

# **Las oportunidades de impacto social que brinda el Aprendizaje en Servicio (modelo de la Enseñanza para la Comprensión) ofrecido por los estudiantes del bachillerato de Psicología de ULACIT**

*Lindsay Vargas Villalobos<sup>1</sup>*

## **Resumen**

El Aprendizaje en Servicio (AenS) es una metodología activa de acuerdo con el modelo de Enseñanza para la Comprensión, el cual busca el desarrollo de las habilidades, destrezas y competencias de los estudiantes. Desde esta metodología se aplica la teoría aprendida en el aula sobre la resolución de una necesidad de la comunidad, por lo general dirigida a los grupos tradicionalmente excluidos, en situación de riesgo social o con dificultades socioeconómicas. La Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT) adoptó desde el 2011 el AenS en el bachillerato en Psicología. Por lo tanto, esta investigación responde a la interrogante ¿cuáles son las oportunidades de impacto social que brinda el Aprendizaje en Servicio ofrecido por los estudiantes del bachillerato de Psicología de la ULACIT? El presente trabajo es una investigación con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y con diseño no experimental que analiza la información contenida en los expedientes de los pacientes del servicio de psicología a partir de categorías de análisis y gráficos. Los hallazgos demuestran resultados positivos del AenS en la comunidad y los cuales benefician tanto a los usuarios de los servicios como a la Facultad de Psicología al generar interrogantes para futuras líneas de investigación.

!

---

<sup>1</sup> Lindsay Vargas Villalobos es Licenciada en Cívica de la Universidad Estatal a Distancia y Bachiller en la Enseñanza de los Estudios Sociales de la Universidad de Costa Rica. Actualmente labora como docente de secundaria. Opta por el grado de Máster en Currículo y Docencia Universitaria. Correo electrónico [linvavi@costarricense.cr](mailto:linvavi@costarricense.cr)

**Palabras claves:** Aprendizaje en Servicio, Enseñanza para la comprensión, Oportunidades de impacto social.

### **Abstract**

Service Learning is an active methodology related to the Teaching for Understanding model that looks for a development of students' abilities, skills and competencies. Under this methodology, the student applies that theory learned in the class by supporting the community needs, generally addressed to groups that are rejected, that are in social risk or under socioeconomically difficulties. Since 2011, ULACIT adopted this Service Learning in the Bachelor in Psychology, and that is why this research responses to the question: Which are the social impact opportunities that the Service Learning offered by the students from the Bachelor in Psychology of ULACIT? This work has a quantitative focus, it is descriptive and with non-experimental design that analyzes the information provided by the files of each patient who receives the psychology service. This information is put into different categories and then represented into graphics. The findings show positive results of this methodology in the community, which also benefit the users and the Faculty of Psychology because the study generates more research questions for future investigation.

**Key words:** Teaching for Understanding, Service Learning, Social impact opportunities.

### **Introducción**

El papel de la universidad actual va más allá de transmitir y evaluar la adquisición de conocimientos; debe desarrollar las competencias de los estudiantes de modo que se gradúen como profesionales reflexivos y críticos y con responsabilidad social, papel que Ugarte y Naval (2010) proponen como eje central de un centro educativo superior consciente de su realidad social. Efectivamente, los centros de enseñanza superior tienen un compromiso con la sociedad, por consiguiente deben contar con metodologías efectivas que formen profesionales capaces de adaptarse a un campo laboral incierto y cambiante. Además, como señala Ibarra (2003), los educandos deben desarrollar la habilidad de continuar aprendiendo durante su vida, con buen manejo de las nuevas tecnologías y gran capacidad de resolver problemas, ya que deben ser investigadores altamente capacitados para enfrentar un abanico de situaciones con principios y valores. En este contexto surge el Aprendizaje en Servicio como una metodología capaz de responder a la formación de competencias mientras se trabaja en las necesidades de la comunidad.

El Aprendizaje Servicio (AenS) es una metodología originada a partir del trabajo de William James y John Dewey. En 1926, Dewey propuso esta idea con el nombre de actividad asociada con proyección social, la cual buscaba espacios reales para que los protagonistas pudieran experimentar mientras brindaban un servicio a la comunidad. Aunque las primeras experiencias datan de 1920, fue en 1960 cuando James expuso el servicio civil a la sociedad como un mecanismo que permitiera al individuo prestar ayuda a la sociedad y sentirse orgulloso de sí mismo y de su utilidad. Sin embargo, es hasta la I Conferencia Nacional sobre Aprendizaje Servicio, celebrada en Estados Unidos en 1969, cuando se reafirma que el AenS es necesario para el crecimiento educativo (Andrea, 2010).

La metodología del AenS es adoptada posteriormente en América Latina, pero es aplicada de forma aislada en diferentes países. En el caso de Costa Rica, surge aproximadamente en 1975 como programas pioneros en educación superior, bajo el nombre de “trabajo comunal universitario” (TCU), el cual desde entonces es un requisito para graduarse de la universidad; pero debe aclararse que no siempre el TCU es sinónimo de AenS. Actualmente, se encuentra más integrado y con mayor respaldo internacional, en especial a partir de la creación de la Red Iberoamericana de Aprendizaje Servicio en el 2005, compuesta por 74 organismos gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil, universidades y organismos regionales de América Latina y el Caribe, Estados Unidos y España.

Aunque la práctica del AenS ha ido en aumento no se trata de colaborar con la comunidad de manera desordenada. Por el contrario, Tapia (2001, pp. 12-13) sugiere que esta metodología debe estar planificada primeramente, en función del proyecto educativo institucional y luego según las necesidades de la comunidad. También debe tener el apoyo y participación de toda la comunidad educativa y ofrecer una respuesta a la demanda de la comunidad y al mismo tiempo asegurar un aprendizaje de calidad para los estudiantes que prestan el servicio. Como parte de esta planificación la ULACIT adoptó desde el 2011 el AenS como metodología educativa, la cual integra el currículo académico y el servicio comunitario; por ello en el 2012, la ULACIT recibió de la Cámara Costarricense-Norteamericana (AMCHAM) el premio Responsabilidad Social en Acción 2012 por sus programas de aprendizaje en servicio comunal.

Por ese motivo, esta investigación se propone como objetivo general investigar las oportunidades de impacto social brindadas el aprendizaje en servicio ofrecido por los estudiantes del bachillerato de Psicología de ULACIT a las comunidades de acuerdo con el

modelo de la Enseñanza para la Comprensión. Además, se propone elaborar un perfil de la población atendida por los estudiantes del bachillerato de Psicología de ULACIT, determinar la demanda del servicio de psicología ofrecido por los estudiantes del bachillerato de psicología de ULACIT para distinguir el tipo de atención que se les brinda y su respectivo seguimiento e indicar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de psicología brindada por los estudiantes de esta carrera.

