 2020a). Para ejemplificar este proceso, podemos mencionar la matriz de convergencia, como la llaman las empresas de análisis de mercado, a las cuatro tecnologías que ya están presentes en las organizaciones en distinto grado de desarrollo y aplicación independientemente de su nivel de maduración, como, por ejemplo, los teléfonos inteligentes, la computación en la nube, las redes sociales y los datos móviles (*Big Data*), entre otros. Roca (2014) menciona que existen cuatro etapas en el proceso de TD: Procesos; Puntos de Contacto; Servicios y Productos y Modelos de Negocios.

Observamos que la digitalización entendida como Procesos, no es lineal en todos los sectores ni en todas las áreas funcionales de una organización, sino que avanza a medida que los beneficios de esta superan la inversión. Los Puntos de Contactos se refieren a la relación y vínculo con clientes que ahora se encuentran en la red, configurando un contacto *on-line* las 24 hs del día, los 7 días de la semana y durante los 365 días del año. Existen múltiples plataformas de redes sociales, antes denominadas la Web 2.0. El desarrollo de los dispositivos móviles apalancó el crecimiento exponencial de la interacción omnicanal que hace esto posible. Respecto de los Servicios y los Productos, podemos destacar la manera en que las nuevas generaciones de consumidores se transformaron en prosumidores porque al mismo tiempo generan el contenido que consumen, diseñando sus propios productos.

Además, surge un momento más de la verdad, al que se denomina el momento cero, que hace referencia a toda la información que los/as consumidores averiguan a través de Internet sobre un producto o servicio antes de efectivizar la compra; por ejemplo: calidad, precio, características, comentarios de otros clientes, reputación de la empresa. En este contexto, se desarrollan Nuevos Modelos de Negocios basados y adaptados a esta nueva economía digital. Como hace algún tiempo nació el *homebanking*, recientemente, el Banco Central de la República Argentina (BCRA), autorizó a funcionar al primer banco digital (Wilobank²), y las entidades digitales se fueron multiplicando. Podemos mencionar, además, ejemplos de servicios totalmente digitales que se usan en forma cotidiana por cientos de usuarios, a saber: en relación con la música Spotify; en transporte Uber y Cabify; *deliveries* como Pedidos ya,

² Wilobank, es un banco 100% digital que mediante una App para Android y para iPhone, busca consolidarse en un mercado no bancarizado, con atención omnicanal, personalizada, veloz y efectiva. Ofrece mantenimiento de cuenta sin cargo, costos menores, conectividad 24/7 y tecnología innovadora. Las características del emprendimiento pueden ampliarse en <https://wilobank.com/>

Glovo, Rappi; en turismo Booking, Trivago, Despegar.com; solo por citar algunos casos de público conocimiento.

De acuerdo con uno de los informes elaborados por Millennium Project, Beliz (2017), destaca que las tecnologías conocidas como *Next Tech* (NT) se implementaron en muchas partes del mundo. Éstas adquieren diferentes formas de automatización, como por ejemplo: la inteligencia artificial y la robótica; la biología sintética; la impresión 3D/4D y la bioimpresión; la llamada Internet de las cosas; los vehículos no tripulados y autónomos; la nanotecnología; realidad virtual y realidad aumentada; analíticas de datos en la nube, entre otras aplicaciones resultantes de la sinergia entre estas tecnologías extraordinarias.

Dichas NT van transformando el mundo en sus múltiples dimensiones y sin darse cuenta las personas las incorporan a su vida laboral, personal, familiar y social. De esta manera, su vida se transforma holísticamente, reaccionando de maneras distintas de acuerdo con sus perspectivas, resistiendo al cambio en mayor o menor medida según la generación a la que pertenezca. Desde el punto de vista generacional, la respuesta es de adaptación y alta flexibilidad, si nos referimos a los/as *Millennials*, que son los y las estudiantes que encontramos en nuestras aulas, y a quienes nos compete formar en miras al campo laboral altamente digitalizado que los recibirá y requerirá de ellos determinadas características. No pretendemos hacer futurología, sino señalar que estamos ante la presencia de todas estas NT y que, debido al avance mismo de las tecnologías que abaratan sus costos, se democratizan y se utilizan colaborativamente, modifican todo el ecosistema social desde el punto de vista del paradigma de la complejidad y, por supuesto, desde el paradigma digital.

