

METODOLOGÍAS PARA
LA RETROALIMENTACIÓN
A LA DOCENCIA DE
ACTIVIDADES DE
VINCULACIÓN
CON EL MEDIO



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
METROPOLITANA
del Estado de Chile

GUÍA
APRENDIZAJE Y SERVICIO
2015





UTEM

UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
METROPOLITANA

del Estado de Chile

Guía APRENDIZAJE Y SERVICIO 2015

Vicerrectoría De Transferencia

Tecnológica Y Extensión

Unidad De Estudios

Metodologías para
la retroalimentación
a la docencia de actividades
de Vinculación con el Medio

índice

	pág.
Introducción	7
Antecedentes	8
Nuestro modelo educativo	10
Aprendizaje y servicio como metodología integradora	13
Sobre la guía 2015	14
Programa de aprendizaje y servicio UTEM	27
Establecimiento del aprendizaje y servicio	28
Antecedentes	28
Planificación de un curso con Aprendizaje y Servicio	29
Pasos para la planificación de un curso A+S	30
¿Qué tipos de objetivos corresponden a un curso A+S?	31
Diseñando un curso con A+S	33
Definición preliminar de las características del servicio	33
Definición de la actividad de servicio	33
Fijar plazos y condiciones de trabajo	35
Establecer estrategia de reflexión, monitoreo y evaluación	35
Elaborar documento de programa de curso	37
Establecimiento del equipo docente	37
¿ Por qué es necesario conformar un equipo docente A+S?	37
Roles y responsabilidades de los diferentes actores	37
Realización (implementación) de la actividad de servicio	39
Aspectos a resolver durante el semestre	39
Establecer estrategias de evaluación	40
Cierre de la actividad de aprendizaje y servicio	42
Cierre y difusión de resultados	42
Bibliografía	43



Introducción

Aprendizaje Servicio (A+S) es una metodología de enseñanza experiencial, que se puede definir como la integración de actividades de servicio a la comunidad en el currículum académico, de manera que los alumnos utilicen los contenidos y herramientas académicas en atención a necesidades genuinas de una comunidad específica.

Aprendizaje y Servicio (A+S) es una metodología en la que estudiantes, docentes y miembros de una institución—sea esta pública, privada o del tercer sector—, en el marco de un curso, trabajan en forma conjunta para satisfacer una necesidad de la institución o la comunidad en la que esta se inserta, aplicando conocimientos de todos los actores. Es decir, se busca vincular los aprendizajes que adquieren los estudiantes en la universidad con un servicio de calidad para y con la comunidad. Todo lo anterior con el objetivo de que los profesionales en formación sean socialmente responsables.

Con el objetivo de sistematizar y difundir elementos metodológicos del Aprendizaje y Servicio, en particular los elementos relacionados con la calidad del servicio prestado a los socios comunitarios, la Vicerrectoría de Transferencia Tecnológica y Extensión, durante el año 2015, realizó la actualización de un documento de apoyo confeccionado en el 2012. Para ello se contó con el apoyo del Centro de Desarrollo Docente de la Vicerrectoría Académica de la Universidad Católica, quien facilitó material de dicha unidad y un conjunto de rúbricas que fueron trabajadas y adaptadas para diseñar y evaluar la calidad de servicio de una actividad

de A+S. Como resultado de este apoyo, es necesario mencionar el acuerdo para el uso por parte de la UTEM de las “Guías de orientación para docentes” del Programa Aprendizaje Servicio UC, suscrito entre nuestra Universidad y la Pontificia Universidad Católica de Chile.

En la confección de este documento se consideraron los elementos centrales del vínculo con el medio externo y se identificaron elementos de carácter académico que deben ser resueltos, los que se compartieron con la Vicerrectoría Académica para garantizar la bidireccionalidad y retroalimentación a la docencia de las actividades de vinculación con el medio, en este caso en particular las actividades de Aprendizaje y Servicio. Este trabajo mancomunado con la Vicerrectoría Académica pretende formalizar los mecanismos de retroalimentación a la docencia de las actividades realizadas por nuestra Vicerrectoría.

Antecedentes



La Universidad Tecnológica Metropolitana es una Institución de educación superior de carácter público, cuyo propósito esencial es entregar una formación integral al estudiante, con preferencia en cuanto al quehacer tecnológico y con una especial vocación de servicio. Su misión es “Formar personas con altas capacidades académicas y profesionales, en el ámbito preferentemente tecnológico, apoyada en la generación, transferencia, aplicación y difusión del conocimiento en las áreas del saber que le son propias, para contribuir al desarrollo sustentable del país y de la sociedad de la que forma parte”.

Para alcanzar esta misión, la institución reconoce como función esencial el vínculo o relación que establece con el entorno del que forma parte y en el que desarrolla su quehacer institucional.

Las actividades de vinculación con el medio realizadas en la UTEM son múltiples, están presentes en diversas disciplinas y en todos los estamentos de la institución. Sin embargo, con el propósito de lograr un mayor impacto, la universidad ha priorizado ámbitos de acción específicos, atendiendo a su estado de desarrollo, fortalezas y congruencia con las actividades académicas, especialmente aquellas relacionadas con la docencia de pregrado y la investigación.



UTEM

UNIVERSIDAD
TECNOLOGICA
METROPOLITANA

CASA CENTRAL

Nuestro modelo educativo

El modelo educativo de la UTEM asume metodologías de formación centradas en el estudiante, que fomentan su autonomía y su propia responsabilidad en la adquisición de conocimientos, destrezas y actitudes. Los docentes y el ambiente formativo de la institución son responsables de otorgar las herramientas efectivas y de guiar al estudiante para que logre los aprendizajes, dentro de esta filosofía de autonomía y responsabilidad. Por consiguiente, las metodologías de trabajo docente ponen énfasis en la interacción directa entre el profesor y el alumno, y en la colaboración de los docentes entre sí para asegurar un espacio de aprendizaje consistente y eficaz

El perfil de egreso de cada carrera se formula empleando la metodología de compe-

tencias, esto es, por una descripción del saber, del saber hacer y el saber ser y convivir en función de un contexto explícito de actuación. El o la estudiante progresa en el desarrollo de las correspondientes capacidades, lo que se evidencia a través del logro medible de los respectivos aprendizajes.

La UTEM, en su quehacer formativo, se enfoca en potenciar en sus egresados y egresadas un perfil profesional que los dote de competencias claras y definidas, y capacidad de actualizarse para un desempeño efectivo en el ámbito de su profesión. Junto a ello, el egresado o egresada se desarrolla, en función de sus intereses y potencialidades, para:

UN APRENDIZAJE A LO
LARGO DE LA VIDA

TRABAJAR
COLABORATIVAMENTE
Y EN AMBIENTES
MULTIDISCIPLINARIOS

COMUNICARSE DE
MANERA EFECTIVA

DESARROLLAR
UNA ACTITUD DE
MEJORAMIENTO,
EMPENDIMIENTO
E INNOVACIÓN

En términos de la especificidad de la profesión, y en niveles diferenciados, el perfil de egreso incorpora:



UN COMPROMISO CON
EL BIENESTAR PERSONAL
Y COLECTIVO



UNA CIUDADANÍA ACTIVA Y
LA VALORACIÓN DE LA PAZ
Y LA DIGNIDAD HUMANA



UN COMPROMISO CON LA
SUSTENTABILIDAD ECONÓMICA,
AMBIENTAL Y SOCIAL



LA VALORACIÓN DE LA
CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA
Y LA CONCIENCIA
DE SU IMPACTO



LA VALORACIÓN DE LAS OPCIONES
Y METAS QUE SURGEN EN EL
CONTEXTO DE UN MUNDO GLOBAL

EL CURRÍCULO CONFIGURADO EN CICLOS

El currículo está configurado en ciclos, estableciéndose de esta manera hitos claros de integración de los logros de aprendizaje en un determinado nivel de competencias. Al cabo de cada ciclo, los resultados de aprendizaje pueden especificarse de manera integrada en competencias claras y evidenciables.