### **Marco teórico**

La Enseñanza para la Comprensión (EpC) puede ser definida de diversas maneras, pero en la mayoría de las definiciones existe un elemento en común: el pensamiento crítico y la resolución de problemas de la vida cotidiana, gracias al desarrollo de habilidades o competencias aprendidas en los cursos (Clavijo, 2010; Gardner y Boix-Mansilla, 1994). Este modelo va más allá de los métodos tradicionales de transmisión de contenidos del profesor al estudiante; busca crear espacios y oportunidades para que el discente desarrolle sus propias competencias, es decir, pueda aplicar lo aprendido en un contexto muy cercano a lo que será su realidad laboral, demostrando su aplicación en su día a día y la forma en que puede lidiar con los desafíos de su cotidianidad.

El modelo de EpC y las metodologías derivadas de él están dirigidas al desarrollo de competencias, entendidas como “el desempeño o la actuación integral del sujeto, lo que implica conocimientos factuales o declarativos, habilidades, destrezas, actitudes y valores dentro de un contexto ético” (Pimienta, 2012, p.2). Desde este modelo, las competencias son abarcadas en tres dimensiones: saber conocer, saber hacer y saber ser. Con estas tres aristas se espera con la primera, abarcar todos los conocimientos factuales y declarativos

del estudiante; con las segunda, desarrollar las habilidades y destrezas; y con la tercera, reforzar las actitudes y valores del discente.

Del modelo de Enseñanza para la Comprensión se derivan metodologías activas dirigidas a fomentar la reflexión y preparar al estudiante para lo que será su contexto laboral particular, una de estas metodologías es el Aprendizaje Servicio o Aprendizaje en Servicio (AenS) que pretende preparar a los estudiantes para su futuro desempeño profesional y para resolver problemas de su comunidad en contextos donde pueden relacionar la teoría aprendida en el aula con la práctica, mientras se refuerza el sentido de responsabilidad social del estudiante como futuro profesional, de igual manera que la universidad como formadora de profesionales. Es, según Herrero (2010), un “puente” entre la experiencia adquirida por la práctica de servicio a la comunidad y la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades, actitudes y competencias.

El AenS ocurre cuando se presenta un interés porque el prestador del servicio pueda aplicar sus conocimientos mientras se beneficia el destinatario de dicho servicio. Puig y Palos (2006, p. 60) lo definen como un propuesta educativa la cual se proyecta a la comunidad como un servicio educativo bien articulado, en el que los estudiantes participantes se forman mientras atienden necesidades reales de su entorno social con el fin de mejorarlo. En este sentido Campo (2010) y Mendía (2012), afirman que este tipo de actividades prestan un servicio, además de permitir la integración cognitiva para crear nuevas conexiones entre la práctica y la teoría aprendida en el aula; con ello los conocimientos teóricos mejoran la práctica y esta estimula a que se pueda comprender la teoría de manera más sencilla mientras se crean nuevos conocimientos de utilidad para la comunidad donde se presta el servicio y donde posteriormente se desempeñará el profesional.

Las experiencias obtenidas a partir del AenS favorecen el abordaje de contenidos curriculares y el desarrollo de competencias transversales de gran valor para los empleadores como: el trabajo en equipo, la resolución de problemas, la toma de decisiones, la convivencia en grupos de trabajo heterogéneos, la actuación con iniciativa, creatividad y criticidad, el manejo de otros idiomas y de nuevas tecnologías, según lo proponen Campo (2010) y Francisco y Moliner (2010).

También se pueden agregar la sensibilidad ante problemáticas o realidades sociales nacionales e internacionales y el compromiso hacia los proyectos emprendidos. Como menciona Campo (2010), “se potencia y se valora así tanto al sujeto que aprende como tal, como en la relación con su comunidad y lo que en ella puede aportar”, porque las ventajas de esta metodología no se limitan al estudiantes o a la institución universitaria, sino también se proyectan hacia la comunidad (p. 84).

El AenS, contrario a las metodologías tradicionales que buscan el trabajo aislado, pretende generar una cultura de trabajo colectivo al incorporar el diálogo dentro de la institución universitaria y hacia la comunidad, y al establecer un espacio real para el aprendizaje. Estas actividades dan paso a cambios sociales a mediano o largo plazo, además a una formación de profesionales comprometidos con sus comunidades, a fomentar el protagonismo de los estudiantes en la planeación, proceso y evaluación del proyecto, al desarrollo de actividades de servicio solidario dirigidos a resolver una necesidades comunitaria y la vinculación intencionada de los contenidos de aprendizaje con la práctica solidaria, rasgos fundamentales que distinguen el Aprendizaje en Servicio, según Tapia (2010a).

Como parte del modelo educativo de Enseñanza para la Comprensión adoptado por ULACIT, a partir del 2011, esta ha creado el Programa de Aprendizaje en Servicio como dependencia de la Vicerrectoría de Servicios Estudiantiles. El programa ha elaborado un guía con el nombre de Guía operativa para diseñar Desempeños de Comprensión de Aprendizaje en Servicio en cursos regulares de carrera, con el objetivo de capacitar los docentes para que puedan aplicar el Aprendizaje en Servicio en los cursos impartidos. (Chaverri, 2011).

A partir del primer cuatrimestre del 2011, la Facultad de Psicología de la ULACIT implementó el APS para algunos de los cursos anuales del bachillerato de Psicología. En estos cursos los estudiantes brindan servicios psicológicos gratuitos a personas de la comunidad, las cuales por su situación socioeconómica no podrían costearse este servicio en un centro de atención privado. La ayuda brindada corresponde a terapia individual, evaluación psicológica de niños, psicología educativa, grupo de apoyo, análisis y terapia de la conducta y terapia familiar. Sin embargo, actualmente no existe una investigación relacionada con el impacto social del servicio ofrecido con estos apoyos, tal como menciona P. Chaverri (comunicado personal, 27 de junio de 2013).

Las metodologías activas como el AenS no solo benefician al estudiante por medio del desarrollo de competencias, sino también tienen la oportunidad de lograr un impacto social positivo en las comunidades (Tapia, 2010b; Campo, 2010; Martínez, 2010). Para efectos de esta investigación se comprenderá la oportunidad de impacto social como “aquellas cuestiones relevantes que surgen en el entorno y que, si son aprovechadas adecuadamente, podrían reportar significativos beneficios para aquellos que lo hagan” (Chaverri, 2012, p. 164).

El AenS busca generar un impacto social en la comunidad donde se presta el servicio, por ello, para efectos de esta investigación el impacto social positivo se define como los logros alcanzados por los pacientes a lo largo del proceso de atención psicológica, los cuales le permiten mejorar o superar la causa de su consulta de acuerdo con el reporte del estudiante practicante en el respectivo informe final que se adjunta al expediente de cada usuario.

