

---

## PROGRAMA APRENDER SIRVIENDO EN EDUCACIÓN SUPERIOR. CALIDAD DEL PROGRAMA DE UNA EXPERIENCIA EXITOSA DESDE LA OPINIÓN DE LOS ESTUDIANTES

---

MARÍA LUISA ISLA ESQUIVEL / DIANA PACHECO PINZÓN

### RESUMEN

Se reportan los resultados de un estudio realizado con estudiantes universitarios para indagar su punto de vista respecto a la calidad del programa curricular aprender-sirviendo considerando los factores de conexión, continuidad, contexto, retos de aprendizaje y andamiaje. Se obtuvieron porcentajes más altos en todos los factores para la licenciatura en psicología en la opción de respuesta “mucho”, considerando cada uno de los programas académicos y el global universitario. Se reporta la experiencia del programa de psicología por ser la más exitosa desde la visión de los alumnos. El mejor resultado se obtuvo para el factor de conexión. En cuanto a retos de aprendizaje, los alumnos reportan que el mejor aprendizaje fue el de darse cuenta de una realidad social que no conocían.

**PALABRAS CLAVE:** programa curricular, aprender sirviendo, educación superior, enseñanza situada.

### INTRODUCCIÓN

La Universidad Marista de Mérida tiene como lema “*ser para servir*” y como cuarta función sustantiva el servicio y desarrollo comunitario. El compromiso con su lema y la cuarta función sustantiva se desarrolla a través de diversas estrategias; una de ellas es el programa curricular de servicio-aprendizaje (aprender sirviendo), el cual se lleva a cabo en todas las licenciaturas. En este trabajo se presentan los resultados de la experiencia más exitosa desde el punto

---

de vista de los estudiantes, analizándola desde los principios de un programa aprender sirviendo (servicio-aprendizaje) efectivo (Eyler y Giles, 1999).

## **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### *Definición de aprender sirviendo (servicio-aprendizaje)*

La definición de aprender sirviendo (servicio-aprendizaje) es problemática porque debe expresar cómo dos complejos y muy distintos procesos (aprendizaje y servicio) se relacionan e interconectan. Bringle y Hatcher (1995) lo definen como una estrategia experiencial en la cual los estudiantes “(a) participan en actividades de servicio organizadas que satisfacen necesidades comunitarias identificadas y (b) reflexionan sobre la actividad del servicio de forma tal que incrementan su comprensión del contenido del curso, una apreciación más amplia de la disciplina y un mayor sentido de responsabilidad cívica” (p. 112). Jacoby (1996) enfatiza que debe basarse en la reflexión, reciprocidad, colaboración y respeto por la diversidad. Díaz Barriga (2006) menciona que aprender sirviendo es un enfoque educativo experiencial que tiene ciertos componentes clave: es una experiencia auténtica *in situ*, promueve la responsabilidad social, incorpora la voz y participación activa del alumno y promueve la autogestión comunitaria. Menciona que este programa se vincula al currículo académico y su finalidad última es la reconstrucción social.

### **Fundamentos de los programas aprender sirviendo**

El programa aprender sirviendo (servicio-aprendizaje) como una estrategia de enseñanza aprendizaje basado en el servicio a la comunidad (Díaz Barriga, 2006) tiene sus fundamentos en los conceptos de experiencia educativa (Dewey, 1938), reflexión crítica (Smyth, 1992; Schön, 1983 y 1987), aprendizaje situado (Brown, Collins y Duguid, 1989; Díaz Barriga, 2006), imperativo ético de trabajar como agentes de cambio social para la transformación (Freire, 2001 y

---

Prilleltensky, 2000) y la acción comunitaria para la autogestión (Ander-Egg, 1999).

### **Principios de calidad en los programas aprender sirviendo**

Sigmon fue el primero en delinear los cuatro principios esenciales de los programas aprender-sirviendo (Jacoby, 1996; Sigmon, 1990): a) promueven y establecen una relación circular entre la práctica, los principios aprendidos y la práctica nuevamente, b) aquellos que reciben el servicio están en control del servicio que se les brinda, es decir, tienen el rol fundamental de definir sus propias necesidades (autodiagnóstico), c) aquellos que reciben el servicio desarrollan la habilidad de servir y ser servidos por sus propias acciones (auto-desarrollo), d) aquellos que dan el servicio son también aprendices y tienen control sobre lo que aprenden.

Eyler y Giles (1999) mencionan cinco principios vinculados a la calidad de la aplicación del programa y de la reflexión de la experiencia: conexión, continuidad, contexto, retos de aprendizaje y andamiaje. De acuerdo a los autores, el manejo adecuado de estos principios es central para el logro de los objetivos académicos de la educación superior apoyada por programas curriculares aprender sirviendo.