Enfocado desde esta perspectiva de actualización de las tecnologías, en este nuevo escenario cultural, el sujeto ya no es el mismo, no tiene el mismo cuerpo ni habita el mismo espacio. Según lo expresa Serrés (2013), en referencia a los cambios que ocurren en las miradas de los/as jóvenes sobre el mundo, ellos/as viven en lo virtual y al tener una experiencia diferente a la de sus padres y madres, conocen de otro modo; a través de un saber abierto, disponible, accesible, objetivado y distribuido, no concentrado, que interpela a la pedagogía y al resto de las instituciones que, necesariamente, deben cambiar. En este sentido, podemos mencionar a Mendoza (2011) cuando se pregunta sobre la incidencia de esta transformación en la condición humana, que parecería formar parte de un pasado, frente al advenimiento de una era posthumanista, donde el énfasis está puesto en el sentido del prefijo post como ulterior a lo humano. Nos interesa señalar que el autor aporta un concepto interesante para entender el campo de lo educativo a partir de estas transformaciones y comprender nuevas configuraciones en las dinámicas institucionales a partir de un cambio en el diagrama del espacio en el mundo contemporáneo, es decir, el ciber espacio con una organización nética (red), cuya imagen es la de la web. De esta manera, observamos que el sujeto comienza a transitar una crisis dual entre lo real y lo virtual; entre lo que hace y puede llegar a hacer; entre lo que es hoy como ser humano y lo que podrá ser mañana; entre la inteligencia emocional y la inteligencia artificial; entre lo humano y lo robotizado.

4. Campo laboral y competencias digitales

Los avances tecnológicos siempre tuvieron como contrapartida una destrucción y una creación de nuevos empleos. En la década de 1930 Keynes ([1936]; 1946) escribió que estamos siendo afectados por una nueva enfermedad de la que algunos lectores pueden no haber escuchado el nombre todavía, pero de la que escucharán mucho por los años por venir, y ésta es el desempleo tecnológico³. La diferencia entre las primeras tres revoluciones industriales y la denominada Cuarta Revolución Industrial, es que en las tres primeras los cambios se desarrollaban progresivamente, generación, tras generación. Actualmente, el cambio es más que exponencial, es vertiginoso y acelerado, hasta las generaciones de *Millennials* y *Centennials* van a sentir un cimbronazo de quiebre disruptivo de sus vidas laborales y personales y deberán adaptarse o morir en el intento. En este sentido, existen dos perspectivas para pensar esta Robot-lucion⁴ una pesimista y otra optimista. Este análisis se enfoca en la visión optimista, por la cual se establece que por cada empleo que desaparece se crean otros que requieren más creatividad e innovación por parte de las personas, porque todo lo que se pueda automatizar, un robot lo realizará.

Manovich (2008) señala que el cambio es producto de una transformación de las herramientas y técnicas, aplicadas en los entornos del *software*, lo cual plantea una necesaria resignificación de los medios de comunicación, como así también de los/as profesionales creativos que los utilizan; y compara las variables del entorno actual con un sentido evolutivo, explicitando que:

como el alfabeto, las matemáticas, la imprenta, el motor de combustión interna, la electricidad y los circuitos integrados, el software reajusta y reconfigura todas las cosas a las que es aplicado; o al menos, tiene el potencial de hacerlo. En otras palabras, así como agregar una nueva dimensión del espacio agrega una nueva coordenada a todos los elementos en ese espacio, “agregar” el software a la cultura cambia la identidad de todas las cosas de las que una cultura está hecha (p. 12)

En las organizaciones actuales coexisten generaciones que son muy distintas entre sí en cuanto a gustos e intereses tanto laborales como personales. Sin duda, hoy no se puede brindar una política o beneficio que sea valorado de la misma manera para un *Baby Boomer* que para alguien de la Generación “Y” y mucho menos para un/a *Millennials*. El cambio dice presente, estamos viviendo la Cuarta Revolución Industrial por lo cual es fundamental atender estos temas como prioritarios para generar una ventaja competitiva desde la formación universitaria, en el área de las Ciencias Económicas, y en la particularidad de la carrera de Contador Público. En

3 En la teoría económica de Keynes, plasmada en la Teoría General de la ocupación, el interés y el dinero, se expresa el valor de la intervención del gobierno como factor estabilizador de la economía, aumentando los niveles de empleo, productividad y consumo mediante la inversión pública.

4 “Robot-lucion”, contextualizado en el informe del Intal-BID sobre el futuro del trabajo en la integración 4.0 de América Latina; destaca la necesidad de impulsar un “contrato social tecnológico” aprovechando las oportunidades de las nuevas tecnologías, respecto del empleo tradicional y las nuevas formas de trabajo. Señala variables de diferencias regionales, tales como, afinamiento de métricas para construir estadísticas concretas y reales, identificación granular de la posibilidad de automatización del empleo, porcentajes de concentración de la automatización y análisis del comercio 4.0 bilateral.

esta dirección, debemos desarrollar habilidades digitales que no sean visualizadas como meros conceptos, análogos a los contenidos teóricos de la formación; sino que las herramientas digitales sean las mediaciones hacia la adquisición de estas competencias y habilidades, en el sentido que señala Schlemenson (2002), como lógicas consecuencias de la puesta en juego de la capacidad de los sujetos.