Toda metodología de AenS requiere de criterios fundamentales de calidad para producir impacto en la comunidad y en los estudiantes, como señala Tapia (2010<sup>a</sup>, pp. 48-50), los proyectos que desarrollan esta metodología deben planearse con una duración suficiente como para producir impacto en la comunidad y los estudiantes; con una intensidad significativa, es decir, la frecuencia de las actividades y la cantidad de tiempo dedicados puedan generar un cambio positivo en la población con la que se trabaja; ofrecer un servicio significativo y planificado para una problemática real de la comunidad. También debe tener un impacto educativo en el modo de aprender y contribuir al desarrollo de las competencias de los estudiantes quienes ejecutan el proyecto que impacta en su formación ética.

### **Marco metodológico**

El siguiente trabajo tiene un enfoque cuantitativo porque se emplean métodos estadísticos para caracterizar a la población en estudio y el servicio brindado por parte de los estudiantes del bachillerato en Psicología de la ULACIT. El alcance de esta investigación es de tipo exploratorio, ya que está dirigida a examinar un tema o problema

de investigación poco estudiado como son las posibilidades de impacto social que ofrece el modelo de la enseñanza para la comprensión a partir del aprendizaje en servicio prestado a la comunidad por los estudiantes del bachillerato de Psicología de la ULACIT.

Esta investigación es de tipo descriptivo porque se busca recopilar, describir y analizar los datos que permiten una caracterización del perfil de la población atendida, la demanda del servicio de psicología, distinguir el tipo de atención que se le ofrece a los usuarios del servicio y su respectivo seguimiento; además de determinar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de psicología. Esta investigación no pretende modificar el entorno ni busca controlar la atención que se le brinda a la comunidad, sino analizar la información ya recopilada por los estudiantes de psicología en los expedientes de los usuarios del servicio por lo que presenta un diseño no experimental.

Los sujetos de investigación son 24 pacientes quienes han recibido atención por parte de los estudiantes de bachillerato de Psicología de ULACIT del tercer cuatrimestre del 2012 al primer cuatrimestre del 2013. Esta información se extrae de 24 expedientes que los mismos estudiantes de Psicología han recopilado para cada usuario del servicio. Aunque estos expedientes pueden variar un poco según los requisitos del curso, todos deben contar con al menos tres partes fundamentales: perfil del paciente, informe final y atención del paciente. En el perfil del paciente se presentan datos como el nombre del paciente, edad, formas de contacto, nombre del estudiante tratante, nombre del docente supervisor y nombre de los padres de familia en caso de los menores de edad. En la sección del informe final se describe el motivo de la consulta, los resultados de las pruebas aplicadas al paciente, sus resultados o logros, conclusiones o recomendaciones para el paciente y su familia de ser necesario. En la sección de atención al paciente se adjuntan las

pruebas realizadas al paciente, la bitácora de cada sesión, el consentimiento informado y la hoja de evaluación de la práctica de servicio comunitario.

El principal método de recolección de información es la observación de los expedientes mencionados anteriormente, y los cuales están ubicados en un archivo en la oficina de la licenciada Antonieta Campos, decana de la Facultad de Psicología de ULACIT, por lo que se elaboró una rúbrica según los requisitos solicitados para cada curso de modo que se puedan evaluar qué tan completos están los expedientes. La información contenida en dichos expedientes se clasificará en categorías de análisis, en una matriz de datos diseñada para tal fin. A partir de la información catalogada se realizan gráficos que faciliten un análisis y presentación de la información posteriormente. También se emplearon libros y artículos de revistas científicas relacionados con el tema en estudio y bases de datos de internet.

Los logros alcanzados por los pacientes son reportados por el estudiante practicante y no por el paciente como usuario, lo que puede sesgar la información contenida en los informes finales. Se debe aclarar que este sesgo es mínimo porque los docentes supervisores acompañan al estudiante practicante durante todo el proceso atención al paciente y realizan sugerencias para que mejore la atención en cada sesión. Esta supervisión consta en las bitácoras de atención. Además, los docentes verifican que los logros reportados por los estudiantes coincidan con los resultados de las pruebas administradas a los usuarios y firman los informes con su código del colegio profesional, lo cual respalda la veracidad de la información contenida en los expedientes.

## **Resultados**

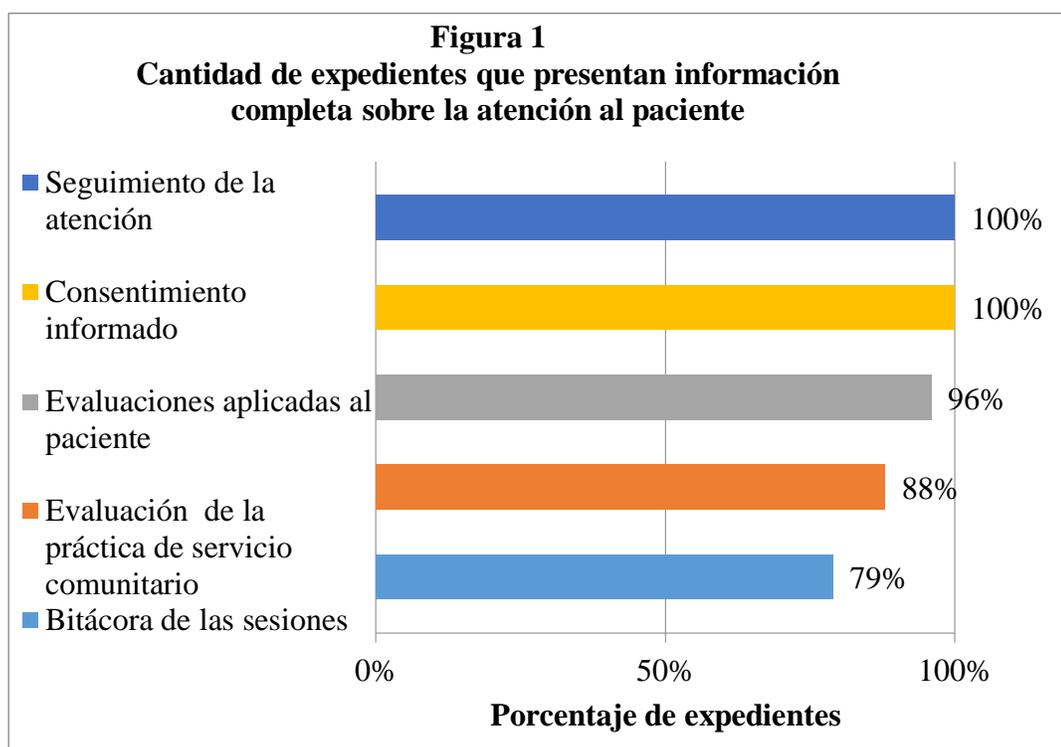
Los expedientes reflejan la atención brindada al paciente y el perfil de los beneficiados por el Aprendizaje en Servicio de los estudiantes del bachillerato de Psicología de la ULACIT. A continuación se presentan los datos más relevantes de la observación de dichos expedientes.

