

# **Aprendizaje-servicio en la docencia del Trabajo Social: alcances, condicionantes y límites**

**Rakel Oion Encina**

[rakel.oion@ehu.eus](mailto:rakel.oion@ehu.eus)

<https://orcid.org/0000-0001-5250-0240>

Universidad del País Vasco UPV/EHU, España

**Edurne Aranguren-Vigo**

[edurne.aranguren@ehu.eus](mailto:edurne.aranguren@ehu.eus)

<http://orcid.org/0000-0001-8934-3621>

Universidad del País Vasco UPV/EHU, España

## **Resumen**

El artículo recoge la realización y evaluación de los resultados de un proyecto de aprendizaje-servicio en el barrio de Zabalgana, Vitoria-Gasteiz, durante el curso 2017-2018, promovido por profesorado del grado de Trabajo Social de la Universidad del País Vasco desde las asignaturas Trabajo Social Comunitario y Diseño de Proyectos Sociales. El objetivo es reflexionar sobre las potencialidades, dificultades y condiciones a tener en cuenta en la implementación de la metodología de aprendizaje-servicio, en la cual concurren profesorado, alumnado y profesionales. La metodología utilizada es mixta. Por un lado, las evaluaciones cualitativas realizadas por el alumnado y profesionales. Por otro, los expedientes académicos con las notas en primera convocatoria, así como las encuestas de satisfacción sobre la docencia cumplimentadas por el alumnado. Los resultados muestran que, aunque las evaluaciones de la experiencia fueron positivas en términos de aprendizaje real y de servicio recibido, los resultados académicos y la satisfacción del alumnado con las asignaturas no han sido mejores que en cursos previos donde no se ha implementado la metodología de aprendizaje-servicio. En los resultados académicos influyen otros factores tales como nivel académico, autonomía y motivación del alumnado, así como la obligatoriedad y el esfuerzo mayor que conlleva prestar el servicio.

## **Palabras clave**

Aprendizaje-servicio, diagnóstico, comunidad, diseño, proyecto social.

Recibido: 31/12/2022

Aceptado: 26/2/2023

Publicado:

2/5/2023

© 2023 El autor. Este artículo es de acceso abierto sujeto a la licencia Reconocimiento 4.0 Internacional de Creative Commons, la cual permite utilizar, distribuir y reproducir por cualquier medio sin restricciones siempre que se cite adecuadamente la obra original. Para ver una copia de esta licencia, visite <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## **Aprentatge servei universitari del Treball Social: assoliments, condicionants i límits**

### **Resum**

L'article recull la realització i avaluació dels resultats d'un projecte d'aprenentatge servei al barri de Zabalgana, Vitòria-Gasteiz, durant el curs 2017-2018, promogut per professorat del grau de Treball Social de la Universitat del País Basc des de les assignatures Treball Social Comunitari i Disseny de Projectes Socials. L'objectiu és reflexionar sobre les potencialitats, dificultats i condicions que cal tenir en compte en la implementació de la metodologia d'aprenentatge servei, en la qual concorren professorat, alumnat i professionals. La metodologia utilitzada és mixta. D'una banda, les avaluacions qualitatives realitzades per l'alumnat i els professionals. De l'altra, els expedients acadèmics amb les notes de la primera convocatòria, així com les enquestes de satisfacció sobre la docència emplenades per l'alumnat. Els resultats mostren que, encara que les avaluacions de l'experiència van ser positives en termes d'aprenentatge real i de servei rebut, els resultats acadèmics i la satisfacció de l'alumnat amb les assignatures no han estat millors que en cursos previs on no s'ha implementat la metodologia d'aprenentatge servei. En els resultats acadèmics influeixen altres factors com ara nivell acadèmic, autonomia i motivació de l'alumnat, així com l'obligatorietat i l'esforç més gran que comporta prestar el servei.

### **Paraules clau**

Aprentatge servei, diagnòstic comunitat, disseny, projecte social.

## **Service-Learning in the teaching of Social Work: scopes, constraints and limitations**

### **Abstract**

The article reports on the implementation and evaluation of the results of a service-learning project in the neighbourhood of Zabalgana, Vitoria-Gasteiz, during the 2017-2018 academic year, promoted by the subjects Community Social Work and Design of Social Projects lecturer from the degree in Social Work at the University of the Basque Country. The aim is to reflect on the potentialities, difficulties, and conditions to be considered in the implementation of the service-learning methodology, in which teachers, students and professionals from social entities concur. The methodology used is mixed. On the one hand, qualitative evaluations are carried out by the students through a report and the comments made by mail by the professionals. On the other hand, the academic records with the grades at the first call and the satisfaction surveys on teaching completed by the students. The results show that, although the evaluations of the experience were positive in terms of real learning and the service received, neither the academic results nor the satisfaction of the students with the subjects have been better than in previous courses where service-learning methodology has not been used. This has been influenced, among other factors, by the academic level, autonomy and motivation of the students, the compulsory service-learning for the entire class, the greater effort for the students to provide said service and the resulting tensions.

### **Key words**

Service-Learning, community, diagnosis, design, social project.

## 1. Introducción

El proyecto de aprendizaje-servicio (ApS) sobre el que versa el presente artículo es una experiencia de innovación docente en el marco de las asignaturas, en castellano, Trabajo Social Comunitario (TSC) y Diseño y Evaluación de Proyectos (DEPS), del grado de Trabajo Social, de la Facultad de Relaciones Laborales y Trabajo Social de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU). El proyecto tuvo lugar durante todo el curso académico 2017-2018. El profesorado de ambas asignaturas, desde la implementación del grado, coordinan ambas asignaturas, de manera que la realización de un diagnóstico comunitario sirva posteriormente para diseñar un proyecto social que responda a las necesidades detectadas. Toda la clase participó en la experiencia de aprendizaje-servicio en el barrio de Zabalzana, en Vitoria-Gasteiz. El aprendizaje conllevó desarrollar las competencias planteadas en las asignaturas en cuanto a la realización de diagnósticos comunitarios y diseño de proyectos sociales. Mientras que el servicio prestado fue la socialización de los distintos trabajos e intercambio de observaciones y propuestas con profesionales del ámbito social, socioeducativo y sociosanitario del territorio.