Por tanto, se observa que existe una correlación entre campo laboral y formación profesional de la que las universidades no quedan ajenas, debiendo integrar un contenido curricular junto a competencias de desarrollo profesional, que propicie una adecuada integración con el campo laboral. En este sentido, señala Elizalde (2019) que:

Es necesario que haya una correspondencia entre la teoría enseñada en las universidades con la practica generada al ejercer la profesión en el campo de trabajo.

Por lo tanto, las instituciones universitarias deben formar no solo en el ser sino también en el hacer (p. 215).

En la Tabla 1, podemos observar las 8 Competencias Digitales (CD) para el éxito profesional. La expresión de cada CD tiene una dinámica formativa-laboral. Como se puede apreciar, cada competencia se corresponde con una puesta en acto de estructuras psicológicas complejas, en las que intervienen procesos de abstracción y cognición, como así también, actitudes, habilidades y destrezas resultado del aprendizaje.

Tabla 1. Competencias digitales y su expresión cognitiva en la formación del Contador Público

Competencias digitales	Expresión cognitiva
C1. Contribución al desarrollo de conocimiento digital	Desenvolverse profesional y personal en el ámbito de la economía digital
C2. Desarrollo de recursos para la gestión de la información	Planificar, organizar, evaluar, gestionar y socializar información en contextos digitales
C3. Aplicación de las herramientas de comunicación digital	Generar relaciones comunicacionales eficientes con herramientas y en entornos digitales
C4. Dirección y coordinación de equipos de trabajo fomentando el liderazgo en red	Dirigir y coordinar equipos de trabajo distribuidos en red y en entornos digitales
C5. Capacidad de comprensión e interacción orientado al cliente	Comprender, interactuar y satisfacer las necesidades de los clientes en entornos digitales
C6. Dirección y coordinación de equipos de trabajo en red	Colaborar y cooperar dentro del espacio laboral con soporte en entornos digitales
C7. Incorporación de sistemas digitales como estrategia en la organización	Comprender el fenómeno digital e incorporarlo en la orientación estratégica de sus proyectos
C8. Gestión autónoma del aprendizaje continuo en entornos digitales	Conocer y participar de comunidades digitales de aprendizajes

Fuente: Elaboración propia a partir de material bibliográfico. Las competencias digitales están desarrolladas a partir de la lectura y readecuación gráfica de Magro *et al.* (2014).

El desarrollo de estas CD requiere de conocimientos específicos sobre el lenguaje tecnológico e informático, como así también pautas de decodificación, trasferencia y acceso a las aplicaciones principales, enmarcados en el conocimiento de los derechos y libertades de las personas como usuarios de los entornos digitales.

Asimismo, observamos que las CD contemplan la adquisición de destrezas relativas al acceso de la información y el uso de la comunicación, orientado a las relaciones interpersonales en el campo laboral en sentido amplio, como así también hacia la imagen de sí mismo, en entornos colaborativos y de autogestión. Las CD están orientadas a la resolución de problemas y el desarrollo de estrategias en relación con el trabajo, la empleabilidad, el aprendizaje y la participación en sociedad. Por otro lado, desde la función de el/la docente como facilitador/a de estas adquisiciones, no podemos menos que pensar un enfoque de la práctica que genere los valores necesarios para hacer uso de las tecnologías de la información y comunicación responsablemente, en concordancia con la ética profesional; a la vez que se estimule el uso creativo, crítico y seguro de las mismas. Así, a cada competencia se le asignan capacidades tecnológicas específicas en la puesta en acto de la formación del Contador Público, como se observa en la Tabla 2.

Tabla 2. Competencias digitales y capacidades tecnológicas del Contador Público

Competencias digitales	Capacidades tecnológicas
C1. Contribución al desarrollo de conocimiento digital	1. Acceder a internet 2. Manejar información en la nube 3. Conocer buscadores especializados
C2. Desarrollo de recursos para la gestión de la información	1. Utilizar <i>software</i> de gestión contable 2. Emitir facturas electrónicas 3. Enviar y recibir correos electrónicos
C3. Aplicación de las herramientas de comunicación digital	1. Utilizar chat 2. Gestionar foros de consulta con participación activa 3. Administrar las redes sociales de manera profesional
C4. Dirección y coordinación de equipos de trabajo fomentando el liderazgo en red	1. Utilizar <i>groupware</i> 2. Incentivar el uso de las tecnologías en su equipo de trabajo 3. Aplicar el método Kanban
C5. Capacidad de comprensión e interacción orientado al cliente	1. Generar acciones de <i>engagement</i> 2. Resolver eficientemente los problemas <i>online</i> 3. Dar respuestas inmediatas al cliente usando un sistema de mensajería instantánea
C6. Dirección y coordinación de equipos de trabajo en red	1. Utilizar documentos compartidos 2. Realizar reuniones virtuales efectivas 3. Aplicar herramientas de gestión de proyectos
C7. Incorporación de sistemas digitales como estrategia en la organización	1. Gestionar y aplicar la firma digital 2. Liderar la digitalización de procesos contables 3. Aplicar políticas de ciberseguridad
C8. Gestión autónoma del aprendizaje continuo en entornos digitales	1. Comprender los instructivos de los aplicativos Web 2. Saber utilizar los aplicativos Web de la AFIP, API y Municipalidad 3. Realizar los trámites web ante las reparticiones públicas