La población atendida está compuesta por 14 adultos y diez menores de edad, cuyo ingreso familiar oscila entre los 200 y 800 mil colones al mes, de acuerdo con lo que la mayoría de pacientes anotó en la hoja datos personales. En el caso de los menores de edad, fueron sus padres de familia quienes llenaron esta hoja. De los 24 pacientes, dos no aportaron la información sobre su ingreso o gasto familiar mensual, a pesar de ser parte de la hoja de información personal que deben completar y dos no aportaron la información porque son menores de edad y aclaran que desconocen esos datos familiares.

Todos los pacientes fueron atendidos por practicantes de distintos cursos: Psicodiagnóstico, Psicoterapia Individual, Terapia de Grupos y Familias, Evaluación de las Inteligencias, Evaluación de la Personalidad o en la Práctica Profesional; quienes fueron guiados por un docente supervisor quien vigila la calidad del servicio prestado y todos entregaron el expediente correspondiente del paciente atendido.

Como parte de la calidad del servicio, todos los expedientes deben presentar los mismos requisitos con respecto al seguimiento del paciente. La figura 1 muestra los elementos de atención al paciente presente o ausente en los expedientes observados, según la lista de cotejo elaborada para cada curso. En él se puede observar que 79%, es decir, 19 de los 24 expedientes revisados adjuntaron las bitácoras de las sesiones y solamente un 21% no las presenta; sin embargo, los expedientes si incorporan una sección del informe final donde se analizan los resultados obtenidos de todo el proceso de atención. También es

relevante que el 12% de los expedientes no cuentan con la hoja de Evaluación de la Práctica de Servicio Comunitario, no obstante, en un expediente, se adjuntó la hoja, la cual está sin contestar; se desconoce si fue el paciente quien la dejó en blanco o si el estudiante no se la facilitó al usuario. Es importante recalcar que aunque falte una sección del expediente esto no afecta la información, ya que se puede extraer de otras secciones que sí están incorporadas en el expediente ya que contienen los mismos datos.

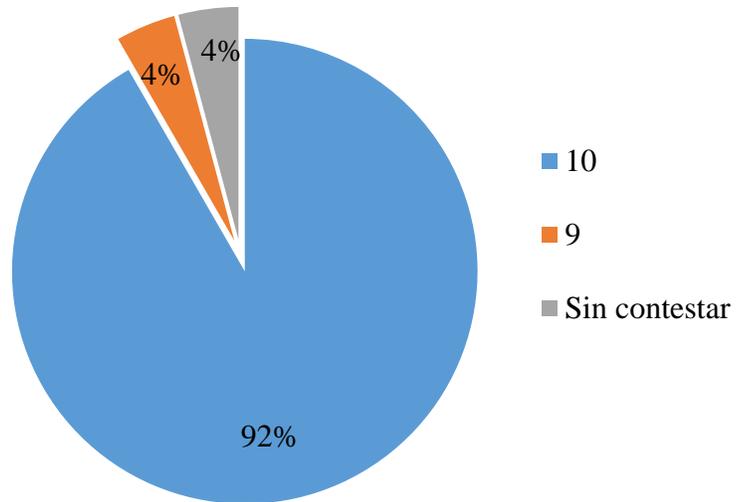


La mayoría de los expedientes están completos en todas sus secciones y cuentan con toda la información requerida, pero otros carecen de una o dos secciones. Al aplicar la lista de cotejo elaborada para cada curso se observó que 21 de los 24 expedientes obtuvieron una

calificación excelente, puesto que presentan de manera completa todas las secciones e información esperada; esto representa un 88% del total de los expedientes consultados. Dos expedientes obtuvieron una calificación de satisfactorio porque fallaron en aspectos como la hoja de Evaluación de la Práctica de Servicio Comunitario, la integración de resultados o las bitácoras de atención al paciente. Uno de los expediente fue calificado como deficiente porque no presenta información relacionada con la situación socioeconómica del paciente; las evaluaciones administradas al usuario y la hoja de Evaluación de la Práctica de Servicio Comunitario.

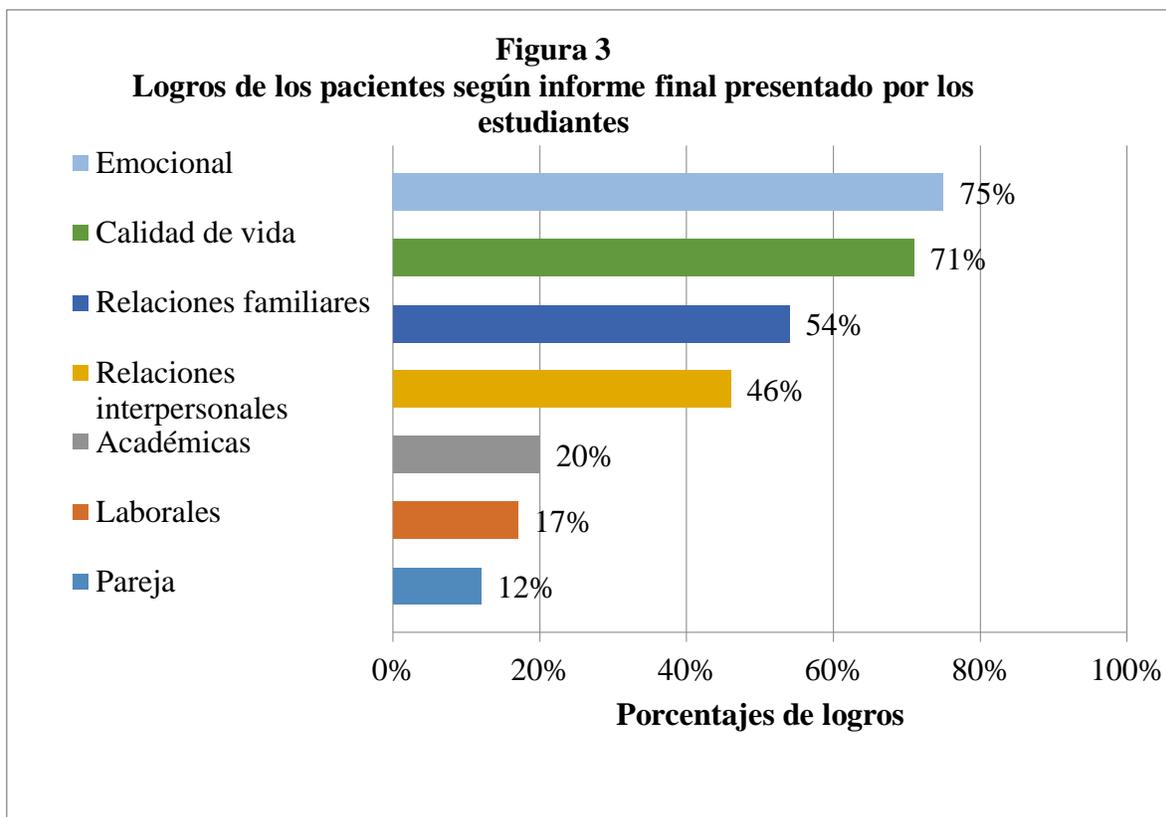
La hoja de Evaluación de la Práctica de Servicio Comunitario mencionada está dirigida a evaluar la calidad del servicio ofrecida. En esta sección se evalúa tanto el servicio recibido como la atención ofrecida por el estudiante practicante. Además el usuario debe darle una calificación al proceso de atención de uno a diez, donde el diez refleja alto grado de satisfacción del usuario. Según se puede observar en la figura 2, la mayoría de los pacientes le dieron una calificación de diez al servicio, mientras que uno de los 21 pacientes que llenaron la hoja de evaluación los calificó con un nueve y otro dejó esta pregunta sin contestar.