Se distinguen esencialmente tres ciclos formativos en el currículo de cada carrera: Ciclo Científico-Tecnológico (CCT), Ciclo de Especialización Profesional (CE), Ciclo de Titulación (CT). Esta estructura es común a todas las carreras de la universidad, pero ciertamente los contenidos, destrezas y actitudes que involucran tienen el sello particular de cada una de ellas.

El CCT comprende el conjunto de aprendizajes que conforman los fundamentos científicos y las competencias técnicas esenciales o básicas de la respectiva profesión, junto a las competencias personales e interpersonales críticas para un desempeño satisfactorio en el curso de los estudios. El CE es la etapa siguiente y está conformado por los aprendizajes, conocimientos, destrezas y actitudes específicos de la profesión. Son tareas especializadas que forman parte explícita del perfil de egreso, cuya evaluación de los aprendizajes es integrada, y donde la metodología preferente es el aprendizaje por proyectos. El CT, finalmente, es la etapa que conforma el ejercicio integrado de todo el perfil de egreso en una actividad vinculada con el medio profesional respectivo.

A | Aprendizaje y Servicio como metodología integradora

En el contexto de los ciclos que conforman nuestra estructura curricular, y considerando que las iniciativas de vinculación con el medio realizadas por las distintas unidades de la universidad comprenden un conjunto

de actividades orientadas a proveer a los estudiantes de diversas instancias de relación con el entorno, estas actividades se relacionan directamente con estos ciclos bajo la siguiente clasificación tipo:

CICLO	TIPO DE ACTIVIDADES
Científico-Tecnológico	Charlas, seminarios, talleres, dictados por profesionales de las entidades del entorno definido, orientados a cátedras asociadas a la temática.
Especialización	Intervenciones aplicadas de Aprendizaje y Servicio (A+S) para el desarrollo de intervenciones con estudiantes de primer o segundo ciclo en entidades del entorno definido, tales como levantamiento de diagnósticos, catastros, propuestas de mejora.
Titulación	Desarrollo de mejoras de productos, servicios y procesos de entidades del entorno asociados a prácticas profesionales y trabajo de título.
Actualización Curricular	Relación con egresados, talleres con empleadores para evaluación del perfil de egreso y actualización curricular.

Como podemos observar, la metodología del Aprendizaje y Servicio integra y da coherencia a lo planteado en nuestro modelo educativo en lo relativo a asumir metodologías de formación centradas en el estudiante, que fomentan su autonomía y su propia responsabilidad en la

adquisición de conocimientos, destrezas y actitudes, además de la realización de actividades de vinculación con el medio centradas en los estudiantes y que sean parte del ciclo de especialización de sus carreras.

S | Sobre la guía 2015

En pos del desarrollo educativo, y al servicio de la vinculación con el medio, la Vicerrectoría de Transferencia Tecnológica y Extensión (VTTE) formuló un manual sobre la metodología Aprendizaje y Servicio (A+S).

Una parte importante de la estructura metodológica para la implementación de una actividad de Aprendizaje y Servicio se basa en un documento del año 2004, llamado “Guías de Orientación para Docentes”, del Programa de Aprendizaje y Servicio del Centro de Desarrollo Docente de la Vicerrectoría Académica de la Pontificia Universidad Católica de Chile, universidad que ha apoyado a nuestra Vicerrectoría de Transferencia Tecnológica y Extensión en el proceso de sistematización de las actividades de Aprendizaje y Servicio, mediante la realización de talleres y acompañamiento en el proceso por parte del equipo del programa.

Estudios de educación experimental afirman que la aplicación del concepto de A+S ayuda efectivamente a los alumnos a desarrollar pensamientos inventivos y prácticas innovadoras durante su proceso de aprendizaje, además de promover el talento natural, lográndose una enseñanza de acción orientada a la innovación e iniciativas de servicio en vinculación con el medio.

En Estados Unidos, a principios de la década del ochenta, algunos rectores de universidades norteamericanas mostraron gran preocupación por las consecuencias que estaba teniendo lo que llamaron la “Generación Yo” (*Me Generation*). Esta generación estuvo caracterizada por jóvenes volcados hacia sí

mismos, desinteresados por participar en política y vincularse con iniciativas sociales, concentrados solo en obtener el máximo de beneficios y satisfacciones personales. En estas universidades, los rectores percibieron que los estudiantes asistían a clases con el único fin de obtener un título profesional que les permitiera desempeñarse como profesionales en un futuro, pero no consideraban a la universidad como un lugar en el que desarrollarse como personas o como espacio desde el cual generar cambios sociales.

Esta situación determinó que se creara un debate en torno a cómo incorporar el tema del servicio (*service*) como uno de los aspectos con que los estudiantes se vincularan en la universidad. Fue así que se empezó a desarrollar la metodología *Service Learning*, la que busca dar cuenta de aquel tipo de aprendizaje relacionado con el servicio social o público para estudiarlo y fomentarlo. Hoy, más de 900 universidades del país cuentan con centros de A+S y otros miles de colegios desarrollan también dicha metodología.

Desde entonces, muchos países han desarrollado A+S en los distintos continentes. En Latinoamérica, Argentina ha liderado el desarrollo e investigación a este respecto. En un principio, a través del Gobierno; luego, a través del Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio (CLAYSS).

Si bien A+S posee un amplio desarrollo a nivel internacional, en nuestro país comenzó a ser desarrollado hace apenas algunos años a nivel escolar, y recién el 2005 a nivel de Educación Superior.

El Ministerio de Educación fue el organismo que primero desarrolló el tema, a través del proyecto “Liceo Para Todos”, con el fin de generar estrategias para prevenir la deserción escolar en colegios de escasos recursos. El éxito conquistado llevó a impulsar una campaña de fomento y reconocimiento a nivel nacional, a través del premio “Escuela Solidaria” que se otorga en conjunto con la Comisión Bicentenario.

A nivel de Educación Superior, pese a que existe un gran número de profesores que incorporan experiencias de servicio solidario, son pocas las universidades que han desarrollado, estructuradamente, una metodología de A+S, siendo La Pontificia Universidad Católica de Chile la primera en crear, a finales del 2004, una Dirección de Aprendizaje y Servicio. Al respecto, es también destacada la labor de la Universidad Austral de Chile, con su Unidad de Responsabilidad Social.

Cuando hablamos de A+S, hablamos de una metodología de enseñanza que busca insertar una acción de servicio para la comunidad o el entorno a través de un proyecto educativo.

Las definiciones de A+S son diversas. En “Aprendizaje y Servicio (ApS): educación y compromiso cívico” (2009), se define el A+S como:

[...una metodología que combina en una sola actividad el aprendizaje de contenidos, competencias y valores con la realización de tareas de servicio a la comunidad. El Aprendizaje y Servicio parte de la idea de que la ayuda mutua es un mecanismo de

progreso personal, económico y social mejor que la persecución obsesiva del provecho individual...]

Por otro lado, la *National and Community Service Act* estadounidense (1990) define A+S como:

[...un método por el cual los estudiantes o participantes aprenden y se desarrollan a través de la participación en servicios concienzudamente organizados, que se realizan en una comunidad y se dirigen a satisfacer las necesidades de dicha comunidad; se coordina con una escuela primaria, secundaria o una institución de educación superior, o un programa de servicio comunitario, y con la propia comunidad; ayuda a promover el civismo; se integra en el currículo académico de los estudiantes, reforzándolo, o en aquellos componentes educativos del programa de servicio comunitario en el cual los participantes toman parte; y proporciona un tiempo estructurado para que los estudiantes o participantes reflexionen sobre la experiencia del servicio comunitario...]

La propuesta de la *National and Community Service Act* se centra en el servicio organizado que busca que los estudiantes o participantes reflexionen sobre la experiencia.

El A+S debe abordar los siguientes puntos:



El aprendizaje innovador
en pos de una actividad asociada



El servicio que busque una enseñanza en
el camino hacia un objetivo concreto



Un guía o tutor que haga reflexionar a sus
estudiantes sobre el servicio realizado.