El objetivo de este artículo es sistematizar y evaluar la experiencia de aprendizaje-servicio. Así mismo, reflexionar sobre los factores y condiciones que inciden en el desarrollo, alcance y limitaciones de los procesos de aprendizaje-servicio, en aras a plantear propuestas de aprendizaje-servicio eficientes y satisfactorias en el contexto universitario.

La metodología seguida para realizar el análisis de los resultados de la experiencia ha sido mixta, es decir, incorporando elementos tanto cualitativos, valoraciones del aprendizaje experimentado y servicios recibidos, como cuantitativos, calificaciones y grado de satisfacción del alumnado. Para ello, en primer lugar, dentro de la asignatura DEPS, se hizo un ejercicio de diseño de evaluación de las actividades del proyecto, con la finalidad de que pudieran aprender a evaluar actividades, que es uno de los contenidos del programa docente. En este caso, el diseño de la evaluación estuvo orientado a evaluar una de las actividades de socialización de los resultados de sus trabajos académicos en términos de aprendizajes y de servicio. A continuación, tras la actividad, se dieron pautas para elaborar un informe de actividad, elaborado por el alumnado, del cual se ha extraído información tanto cuantitativa como cualitativa sobre los resultados de la experiencia, tanto respecto a la organización del proceso, como a los aprendizajes para el alumnado. Además, se recabó por correo electrónico la valoración de dos de las profesionales participantes en la actividad.

En segundo lugar, se han analizado comparativamente los resultados académicos del alumnado desde la implementación del grado, en ambas asignaturas, extrayendo la nota media y mediana de la primera convocatoria de evaluación, ya que en esta concurre un número mayor de alumnado, sobre todo aquel que cursa presencialmente y mediante evaluación continua y que, por tanto, participó en el proyecto. Además, se han analizado comparativamente los resultados de los informes de valoración de la

docencia. Estos son realizados por la universidad, mediante un cuestionario estándar para todos los grados y asignaturas, contestado por el alumnado que cursa las asignaturas presencialmente. Respecto a estos informes, se ha reparado en su satisfacción global con la asignatura, su valoración de la metodología y del sistema de evaluación y su propia autovaloración.

Por último, el profesorado de las dos asignaturas contrastó la información cualitativa y cuantitativa para ofrecer una interpretación autocrítica y reflexiva, que sirviera para comprender los factores externos e internos que influyen y condicionan los procesos de aprendizaje-servicio en estas asignaturas, con la finalidad de realizar a futuro planteamientos de metodología didáctica universitaria adecuados a la realidad y condiciones tanto de la docencia y como de las entidades sociales.

## **2. El aprendizaje servicio en el grado de Trabajo Social**

El aprendizaje-servicio es una metodología docente que promueve el aprendizaje significativo para el estudiantado a partir de la relación con entidades sociales, con quienes se acuerda la prestación de un servicio que, a su vez, sirve para el desarrollo de competencias del alumnado universitario. Entendemos por aprendizaje significativo aquel aprendizaje que para el estudiantado tiene un sentido de utilidad, porque permite vincular el conocimiento con la práctica. En la formación universitaria la metodología de aprendizaje-servicio tiene gran interés, pues promueve el rol protagónico del alumnado dentro del compromiso de colaboración que la universidad aspira a promover con la sociedad.

En el grado de Trabajo Social es habitual la relación estrecha con la sociedad a partir de las prácticas obligatorias curriculares que se realizan en servicios sociales públicos, concertados y privados, así como en entidades del tercer sector. Durante las prácticas el estudiantado se inserta en los procesos propios de cada una de las entidades, ejercitando funciones propias del trabajo social. No obstante, en el grado de Trabajo Social hay otras asignaturas específicas que además de ofrecer una formación teórica, posibilitan realizar actividades y trabajos académicos aplicados a la realidad social, los cuales pueden ser de interés para las organizaciones, comunidades y grupos. Este es el caso de las asignaturas Trabajo Social Comunitario y de Diseño y Evaluación de Proyectos. Estas materias, en la UPV/EHU, se imparten en el tercer curso del grado de Trabajo Social.

Conforme al diseño del título de Trabajo Social, ambas asignaturas se ubican en el módulo A, denominado Fundamentos, metodología, teorías y técnicas de trabajo social (con 54 ECTS). El módulo se distribuye a lo largo de los tres primeros cursos del grado, con el objeto de realizar una progresiva incorporación de competencias que permita afianzar y consolidar contenidos y competencias teóricas, metodológicas e instrumentales para el ejercicio profesional. El módulo lo componen las siguientes asignaturas Fundamentos del trabajo social; Habilidades sociales y de comunicación del trabajo social; Técnicas de intervención en trabajo social; Trabajo social individual-

familiar; Trabajo social grupal, Trabajo social comunitario; Metodología cualitativa en investigación social; y Diseño y evaluación de proyectos sociales.

En la primera de ellas, primer cuatrimestre, se propone la realización de diagnósticos sociales en torno un territorio. En la segunda, segundo cuatrimestre, se diseñan proyectos sociales que respondan a las necesidades anteriormente detectadas. La socialización de ambos trabajos, en dos momentos, constituye el servicio a la comunidad y a los agentes sociales que han colaborado aportando información para la generación de conocimiento actualizado. Idealmente, ejecutar el proyecto y evaluarlo constituiría un tercer servicio, pero de manera general ello excede las posibilidades del calendario de las asignaturas, si bien, en algún caso, ha dado lugar al desarrollo posterior de Trabajos de Fin de Grado aplicados.

Los objetivos de la metodología de aprendizaje-servicio en el marco de las dos asignaturas son, respecto al aprendizaje

- Potenciar la formación del alumnado y del profesorado en la metodología del aprendizaje-servicio, contribuyendo a la mejora de la calidad de la enseñanza;
- Acercar al alumnado al conocimiento y análisis de realidades específicas y problemáticas sociales, con especial énfasis en las del movimiento asociativo
- Impulsar el compromiso del alumnado y profesorado del grado de Trabajo Social con entidades y organizaciones sociales, ahondando en la responsabilidad social con la comunidad y con el entorno social
- Mejorar el desarrollo de competencias de grado del alumnado.