Fuente: Elaboración propia. Las competencias digitales están desarrolladas a partir de la lectura y readecuación gráfica de Magro *et al.* (2014). Capacidades tecnológicas planteadas en base al desarrollo de contenidos curriculares e implementación de estrategias metodológicas digitales en el dictado de asignaturas por parte de las autoras en la Carrera de Contador Público en UNR y en UAI.

Al respecto, señalan Valencia-Moreno, García Martínez, Osorio Cayetano, Álvarez Xochihua y González Fraga (2018) que las capacidades tecnológicas se identifican con los conocimientos necesarios para llevar a cabo tareas propias de la práctica contable y de la contabilidad digital que requieren ciertos aplicativos. Por lo que destacan que en el ámbito de Educación Superior “son evidentes las áreas de oportunidad que se tienen para mejorar la adquisición de capacidades y de actividades de contaduría apoyada en TIC por parte de los estudiantes” (p. 86). Los autores afirman que para lograrlo es necesario detectar las capacidades tecnológicas que se requieren de el/la futuro/a profesional para apoyarlos/as, desde la formación, en lograr un mejor desempeño laboral y mejora las expectativas de conseguir un mejor empleo.

Pensar las organizaciones en sentido digital, implica verlas como un entramado subjetivo, donde las personas trabajan interdisciplinariamente, formando equipos para alcanzar los objetivos fijados. Por tanto, si las mismas no están dispuestas a cambiar e innovar, seguramente encontrarán dificultades para cumplir adecuadamente con sus objetivos. Un mundo mucho más dinámico e incierto obliga a estar permanentemente alerta a las nuevas tendencias y requerimientos del campo laboral; además, las nuevas generaciones piden nuevas reglas para ser lideradas, inspiradas y movilizadas. Si a esto le sumamos la volatilidad permanente de los mercados, el único camino que queda es innovar y lo único permanente es el cambio.

5. Trayectorias educativas y estrategias digitales

Las personas nacen bajo características diferentes, en un tiempo y un espacio que los/as determina y que configuran el ambiente en el que crecen, aportando oportunidades para desarrollarse. Las nuevas generaciones aprenden de una manera totalmente distinta a la metodología de aprendizaje de sus docentes, cuestión que da como resultado el choque generacional. No obstante, el sujeto puede crear y recrear estos factores de contexto, generando una serie de eventos para maximizar sus oportunidades de aprender y capacitarse. Esta interrelación con el entorno, que por un lado determina y por otro es moldeable, nos pone a los profesores frente a condiciones de estimular el desarrollo de sus destrezas, intereses, valores, creencias, hábitos y cualidades subjetivas para crear conformidad y satisfacción con su vida y su futuro.

Desde este punto de vista, podemos abordar la relación de significatividad que existe entre los conceptos de capacidad y competencias, en relación con el desarrollo de las trayectorias educativas de nuestros/as estudiantes. No escapamos en las aulas universitarias, a situaciones donde los estudiantes describen trayectorias signadas por la discontinuidad; por lo que consideramos que recurrir a estrategias de digitalización como recursos, posibilita asistirlos mejor. Desarrollamos tres categorías para abordar conceptualmente este tema. Podemos acompañar los procesos educativos generando un espacio para trayectorias acogedoras que les permitan sostenerse más allá de las dificultades propias del sistema y del contexto; formulando propuestas significativas generadoras de herramientas flexibles en la formación profesional; y desarrollando competencias relevantes para la visualización

futura respecto de la inserción en el campo laboral.

Categoría 1: Trayectorias acogedoras. Desde el análisis de la primera categoría que propusimos llamar trayectorias acogedoras, delimitamos este concepto a todos aquellos aprendizajes que los estudiantes realizan por fuera del sistema escolar, que forman parte de su cultura, de su crianza, de su relación con el medio familiar, social y laboral. Estos aprendizajes, van conformando un cuerpo de conocimientos en relación con las herramientas digitales y componen el acervo con el cual los estudiantes se vinculan a los trayectos escolares, entendidos estos desde lo que señala Terigi (2009) cuando se pregunta:

¿Qué son las trayectorias escolares? El sistema educativo define, a través de su organización y sus determinantes, lo que llamamos trayectorias escolares teóricas. Las trayectorias teóricas expresan recorridos de los sujetos en el sistema que siguen la progresión lineal prevista por éste en los tiempos marcados por una periodización estándar. Tres rasgos del sistema educativo son especialmente relevantes para la estructuración de las trayectorias teóricas: la organización del sistema por niveles, la gradualidad del curriculum, la anualización de los grados de instrucción (p. 12)