El desarrollo de un proyecto educativo que
genere un impacto social en el servicio



La generación de una instancia de
retroalimentación con las personas
beneficiarias del servicio



La documentación del proyecto educativo
para recordar o difundir lo transmitido



Fundamentos **teóricos** del aprendizaje y servicio



Uno de los fundamentos del A+S es el concepto de aprendizaje experiencial, propuesto por John Dewey, quien sostenía que el conocimiento se crea a través de la transformación provocada por la experiencia. Dewey fundamentaba su filosofía de la educación con la relación existente entre el conocimiento y la acción o principio del aprender haciendo. Así, propone que el aprendizaje permanente se conseguiría a través de una educación en y con tareas ambientales reales, esto es, con actividades relacionadas con la “vida real”, en las que se pongan en práctica aprendizajes y se compartan conocimientos. Para este teórico de la educación, al tener estudiantes involucrados en forma activa en la sala de clases y la comunidad, el desarrollo del aprendizaje y el carácter se dan por sí solos.

Otra de las corrientes teóricas que sirven de fundamento al A+S es el constructivismo social. Esta visión del aprendizaje pone énfasis en la influencia de los contextos sociales y culturales en el proceso de conocimiento y propone un modelo de descubrimiento del aprendizaje. Este modelo subraya el rol activo del maestro, mientras que las habilidades mentales de los estudiantes se desarrollan naturalmente a través de varias rutas de descubrimiento. Los estudiantes deben ser aprendices activos que construyan su conocimiento a partir de experiencias personales. El rol del docente, por lo tanto, sería el de facilitar, guiar y apoyar la construcción de conocimientos que realice el estudiante con ejemplos y experiencias concretas y realistas. El docente no es quien tiene la verdad o el conocimiento, sino quien acompaña el proceso de aprendizaje del estudiante, facilitando que lo descubra en su experiencia de servicio.

A+S busca que el estudiante esté activamente involucrado con el aprendizaje y que comparta su experiencia con los compañeros de clase. Es aquí donde la variable de la reflexión cobra especial importancia como uno de los factores de base, ya que es a través de la reflexión constante y profunda sobre el quehacer práctico y su relación con los contenidos académicos que el servicio pasa a ser una experiencia de aprendizaje significativa.

Por aprendizajes significativos entenderemos aquellos aprendizajes nuevos que el estudiante logre relacionar con aprendizajes que ya estén asentados en su estructura cognitiva. Esto implica que las nuevas ideas, conceptos y proposiciones puedan ser aprendidos significativamente en la medida que otras ideas, conceptos o proposiciones relevantes estén adecuadamente disponibles y claras en su estructura cognitiva. La reflexión, en este sentido, sería la base para la actualización de viejos conocimientos relacionados con nuevos conocimientos.

La teoría de la Pirámide del Aprendizaje, desarrollada por el *National Training Laboratory* de la Universidad de Ohio, contribuye con los porcentajes de aprendizaje que alcanzaría un estudiante de acuerdo a los distintos métodos utilizados. Lo relevante aquí es observar que la discusión grupal (relacionada con el aspecto de la reflexión de A+S) logra un 50% de aprendizaje; el aprender haciendo (vinculado con el servicio), un 75% de aprendizaje; y el enseñar a otros (que remite a la reflexión, el trabajo en grupo y el servicio), un 90% de aprendizaje. Los resultados permiten sostener que A+S se corresponde, en efecto, con el logro de mejores aprendizajes.

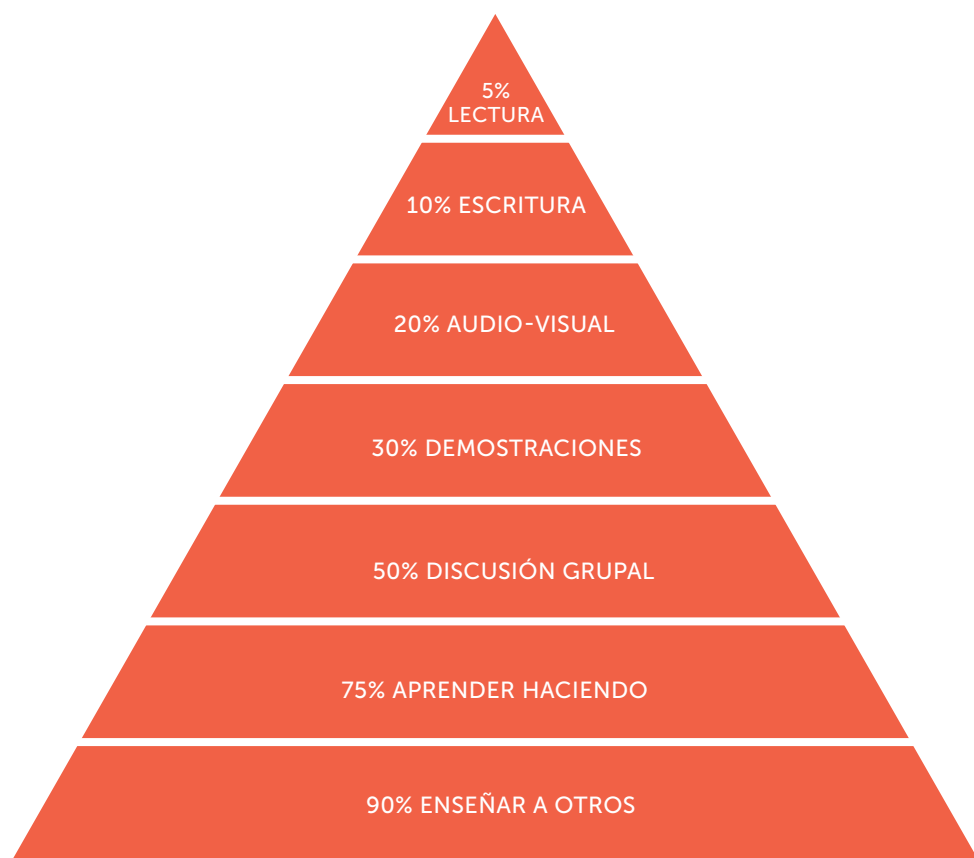


ILUSTRACIÓN 1 “LA PIRÁMIDE DEL APRENDIZAJE” (NATIONAL TRAINING LABORATORY DE LA UNIVERSIDAD DE OHIO)

Uno de los resultados esperados del A+S es la formación valórica de los estudiantes. En este sentido, hay que precisar que los valores no se enseñan como un contenido académico, sino que más bien se promueven en la experiencia. Se pueden configurar experiencias de aprendizaje en las que los y las alumnas descubran su existencia o desarrollen ciertos valores, a propósito de las situaciones de interacción social y cultural en que se involucran.

Los valores se forman en la reflexión individual que cada sujeto hace sobre sus experiencias de vida, lo que siente y vivencia en relación a las personas, las acciones, los contextos. La experiencia de realizar A+S le entrega al estudiante la posibilidad de interactuar con personas y conocer realidades distintas a su cotidiano, así como la reflexión que se pueda generar en el ámbito individual y grupal puede ser una fuente fundamental de formación valórica.

A+S es una metodología en la que estudiantes, docentes y miembros de una institución —sea esta pública, privada o del tercer sector—, en el marco de un curso, trabajan en forma conjunta para satisfacer una necesidad de la institución o la comunidad en la que esta se inserta, aplicando conocimientos provenientes de todos los actores. Es decir, busca vincular los aprendizajes que adquieren los estudiantes en la universidad con un servicio de calidad para y con la comunidad. Todo lo anterior con el objetivo de que los profesionales en formación sean socialmente responsables.

La aplicación de A+S se centra en tres objetivos primordiales:

1 Mejorar la calidad de los aprendizajes establecidos en los objetivos curriculares del curso, manteniendo niveles de exigencia académica.

2 Desarrollar un servicio o producto de calidad que signifique un aporte para la solución de problemáticas sociales reales.