Por otro lado, respecto al servicio, el objetivo es compartir con las entidades sociales los trabajos académicos del alumnado universitario de trabajo social, para que puedan ampliar su conocimiento del entorno social, así como su capacidad de planificación y adecuación de las intervenciones sociales.

### **3. Origen de la propuesta de aprendizaje-servicio en el barrio de Zabalgana**

En septiembre de 2017 se inauguró un nuevo Centro Cívico en el barrio de Zabalgana de la ciudad. Los centros cívicos son equipamientos socioculturales de carácter público. Están ubicados en los distintos barrios o distritos de la ciudad. Nacieron en España en la década de los 80 por la necesidad de descentralización de los servicios socioculturales, en respuesta al aumento de la demanda ciudadana y para dotar a los distritos de equipamientos que fomentaran el tejido asociativo y participativo. Son equipamientos de proximidad, polivalentes, de uso público para distintos grupos, entidades y ciudadanía del entorno, y facilitan la compactación de servicios sociales, educativos, culturales y deportivos en un mismo espacio físico.

Zabalgana es el barrio más joven de la ciudad. Se localiza en el suroeste de la ciudad, con una extensión aproximada de 2,5 kilómetros cuadrados, comprendiendo seis distritos. Su construcción inició en 2004, con un importante parque de viviendas de protección oficial. El censo municipal de 2018 registró 26.144 personas empadronadas,

el 10,45% de la población de Vitoria-Gasteiz, la cual ascendía en 2017 a un total de 250.051 habitantes. Zabalzana es el barrio que ha tenido un mayor crecimiento entre 2017 y 2018. Su población está integrada principalmente por personas jóvenes, con una media de 30,9 años (censo 2011). La mayoría procede de otros barrios de la ciudad. La población de 16 a 64 años supone el 70,2% y la menor de 15 años el 27,22%.

Gracias a los diagnósticos realizados por el estudiantado, se ha podido conocer que la creación de servicios públicos ha ido muy por detrás de la ocupación del barrio. Sus primeros residentes sufrieron la falta de servicios públicos básicos tales como transporte urbano, pavimentación de calles, centro de salud, centros educativos, servicios sociales e instalaciones socioculturales y deportivas. Precisamente, no fue hasta el 28 de septiembre de 2017 que se inauguró el Centro Cívico de Zabalzana, servicio que el vecindario venía reivindicando años atrás. El Centro Cívico alberga la Oficina de Atención Ciudadana, el Servicio Social de Base, instalaciones socioculturales tales como biblioteca, ludoteca, KZ guinea (espacio para la formación en las nuevas tecnologías de la población y de las administraciones municipales), sala de encuentro, sala de estudios, salas-taller, salón de actos, espacio de exposiciones, e instalaciones deportivas con piscina cubierta, cancha deportiva, sala de ejercicio y gimnasio.

Así pues, la motivación para la elección de este barrio vino dada por su juventud y por los servicios, asociaciones e instituciones que allí se enmarcaban. Resultaba atractivo profundizar en un barrio con poco recorrido y con una población también joven de media, procedente de otros barrios y ámbitos organizativos de la ciudad, quienes llegaron al barrio principalmente gracias al acceso a vivienda de protección oficial.

En este contexto de incipiente puesta en marcha del Centro Cívico de Zabalzana y del Servicio Social de Base, desde las asignaturas Trabajo Social Comunitario y de Diseño y Evaluación de Proyectos Sociales, se valoró pertinente proponer al alumnado realizar un estudio-diagnóstico sobre el barrio para conocer en profundidad la realidad social de un territorio de nueva creación y, así mismo, poder contribuir con el desarrollo de propuestas de proyectos sociales que fomentaran la cohesión social en dicho territorio.

La profesora de la asignatura de TSC contactó con las entidades locales para proponer la actividad y solicitar su colaboración en el suministro de información al alumnado, con vistas a la realización de los trabajos académicos y a recibir, en contrapartida, los resultados, que redundarían en un mayor conocimiento disciplinario y social. Hay que tener en cuenta que en distintas entidades se ubican profesionales del trabajo social.

#### **4. Desarrollo del proyecto de aprendizaje-servicio en el barrio Zabalzana**

La implementación del proyecto de aprendizaje-servicio tuvo dos fases diferenciadas en función de las dos asignaturas y de sus contenidos formativos. En la primera fase, el planteamiento inicial fue implementar la metodología de aprendizaje-servicio con un alcance abierto al interés que pudieran mostrar las entidades locales, sin el corsé de establecer por escrito un compromiso de colaboración de aprendizaje-servicio con ellas, (cuestión que para algunos autores y autoras es un requisito fundamental). De este

modo, en primer lugar, se planteó al alumnado de la asignatura Trabajo Social Comunitario la realización de un trabajo de diagnóstico comunitario. La profesora orientó al alumnado respecto a las entidades del barrio, tanto de naturaleza pública, como privada o sin ánimo de lucro, con quiénes establecer contacto para la obtención de información primaria, con vistas, a su finalización, de socializar con aquellas los resultados de los trabajos académicos.

En primer lugar, el alumnado inició la recopilación de información secundaria referente a la historia del territorio, organización urbanística, naturaleza de las viviendas, evolución de la implementación de servicios y del tejido asociativo del barrio existentes. Posteriormente, contactó con las diferentes entidades locales, así como con población residente para obtener información primaria sobre las necesidades percibidas y demandas sociales existentes en el barrio. Esto se realizó a través de la observación participante, la realización de una encuesta a varias decenas de personas de distintos perfiles, y a través de entrevistas a informantes clave pertenecientes a entidades. Para facilitar este proceso, la docente contactó con los agentes sociales que estaban liderando e iniciando las redes del barrio en ese momento, tanto desde ámbitos institucionales como desde ámbitos asociativos.

En el contexto académico se organizaron varias actividades. De la mano de dos miembros de la Asociación de Vecinos y Vecinas Zabalgana Batuz, el 19 de octubre se realizó una visita guiada al barrio, en la cual participamos el alumnado y las dos profesoras. La asociación ayudó a comprender el recorrido histórico del barrio, las movilizaciones y acciones realizadas respecto a las necesidades del territorio, tanto pasadas, como presentes y futuras. Por otro lado, se contactó con el Servicio Social de Base. A través de su coordinadora se organizó una conferencia en la asignatura de TSC sobre la organización del nuevo Servicio Social de Base. En esta actividad docente participó también la jefa del Servicio de Acción Comunitaria del Departamento de Políticas Sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Por último, se contactó con el Servicio de Acogida de Cáritas. La trabajadora social impartió una conferencia sobre su visión de la realidad y necesidades en el barrio y de los servicios de la entidad para la ciudadanía.