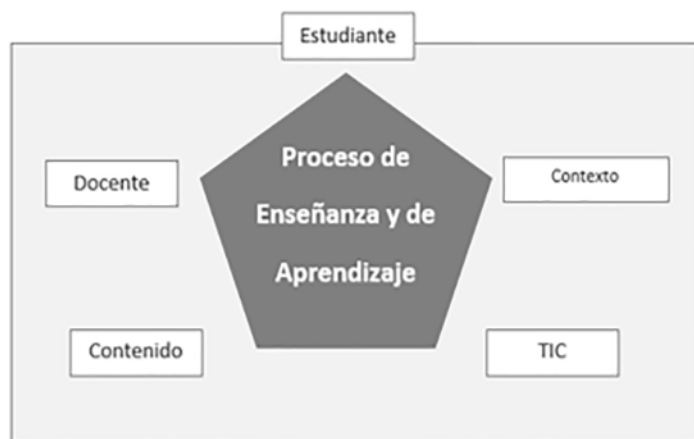
En este encuentro de aprendizajes ampliados y trayectos escolares, es donde se producen las trayectorias reales, es decir, aquellas configuraciones del recorrido escolar marcadas por ritmos heterogéneos, variables y contingentes (Terigi, 2007). Valencia-Moreno *et al.* (2018) destacan que hay una tendencia a la contabilidad electrónica, lo que trajo como consecuencias en la formación de los/as profesionales la necesidad de adquirir herramientas tecnológicas para hacerle frente; y que estas capacidades deberían adquirirse en las aulas, involucrando las tecnologías de la información de manera constante.

En este sentido, los/as docentes nos interrogamos acerca de la posibilidad de reformular ciertos aspectos de la lógica educativa; a través de la apertura de espacios de colaboración. En nuestra experiencia sobre este aspecto, encontramos en nuestros/as estudiantes, opiniones que valoran la flexibilidad que les ofrecen los entornos virtuales de aprendizaje (EVA) utilizados en las asignaturas. Destacan que el uso del aula virtual es valioso por: la practicidad de acceso, la existencia de un área donde se encuentran todos los sitios web para poder ingresar de forma inmediata, la posibilidad de realizar las tareas en el tiempo disponible y la utilización desde el celular.

Podemos analizar este escenario, mediante lo que señalan Gaibazzi e Ingrassia (2017) en relación a que en la sociedad de los *Millennials* el vínculo estudiante-docente se va complejizando con la incorporación de las TIC al escenario educativo y a que la profesión docente se fue modificando y evolucionando, dando lugar a una nueva conformación que denominan el Pentágono Educativo⁵ (Figura 1).

5 El Pentágono Educativo es la modelización elaborada por María Florencia Gaibazzi en el marco de sus investigaciones 2014-2017, a partir del análisis de recursos digitales de los estudiantes (generación *Millennials*) de la Licenciatura en Administración de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística de la UNR. Los resultados están publicados en el Repositorio digital de la Asociación de Docentes Universitarios de Sistemas y Tecnología de la Información en Ciencias Económicas, DUTI.

Figura 1. Pentágono Educativo



Fuente: Gaibazzi e Ingrassia (2017).

De esta manera, las relaciones aplican a la formación del Contador Público considerando que es necesario desarrollar en las aulas el entrenamiento en el manejo de recursos basados en tecnologías digitales y del mundo informáticos, en especial en aquellas capacidades tecnológicas requeridas para la práctica contable actual como se señala en la Tabla 2. Así, una trayectoria adquiere el carácter de acogida cuando se particulariza en el contexto social, asegurando un nivel de competencias demandadas en un momento particular, requeridas tanto a los docentes como a los estudiantes para potenciar estrategias innovadoras (Lévano-Francia *et al.*, 2019)

Categoría 2: Propuestas significativas. Abordamos la segunda categoría, propuestas significativas, desde la mirada de estas generaciones que habitan actualmente las aulas universitarias. Este encuentro generacional, nos interroga acerca de qué esperamos, qué buscamos y qué traemos. Todo ello en un espacio colectivo -un/a entre todos/as- que nos permita elaborar estrategias que contengan los recorridos reales de los/as estudiantes y que estimulen un interés sostenido en la experiencia escolar. La introducción de herramientas digitales, en particular de aulas virtuales, producen un encuentro potenciador de aprendizajes significativos, dando lugar a recorridos particulares y singulares de docentes y estudiantes que pueden traducirse a propuestas innovadoras. Se construye una red de información multivalente, que adquiere sentido cuando se juegan en la resolución de situaciones problemáticas, adquiriendo usos múltiples y variados. (Ausubel, Novak y Hanesian, 1976). Consideramos que la digitalización de los procesos de enseñanza y aprendizaje puede sostenerse en la vigencia de estos principios, pudiendo ampliar su alcance hacia los factores de naturaleza psicológicos que las generaciones digitales ponen en valor a la hora de evaluar sus trayectos formativos, desde una idea de enseñanza basada en la experiencia, con un docente que sea un facilitador/a de los procesos. Los dispositivos digitales cargan de sentido y significado los contenidos curriculares, puestos en acto a través del recupero de los recursos que los/as estudiantes poseen y