3 Desarrollar una formación en torno al desarrollo de valores con los estudiantes presentes en las actividades del curso, tales como la participación, la responsabilidad social, el emprendimiento, la reciprocidad, el respeto a la dignidad, entre otros (valores).

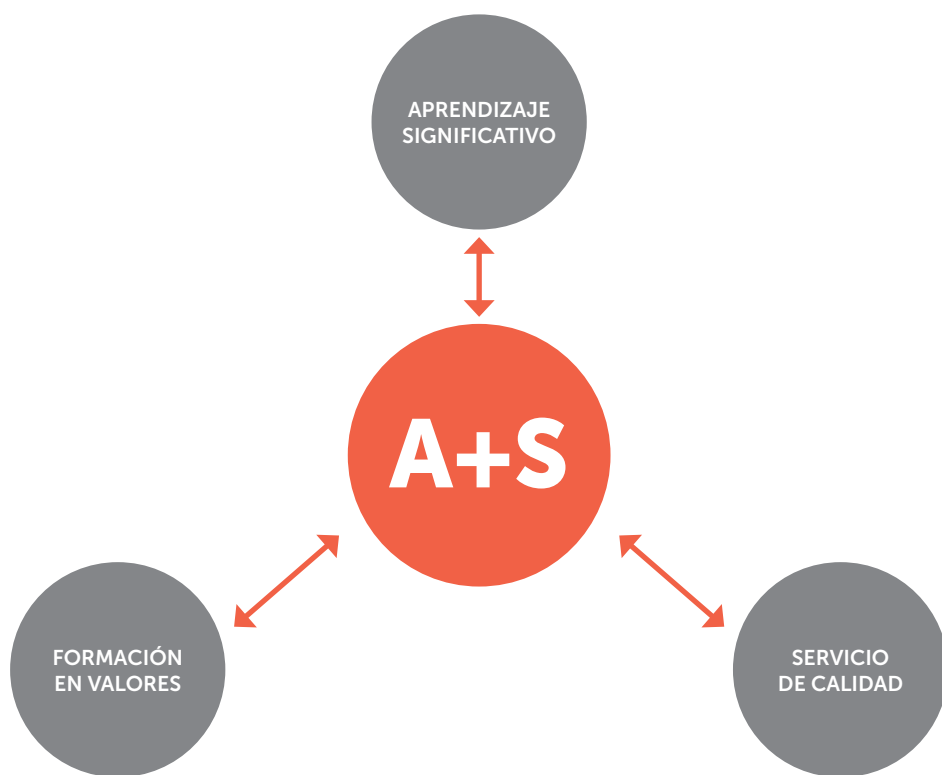


ILUSTRACIÓN 2 QUÉ ES APRENDIZAJE SERVICIO (SEBASTIAN ZULUETA, PUC, CHILE)

Tal como se nos muestra en la imagen, A+S es la combinación del aprendizaje significativo, un servicio de calidad y la formación de valores.

Es necesario mencionar que no hay que confundir A+S con la acción propiamente

tal de un servicio de enseñanza para los estudiantes, como una pasantía, un servicio común o un voluntariado, sea este organizado o espontáneo.

TABLA 1: ELABORACIÓN CON BASE EN FURCO - BILLING 2002

	PASANTÍAS / PRÁCTICAS	SERVICIO COMUNITARIO	APRENDIZAJE Y SERVICIO
Destinatario Primario	Estudiante (proveedor)	Comunidad (receptor)	Socios comunitarios (receptores / proveedores)
Foco Principal	Aprendizaje	Servicio	Aprendizaje + Servicio
Objetivos educativos	Desarrollo profesional, aprendizaje académico	Formación personal ética y ciudadana	Aprendizaje académico, formación personal ética y ciudadana
Integración curricular	Actividad curricular o complementaria	Periférica o nula	Integrada
Tipo de actividad	Basada en la actividad productiva	Basada en una problemática social	Basada en contenidos académicos y problemática social

Como se desprende del cuadro, en las pasantías tradicionales el destinatario primario de la actividad es el propio estudiante: lo importante es que aprenda. En el servicio comunitario, el destinatario principal es el destinatario del servicio: lo importante es satisfacer una necesidad o demanda. En cambio, en A+S son destinatarios tanto quienes “dan como quienes reciben. Unos aprenden, los otros

reciben bienes o servicios” (Presentación “Seminario Internacional Responsabilidad Social Universitaria: Aprendizaje Servicio”, Caracas, abril 2006).

Tal como lo identifica Furco-Billing (2002), es posible desarrollar una actividad social que entregue un servicio, pero la pregunta es: ¿cuándo una actividad solidaria se convierte en una experiencia de A+S?

Teniendo en cuenta los criterios con mayor consenso a nivel internacional, podemos decir que un servicio a la comunidad constituye A+S cuando es planificado e integrado en un curso de la malla curricular que cumple con las siguientes condiciones:

1

Está diseñado en función del proyecto educativo institucional y no solo de las demandas de la comunidad.

2

Cuenta con la participación de toda la comunidad educativa, incluyendo el liderazgo de la conducción institucional, la participación directa o indirecta del cuerpo docente y la activa participación de los estudiantes desde las etapas de diagnóstico y planificación hasta las de gestión y evaluación.

3

Está al servicio de una demanda efectivamente sentida por la comunidad, y a la cual pueden atender los estudiantes en forma eficaz y valorada.

4

Atiende con el mismo énfasis las demandas de la comunidad y el aprendizaje de calidad para los estudiantes.

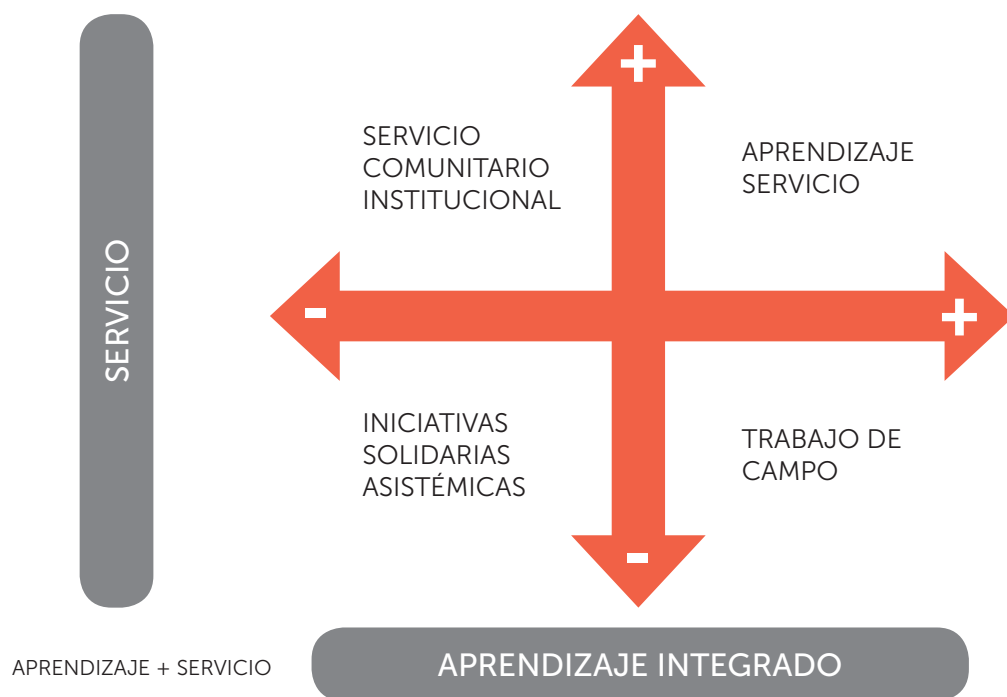


ILUSTRACIÓN 3 LOS CUADRANTES DEL A+S (PUC, 2015)

En la figura se presenta un cuadro adaptado por CLAYSS (Stanford University, 1996; en Tapia, 2000). En los ejes de este cuadrante tenemos la integración del contenido curricular de un curso con la actividad de servicio (eje denominado Aprendizaje Integrado) y el nivel de estructuración del servicio que se brinda con la práctica realizada desde el curso. Se puede observar que una experiencia ideal de

A+S se ubica en el cuadrante que representa un máximo de aprendizaje integrado y, a su vez, un máximo de servicio estructurado. De esta manera, se pueden reconocer las diferencias que el A+S presenta en relación a otras prácticas ligadas al servicio que se desarrollan dentro de las universidades, tales como las campañas solidarias, el voluntariado reconocido, las salidas a terreno, entre otras.