El día 19 de diciembre de 2017, en el Centro de Investigación Lascaray de la UVP/EHU, tuvo lugar la devolución de los resultados del diagnóstico comunitario realizado por el alumnado a las entidades locales. Al tratarse de un análisis integral del barrio, el alumnado y el profesorado decidió convocar también a otros agentes relacionados con los Servicios Sociales del municipio. La convocatoria tuvo una excelente respuesta por parte de distintos cargos públicos y representantes de entidades locales del barrio. Acudieron, entre otras personas, el Alcalde, el Teniente Alcalde y Concejal Delegado del Departamento de Políticas Sociales y Salud Pública, la Jefa del Servicio de Acción Comunitaria de Acción Comunitaria del Departamento de Políticas Sociales, parte del equipo de trabajadoras sociales del Servicio Social de Base de Zabalgana, el Jefe de Unidad y médico de familia del Centro de Salud de Zabalgana, la presidenta de la asociación Denon Eskola (Federación de las Asociaciones de madres y padres de

alumnado de la escuela pública de Álava), y la presidenta de la Asociación de Vecinos y Vecinas Zabalgana Batuz.

Si bien el trabajo presentado tenía la calidad proporcional a un primer trabajo académico, el conjunto de la información recopilada fue de gran interés para las entidades participantes, dado que no existía un estudio previo de estas características. El estudio contuvo los siguientes apartados: 1. Descripción del territorio, evolución y organización urbana; 2. Caracterización de la población; 3. Sistemas de protección existentes a nivel de educación, sanidad, servicios sociales, vivienda, justicia y tercer sector; 4. Demandas de la población; 5. Proyección externa de la imagen del barrio a través del análisis de la hemeroteca; y 6. Análisis de las necesidades, pronóstico y prioridades.

En este acto surgieron dos nuevas demandas de socialización de los diagnósticos por parte de la responsable del Servicio Social de Base (SSB) y del Jefe Médico del Centro de Salud de Zabalgana (CS), para darlo a conocer al personal socio educativo y sociosanitario de sus centros correspondientes. Dada la finalización del cuatrimestre lectivo y ante el periodo de exámenes, se acordó organizarlo para el siguiente cuatrimestre, dentro de la asignatura Diseño y Evaluación de Proyectos Sociales, aprovechando que el alumnado debería proponer y diseñar proyectos que articularan respuestas para algunas de las necesidades sociales detectadas.

La segunda fase del proyecto de aprendizaje-servicio empezó en el segundo cuatrimestre del curso lectivo, en el marco de la asignatura Diseño y Evaluación de Proyectos Sociales. La profesora responsable coordinó la preparación de la presentación del diagnóstico comunitario dirigida al equipo socio educativo del SSB. Esta se programó para el día 20 de febrero, de manera que diera tiempo para revisar, sintetizar y mejorar el contenido de la presentación de los diagnósticos y, así mismo, que el estudiantado tuviera tiempo de trabajar en los borradores de propuestas de proyectos sociales. La actividad tuvo lugar en el Centro Cívico. Asistieron 14 profesionales, la coordinadora del centro cívico, la administradora, la técnica de cultura, el técnico de deportes, la responsable del SSB, las trabajadoras sociales, la psicóloga y la pareja de educadores sociales; así como treinta y dos estudiantes y la profesora. Los objetivos de la presentación, acordados con la responsable del SSB y el alumnado fueron: a) Socializar los resultados del diagnóstico comunitario sobre el barrio de Zabalgana con el equipo del Servicio Social de Base y el equipo de zona del CC.; b) Recibir retroalimentación sobre el diagnóstico por el equipo de zona y reflexionar conjuntamente sobre la realidad del barrio, ampliando información sobre este; c) Compartir y contrastar las propuestas de proyectos a diseñar seleccionados por el alumnado, con base en el análisis de la prioridad de necesidades y la viabilidad de las posibles respuestas; d) Presentar por el SSB el diagnóstico incipiente sobre la realidad del barrio e ideas de proyectos en torno a la población general, mujeres, familias y jóvenes; e) Dialogar con el equipo de zona sobre los objetos de intervención prioritarios y los proyectos a diseñar por el alumnado, que pudieran constituir un servicio para el SSB, de cara a la planificación de su intervención y programación de actividades, en la medida de lo posible. El 22 de febrero

se realizó una evaluación de la actividad en el aula. Además, un grupo de alumnado, en representación de los distintos grupos de trabajo, realizó un informe de evaluación de la actividad, siguiendo un conjunto de indicadores de evaluación previamente establecidos.

En respuesta al segundo servicio solicitado por el CS del barrio, el 15 de marzo de 2018 se realizó una presentación del trabajo de diagnóstico comunitario ante el equipo socio sanitario del Centro de Salud de Zabalzana. La actividad se realizó en las instalaciones del CS. En esta participaron un grupo de seis estudiantes, en representación de los distintos grupos de trabajo, acompañados, por la profesora de TSC, así como quince profesionales, tanto del equipo médico como del equipo administrativo del Centro de Salud, acompañados del Jefe de Unidad.

Por otro lado, se programó una tercera sesión para la socialización de los proyectos diseñados, en la cual podían acudir doce personas del equipo de zona del Centro Cívico. No obstante, debido a la premura de la fecha, las dificultades particulares en el avance del diseño y calidad de los proyectos, se consultó con el alumnado y este estimó que necesitaba más tiempo para finalizar y corregir sus trabajos. Por ello, se decidió suspenderla. Finalmente, la profesora de la asignatura de Diseño de Proyectos realizó el informe final de evaluación del proceso de ApS en este segundo cuatrimestre y posteriormente se celebró una reunión de evaluación por ambas profesoras. Los proyectos diseñados fueron enviados a la coordinadora del SSB.