El primer principio, conexión, ya era mencionado por Sigmon (1990) como la relación circular entre teoría y práctica, en otras palabras, la conexión entre lo que se aprende en el salón y en la comunidad. Son muchas las conexiones que hay que propiciar: entre lo afectivo y lo cognitivo, entre los alumnos y la comunidad propiciando la interacción dialógica (Díaz Barriga, 2006), entre el hoy y el mañana, entre la experiencia y el análisis.

El segundo principio, continuidad, ya era mencionado por Dewey (1938) como una de las características cruciales para que una experiencia sea educativa. Debe existir una continuidad entre las experiencias de servicio de semestre a semestre, la continuidad entre los procesos reflexivos que deben realizarse a lo

---

largo de la experiencia: antes, durante y después de la experiencia de servicio, la continuidad en la atención a la comunidad.

El tercer principio, contexto, está en estrecha relación con el enfoque situado (Díaz Barriga, 2006) cuya principal premisa es que “el conocimiento es situado, es en parte producto de la actividad, contexto y la cultura en la cual se genera y se utiliza” (Brown, Collins y Duguid, 1989, p.32). Es en el contexto específico que los conocimientos, habilidades y actitudes se forman y adquieren sentido. La reflexión y el aprendizaje incluyen el reconocimiento y entendimiento del contexto. Este principio combate la idea del conocimiento como algo que es autosuficiente, con independencia de la situación en la cual cobra sentido, es generado y utilizado.

El cuarto principio, retos de aprendizaje, hace referencia al manejo de experiencias e información que reten la manera en como se cree deben ser las cosas y lleven al aprendizaje de nuevas maneras de ver el mundo, de ver la profesión, de ver la responsabilidad social, nuevas maneras de incluirse como persona moral, política y social en el mundo (Díaz Barriga, 2006, Freire, 2001, Prilleltensky, 2000). En este factor se reportan los aprendizajes logrados.

El último principio, andamiaje, hace referencia a los apoyos que se deben proveer al estudiante de forma que le permitan contender con los retos de la experiencia y así facilitar su aprendizaje. Esto implica administrar e ir permanentemente ajustando la ayuda pedagógica y para ello se requiere que el profesor reconozca el conocimiento de partida del alumno y provoque retos de aprendizaje que sean manejables para el estudiante (Díaz Barriga y Hernández, 2004). En este tipo de experiencias en escenarios reales, debe considerarse incluso el apoyo para el manejo de aspectos emocionales que son tan importantes como los intelectuales. Estos apoyos evitan la desesperanza aprendida del alumno ante los retos e incrementan la probabilidad de éxito de la experiencia.

---

En cuanto a investigaciones realizadas, sobre aprender sirviendo, en el contexto de la Universidad Marista de Mérida se pueden citar la de Isla (2005) y Pacheco (2005). En la primera, los estudiantes identificaron la experiencia que más aprendizaje les aportó y se encontró que el factor de calidad asociado a esta elección es “comunidad de aprendizaje” definido como ambiente positivo, la cooperación y negociación de significados entre estudiantes. La investigación de Pacheco (2005) indagó cómo se presentan los elementos de pensamiento crítico dentro de los procesos de reflexión sobre la acción de los estudiantes que se realizan en la experiencia aprender sirviendo. Se encontró que los diferentes elementos del pensamiento crítico están presentes en dichas reflexiones.

## **MÉTODO**

*Objetivos del estudio.* Los objetivos del estudio fueron, (i) identificar la licenciatura, de las 10 que se imparten en la Universidad, con la implementación del programa aprender sirviendo más exitosa, y (ii) analizarla considerando los principios o factores de calidad de continuidad, contexto, conexión, retos de aprendizaje y andamiaje, todo estos desde el punto de vista de los alumnos.

*Tipo de estudio.* El estudio es de corte cuantitativo, tipo descriptivo *ex-post-facto*.

*Población y muestra.* La población (1,038 estudiantes) se definió como los alumnos de segundo a sexto semestre matriculados en el semestre enero-julio 2009 en la Universidad en todas las licenciaturas (administración, administración de recursos naturales, arquitectura, contaduría, derecho, diseño de interiores, ingeniería civil, ingeniería industrial y de sistemas, nutrición y psicología). Se realizó un muestreo aleatorio y la muestra se compuso de 580 estudiantes.

*Instrumento.* Se elaboró un cuestionario tipo Likert con cuatro opciones de respuesta (nada, poco, suficiente y mucho) con 32 reactivos los cuales indagan los principios de calidad de las experiencias de servicio: conexión (9 reactivos),

---

continuidad (5 reactivos), contexto (6 reactivos), retos de aprendizaje (15 reactivos) y andamiaje (7 reactivos). El cuestionario fue piloteado con alumnos de todas las licenciaturas.