R | Requisitos de la metodología

La Universidad de Utah, en su Manual *Service Learning In The Curriculum, a Faculty Guide* (2002-2003), y Berger (2004), plantean que para que un curso desarrolle la metodología de A+S exitosamente, debe cumplir con los siguientes requisitos:

1 Los estudiantes en clases deben proporcionar un servicio necesario, identificado y acotado previamente a socios comunitarios, formados por individuos, escuelas, organizaciones u otras entidades de la sociedad. Esto implica que la base de una buena práctica de A+S es la detección de una necesidad social genuina. El componente de servicio responde a necesidades de la sociedad definidas por los propios actores de esta (socios comunitarios), con foco en los recursos y las capacidades de todos los involucrados (los estudiantes y profesores, la universidad y la sociedad).

3 Las actividades en clases deben proporcionar un método o métodos para que el estudiante reflexione en torno a lo que quiere aprender a través de la experiencia y cómo este aprendizaje se relacionará con las materias del curso. La reflexión formal e informal se conduce antes, durante y después del servicio.

2 La experiencia de servicio debe relacionarse con la materia o el contenido del curso, proporcionando un aprendizaje integrado, esto es, que los objetivos curriculares y los objetivos de servicio se relacionen e integren. Así, el componente A+S del curso está directamente relacionado con sus metas académicas.

4 Los estudiantes deben ser participantes protagónicos de su aprendizaje y el servicio que realizan. Son ellos quienes, guiados por profesores y ayudantes, en conjunto con el socio comunitario, detectan una necesidad, elaboran un proyecto, lo llevan a cabo y lo evalúan, para luego aprender de su práctica a través de la reflexión. Los jóvenes son protagonistas de su aprendizaje y del servicio que realizan.

P | Programa de Aprendizaje y Servicio UTEM

El Programa de Aprendizaje y Servicio en la UTEM tiene como objeto conectar a estudiantes con problemas reales del entorno, a los que pueden aportar desde la especificidad de su formación disciplinar. Para ello, aprovecha las redes de que disponen las unidades con organismos públicos, privados y del tercer sector. Con ellos se acuerdan convenios marco o protocolos de

trabajo para desarrollar aplicaciones y pilotos que ayuden a abordar el problema detectado, con un importante componente de participación de los estudiantes en conjunto con los beneficiarios en el proceso.

Los objetivos de A+S en la UTEM son una adecuación de los propuestos anteriormente:



DESARROLLAR UN SERVICIO DE CALIDAD DE FORMA CONJUNTA



FORTALECER LOS APRENDIZAJES DE LOS ESTUDIANTES, DE LOS SOCIOS COMUNITARIOS Y DE LOS DOCENTES.



ABRIR ESPACIOS DE FORMACIÓN EN VALORES SOLIDARIOS Y CIUDADANOS, QUE NOS PERMITAN AVANZAR A LA INTEGRACIÓN SOCIAL.

E | Establecimiento del Aprendizaje y Servicio

ANTECEDENTES

Para el desarrollo y ejecución de las actividades de A+S de la Universidad, se propone una estructura metodológica que resume los

aspectos antes considerados y sintetiza de forma estructurada tanto las necesidades de la metodología, como los elementos propios de la Universidad. Esta metodología consta de cinco etapas:



Los instrumentos necesarios para el diseño, planificación, ejecución y cierre de las actividades de A+S en la Universidad se presentan como anexos y, además, se vierten en un posterior capítulo dedicado exclusivamente a la medición de la calidad de servicio.

PLANIFICACIÓN DE UN CURSO CON APRENDIZAJE Y SERVICIO

Un curso de A+S ética y académicamente sólido deberá explicitar la relación entre el componente de servicio y los objetivos del curso; motivar a los estudiantes a participar en actividades de servicio para satisfacer necesidades de la comunidad; otorgar a los estudiantes instancias de reflexión crítica sobre la experiencia de servicio; identificar, atender y expresar necesidades; determinar claramente las responsabilidades y funciones de cada estudiante y de la comunidad con la que se trabajará; comprometerse con la generación de expectativas que puedan cumplirse; explicitar los aspectos de formación, supervisión, monitoreo, soporte, reconocimiento y evaluación para cumplir con el servicio y los objetivos de aprendizaje; asegurar que el

tiempo destinado al servicio y los aprendizajes sea flexible y apropiado; y, finalmente, fomentar la participación protagónica de los socios comunitarios.

Es fundamental identificar y definir los objetivos que guiarán las experiencias de servicio con la comunidad en el desarrollo del curso, sobre todo considerando que los componentes de aprendizaje y servicio, juntos, son atípicos en una planificación regular de programas de cursos universitarios.

Existen diversas maneras de planificar un curso A+S. La variedad de experiencias de servicio exige respuestas específicas a características particulares. Es necesario que cada docente identifique las necesidades propias de su curso. Sin embargo, es posible prever al menos dos vías de acción para planificar este tipo de cursos.

AL PLANIFICAR UN CURSO:

a

Se definen los resultados que se desean alcanzar y se determina qué se hará, cómo y cuándo.

b

La planificación enfatiza la importancia de la consecución de los objetivos y potencia la organización eficaz del tiempo y demás recursos vinculados a la docencia.

c

El producto final de la planificación de un curso se concretiza en la forma de un documento: el programa del curso.

Pasos para la planificación de un curso A+S

Repensar el curso antes de iniciar la planificación

Incorporar aprendizaje y servicio en la planificación de un curso implica cambios estructurales en la forma de hacer docencia. Por esto, es de vital importancia la realización de un diagnóstico por parte del docente que aborde los contenidos curriculares, así como también aspectos propios del ámbito del servicio. Para ello es importante plantearse las siguientes interrogantes:

a ¿Cuáles son las fortalezas del actual curso, y cuáles las debilidades?

Es necesario identificar las fortalezas del curso, pensadas como recursos internos que pueden facilitar el trabajo con la comunidad; así como las dificultades, pensadas como aquello que puede dificultar el trabajo con la comunidad.

b ¿Es pertinente integrar a este curso una actividad de servicio a la comunidad?

Es imprescindible determinar si los contenidos teóricos poseen aplicabilidad efectiva en la forma de un servicio concreto para la comunidad, si la experiencia del servicio se puede relacionar con los contenidos del curso para generar aprendizajes significativos, y si la

carga adicional de trabajo con la comunidad se traducirá o no en una sobrecarga de horas respecto de las definidas para el curso.

C ¿Qué oportunidades determina la implementación de A+S y qué amenazas?

Es muy importante evaluar los beneficios externos que puedan potenciar el trabajo con la comunidad, así como los eventos externos que puedan perjudicar el trabajo con la comunidad.

d ¿El producto o servicio que generen los estudiantes será realmente útil para otros?

Se debe determinar si el servicio que pretende integrarse en la planificación estará dirigido a la satisfacción de una necesidad real de la comunidad, si los estudiantes contarán con las herramientas y conocimientos necesarios para proveer un servicio de calidad, si se pueden incorporar mecanismos de control de altos estándares para la medición de la calidad de los trabajos realizados por los alumnos, si existe alguna organización o agrupación comunal que efectivamente pueda requerir del servicio.

e ¿Qué nuevos contenidos curriculares y actividades deberían incorporarse en el curso con la integración del servicio?

Para desarrollar un servicio de calidad, es necesario entregar a los estudiantes las herramientas teóricas y técnicas suficientes (ayudantías, talleres u otras actividad para potenciar A+S).

f ¿La actividad asegura un beneficio respecto del aprendizaje de los alumnos?