## **5. Resultados cualitativos y cuantitativos del proyecto**

En primer lugar, respecto a los aprendizajes, cabe destacar la oportunidad percibida por el alumnado de acercamiento a la práctica profesional, en la cual destacaron la importancia del trabajo en equipo en un Centro Cívico y Servicio Social de Base; el propio desarrollo de competencias profesionales tales como la comunicación oral; y la retroalimentación recibida de cara a la mejora del planteamiento de los proyectos sociales a diseñar.

Consideramos que a través de esta práctica se nos ha dado la oportunidad de acercarnos a nuestra futura profesión, lo que nos ayuda a comprender la realidad o realidades a las que nos vamos a tener que enfrentar, además de las tareas que podemos llegar a desempeñar como futuros trabajadores y trabajadoras sociales. Además, también se ha promovido el trabajo en grupo y el compromiso por parte tanto del alumnado como de los profesionales (Informe del alumnado, 22 de abril de 2018).

Hemos podido ver la importancia de la coordinación entre todo el equipo multidisciplinar de trabajadoras sociales, educadoras sociales, psicólogas etc., del centro cívico de Zabalzana para el buen desarrollo y calidad del servicio (ibid.).

Las exposiciones orales de los resultados también han sido favorables puesto que hemos logrado los objetivos planificados y hemos intercambiado con los profesionales mediante *feedback* cuestiones que nos han servido para la mejora del proyecto (ibid.).

En segundo lugar, respecto al servicio prestado, el equipo de zona valoró muy positivamente contar con los trabajos de diagnóstico comunitario, de los cuales se les facilitó una copia impresa. La técnica de cultura y el técnico de deportes señalaron que

de haber existido dicho documento previamente a la apertura, esto hubiera facilitado la programación cultural y deportiva. Además, las trabajadoras sociales destacaron la contribución con ideas sobre proyectos propuestos por el alumnado y las miradas distintas sobre la realidad. La presentación del trabajo realizado sirvió para intercambiar conocimientos sobre la realidad del barrio e ideas de proyectos sociales y actividades socioculturales.

Me pareció muy interesante la parte en la que los alumnos pudieron exponer sus ideas de proyectos/programas, ya que nos facilitaron ideas muy creativas (Coordinadora del Servicio Social de Base, 21 de febrero de 2018).

Quisiera que trasladaras nuestro agradecimiento y felicitación al alumnado por el buen trabajo desarrollado. Alguna persona ya lo ha comentado en la sala, nos da frescura y también nos aporta miradas distintas. Todo aquello que sume siempre es beneficioso para todos (ibid.).

No obstante, este intercambio no dio lugar a que los proyectos a diseñar por el alumnado se coordinaran u orientaran de manera más específica a ofrecer respuestas a las necesidades detectadas por el equipo de zona del SSB y CC. En realidad, no se observó factible una coordinación y contacto más estrecho entre los tres actores para hacerlo, por motivos de ritmo académico, dinámicas de trabajo y carga laboral de los profesionales. Por otro lado, la presentación realizada en el Centro de Salud fue una devolución del trabajo realizado que recibió tanto el agradecimiento de los profesionales, como algunas críticas e indicaciones de carencias puntuales en el mismo, que sirvió para que el alumnado completara información relativa a aspectos socio sanitarios.

En tercer lugar, para analizar los resultados académicos se han tomado las calificaciones finales media y medianas, en primera convocatoria, a lo largo de los cursos en los que se han venido impartiendo estas asignaturas desde la implementación del título de grado, desde 2012 hasta 2019. La tabla 1 los muestra. En asterisco figuran los cursos académicos en los cuales se han realizado experiencias de ApS Comunitario. En 2014-15 con un solo grupo de alumnado que se vinculó a una entidad con la cual se firmó un convenio de ApS (Oion y Aranguren, 2018), en 2017-18 con toda la clase, y en 2018-19 nuevamente con un solo grupo.

La nota final media y mediana de la asignatura de TSC en 2017-2018 fue ligeramente más alta que en el resto de los cursos, con excepción de 2015-2016 que hubo sustitución de profesorado. Respecto a la asignatura DEPS, la nota final media y mediana han sido más bajas que en la mayoría de cursos académicos, salvo 2013-2014 (Tabla 2). De ello se desprende que, aunque el aprendizaje sea más real y significativo para el alumnado, ello no conlleva un resultado académico mejor. Esto se explica por razones diversas, entre ellas, el nivel medio del alumnado en cada curso, su motivación hacia el aprendizaje-servicio dado que requiere un esfuerzo importante (desplazamiento al territorio por alumnado procedente de distintos lugares, trabajo de campo y socialización de resultados), y la mayor expectativa de calidad de los trabajos pues serán objeto de socialización. Todo ello hizo que la experiencia de aprendizaje-

servicio conllevara más dedicación de tiempo para el alumnado y, aunque ilusionante al principio, generara mayor estrés que otras asignaturas.

Tabla 1. Calificación del alumnado de Trabajo Social Comunitario

TSC	2012-13	2013-14	2014-15*	2015-16	2016-17	2017-18*	2018-19*
Media	5.8	5.8	6.3	6.45	5.8	6.74	6.04
Mediana	6.3	6.3	6.6	7.5	5.9	7	6.2

Tabla 2. Calificación del alumnado de Diseño y Evaluación de Proyectos Sociales

DEPS	2012-13	2013-14	2014-15*	2015-16	2016-17	2017-18*	2018-19*
Media	5.87	8.1	7.94	7.08	6.98	6.42	7.32
Mediana	6.3	8.8	8.1	7.2	7.3	6.5	7.2

En cuarto lugar, al analizar la satisfacción del alumnado con las asignaturas y la metodología de aprendizaje-servicio en Trabajo Social Comunitario (TSC) esta ha sido de 4,2. Es una valoración similar a otros cursos la cual ha rondado entre 3,6 y 4,6 (Tabla 3). Mientras que en Diseño y Evaluación de Proyectos Sociales (DEPS) ha sido de 2,3. Esta ha sido la tasa de satisfacción más baja en el conjunto de cursos académicos, que ha sido entre 3,3 y 4,3 (Tabla 4). Esto se debe, en parte, a la realización de las dos presentaciones en el segundo cuatrimestre a los equipos Centro Cívico y del Centro de Salud. Parte del alumnado lo consideró una actividad repetitiva y un esfuerzo extra sin calificación dentro expresa dentro de la segunda asignatura, lo cual influyó en su desmotivación. Eso generó tensiones dentro de los propios grupos de trabajo y repercutió en el clima del aula, la relación docente y la satisfacción con la asignatura. Se puede observar en DEPS que la evaluación de la metodología, aprendizajes e inclusive la autoevaluación del alumnado es la más baja de todos los cursos.