**Figura 2**  
**Calificación del servicio recibido según criterio según los**  
**pacientes**



En la hoja de Evaluación de la Práctica de Servicio Comunitario también se le pregunta al paciente si considera que requiere apoyo adicional y dónde le gustaría recibirlo. La mayoría de los pacientes señalaron el deseo de recibir apoyo adicional en las prácticas de servicio comunitario de los estudiantes de Psicología de la ULACIT.

Cada expediente debe incluir un informe final sobre la atención prestada al usuario. Este informe debe contener una sección de logros y alcances o bien un apartado de conclusiones en los que el estudiante practicante debe exponer de forma explícita los avances o logros del paciente producto de la atención recibida a lo largo del cuatrimestre. Estos resultados se respaldan en lo reportado en cada bitácora de atención y en los datos arrojados por las pruebas administradas a los pacientes, las cuales también forman parte del expediente.



Las altas calificaciones brindadas por los usuarios al servicio recibido también se reflejan en los logros alcanzados por los usuarios a partir de la atención recibida. Como se muestra en la figura 4, estos logros se relacionan con mejoría en las relaciones interpersonales, familiares, laborales o de pareja, así como el desarrollo de herramientas para el control de situaciones emocionales y de autoestima, académicas y para mejorar la calidad de vida del usuario.

### **Discusión de los resultados**

Los resultados obtenidos en la investigación demuestran que la población atendida por los estudiantes del bachillerato de Psicología de ULACIT es de clase baja o media baja,

la cual no tiene la capacidad económica para costearse la atención en un centro psicológico privado porque su gasto mensual familiar es similar a los ingresos mensuales. Estos pacientes o usuarios aceptan gustosos la atención ofrecida por la Universidad e incluso continúan en lista de espera para seguir la atención en los siguientes cuatrimestres. Estos resultados están estrechamente relacionados con el impacto social que pretende el Aprendizaje en Servicio, pues este busca solventar una necesidad de la comunidad por medio de un servicio de calidad ofrecido por los estudiantes de una institución educativa.

Los pacientes atendidos en el programa de Aprendizaje en Servicio no se restringen a un único rango de edades, por el contrario, se ha atendido tanto a adultos como a menores de edad, casi en la misma proporción. El rango de edades de estos usuarios oscila entre los 10 y los 56 años de edad, por consiguiente se logra un impacto más significativo en la comunidad al atender una variedad mayor de necesidades.

La mayor cantidad de pacientes fueron atendidos por estudiantes que realizaban su práctica profesional en Psicología, además los expedientes son elaborados con mayor cantidad de información sobre el paciente, pues los practicantes ya están en capacidad de ofrecer mayor atención al paciente, gracias a que su nivel competencias es mayor al de los estudiantes de otros cursos.

Todos los usuarios firmaron el consentimiento informado antes de iniciar el proceso de atención, además afirman que es un servicio caracterizado por la puntualidad, un trato con amabilidad y por el respeto en todo momento, que cumple los objetivos planteados al inicio del proceso. En las únicas oportunidades que hubo cambio de la fecha acordada para la cita fue por causas justificadas y se le comunicó al paciente con anticipación para reprogramarla. Esto respalda los criterios de calidad con un compromiso ético característico de una propuesta educativa con Aprendizaje en Servicio bien articulada por parte de la

Facultad de Psicología. Además, los resultados de la Evaluación de la Práctica de Servicio Comunitario reflejan una valoración positiva de la atención ofrecida.

La atención brindada por los estudiantes es de calidad; esto se manifiesta en las distintas secciones de cada expediente y en las respectivas bitácoras de atención al paciente, en las cuales se puede observar el seguimiento del proceso del paciente y la supervisión y recomendaciones de los profesores supervisores del curso para que el estudiante mejore la calidad de la atención en cada sesión. Aunque dos expedientes no presentan la integración de resultados de las pruebas aplicadas al paciente o las bitácoras de atención, si se evidencia en otras secciones el seguimiento y la atención ofrecida al paciente. Por lo que esta situación no limita la posible atención recibida por el paciente en futuros cuatrimestres.

Como parte de la atención, a cada paciente se le dieron recomendaciones para que pudiera mantener los logros alcanzados después del proceso realizado en el cuatrimestre. También se le aclaró a la mayoría de los pacientes las áreas en las cuales se iba a trabajar y aquellas que no se podían abordar por las limitaciones de tiempo del curso o porque la problemática no estaba relacionada con los objetivos del curso. En los dos casos que el paciente requería otro tipo de atención fueron referidos a otras instancias para que recibieran la atención debida de acuerdo con las recomendaciones brindadas por el mismo estudiante y el consentimiento del docente supervisor. Este aspecto es importante, pues se espera poder darle seguimiento a cada paciente en el siguiente cuatrimestre, del mismo modo se esperaría que los resultados se mantengan hasta el siguiente periodo de atención.

Además, todos los pacientes quienes iniciaron con algún tipo de atención se les dio seguimiento a lo largo del cuatrimestre, es decir, a ningún paciente se le interrumpió el proceso. Cada usuario fue atendido entre cuatro y diez sesiones a lo largo del cuatrimestre, tal como se demuestra en las bitácoras de atención. De los 24 pacientes únicamente a dos

pacientes se les ha dado seguimiento del tercer cuatrimestre del 2012 al primer cuatrimestre del 2013, aunque según la M. Campos (comunicado personal, 12 de junio de 2013), uno de los propósitos de la carrera se relaciona con el seguimiento que los estudiantes le den al mismo paciente conforme avanzan en la carrera, de modo que ambos puedan beneficiarse, aspecto fundamental del Aprendizaje en Servicio, pues se espera que la comunidad se beneficie con el servicio mientras los estudiantes aplican sus conocimientos y adquieren nuevas destrezas y habilidades.

Las únicas sugerencias realizadas por los pacientes están relacionadas con la disposición de más tiempo durante el cuatrimestre o con más sesiones para la atención. También proponen el seguimiento por parte del mismo estudiante para el próximo cuatrimestre. Se puede observar que todas estas sugerencias son positivas y de agradecimiento para los estudiantes y la Universidad.