Es fundamental que la experiencia de servicio mejore la calidad de los aprendizajes descritos en los objetivos curriculares, sin descuidar niveles de exigencia académica.

¿Qué tipos de objetivos corresponden a un curso A+S?

Es importante plantear los objetivos de manera de explicitar metas y condiciones para el aprendizaje, así como los beneficios que se esperan de la implementación de la planificación. En la planificación con integración de Aprendizaje y Servicio hay que distinguir los objetivos vinculados al aprendizaje de los relacionados con el servicio. En rigor, la incorporación de los objetivos de servicio y formación en valores es lo que otorga a un curso A+S su particularidad, dado que la definición de objetivos de aprendizaje es común a todos los cursos.

a. Objetivos de aprendizaje

- **Objetivos conceptuales**, vinculados con la adquisición de conocimientos y conceptos en el marco de un tema o materia específica.
- **Objetivos procedimentales**, relacionados con el desarrollo de competencias, destrezas, técnicas y estrategias específicas en los alumnos, que responden al saber hacer.
- **Objetivos de formación en valores**, referidos a valores o actitudes relevantes que se busca fomentar en los estudiantes y que responden al saber ser.

b. Objetivos de servicio

Se formulan en función del servicio en y con la comunidad, con miras al beneficio concreto que se espera otorgar al socio comunitario.

¿Cómo y cuándo establecer los distintos objetivos?

Los objetivos de aprendizajes procedimentales y conceptuales deben definirse desde un comienzo, dado que pueden o no estar relacionados con el servicio a la comunidad.

Los objetivos de formación en valores pueden establecerse en conjunto con los demás objetivos o en conjunto con los ayudantes y estudiantes. Es importante que sean consistentes con la realidad en la que se insertará

el servicio, pudiendo ser determinados para instancias de reflexión.

Los objetivos de servicio pueden ser definidos adicionalmente a los objetivos de aprendizaje al momento de planificar el curso, o bien desprenderse de estos y luego ser ajustados de acuerdo al servicio que se quiere realizar. El

servicio puede ser una actividad transversal a los aprendizajes planificados o responder a uno o unos pocos. Muchas veces puede resultar más pertinente definir el objetivo de servicio una vez hecho el diagnóstico de necesidades de la comunidad.

FASES	ACTIVIDAD
1	Replantearse el curso en la lógica de A+S
2	Identificar los objetivos de aprendizaje del curso
3	Definición inicial de la idea y características del servicio
4	Contacto con el socio comunitario
5	Definición del objetivo
6	Definición del servicio
7	Fijar plazos y condiciones
8	Establecer estrategias de reflexión y evaluación
9	Evidencia del curso

DISEÑANDO UN CURSO CON A+S

Una vez establecidos los objetivos del curso, y en alineación con ellos, es necesario diseñar la actividad de servicio a realizar por los estudiantes.

Definición preliminar de las características del servicio

Definir las características del servicio es la primera tarea en el diseño de la actividad de servicio. Su objetivo debe ser determinar, en términos generales, lo que se quiere realizar por medio del servicio, estableciéndose las primeras bases para generar el contacto con posibles socios comunitarios.

Específicamente, los aspectos a definir en la etapa preliminar del diseño del servicio son:

- Necesidad a la que responde el servicio (salud, trabajo y emprendimiento, medio ambiente, educación, deporte, justicia/ legalidad, pobreza, cultura, discapacidad, pastoral/espiritualidad, identidad y grupos minoritarios, vivienda y urbanismo).
- Área temática o práctica en que los alumnos podrán trabajar durante el desarrollo del curso.
- Tipo de socio comunitario que puede requerir el servicio.
- Número de alumnos por cada proyecto o socio comunitario.

Definición de la actividad de servicio

La definición acabada de la actividad de servicio es responsabilidad del docente, quien deberá decidir si realizar este paso en conjunto con el socio comunitario (a) o sin él (b). Dicha decisión determinará los siguientes pasos.

a

Definición en ausencia del socio comunitario

- El profesor define el objetivo de servicio en función de los beneficios para el socio comunitario.
- Posteriormente, el profesor define las características del servicio y se procede con la búsqueda del socio comunitario que requiera del servicio.
- Es necesario investigar para detectar necesidades en la comunidad que pudieran ser atendidas por el proyecto de servicio.
- Se pactan los primeros acuerdos de Sociedad A+S. Es importante contrastar la definición del servicio con la perspectiva del socio comunitario y llegar a acuerdos desde un principio

b

Definición en conjunto con el socio comunitario

- Se establece un compromiso de apoyo mutuo entre el profesor y el socio comunitario para definir la actividad de servicio a realizar durante el curso.

- La definición de la actividad puede surgir directamente de la necesidad declarada por el socio comunitario, o a partir del desarrollo de un proceso de identificación o detección de necesidades en la comunidad.
- Una vez pactado el acuerdo con un socio comunitario específico y precisadas las necesidades que se atenderán, se define el objetivo del servicio y el aporte concreto a la comunidad.

Las siguientes preguntas sirven de guía para definir adecuadamente la actividad de servicio:

- ¿Qué aprendizajes se pretende que los alumnos logren con el servicio?
- ¿Por qué se quiere realizar el servicio? Fundamentación del servicio.
- ¿Para qué se efectúa el servicio? Definición de los objetivos del servicio.
- ¿Cómo se alcanzarán los objetivos del servicio? Definición del tipo de actividades a realizar por los estudiantes.
- ¿Quiénes realizarán el servicio? Responsables del proyecto (alumnos y socios comunitarios).
- ¿Con qué recursos se realizará el servicio? Viabilidad y financiamiento.
- ¿Cuándo se realizará y cuánto tiempo durará el servicio? Definición del inicio y término del servicio.
- ¿Cuál será la manera de observar los resultados? Definición de las estrategias de evaluación de la actividad de servicio.
- ¿A quiénes se dirige el servicio? Destinatarios del servicio a desarrollar (el socio comunitario no necesariamente se corresponde con el beneficiario del servicio).

Fijar plazos y condiciones del trabajo

Como vimos, es necesario desarrollar acuerdos entre el curso y el socio comunitario, que pueden ser consignados en un Documento de Acuerdos, de manera de pactar condiciones mínimas bajo las cuales realizar el trabajo. Una de las funciones fundamentales del Documento de Acuerdos es que permite aclarar las expectativas de todos los actores involucrados respecto del proceso de servicio y el producto final.

a ¿Cómo llevar a cabo el proceso de negociación de los acuerdos?

Al establecer los acuerdos con el socio comunitario, es recomendable:

- Concertar el número de reuniones que sean necesarias entre el docente y el representante de la organización comunitaria, de modo que puedan negociarse todos los aspectos involucrados y tomarse todos los acuerdos.
- Completar el Documento de Acuerdos.
- Firmar dos copias del Documento de Acuerdos (el docente y el socio comunitario firmarán ambas copias del documento definitivo y cada uno conservará una).

En caso de ser necesario ajustar alguno de los acuerdos durante el proceso, pactar nuevo proceso de negociación.

b ¿Para qué sirve el Documento de Acuerdos?

El Documento de Acuerdos representa la formalización de las características generales del servicio pactado entre el curso y el socio comunitario, en el que, además, se definen las responsabilidades de cada parte y se garantiza su cumplimiento. Específicamente:

- Fija los objetivos de aprendizaje y de servicio.
- Establece el producto final concreto y los derechos de autoría y pertenencia de ambas partes.
- Define la estrategia de monitoreo del avance.
- Define los supervisores en terreno del trabajo de los estudiantes.
- Fija las fechas de: entrega del producto y subproductos del trabajo, instancias formales de presentaciones de avances y de la participación del socio comunitario.
- Establece las características de la relación entre el socio comunitario y los estudiantes.