su resignificación en un contexto educativo. Así, las herramientas que los/as jóvenes de las generaciones digitales utilizan con finalidades sociales o recreativas pueden ponerse al servicio de la producción de conocimientos, con un sentido educativo, colaborativo y de autogestión. En este sentido, desde la perspectiva docente, Lévano-Francia *et al.* (2019) señalan que en la educación superior se debe apelar al desarrollo de recursos tecnológicos, pedagógicos, informáticos y comunicativos, en concordancia con los requerimientos de empleabilidad.

Estas herramientas se vincularán con las condiciones del campo laboral, entendido como un entorno de transformación permanente por el propio accionar de estos/as profesionales dentro de él. Nos dicen nuestros/as estudiantes que la relación entre el uso de recursos digitales y la inserción profesional es buena porque es necesario un entorno virtual para futuro, creo que es una buena opción a la hora de elaborar la tesis; brinda información eficaz y de manera inmediata siempre y cuando se sepa usar; yo creo que es una buena manera de articular lo aprendido a la realidad, puesto que hoy día muchos trabajos se realizan de esta manera

Será ineludible la recuperación de los conocimientos que aportan nuestros/as estudiantes, con miras a una formación flexible, que permita dotarlos/as de herramientas para incorporarse al campo laboral futuro, que tendrá las exigencias propias de la era digital; pero que también, se irá transformando con las características que los/as futuros/as profesionales le impriman.

Categoría 3: Competencias relevantes. Desde el punto de vista de la tercera categoría, el desarrollo de competencias relevantes, queremos destacar que la capacidad para el desarrollo de las habilidades y destrezas necesarias para la formación de competencias es el pie inicial desde donde partir en este camino de formación de el/la futuro/a profesional. Será desde la puesta en acto de su capacidad en relación con la resolución de problemas como cumplimiento de metas, desde donde motivar y motivarnos para pensar trayectos educativos que incluya estrategias digitales potenciadoras del proceso de enseñanza y aprendizaje. Nuestros/as estudiantes acceden al espacio formativo con un bagaje de conocimientos digitales. Lo paradójico es que hacen uso de estas herramientas tecnológicas en un sentido informal, con objetivos de naturaleza social o recreativa y responden con sorpresa cuando son puestos a aplicarlas en el entorno educativo, con una finalidad didáctica. Ahí radica la pericia en la aplicación de metodologías de trabajo, en los distintos espacios curriculares, que apelen a la aplicación de recursos digitales de uso habitual, a la vez que desarrollen las capacidades tecnológicas que hoy demanda la tarea del Contador Público. Así, muchas de estas capacidades se basan en utilizar herramientas que los/as estudiantes ya conocen y aplican cotidianamente y trasladarlas al ámbito específico de la práctica contable y la resolución de problemas reales y concretos, para recurrir a las destrezas intuitivas que el/la estudiante ya posee (ver Tabla 2).

Por eso, consideramos enfocar esta categoría centralizando el análisis en los diferentes niveles de relación con el conocimiento que se producen, no sólo en la experiencia áulica, sino en la relación con el campo laboral. En este sentido, señalan Navós y Murina Cadierno (2017) que muchas de las profesiones tradicionales

sufrirán mutaciones que van de la mano de los cambios tecnológicos acelerados, con motivo de poder reconvertir y actualizar sus paradigmas y metodologías, las TIC y la educación. Sostienen al respecto Poncio y Trottni (2018) que desde un punto de vista amplio, las competencias se definen como las capacidades con las que cuentan los seres humanos para resolver las situaciones que la vida les propone y hacerlo de manera eficaz y autónoma, fundamentadas en un saber profundo acerca del qué hacer, el cómo hacerlo y el saber ser persona en un mundo que se presenta cambiante y competitivo; todo ello en el marco de la vida en comunidad y del trabajo en equipo. Las autoras, destacan que:

las competencias representan una combinación de atributos con respecto al conocer y comprender (conocimiento teórico de un campo académico), el saber cómo actuar (la operación práctica y operativa a base del conocimiento) y el saber cómo ser (valores como parte integrante de la forma de percibir a los otros y vivir en un contexto) (p. 5).