*Escenario y programa aprender sirviendo.* El programa *aprender sirviendo* se realiza de forma curricular en todas las licenciaturas de la Universidad involucrando a todos los alumnos de primero al sexto semestre, como mínimo. El programa está organizado en cuatro fases (Pacheco, 2005): sensibilización (dos primeros semestres), detección de necesidades en la comunidad (tercer semestre) e implementación/evaluación (cuarto a sexto semestre, como mínimo). La Universidad tiene equipos de desarrollo comunitario en las comunidades con las que trabaja que se encargan de animar a la comunidad en la participación y de sostener algunos de los procesos iniciados por el servicio dado por alumnos; asimismo, realizan un primer contacto para recoger las necesidades más amplias de la comunidad. En la Universidad se eligen las asignaturas y profesores que estarán encargados de acompañar al estudiante en la realización de la experiencia.

## **RESULTADOS**

En cuanto al primer objetivo de este estudio, se realizó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes para las diferentes opciones de respuesta por factor por licenciatura encontrándose que psicología tiene los porcentajes más altos. Posteriormente se agrupan las licenciaturas (exceptuando psicología) en un global y se compara con psicología por factores. Estos resultados se pueden observar en el cuadro 1.

Cuadro 1. Porcentajes para las diferentes opciones de respuesta por factor para Psicología y el global de la Universidad.

Factores	Opciones de respuesta	Programas	
		Global Universitario	Psicología
Conexión	Nada	10.6 %	0.8 %
	Poco	20.5 %	4.2 %
	Suficiente	40.7 %	26.3 %
	Mucho	28.2 %	68.7 %
Continuidad	Nada	16.4 %	4.1 %
	Poco	30.2 %	3.3 %
	Suficiente	38.7 %	29.3 %
	Mucho	14.7 %	63.4 %
Contexto	Nada	9.4 %	0.6 %
	Poco	24.7 %	3.7 %
	Suficiente	47 %	35.2 %
	Mucho	18.9 %	60.5 %
Retos de aprendizaje	Nada	7.2 %	1.2 %
	Poco	20.1 %	2.8 %
	Suficiente	51 %	31.6 %
	Mucho	21.8 %	64.5 %
Andamiaje	Nada	10 %	4.3 %
	Poco	26.3 %	9.7 %
	Suficiente	43 %	34.4 %
	Mucho	20.7 %	51.6 %

En relación con el segundo objetivo de este estudio, se reportan los resultados de la licenciatura en psicología. El cuestionario se aplicó a 32 alumnos del programa (52.45% de la población total de segundo a sexto semestre). En esta licenciatura el factor sobre el cual se obtuvo un mayor porcentaje (considerando las respuestas a la opción “mucho) es el de “conexión”, seguido de “retos de aprendizaje”, “continuidad”, “contexto” y por último “andamiaje”. En el cuadro 2 se pueden apreciar los resultados en porcentajes para cada uno de los factores de calidad de la experiencia en el programa de psicología según los porcentajes a la opción de respuesta “mucho”.

Cuadro 2. Resultados en porcentajes para cada uno de los factores. Licenciatura en Psicología

	Nada	Poco	Suficiente	Mucho
Conexión	0.8%	4.2%	26.3%	68.7%
Retos de aprendizaje	1.2%	2.8%	31.6%	64.5%
Continuidad	4.1%	3.3%	29.3%	63.4%
Contexto	0.6%	3.7%	35.2%	60.5%
Andamiaje	4.3%	9.7%	34.4%	51.6%

Dentro del factor de “conexión” el reactivo que obtuvo el puntaje más alto (74.2% para “mucho”) es el que se refiere a la vinculación entre la comunidad y los estudiantes cuando el profesor propició que se evaluara de manera conjunta el alcance de los objetivos de la práctica.

Dentro del factor de “continuidad” el reactivo que obtuvo el puntaje más alto (65.6% para “mucho”) se refiere a que el profesor comentó al inicio del semestre los acuerdos que se habían tomado con la comunidad u organización donde se realizaría el servicio.

Dentro del factor de “contexto” el reactivo que obtuvo el puntaje más alto (69% para “mucho”) se refiere a que la problemática que se atendió a través del servicio estaba suscrita en el marco de la profesión que se está aprendiendo.

En el factor de “andamiaje” el reactivo que obtuvo el puntaje más alto (66.7% para “mucho”) se refiere a que el profesor compartía sus puntos de vista con los alumnos en relación a lo que sucedía con la comunidad y con los estudiantes en la práctica de servicio.



---

Finalmente, en cuanto al reporte de los aprendizajes, desde el factor “retos de aprendizaje”, el reactivo que obtuvo el puntaje más alto (77.4% para “mucho”) se refiere a que la experiencia de servicio permitió a los estudiantes darse cuenta de una realidad social que no conocían. Le siguió el reactivo (74.1% para “mucho”) en el que los alumnos reportan haber aprendido que los problemas sociales y económicos son más complejos de lo que pensaban. En tercer lugar, con igual porcentaje (70.9% para “mucho”) se encuentran los reactivos en donde los alumnos reportan como aprendizaje el reconocer la importancia del trabajo propio y de su realización responsable, cambiar su manera de pensar sobre la realidad social que se estudia y reconocer que todos somos corresponsables de lo que pasa socialmente.