Establecer estrategia de reflexión, monitoreo y evaluación

Una de las particularidades de los cursos con el componente A+S es incorporar la reflexión en la metodología de enseñanza como actividad fundamental. La reflexión permite cuestionar el rol de los distintos participantes, establecer

el enlace entre la teoría y la práctica, abordar la realidad de la comunidad con que se trabaja y determinar el impacto del trabajo realizado, entre otros.

a. Establecer estrategia de reflexión

Primero se deben seleccionar los objetivos que se quiere alcanzar a través de la reflexión. Luego, se definen las actividades a realizar y las fechas y productos implicados en estas. Para comprobar el cumplimiento de los objetivos planteados, debe diseñarse una estrategia de evaluación de la reflexión.

b. Definir estrategia de monitoreo del avance

El monitoreo del trabajo de los estudiantes permite levantar información acerca del avance y desarrollo de las actividades de servicio, para lo que es imprescindible la participación del socio comunitario. El monitoreo de este avance permitirá tomar decisiones que reorienten las actividades de los alumnos, de ser necesario. Una estrategia de monitoreo debe especificar: el tipo de información que se quiere obtener; mediante qué método o estrategia se obtendrá esa información; cuándo se realizará el monitoreo; quién realizará el monitoreo; qué se hará con la información obtenida.

Algunas estrategias de monitoreo a utilizar en A+S son:

- Realizar reuniones periódicas con los socios comunitarios.
- Fijar supervisiones con cada estudiante o grupo de trabajo.
- Establecer entregas parciales o presentaciones de avance del trabajo.
- Incorporar ficha de asistencia de los alumnos a las organizaciones.
- Incorporar documentos de aprobación de los socios comunitarios al trabajo de los alumnos.

Funciones del proceso de monitoreo en A+S:

- Realizar modificaciones específicas a las acciones de los estudiantes.
- Incorporar mejoras y correcciones al trabajo realizado por los estudiantes.
- Retroalimentar el proceso de desarrollo del trabajo de los estudiantes.
- Realizar sugerencias de intervención alternativas a las planteadas por los estudiantes.
- Reasignar o incorporar nuevos recursos o financiamiento.
- Cerciorarse del cumplimiento de los compromisos y deberes establecidos entre el curso y los socios comunitarios.
- Incluir la participación activa del socio comunitario en la formulación del servicio y formación de los estudiantes.

Establecer características de la evaluación de los aprendizajes y del servicio. Se establece qué es lo que se quiere evaluar, cuáles son los objetivos de la evaluación, cuáles serán los criterios de evaluación de los resultados. Se elaboran las rúbricas e instrumentos de evaluación. Además, se define quiénes estarán a cargo de la evaluación y cuándo corresponderá evaluar los aprendizajes y el servicio.

Elaborar documento de programa de curso

El diseño de un curso A+S culmina con la elaboración del programa del curso, el cual incorpora la información referida a las características del curso y sus componentes.

Componentes de un programa de curso: introducción (aproximación general a las temáticas y contenidos y descripción del componente de A+S), objetivos, contenidos, metodología, evaluación.

Un formato para el diseño de una actividad de A+S se presenta como anexo.

ESTABLECIMIENTO DEL EQUIPO DOCENTE

El éxito de un curso que implementa la metodología A+S depende, en buena parte, de la conformación de un equipo de trabajo coordinado entre sus ejecutantes, es decir: el docente, los ayudantes y los socios co-

munitarios, en función del Programa A+S. Es necesario, entonces, distribuir y definir las distintas responsabilidades, coordinando acciones y supervisando su cumplimiento.

¿Por qué es necesario conformar un equipo docente A+S?

Incorporar la metodología A+S en la planificación y diseño de un curso requiere tiempo y esfuerzos adicionales a la labor habitual del docente. La razón fundamental para conformar un equipo docente eficiente es poder minimizar la carga de trabajo adicional.

¿Qué objetivos persigue el equipo docente de un curso A+S?

- Potenciar los aprendizajes académicos de los estudiantes, garantizando altos estándares y excelencia académica.
- Desarrollar con la comunidad un servicio de calidad que responda a sus necesidades reales.
- Proveer formación en valores en el marco de las actividades curriculares.

¿Quiénes conforman el equipo docente en un curso A+S?

- Docente(s) del curso.
- Ayudante(s) del curso.
- Socio comunitario (persona de contacto en una organización).

Roles y responsabilidades de los diferentes actores

Plan de implementación diferenciado

Estrategia que facilita la implementación de A+S y comprende un listado de funciones mínimas necesarias para garantizar un buen desarrollo de un curso con el componente de servicio. Ofrece un “menú” de tareas necesarias para planificar un curso; minimiza el tiempo extra requerido por parte del docente; se ajusta a las necesidades específicas de cada curso; permite un seguimiento de las tareas desarrolladas y aquellas por realizar; asegura cumplimiento de la metodología.

Roles respectivos para cada actor del equipo docente a partir del plan de implementación diferenciado.

a.Docente

- **Planificación general del curso:** identificación y definición de objetivos de aprendizaje (conceptuales, procedimentales y de formación en valores) y de servicio; definición de la estrategia de reflexión en torno al servicio; establecimiento de estrategias de evaluación en torno a los aprendizajes relacionados al servicio mismo y la reflexión; planificación de la participación del socio comunitario en las instancias del curso (planificación, retroalimentación del trabajo, evaluación); elaboración o modificación del programa del curso definitivo; descripción de la estrategia

de participación de los estudiantes en la implementación de A+S.

- **Servicio con la comunidad (previo a la implementación):** definición del servicio con la comunidad a realizar; establecimiento de la relación con el o los socios comunitarios; establecimiento de acuerdos y compromisos entre el curso y el socio comunitario a través de documentos de acuerdos.

- **Implementación del componente A+S en el curso:** establecimiento de contacto periódico con el socio comunitario, evaluando los avances del trabajo con los alumnos y realizando las modificaciones pertinentes, de ser necesario; generación de instancias de supervisión y retroalimentación para los estudiantes en distintas etapas de avance del servicio realizado; implementación de las estrategias de reflexión.

b.Ayudante

Planificación e implementación de sesiones de reflexión; implementación de las estrategias de evaluación del servicio; establecimiento de compromiso entre el curso y socio comunitario; mantención de una comunicación fluida con los socios comunitarios; organización de sesión de presentación con el socio comunitario; acompañamiento en salidas a terreno o actividades con socios comunitarios, de ser necesario; registro de las experiencias en terreno.

c. Socio comunitario

Participación en la planificación del curso; determinación de necesidades y servicio; participación de instancias de reflexión y/o implementación de algunas de ellas; diseño e implementación conjunta de la evaluación del servicio; promoción de la participación protagónica de los estudiantes.

REALIZACIÓN (IMPLEMENTACIÓN) DE LA ACTIVIDAD DE SERVICIO

Una vez diseñadas las actividades de servicio y el programa del curso, es necesario dar a conocer a los estudiantes la incorporación de la iniciativa A+S y presentarla a los socios comunitarios. En adelante, habrá que atender oportunamente las situaciones puntuales que puedan generarse durante el desarrollo del curso.

Aspectos a resolver durante el semestre

a. Presentación de la iniciativa al curso

Es esperable que la mayoría de los estudiantes nunca haya tenido una experiencia concreta de servicio a la comunidad. Por eso, es necesario planificar una sesión al inicio del curso para exponer la metodología A+S.

b. Presentación del socio comunitario

Además de la exposición de la metodología, es importante presentar al socio comunitario ante los estudiantes, explicitando que la elección se tomó en relación con las necesidades y características de la institución. El propósito de esta actividad es que los estudiantes manejen los datos básicos de la institución con la que trabajarán.

Algunas acciones sugeridas:

- Invitar a los socios comunitarios a una clase.
- Fijar una reunión particular con cada socio comunitario y los estudiantes.
- Realizar una presentación general de las distintas organizaciones sociales, en ausencia de los socios comunitarios.
- Proporcionar los datos de contacto de la institución o socio comunitario a los grupos de trabajo para que ellos mismos se encarguen de gestionar la organización.

c. Firmar acuerdos entre estudiantes y socios comunitarios

Como vimos, existe un documento de compromiso que firman las partes en el cual se establecen los deberes de los estudiantes con respecto a la organización con la que se trabajará.