Es así como interpretamos que la formación profesional debe comprender la instancia de relación con los distintos saberes y niveles de conocimiento que se ponen en juego en el campo laboral, específicamente en el entorno de las organizaciones. En el libro *El malestar en la cultura*, Freud (1930) plantea en una nota al pie que el trabajo liga al individuo a la realidad de su vida, insertándolo de manera segura en la comunidad y sostiene que si la actividad profesional fue elegida libremente, aporta una satisfacción particular. Se torna ineludible abordar la relación trabajo y realidad para alcanzar la satisfacción, mediante una adecuación del sujeto a las condiciones del campo laboral. Si esta adecuación no está presente, la satisfacción se ve menoscabada y, como consecuencia, aparece el fracaso del rol que cada sujeto sostiene en las organizaciones.

Nos encontramos con jóvenes que, en virtud de los atravesamientos digitales de su época, modifican los valores que ponen en juego al evaluar un empleo, poniendo el eje principal en la capacidad, completándola con valores altruistas en todas sus expresiones; predominando una elección de organizaciones en las que el sentido del trabajo gire en torno a la felicidad, sosteniéndose en autonomía y flexibilidad de los puestos de trabajo. Las elecciones laborales están puestas a desarrollar su futuro y lograr que sus sueños se hagan realidad porque son “autodidactas, desafían estándares y tiene iniciativa” (Navós y Murina Cadierno, 2017, p.22)

Así, en el desarrollo de competencias que sean valoradas como relevantes en la formación profesional, resulta necesario pensar en “humanidades digitales” (Manovich 2017, p. 22) para entender las formas en que las personas, en particular nuestros/as estudiantes, se vinculan con los recursos digitales, qué significados les otorgan a sus experiencias y cuáles son los resultados que esas interacciones tienen en el campo de lo laboral. En concordancia, la formación de los/as docentes en el campo de las tecnologías digitales y las metodologías que involucren recursos tecnológicos no puede obviarse.

6. Conclusiones y discusión de resultados

Como docentes debemos dar el primer paso y brindarles a los/as estudiantes herramientas tecnológicas amigables y familiarizadas con sus entornos cotidianos,

al igual que encuadrarlas en la educación formal que forma parte de la Universidad. Esto lo lograremos desde una multiplicidad de enfoques. Actitudinalmente, siendo mentores/as y facilitadores/as de los nuevos contenidos, incentivando a los/as estudiantes en el proceso de aprender a aprender y guiándolos/as por el camino de la autogestión crítica, constructiva del conocimiento. Desde los recursos didácticos, digitalizando el mayor contenido posible, subiéndolo a los entornos virtuales colaborativos y utilizando los encuentros presenciales en el aula para generar nuevos conocimientos a partir de las lecturas previas, foros de discusión, análisis de casos reales. Desde el posicionamiento profesional, dando respuesta a sus inquietudes desde una perspectiva pública–privada del aprendizaje situado en entornos duales (presencial/virtual), en el marco de nuestra experiencia.

El Contador Público dejó de ser ya hace varias décadas un/a mero/a tenedor/a de libros; hoy se necesita el desarrollo de habilidades blandas y un alto componente digital. Por tanto, se deberá repensar cada una de las respuestas profesionales de la disciplina y compararlas con los distintos cambios a los que se enfrentan. La TD no es un fin en sí misma, sino un proceso continuo de cambio permanente que genera oportunidades de aprendizaje, re-aprendizaje y adaptabilidad para poder evolucionar y afrontar los desafíos presentes y futuros que las TIC (en su nueva presentación de NT) nos proporcionan en nuestro entorno digital. Por tal motivo, como docentes, en nuestro rol de *coaching*, mentores/as, facilitadores/as, debemos brindarles a nuestros/as estudiantes las herramientas pertinentes para que puedan desarrollar exitosamente todas las competencias digitales requeridas por el campo laboral y potenciar todas sus capacidades, lo que les permitirá estar en situación de empleabilidad en una economía cada vez más digital.

De acuerdo con todo lo expuesto, reafirmamos nuestra convicción de continuar con las aulas virtuales, metodología de trabajo dual, buscando permanentemente nuevas estrategias de enseñanza y de aprendizaje en pos de una educación de excelencia e inclusiva en un mundo cada vez más virtual.

Referencias bibliográficas

- Ausubel, D. P., Novak, J. y Hanesian, H. (1976). *Psicología educativa: un punto de vista cognoscitivo*. México, México: Editorial Trillas.
- Beliz, G. (2017) Robot-lución: El Futuro del Trabajo en la Integración 4.0 de América Latina. *Integración y Comercio*, (42). CABA: Planeta.
- Berizzo, L. y Fanelli, M. (2018). Transformación digital y sujetos que cambian: hacia un nuevo orden de los escenarios laborales. VII Congreso de Administración del Centro de la República. IV Encuentro Internacional de Investigadores en Administración del Centro de la República. III Congreso de Ciencias Económicas del Centro de la República. Villa María, Argentina.
- Elizalde, L. (2019). Perfil profesional del Contador Público. *Digital Publisher*, 4(5-1). Quito, Ecuador.