Los beneficios obtenidos por la comunidad se reflejan en los logros alcanzados por los usuarios durante el proceso de atención psicológica. Según los informes finales, todos los pacientes mejoraron en áreas específicas, por ejemplo, en la mejora de las relaciones interpersonales, en el establecimiento de canales de comunicación e identificación y el manejo de situaciones conflictivas para mejorar las relaciones familiares, laborales o de pareja. Los pacientes también recibieron ayuda para desarrollar herramientas de control emocional y autoestima como: manejo de la depresión, capacidad de expresar emociones, control de pensamientos negativos, control de ansiedad, autoconocimiento, control de conductas no deseadas, entre otras. Además, se reportan logros académicos y el mejoramiento de calidad de vida al facilitarle al paciente estrategias para elaborar o reestructurar su proyecto de vida, aprovechar positivamente el tiempo libre, ejercicios de

relajación o técnicas para mejorar los periodos de descanso, sueño o la calidad de la alimentación.

Actualmente, solo se presentan dos casos cerrados, uno de ellos porque el estudiante practicante consideró que ya no requería más atención y el otro porque el paciente afirma ya no necesitar el servicio. También se muestran 22 casos atendidos y a los cuales se les podría dar seguimiento y 19 que están en atención en los cursos del segundo cuatrimestre de este año, esto evidencia un aumento significativo en la cantidad de pacientes atendidos desde el tercer cuatrimestre del 2012 y un aumento en la demanda del servicio.

Por lo anterior, se puede afirmar que los usuarios del servicio están muy satisfechos con la calidad del proceso de atención. Por ello, los pacientes quienes afirman necesitar apoyo adicional indican que les gustaría recibirlo en las prácticas de servicio comunitario de los estudiantes de Psicología de la ULACIT. Esta satisfacción coincide con la alta calificación dada por los mismos pacientes, además de agradecer a la Universidad por darles la oportunidad de recibir este tipo de ayuda.

El AenS ofrecido por los estudiantes de Psicología demuestra una estrecha relación con la metodología de EpC, porque los estudiantes practicantes desarrollan nuevas competencias o refuerza las ya existentes mientras ayuda a resolver una necesidad de la comunidad; los estudiantes aplican lo aprendido al demostrar las competencias adquiridas a lo largo de la carrera. Todo el proceso de atención a los pacientes demuestra una realimentación constante por parte del docente supervisor, lo que ayuda a mejorar la calidad del servicio y del aprendizaje.

Como parte del modelo de EpC se busca en los estudiantes practicantes un pensamiento crítico, la resolución de problemas y complejidades de lo que será su realidad laboral. El AenS se presenta como una actividad planificada de la Facultad de Psicología y

de la ULACIT como parte del proceso de aprendizaje del estudiante. Además, las actividades y el proceso de atención en sí están dirigidos a lograr las esperadas metas de comprensión sean alcanzadas por los estudiantes prestatarios del servicio mientras se refuerza el compromiso social de la Universidad.

## **Conclusiones**

El impacto social del Aprendizaje en Servicio propuesto en los cursos del bachillerato de Psicología es positivo y se evidencia en los logros obtenidos por los pacientes durante el proceso de atención psicológica. Incluso cada paciente puede alcanzar más de un logro en distintas áreas lo que aumenta las posibilidades de impacto en la comunidad.

Las oportunidades de impacto social brindadas por la metodología del Aprendizaje en Servicio como parte del modelo de la Enseñanza para la Comprensión, a partir de lo propuesto en los cursos del bachillerato de Psicología, se evidencian en la creación de espacios similares al campo laboral de los futuros profesionales en esta área.

Por lo que se refiere a la metodología de Aprendizaje en Servicio de esta carrera también pretende desarrollar las competencias de los estudiantes en un contexto ético donde se le atiende al paciente de manera comprometida y responsable, de modo que todo el que inicie el proceso de atención pueda finalizarlo con recomendaciones para mantener los resultados alcanzados o bien referidos a otras instancias de atención psicológica donde se le pueda brindar un servicio más especializado, según su necesidad.

Las oportunidades de impacto social brindadas por el Aprendizaje en Servicio del bachillerato de Psicología se reflejan en la población atendida, pues son de clase media baja

o baja y por su situación socioeconómica no pueden pagar una atención psicológica privada de la calidad ofrecida por los estudiantes de ULACIT.

La atención ofrecida por los cursos del bachillerato de Psicología a partir del Aprendizaje en Servicio se presenta como una propuesta educativa proyectada a la comunidad como un servicio educativo bien articulado y de calidad porque la metodología responde a una política institucional la cual busca beneficiar al estudiante mientras colabora con la comunidad y al mismo tiempo desarrolla competencias en los estudiantes practicantes, típico del modelo de Enseñanza para la Comprensión que propone ULACIT.

Toda metodología de Aprendizaje en Servicio requiere criterios de calidad para producir un impacto en la comunidad y en los estudiantes con una intensidad significativa que implique un impacto, por ello la Facultad de Psicología da seguimiento a sus pacientes a lo largo de cada cuatrimestre y se propone que cada estudiantes de continuidad atienda al mismo paciente durante todos los cursos del bachillerato en los cuales se aplique esta metodología; de modo que el impacto en la comunidad y en los estudiantes sea aún más positivo y provechoso.

A pesar de ofrecer la atención por estudiantes del bachillerato, los pacientes están muy satisfechos por la atención brindada durante el proceso, y desean continuar con la atención ofrecida por los practicantes en los siguientes cuatrimestres, incluso le dan una alta calificación tanto al servicio como al practicante y externan su agradecimiento con la Universidad por la oportunidad ofrecida.

La naturaleza de la metodología de Aprendizaje en Servicio permite crear un vínculo entre la comunidad y la Facultad de Psicología en el que los estudiantes se formen con un alto grado de empatía hacia la realidad social de la comunidad, así como la

criticidad, la responsabilidad y el compromiso social, objetivo del modelo de Enseñanza para la Comprensión practicado en ULACIT.

## Referencias

- Andrea, F. y Lidón, M. (2010). El aprendizaje en la Universidad: una estrategia en la formación de ciudadanía crítica. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 13 (4), 69-77.
- Campo, L. (2010). El aprendizaje servicio en la universidad como propuesta metodológica. En: Martínez, M. (ed). *Aprendizaje Servicio y responsabilidad social de las universidades* (pp. 81-91). Barcelona: Octaedro.
- Clavijo, A. (2010). La enseñanza para la comprensión: una forma de pensar desde la complejidad. *Revista "Entre Comillas"*, 1º Semestre, (13), 24-29.
- Chaverri, P. (2011). *Guía operativa para diseñar Desempeños de Comprensión de Aprendizaje en Servicio en cursos regulares de carrera*. San José: ULACIT.
- Chaverri, P. (2012). Roles, retos y oportunidades de los actores no-gubernamentales en la atención de lo social: el caso de las Universidades en general y de la Universidad Ulacit en particular. *Derecho en Sociedad*, junio, (3), 162-174.
- Francisco, A. y Moliner, L. (2010). El Aprendizaje Servicio en la Universidad: una estrategia en la formación de la ciudadanía crítica. *REIFOP*, 13 (4), 69-77.
- Gardner, H. y Boix-Mansilla, V. (1994). Enseñar para la comprensión en las disciplinas y más allá de ellas. *Teachers College Record*, 96 (2).