Tabla 3. Satisfacción del alumnado con la asignatura Trabajo Social Comunitario

TSC	2012-13	2013-14	2014-15*	2015-16	2016-17	2017-18*	2018-19*
Satisfacción	4.4	4.2	4.0	---	3.6	4.2	4.6
Metodología	4.2	3.9	3.9	---	3.5	4.1	4.5
Evaluación	4.2	3.7	3.7	---	3.4	4.0	4.4
Autoevaluación	4.1	4.0	4.2	---	3.7	4.1	4.1

Tabla 4. Satisfacción del alumnado con la asignatura Diseño y Evaluación de Proyectos Sociales

DEPS	2012-13	2013-14	2014-15*	2015-16	2016-17	2017-18*	2018-19*
------	---------	---------	----------	---------	---------	----------	----------

Satisfacción	3,3	3,6	3,4	4	---	2,3	3,6
Metodología	3,6	3,7	3,6	4	---	2,6	3,6
Evaluación	3,5	3,6	3,7	4	---	2,5	3,4
Autoevaluación	4,1	4	4,5	4	---	3,7	4,3

Al respecto, la autoevaluación del alumnado en 2017-18, en TSC fue de 4,1, similar a otros años, mientras que en DEPS, fue 3,7, inferior al resto de años. Si comparamos su autoevaluación con la satisfacción general con la asignatura, en el caso de TSC, la satisfacción, entre 3,6 y 4,6, suele ser algo superior a la propia autoevaluación, entre 3,7 y 4,2 (Tabla 3). En DEPS, por el contrario, la satisfacción, entre 2,3 y 3,6, siempre es inferior a la autoevaluación, entre 3,7 y 4,5 (Tabla 4). Probablemente eso tenga que ver con el esfuerzo que conlleva el diseño del proyecto, además de otros ítems relativos a los contenidos, metodología, pruebas de evaluación y relación docente.

Teniendo en cuenta ambas asignaturas, no se puede establecer una correlación entre resultados académicos más altos y mayor satisfacción con la docencia. Las calificaciones finales medianas en TSC han oscilado entre 5,9 y 7 (datos de los cursos con la misma profesora). Estas notas medianas son más bajas que en DESP, que habitualmente son superiores, entre 6,3 y 8,8 (datos referentes a la misma profesora). Sin embargo, la satisfacción general del alumnado es más alta en TSC, 3,6 a 4,6, que en DEPS, 2,3 a 4 (Tablas 1 a 4). Dentro de las asignaturas, aunque de manera aislada, se puede observar cierta correlación entre calificación final y satisfacción con la docencia. Por ejemplo, en TSC la calificación mediana más baja, con la misma profesora, ha sido de 5,9 en el curso 2016-2017, coincidiendo con la tasa de satisfacción más baja de 3,6. En DESP también, se observa que las calificaciones medianas más bajas de 6,3 en 2012-13 y de 6,5 en 2017-18, se corresponden con las tasas de satisfacción más bajas, 3,3 y 2,3 respectivamente. Si bien en el segundo caso, la satisfacción es mucho menor comparativamente.

Esto apunta a que el mayor rendimiento académico en términos de notas y la satisfacción con la docencia sí que guarda relación, pero que hay también otros factores asociados a la motivación del alumnado y clima docente que influyen en la satisfacción. Además, los resultados académicos no son conocidos por el alumnado cuando realizan la encuesta, con lo cual no estarían influenciados por estos. Sino que la satisfacción depende de otra serie de factores que tienen que ver, principalmente, con la obligatoriedad de la metodología, el esfuerzo que requiere la asignatura, la metodología en cuestión, el clima generado, y la relación con las y los compañeros de trabajo, más si cabe cuando los trabajos requeridos son de tipo grupal. Esto nos lleva a reflexionar sobre una cuestión fundamental, la propuesta de participación de toda la clase en un proyecto de aprendizaje-servicio complejiza el proceso docente, pues esta conlleva organizar actividades con agentes externos y, por ello, una implicación y esfuerzo mayor para el alumnado. Precisamente, en las experiencias realizadas en 2014-15 y en

2018-19, con la participación de uno de los grupos del aula, la satisfacción con la docencia y los resultados académicos son similares comparativamente con el resto de cursos.

Si reparamos en la valoración que el alumnado del curso 2017-2018 realizó sobre la metodología docente, no es una evaluación superior a los cursos donde no se ha implementado el aprendizaje-servicio. En TSC fue de 4,1, una valoración que se mueve dentro de los parámetros tomando en cuenta todos los cursos académicos de la asignatura; estos son entre 3,5 y 4,5. En DEPS ese año fue de 2,6, significativamente menor al conjunto de cursos, que ha sido entre 3,6 y 4 sin contar el año del proyecto con toda la clase. Se pueden observar resultados similares con relación a su valoración del sistema de evaluación de sus aprendizajes, es decir, del tipo de pruebas. Estas, desde el curso 2013-2014 de manera coordinada entre las dos asignaturas, consisten en la realización de un diagnóstico comunitario y en el diseño de un proyecto social, con base en el trabajo diagnóstico previo; sin perjuicio de otras pruebas individuales complementarias que tienen incidencia menor en la calificación global. La valoración del alumnado del sistema de evaluación en la asignatura TSC correspondiente el curso 2017-2018 fue 4, es decir, dentro de los parámetros entre 3,7 y 4,4 teniendo en cuenta todos los cursos. En DEPS, de nuevo fue inferior, 2,5, cuando en el resto de cursos ha sido entre 3,4 y 3,7.

Se puede observar que el carácter de obligatoriedad del proyecto para toda la clase ha influido negativamente, así como la ampliación del servicio a realizar al segundo cuatrimestre. Como se ha comentado, durante el primer cuatrimestre del curso 2017-18 no había una propuesta inicial de servicio a las entidades, más allá de la devolución de los diagnósticos. Fue precisamente en dicho marco de socialización, que, habiendo obtenido una excelente respuesta institucional, así como una valoración muy positiva del alumnado por la oportunidad de compartir su trabajo y, surgiendo dos peticiones de socialización a los respectivos equipos socioeducativo del SSB y socio sanitario del CS, se quiso dar el servicio solicitado desde el compromiso universidad-sociedad.