- Freud, S. (1930). *El malestar en la cultura. Obras Completas*. Tomo III, 4ta. Ed. Madrid, España: Editorial Biblioteca Nueva.
- Freud, S. (1921). *Psicología de las masas y análisis del yo. Obras Completas*. Tomo III, 4ta. Ed. Madrid, España: Editorial Biblioteca Nueva.
- Gaibazzi, M. F. e Ingrassia, R. (2017). Profesores virtuales. Un desafío docente presente, mirando hacia el futuro. Facultad de Ciencias Económicas y Estadística de la UNR. XII Jornadas de Docentes Universitarios en Tecnologías de Información, Ciencias Económicas. Córdoba, Argentina. <http://duti.org.ar/files/DU016-Gaibazzi-Ingrassia.pdf>
- Gartner (2020a). Digital business transformation. *Gartner Glossary Website*. <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/digital-business-transformation>
- Gartner (2020b). Digital transformation. *Gartner Glossary Website*. <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/digital-transformation>
- Jódar Marín, J. A. (2015). La Era Digital: nuevos medios, nuevos usuarios y nuevos profesionales. *Razón y Palabra*, 15.
- Keynes, J. M. ([1936]; 1943). *Teoría General de la ocupación, el interés y el dinero*. México, México: Fondo de Cultura Económica.
- Lévano-Francia, L., Sanchez, S., Guillén-Aparicio, P., Tello-Cabello, S., Herrera-Paico, N. y Collantes-Inga, Z. (2019). Competencias digitales y educación. *Propósitos y Representaciones*, 7(2), 569-588.
- Magro, C. Salvatella, J.; Alvarez, M.; Herrero, O; Paredes, A. y Gerard, V. (2014). *Cultura digital y transformación de las organizaciones. 8 competencias digitales para el éxito profesional*. Barcelona, España: RocaSalvatella. https://www.rocasalvatella.com/app/uploads/2018/11/maqueta_competencias_espanol.pdf
- Manovich, L. (2008). *El software toma el mando*. Traducción de la Cátedra Procesamiento de Datos, Carrera de Ciencias de la Comunicación, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires. http://catedradatos.com.ar/media/Lev-Manovich-El-Software-toma-el-Mando-2008-Introducci%C3%B3n-_Estudios-de-Software-para-principiantes-.pdf
- Manovich, L. (2017). Los algoritmos de nuestras vidas. *CIC. Cuadernos de Información y Comunicación*, 22: Lenguaje digital.
- Mendoza, J. (2011). *El canon digital. La escuela y los libros en la cibercultura*. Buenos Aires, Argentina: La Crujía.
- Navós, O.T. y Murina Cadierno, R.N. (2017). *Los empleos y las profesiones del hoy y del futuro. Una mirada sobre innovación, diversidad generacional, espíritu emprendedor y empleabilidad*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Dunken.

- Poncio, S. y Trottini, A.M. (2018). Modelo Diagnóstico de Competencias universitarias (MDCU): Aprender a Emprender. VI Congreso internacional de Emprendimiento AFIDE. IX International Summer School of Entrepreneurship (ISSE). Veracruz, México.
- Roca, G. (2014). La transformación digital de los negocios. *RocaSalvatella*. <https://www.informeticplus.com/la-transformacion-digital-de-los-negocios-genis-roca-rocasalvatella>
- Serrés, M. (2013). *Pulgarcita. El mundo cambió tanto que los jóvenes deben reinventar todo: una manera de vivir juntos, instituciones, una manera de ser y de conocer...* Buenos Aires, Argentina: Fondo de Cultura Económica Argentina.
- Schlemenson, A. (2002). *La estrategia del talento. Alternativas para su desarrollo en organizaciones y empresas en tiempos de crisis*. Buenos Aires, Argentina: Paidós-Grupos & Instituciones.
- Terigi, F. (2009). *Las trayectorias escolares. Del problema individual al desafío de política educativa*. Buenos Aires, Argentina: Ministerio de Educación.
- Terigi, F. (2007). Los desafíos que plantean las trayectorias escolares. III Foro Latinoamericano de Educación. Jóvenes y docentes. La escuela secundaria en el mundo de hoy. Fundación Santillana. <http://agmerparana.com.ar/wp-content/uploads/2017/09/TERIGI-Flavia-Los-desafios-que-plantean-las-trayectorias-e.pdf>
- Valencia-Moreno, J. M., García Martínez, C., Osorio Cayetano; O., Álvarez Xochihua, O. y González Fraga, J. A. (2018). Capacidades tecnológicas de los estudiantes de la licenciatura en contaduría. *Revista Global de Negocios*, 6(4), 77-88.