- Gutiérrez, L. (s. f.). *Paradigmas cuantitativo y cualitativo en la investigación socio-educativa: proyecciones y reflexiones*. Recuperado de:  
<http://www.perio.unlp.edu.ar/Metodologia/texparabajar/locualiylocuantilgutierrez1.doc>
- Herrero, M. (2010). Una nueva forma de producción de conocimientos: el aprendizaje-servicio en educación superior. *TZHOECOEN*, 3 (5), 63-79.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta. ed.). México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Ibarra, J. (2003). La universidad necesaria. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 5 (1).
- Mendía, R. (2012). El aprendizaje-Servicio como una estrategia inclusiva para superar las barreras al aprendizaje y a la participación. *Revista Educación Inclusiva*, 5 (1), 71-82.
- Ochoa, E. (2010). Aprendizaje-Servicio en América Latina: apuntes sobre pasado y presente. *TZHOECOEN*, 3 (5), 108-123.
- Pimienta, J. (2012a.). *Las competencias en la docencia universitaria*. México: Pearson.
- Pimienta, J. (2012b). *Estrategias de enseñanza-aprendizaje. Docencia universitaria basada en competencias*. México: Pearson.
- Puig, J. y Palos, J. (2006). Rasgos pedagógicos del aprendizaje-servicio. *Cuadernos de Pedagogía*, (357), 60-63.
- Tapia, M. (2010a). Calidad académica y responsabilidad social: el aprendizaje servicio como puente entre dos culturas universitarias. En: Martínez, M. (ed). *Aprendizaje*

*Servicio y responsabilidad social de las universidades (pp. 27-56)*. Barcelona:  
Octaedro.

Tapia, M. (2010b). La propuesta pedagógica del Aprendizaje-Servicio: una perspectiva latinoamericana. *TZHOECOEN*, 3 (4), 23-43

Ugarte, C. y Naval, C. (2010). Desarrollo de competencias profesionales en la educación superior. Un caso docente concreto. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. Número especial, 1-14

## **Anexos**

**Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología**  
**Maestría en Currículum y Docencia Universitaria**  
**Proyecto de Estudio Independiente**  
**Instructor: M. Sc. Mayela Dabdub Moreira**  
**Lindsay Vargas Villalobos**

<b>Lista de cotejo para la revisión de expedientes</b>				
<b>Psicometría I: Evaluación de las inteligencias</b>				
<b>Indicadores</b>	<b>Presenta la información requerida</b>	<b>Presenta información parcial</b>	<b>No presenta la información requerida</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Excelente: de 20 a 22 puntos</b>				
<b>Satisfactorio: de 18 a 21 puntos</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>Deficiente: menos de 18 puntos</b>				
<b>Datos del paciente</b>				
Cuenta con todos los datos personales del paciente del servicio como datos del paciente: nombre edad, (encargados), formas de contacto.				
Facilita información sobre la situación socioeconómica del paciente o su familia (ingresos o egresos mensuales, copia de orden patronal, entre otros)				
<b>Informe final</b>				
Presenta una descripción del motivo de la consulta.				
Especifica las pruebas aplicadas al paciente.				
Adjunta la impresión diagnóstica del paciente.				
Presenta recomendaciones para el paciente o su familia.				

<b>Atención al paciente</b>				
Presenta el consentimiento informado del paciente firmado por todas las partes y la fecha es anterior al inicio del proceso terapéutico.				
Adjunta las pruebas o evaluaciones aplicadas al paciente con sus respectivos resultados e interpretación.				
Presenta la bitácora de las sesiones en que fue atendido el paciente.				
Presenta la evaluación de la práctica de servicio comunitario				
Se evidencia el seguimiento de la atención ofrecida al paciente.				
<b>Total</b>	Total de puntos posibles 22 Total de puntos obtenidos: _____			

**Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología**  
**Maestría en Currículum y Docencia Universitaria**  
**Proyecto de Estudio Independiente**  
**Instructor: M. Sc. Mayela Dabdub Moreira**  
**Lindsay Vargas Villalobos**

Lista de cotejo para la revisión de expedientes				
Práctica Profesional en Psicología				
Indicadores	Presenta la información requerida	Presenta información parcial	No presenta la información requerida	Observaciones
Excelente: de 20 a 24 puntos				
Satisfactorio: de 15 a 19 puntos	2	1	0	
Deficiente: menos de 15 puntos				
<b>Datos del paciente</b>				
Cuenta con todos los datos personales del paciente del servicio como datos del paciente: nombre edad, (encargados), formas de contacto, historia clínica, otros datos relevantes.				
Facilita información sobre la situación socioeconómica del paciente o su familia (ingresos o egresos mensuales, copia de orden patronal, entre otros)				
<b>Informe final</b>				
Presenta una descripción del motivo de la consulta.				
Especifica las pruebas aplicadas al paciente.				
Presenta la integración de resultados.				

Adjunta la impresión diagnóstica del paciente.				
Presenta recomendaciones para el paciente o su familia.				
<b>Atención al paciente</b>				
Presenta el consentimiento informado del paciente firmado por todas las partes y la fecha es anterior al inicio del proceso terapéutico.				
Adjunta las pruebas o evaluaciones aplicadas al paciente con sus respectivos resultados e interpretación.				
Presenta la bitácora de las sesiones en que fue atendido el paciente.				
Presenta la evaluación de la práctica de servicio comunitario				
Se evidencia el seguimiento de la atención ofrecida al paciente.				
<b>Total</b>	Total de puntos posibles 24 Total de puntos obtenidos: _____			

**Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología**  
**Maestría en Currículum y Docencia Universitaria**  
**Proyecto de Estudio Independiente**  
**Instructor: M. Sc. Mayela Dabdub Moreira**  
**Lindsay Vargas Villalobos**

Lista de cotejo para la revisión de expedientes				
Psicoterapia I: Psicoterapia Individual				
Indicadores	Presenta la información requerida	Presenta información parcial	No presenta la información requerida	Observaciones
Excelente: de 20 a 22 puntos				
Satisfactorio: de 18 a 21 puntos	2	1	0	
Deficiente: menos de 18 puntos				
<b>Datos del paciente</b>				
Cuenta con todos los datos personales del paciente del servicio como datos del paciente: nombre edad, (encargados), formas de contacto, historia clínica, otros datos relevantes.				
Facilita información sobre la situación socioeconómica del paciente o su familia (ingresos o egresos mensuales, copia de orden patronal, entre otros)				
<b>Informe final</b>				
Presenta una descripción del motivo de la consulta.				
Especifica los avances y logros del paciente.				
Adjunta la impresión diagnóstica del paciente.				