Algunos imprevistos que pueden aparecer en el desarrollo del curso vinculados al compromiso entre las partes son:

- No cumplimiento de los plazos establecidos con el socio comunitario.
- Falta de habilidades de comunicación y planificación que determinan malentendidos o descoordinaciones.
- Modificaciones no pactadas con la contraparte involucrada.
- Retraso en tareas cuyo avance posibilita el desarrollo de otras tareas, lo que genera desorganización.
- Falta de apoyo al trabajo de los alumnos por parte de la organización o socio comunitario.
- Problemas políticos internos y externos.

d. Ante la presencia de conflictos derivados de algún imprevisto, se sugiere:

- Recabar toda la información necesaria que corresponda a los antecedentes que manejen las partes respecto del conflicto y tratarla de la manera más objetiva posible, sin establecer juicios ni evaluaciones aun. Diferenciar hechos de impresiones subjetivas vinculadas con la emocionalidad.
- Actuar siempre con empatía, imparcialidad y neutralidad, velando por que los intereses de ambas partes sean atendidos por igual.
- Buscar alternativas de solución, identificando áreas de acuerdo y propuestas de resolución.
- Renegociar las condiciones del compromiso.

e. Implementar evaluaciones parciales

Para planificar evaluaciones parciales, es necesario determinar:

- Quiénes serán los evaluadores.
- En qué horario se realizará la evaluación.
- Qué evaluaciones se traducirán en una nota.
- Cuál será el porcentaje de las notas de cada evaluación respecto de la evaluación final.
- Qué materiales se necesitan para realizar las evaluaciones.

Establecer estrategias de evaluación

La evaluación, tanto de las competencias como de la acción generada, podrá realizarse en la medida en que se defina explícitamente qué se quiere evaluar, a través de qué medios o instrumentos, en qué momento y por quiénes.

Será fundamental definir una estrategia de evaluación que incorpore:

a) evaluaciones individuales y/o grupales a los estudiantes por su desempeño en el curso A+S;

b) evaluación global del proceso de implementación del curso A+S.

Lo primero permitirá evaluar los distintos niveles de logro de las competencias de los estudiantes, mientras que lo segundo nos permitirá conocer el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en el diseño de la actividad de intervención. En esta segunda modalidad, es posible y deseable incluir la participación del socio comunitario y la de los propios estudiantes, pues esto permitirá enriquecer la información

disponible para evaluar la experiencia A+S desarrollada y retroalimentar los aprendizajes (de la comunidad, docentes y estudiantes).

Como en todo proceso de evaluación, será de singular relevancia definir previamente algunos aspectos que nos permitan analizar los resultados de la acción. En este sentido, se recomienda seguir las siguientes etapas genéricas:

ETAPA	CARACTERÍSTICAS
1. Definir el objetivo de la evaluación	Se requiere la definición del objeto de evaluación. Se pueden considerar elementos como: satisfacción del socio comunitario, calidad del servicio implementado, entre otros. Con esto, lo que se pretende es definir claramente los resultados.
2. Definir variables para la evaluación	Se deben especificar claramente los aspectos específicos que se requieren evaluar.
3. Definir la forma de evaluación	Se debe definir el instrumento con el cual se realizará la evaluación. Dentro de los instrumentos que se pueden utilizar, se encuentran las pruebas escritas, pruebas orales, informes de proyecto o informes parciales, portafolios, ensayos, etc. La elección del instrumento dependerá del tipo de recursos que se desea evaluar y del tipo de objetivos o logros que se requiere medir.
4. Construcción del instrumento de evaluación	Posteriormente, se debe organizar el instrumento de evaluación según el tipo seleccionado. Además, es necesario estructurar los parámetros e indicadores.
5. Realizar la evaluación	Se debe definir quién realizará la evaluación y cuándo. Complementariamente, se debe realizar la evaluación por parte del socio comunitario. Una pauta para esta evaluación se presenta como anexo.
6. Corregir y retroalimentar	Finalmente, se deben retroalimentar y difundir los resultados de la experiencia, permitiendo aprender de ella.

CIERRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE Y SERVICIO

Cierre y difusión de resultados

Luego de implementar nuestra experiencia A+S, será necesario sistematizarla y difundir sus resultados entre los estudiantes y los socios comunitarios que participaron de ella. Para cumplir con este propósito, debemos:

1. Definir una metodología de sistematización.

Se entenderá como sistematización la producción de un conjunto de información que luego deberá ser ordenada y analizada respecto del proceso de implementación del curso A+S. Será la información registrada periódicamente la que nos permitirá monitorear y evaluar los resultados de las actividades realizadas (por ejemplo, a través de bitácoras u otros instrumentos definidos por el docente).

Sistematizar una experiencia implica un proceso de reconstrucción de la práctica desarrollada, a fin de producir conocimiento y realizar una reflexión crítica respecto a su implementación. Es, por tanto, un proceso que potencia el aprendizaje a partir de la experiencia.

2. Definir el modo en que los resultados de la intervención serán difundidos.

Será necesario definir cómo se socializarán los resultados del trabajo del curso A+S con el socio comunitario y dentro de la universidad. Esto será importante, ya que permitirá visibilizar el trabajo realizado, reunir apoyos futuros y aprender de la experiencia, relevando buenas prácticas. Se trata, en este sentido, de planificar una devolución sistemática del conocimiento como estrategia coherente con los aprendizajes éticos que orientan las experiencias de A+S, de modo que los grupos, personas y comunidades con las que se trabaje puedan apropiarse de los saberes construidos en las intervenciones en que han participado.

Es importante realizar una actividad de cierre en conjunto con el socio comunitario, para así recibir retroalimentación de parte de este. Para tal efecto, se presenta como anexo un formulario para la evaluación del servicio por parte del socio comunitario.

BIBLIOGRAFÍA

- **GUÍAS DE ORIENTACIÓN PARA DOCENTES** (2004). Centro de Desarrollo Docente, Vicerrectoría Académica, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- **ZULUETA, S.** (2004). *Qué es Aprendizaje Servicio*. Pontificia Universidad católica de Chile. Santiago, Chile.
- **CASAS-CORDERO, M.,** (2009) *Rúbrica para la calidad del servicio*. Santiago, Programa Aprendizaje Servicio, Pontificia Universidad Católica de Chile
- **APRENDIZAJE SERVICIO EN EDUCACIÓN SUPERIOR** (abril de 2006). La experiencia latinoamericana. En: *Seminario Internacional Responsabilidad Social Universitaria: Aprendizaje Servicio*. Caracas, Venezuela.
- **FURCO, A. Y BILLIG, S.H.** (2002). *Service-Learning: The Essence of the Pedagogy*. Greenwich, CT: Information Age Publishing.
- **CENTRO DE REFLEXIÓN Y ACCIÓN SOCIAL** (2012). *Guía de orientación para Sistematización de experiencias de Aprendizaje Servicio en la Universidad Alberto Hurtado*. Universidad Alberto Hurtado, Santiago, Chile.
- **APRENDIZAJE SERVICIO** (2009). Educación y compromiso cívico, vv.aa. Grao, ISBN: 9788478277667

SITIOS WEB

<http://www.clayss.org.ar/aprendizajeservicio.htm>

<http://innovacioneducativa.wordpress.com/2011/07/15/aprendizaje-servicio/>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Aprendizaje-servicio>

<http://www.slideshare.net/hispanego/30-ejemplos-de-aprendizaje-servicio>

<http://www.slideshare.net/OsvaldoBlanco1/el-programa-liceo-para-todos-una-estrategia-de-lucha-contra-la-desercin-escolar-en-el-estado-actual-del-sistema-educacional-chileno>



UTEM

UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
METROPOLITANA
del Estado de Chile

Documento e información disponible
en la dirección: www.vtte.utm.cl



UTEM

UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
METROPOLITANA

del Estado de Chile