Si bien la primera presentación al equipo socio educativo del SSB de Zabalzana suscitó el interés del alumnado porque, además del diagnóstico, pudieron presentar y obtener retroalimentación sobre sus ideas de proyectos a diseñar, la segunda presentación al CS no obtuvo la misma implicación por el alumnado. Una parte lo vivió como un servicio extraordinario ajeno al contenido de la asignatura de diseño de proyectos. Esto nos lleva a reparar en que el sistema de evaluación por asignaturas hace concebir las asignaturas de manera estanca y las articulaciones que no conlleven una nota específica pueden no tener una acogida favorable por el alumnado, más teniendo en cuenta su carga global de trabajo y la distancia entre su lugar de residencia y la universidad.

Respecto a cuestiones organizativas del aprendizaje-servicio con toda la clase, se observaron algunos malestares y dificultades para el alumnado, que son importantes tener en cuenta en este tipo de metodologías con grupos grandes. Primero, la realización de un diagnóstico sobre un único barrio para algunas personas que residían

en otros lugares no era motivante. Segundo, para repartir los contenidos de un único diagnóstico sobre un territorio, se organizaron grupos de trabajo con seis y siete miembros, un número mayor a otros años. Algunos grupos tuvieron dificultades a la hora de coordinar las tareas, con malestares internos. Tercero, trabajar sobre la misma realidad toda la clase, exigió un esfuerzo de coordinación intergrupos de cara a las presentaciones para evitar duplicidades de información y garantizar el hilo conductor y coherencia. Cuarto, la vivencia de algunos estudiantes de un trabajo extra de socialización, que no les aportaba nada nuevo, repercutió en el clima del aula y su motivación con la asignatura del segundo cuatrimestre. Quinto, la falta de consenso interno a la hora de asumir el nuevo servicio generado conllevó un conflicto y desgaste en las relaciones, tanto entre estudiantes como con la docente. Sexto, el avance de los trabajos intermedios que presentaron para su seguimiento eran de calidad algo más baja que otros años, lo que exigía mayor corrección para llegar a resultados similares y cumplir con la expectativa de cara a la socialización externa. Esto conllevó la decisión consensuada en el aula de anulación de la presentación prevista de los proyectos diseñados, ya que el alumnado necesitaba más tiempo y no cabía plantear programar la presentación en el período de exámenes.

## **6. Conclusiones**

En primer lugar, la metodología de aprendizaje-servicio tiene por objetivo ampliar los entornos de aprendizaje para el estudiantado universitario, de manera que el desarrollo de una acción de servicio transforme y dé sentido a los aprendizajes y, asimismo, que el desarrollo de un aprendizaje activo y significativo mejore la acción de solidaridad con el entorno social (Rubio et al., 2010). Teniendo en cuenta las valoraciones del alumnado recogidas en el informe de evaluación de la actividad de presentación de resultados al equipo socioeducativo de zona del CC de Zabalzana, sí podemos decir que tuvo lugar un aprendizaje activo y significativo.

El interés de los profesionales en conocer los resultados del trabajo del alumnado, así como las valoraciones positivas de las presentaciones y de la información compartida, son evidencias de que un servicio de estas características ha sido de interés para los equipos profesionales de los ámbitos socioeducativo y sociosanitario. No obstante, no podemos decir que el aprendizaje-servicio haya contribuido a aumentar la solidaridad con la comunidad. En el proceso se generó un conflicto relacionado con responder a nuevas demandas por parte de los agentes sociales, de socialización de los resultados del diagnóstico. Mientras que una parte del alumnado mostró disponibilidad e interés, otra parte lo vivió como un dar sin recibir nada que sirviera a su siguiente trabajo de diseño de proyectos. Por ello, para parte del alumnado tenía más importancia su aprendizaje que el servicio.

Respecto a los resultados académicos, estos han sido similares a otros cursos académicos donde no se ha implementado la metodología de aprendizaje-servicio. Por ello, desde nuestra experiencia, la metodología no redundará en mejores tasas de rendimiento académico. En ello influirían otros factores. En primer lugar, la

obligatoriedad o voluntariedad de la metodología, así como la previsión y planificación inicial del conjunto de servicios a prestar, que pueden incidir en cómo se asume el servicio. En segundo lugar, más allá de la metodología, hay que tener en cuenta las características del alumnado como grupo, quienes en conjunto pueden ser más o menos receptivos a participar en actividades de aprendizaje-servicio que requieran una implicación mayor. El ApS conlleva un esfuerzo superior. Por una parte, porque requiere desplazamientos al territorio y organización de actividades extraordinarias. Por otra, porque la expectativa del profesorado es devolver trabajos académicos de la mayor calidad posible, lo cual genera más trabajo de seguimiento de los trabajos y sensación de exigencia en el alumnado. En tercer lugar, hay que mencionar que la sensibilidad, altruismo y solidaridad en el alumnado universitario tiene que combinarse realísticamente con sus prioridades académicas y otras cuestiones personales que influyen en su disponibilidad. En cuarto lugar, hay que señalar que el nivel de rendimiento académico del alumnado cada curso es variable y nunca se puede conocer a priori cuál será el grado de motivación y el nivel de autonomía del alumnado. Ello repercute en el tiempo dedicado a la tutorización y corrección por el profesorado, precisamente para lograr dar el mejor servicio dentro de las posibilidades académicas, lo cual para el profesorado es también una responsabilidad y esfuerzo mayor.