Presenta recomendaciones para el paciente o su familia.				
<b>Atención al paciente</b>				
Presenta el consentimiento informado del paciente firmado por todas las partes y la fecha es anterior al inicio del proceso terapéutico.				
Adjunta las pruebas o evaluaciones aplicadas al paciente con sus respectivos resultados e interpretación.				
Presenta la bitácora de las sesiones en que fue atendido el paciente.				
Presenta la evaluación de la práctica de servicio comunitario				
Se evidencia el seguimiento de la atención ofrecida al paciente.				
<b>Total</b>	Total de puntos posibles 22 Total de puntos obtenidos: _____			

**Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología**  
**Maestría en Currículum y Docencia Universitaria**  
**Proyecto de Estudio Independiente**  
**Instructor: M. Sc. Mayela Dabdub Moreira**  
**Lindsay Vargas Villalobos**

**Lista de cotejo para la revisión de expedientes**

<b>Psicoterapia II: Psicoterapia de grupos y familias</b>				
<b>Indicadores</b>	<b>Presenta la información requerida</b>	<b>Presenta información parcial</b>	<b>No presenta la información requerida</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Excelente: de 20 a 24 puntos</b>				
<b>Satisfactorio: de 15 a 19 puntos</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>Deficiente: menos de 15 puntos</b>				
<b>Datos del paciente</b>				
Cuenta con todos los datos personales del paciente del servicio como datos del paciente: nombre edad, (encargados), formas de contacto, historia clínica, otros datos relevantes.				
Facilita información sobre la situación socioeconómica del paciente o su familia (ingresos o egresos mensuales, copia de orden patronal, entre otros)				
<b>Informe final</b>				
Presenta una descripción del motivo de la consulta.				
Especifica las pruebas aplicadas al paciente.				
Presenta la Integración de resultados				
Adjunta la impresión diagnóstica del paciente.				

Presenta recomendaciones para el paciente o su familia.				
<b>Atención al paciente</b>				
Presenta el consentimiento informado del paciente firmado por todas las partes y la fecha es anterior al inicio del proceso terapéutico.				
Adjunta las pruebas o evaluaciones aplicadas al paciente con sus respectivos resultados e interpretación.				
Presenta la bitácora de las sesiones en que fue atendido el paciente.				
Presenta la evaluación de la práctica de servicio comunitario				
Se evidencia el seguimiento de la atención ofrecida al paciente.				
<b>Total</b>	Total de puntos posibles 24 Total de puntos obtenidos: _____			

**Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología**  
**Maestría en Currículum y Docencia Universitaria**  
**Proyecto de Estudio Independiente**  
**Instructor: M. Sc. Mayela Dabdub Moreira**  
**Lindsay Vargas Villalobos**

**Lista de cotejo para la revisión de expedientes**

<b>Psicopatología II: Psicodiagnóstico</b>				
<b>Indicadores</b>	<b>Presenta la información requerida</b>	<b>Presenta información parcial</b>	<b>No presenta la información requerida</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Excelente: de 26 a 30 puntos</b>				
<b>Satisfactorio: de 22 a 26 puntos</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>Deficiente: menos de 22 puntos</b>				
<b>Datos del paciente</b>				
Cuenta con todos los datos personales del paciente del servicio como datos del paciente: nombre edad, (encargados), formas de contacto, historia clínica, otros datos relevantes.				
Facilita información sobre la situación socioeconómica del paciente o su familia (ingresos o egresos mensuales, copia de orden patronal, entre otros)				
<b>Informe final</b>				
Presenta una descripción del motivo de la consulta.				
Presenta el procedimiento de evaluación.				
Incorpora las observaciones comportamentales.				
Especifica los antecedentes del paciente.				
Adjunta los resultados de las pruebas o evaluaciones				

aplicadas al paciente.				
Presenta las impresiones e interpretaciones del paciente.				
Presenta conclusiones según los resultados de las pruebas administradas y la información recolectada durante el proceso de evaluación del paciente.				
Presenta recomendaciones para el paciente o su familia.				
<b>Atención al paciente</b>				
Presenta el consentimiento informado del paciente firmado por todas las partes y la fecha es anterior al inicio del proceso terapéutico.				
Adjunta las pruebas o evaluaciones aplicadas al paciente con sus respectivos resultados e interpretación.				
Presenta la bitácora de las sesiones en que fue atendido el paciente.				
Presenta la evaluación de la práctica de servicio comunitario				
Se evidencia el seguimiento de la atención ofrecida al paciente.				
<b>Total</b>	Total de puntos posibles 30 Total de puntos obtenidos: _____			

**Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología**  
**Maestría en Currículum y Docencia Universitaria**  
**Proyecto de Estudio Independiente**  
**Instructor: M. Sc. Mayela Dabdub Moreira**  
**Lindsay Vargas Villalobos**

**Lista de cotejo para la revisión de expedientes**

<b>Psicometría II: Evaluación de la Personalidad</b>				
<b>Indicadores</b>	<b>Presenta la información requerida</b>	<b>Presenta información parcial</b>	<b>No presenta la información requerida</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Excelente: de 26 a 30 puntos</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>Satisfactorio: de 22 a 26 puntos</b>				
<b>Deficiente: menos de 22 puntos</b>				
<b>Datos del paciente</b>				
Cuenta con todos los datos personales del paciente del servicio como datos del paciente: nombre edad, (encargados), formas de contacto, historia clínica, otros datos relevantes.				
Facilita información sobre la situación socioeconómica del paciente o su familia (ingresos o egresos mensuales, copia de orden patronal, entre otros)				
<b>Informe final</b>				
Presenta una descripción del motivo de la consulta.				
Presenta el procedimiento de evaluación.				
Incorpora las observaciones comportamentales.				
Especifica los antecedentes del paciente.				
Adjunta los resultados de las pruebas o evaluaciones				

aplicadas al paciente.				
Presenta las impresiones e interpretaciones del paciente.				
Presenta conclusiones según los resultados de las pruebas administradas y la información recolectada durante el proceso de evaluación del paciente.				
Presenta recomendaciones para el paciente o su familia.				
<b>Atención al paciente</b>				
Presenta el consentimiento informado del paciente firmado por todas las partes y la fecha es anterior al inicio del proceso terapéutico.				
Adjunta las pruebas o evaluaciones aplicadas al paciente con sus respectivos resultados e interpretación.				
Presenta la bitácora de las sesiones en que fue atendido el paciente.				
Presenta la evaluación de la práctica de servicio comunitario				
Se evidencia el seguimiento de la atención ofrecida al paciente.				
<b>Total</b>	Total de puntos posibles 30 Total de puntos obtenidos: _____			