### **CONCLUSIONES O DISCUSIÓN**

La licenciatura con la implementación del programa aprender sirviendo más exitosa es psicología, según el punto de vista de los alumnos. Los resultados nos permiten observar cómo los factores de calidad de una experiencia aprender sirviendo están presentes en la implementación de este programa (Eyler y Giles, 1999).

Los resultados del análisis están en consistencia con las propuestas teóricas. En el factor de conexión se recogen evidencias de la “interacción dialógica entre participantes” (Díaz Barriga, 2006, p.106). En cuanto a continuidad, se encontró que el servicio que se vincula de un semestre a otro prepara al alumno y a la comunidad para una mejor experiencia (Dewey, 1938). En el factor de contexto, el entender el servicio desde el marco de la profesión de aprendizaje propicia el sentido de los conocimientos y habilidades aprendidos en función del escenario en el que se aprende, en donde se cuida que el alumno trabaje atendiendo “problemas auténticos en escenarios reales” (Díaz Barriga, 2006, p.10). En cuanto al factor retos de aprendizaje, el reporte de los aprendizajes de los estudiantes apunta a una manera diferente de ver el mundo y la profesión y a

---

asumirse con responsabilidad social, política y moral (Díaz Barriga, 2006, Freire, 2001 y Prilleltensky, 2000).

De manera general, varios autores (Brown, Collins, y Duguid, 1989; Eyler y Giles, 1999; Schön, 1983, 1987) han subrayado la pobre semejanza que existe entre las tareas intelectuales del salón de clase y las habilidades y conocimiento que los estudiantes necesitarán en los escenarios de trabajo, en el mundo fuera del aula. El programa aprender sirviendo como una alternativa curricular innovadora en la formación profesional propicia que el aprendizaje sea situado, toda vez que el alumno presta un servicio comunitario en un escenario real, atendiendo problemáticas reales, acompañado de una reflexión ética que le lleva a entender el mundo y su presencia en él de una manera diferente. Un elemento fundamental de esta alternativa curricular innovadora es la organización de la experiencia en fases: sensibilización, detección de necesidades e implementación/ evaluación (Pacheco, 2005), de forma que propicia un compromiso de trabajo continuado con la comunidad.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Ander-Egg, E. (1999). *Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad*. (33ª ed.). Bogotá: Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Bringle, R., y Hatcher, J. (1995). "A service-learning curriculum for faculty", *Michigan Journal of Community Service Learning*, 2, 112-122.
- Brown, J. S., Collins, A., & Duguid, P. (1989). Situated cognition and the culture of learning. *Educational Researcher*, 18 (1), 32-41.
- Dewey, J. (1938). *Experience and education*. Nueva York: Macmillan Publishing Company.
- Díaz Barriga, F. (2006). *Enseñanza situada: Vínculo entre la escuela y la vida*. México: McGraw-Hill
- Díaz Barriga, F., y Hernández, G. (2004). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Una interpretación constructivista*. México: McGraw-Hill
- Eyler, J., y Giles, D. (1999). *Where's the learning in service-learning?* CA: Jossey-Bass.
- Freire, P. (2001). *Pedagogía de la indignación*. Madrid: Morata

- 
- Isla, M. (2005). *Experiencias aprendizaje en la Escuela de Psicología de la Universidad Marista de Mérida. La visión de los alumnos*, tesis de Maestría. Universidad Marista de Mérida.
- Jacoby, B. (1996). *Service-Learning in higher education*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Pacheco, D. (2005). *El pensamiento crítico y la responsabilidad social personal en un programa aprender sirviendo en educación superior*, tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Yucatán.
- Prilleltensky, I. (2000). "Bridging agency, theory and action: critical links in critical Psychology", en Tod Sloan (Editor), *Critical psychology. Voices for change*. Gran Bretaña: Macmillan Press, Ltd.
- Schön, D. (1983). *El profesional reflexivo. Cómo piensan los profesionales cuando actúan*. Barcelona: Paidós.
- Schön, D. (1987). *Educating the reflective practitioner. Toward a new design for teaching and learning in the professions*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Sigmon, R. (1990). "Service-Learning: Three principles", en Jane C. Kendall y Asociados (Eds.), *Combining service and learning. A resource book for community and public service*: Vol. 1 (pp.56-64). Raleigh, NC: National Society for Internships and Experiential Education.
- Smyth, J. (1992). Teachers' work and the politics of reflection. *American Educational Research Journal*, 29 (2), 267-300.