En suma, en las asignaturas objeto de este proyecto de aprendizaje-servicio, con independencia de la calidad de los resultados académicos, el proceso de estudiar un territorio concreto, de elaborar diagnósticos comunitarios y de diseñar proyectos sociales para contextos reales, ha constituido un aprendizaje real para el alumnado, y también para el profesorado, gracias al contacto directo con la realidad social y con los agentes sociales. Esto es un aspecto a resaltar y de máximo interés en la formación universitaria. Por ello, consideramos que la eficacia de la metodología de aprendizaje-servicio no se debe medir exclusivamente por los resultados académicos. La huella que deja la experiencia de lo vivido, desde un enfoque de aprendizaje experimental, es más profunda y por tanto más arraigada de cara al desarrollo de competencias, a pesar de que la satisfacción no sea más alta. Precisamente, el potencial del aprendizaje-servicio, siguiendo a Rubio et al. (2010), radica en que permite el aprendizaje antes, durante y después del servicio. Es decir, la experiencia puede volver a revisarse para extraer aprendizajes, que en su momento quizás no fueron valorados.

En cuanto al papel del profesorado, es importante resaltar el esfuerzo superior real que supone el aprendizaje-servicio. La relación esfuerzo-resultados es desproporcionada. El aprendizaje-servicio conlleva actividades extraordinarias que requieren la adecuación de la programación docente, ajustando los tiempos para que puedan converger con los de las entidades sociales. Así mismo, el acompañamiento al alumnado en el proceso de trabajo es si cabe más estrecho y laborioso, pues el éxito del servicio depende de ofrecer trabajos de cierta calidad académica, pues la calidad de los trabajos socializados puede tener repercusión en la opinión social sobre la calidad de la docencia universitaria. De este modo, la exigencia del aprendizaje-servicio lo es sobre todo para el profesorado responsable, quien tiene que gestionar este aspecto, pues los trabajos del alumnado

van a representar la calidad de la formación recibida por el profesorado. Esto es así, a pesar de que los resultados dependen de otros factores como los apoyos institucionales para desarrollar este tipo de procesos; la motivación del propio alumnado hacia este tipo de aprendizajes que requieren un mayor esfuerzo y compromiso; la conflictividad derivada de la colaboración y coordinación necesaria en varios planos de relación; y los plazos, dado que el servicio se debe prestar dentro del período docente. Todo ello requiere una estrecha coordinación, seguimiento, habilidades sociales y tiempo extra del profesorado.

Para concluir, como ya observamos en la experiencia del curso 2014-2015, el aprendizaje-servicio es una metodología que no cuenta con condiciones favorables en el contexto universitario. En primer lugar, hay que mencionar cuestiones estructurales de organización académica, tales como el tamaño de los grupos, el apoyo insuficiente a la innovación educativa por la universidad, la cual debería no solo alentar, sino también proporcionar recursos complementarios para su implementación como el reconocimiento de créditos para el profesorado y el alumnado. En segundo lugar, la motivación y capacidad del profesorado para planificar, coordinar, implementar y evaluar el aprendizaje-servicio. La interlocución a tres partes exige la adecuación de las expectativas a las posibilidades dentro de unos plazos, adquiriendo unos compromisos realistas para las tres partes. En tercer lugar, las posibilidades limitadas de los agentes sociales de colaborar en el planteamiento del aprendizaje-servicio y en la retroalimentación del alumnado, más allá de recibir el servicio, así como de poder adecuar sus agendas al calendario de docencia universitaria. En cuarto lugar, el grado de autonomía, compromiso y capacidad del estudiantado para relacionar contenidos académicos y práctica profesional, y para valorar la oportunidad del intercambio con profesionales, más allá de los habituales trabajos calificables para nota. En quinto lugar, la adecuación de las expectativas de calidad para trabajos académicos que son un primer ejercicio para el estudiantado, los cuales deben cumplir los criterios generales de evaluación, pero que durante el período lectivo todavía no están sujetos a evaluación final.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, queremos concluir afirmando que la metodología de aprendizaje-servicio va a traer mayores resultados de aprendizaje, tanto para el alumnado, como para el profesorado y entidades sociales. Si bien esto no tiene por qué conllevar ni mejores resultados académicos ni mayor satisfacción del alumnado. Y sí va a requerir una mayor dedicación, todavía no reconocida ni apoyada suficientemente por la institución universitaria. Comprender esto, y a qué se pueden deber los resultados en cada caso, es importante a la hora de evaluar el alcance y limitaciones de las experiencias de aprendizaje-servicio.

### **Referencias bibliográficas**

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. *Ensanche 21- Áreas de Actuación- Zabalgana*. Disponible en <https://www.vitoria->

[gasteiz.org/we001/was/we001Action.do?aplicacion=wb021&tabla=contenido&idioma=es&uid=u1ec27183\\_12eb7fcdbc3\\_7fdc](https://gasteiz.org/we001/was/we001Action.do?aplicacion=wb021&tabla=contenido&idioma=es&uid=u1ec27183_12eb7fcdbc3_7fdc)

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. *Informe de Población de Vitoria-Gasteiz 2018. Movimientos demográficos 2017*. Disponible en <https://www.vitoria-gasteiz.org/docs/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/es/10/29/81029.pdf>

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. *Series estadísticas. Evolución de la población y de sus principales características*. Disponible en <https://www.vitoria-gasteiz.org/http/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/es/81/43/8143.pdf>

Gatón, I. (2015). Lakua-Arriaga, Zabalzana, Salburua y Sansomendi acogen ya al 35% de los vitorianos. *Gasteiz Hoy*. Disponible en <https://www.gasteizhoy.com/ciudad/mi-barrio/zabalzana/page/16/>

Juaristi, J. (2014). Vitoria-Gasteiz: la transformación de una capital autonómica (1980-2010). *Estudios Geográficos*, LXXV(276), 177-218.

Oion, R. y Aranguren, E. (2018). Experiencia piloto de aprendizaje-servicio en las asignaturas de Trabajo social comunitario y Diseño y evaluación de proyectos sociales, Grado de Trabajo Social. En Inza, A. (coord.) *Compromiso social y otras competencias transversales. Estrategias y experiencia de enseñanza-aprendizaje universitario*. Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco. (pp. 137-146).

Rubio, L., Martín, X., Gijón, M. y Puig, J.M. (2010). Aprendizaje-Servicio y Educación para la Ciudadanía. *Revista de Educación*, nº extraordinario, 45-67.

VVAA (16 de junio de 2018). *Informe de Evaluación. Presentación de los diagnósticos y propuestas de proyectos al equipo profesional del Centro Cívico y Servicio Social de Base de Zabalzana, Vitoria-Gasteiz*. Facultad de Relaciones Laborales y Trabajo Social, Universidad del País Vasco [inédito].