

**TRABAJO DE FIN DE MÁSTER EN INTERVENCIÓN PSICOPEDAGÓGICA  
EN CONTEXTOS DE EDUCACIÓN FORMAL Y NO FORMAL**

---

**Modalidad del trabajo:** Investigación

**Título:** Evaluación de una experiencia de aprendizaje-servicio en la Universidad de La Laguna

**Alumna:** Cathaysa Mesa Rodríguez

**Tutor:** Benito Codina Casals

**Curso académico:** 2017/2018

**Convocatoria de Presentación:**

Marzo 2019

*Gracias a mis padres y a mi hermano por creer siempre en mí.*

*Gracias a él por estar a mi lado de forma incondicional.*

*Gracias a mis amigas por ayudarme en todo lo que necesito, cuando lo necesito.*

*Gracias a mi tutor por ser un guía ejemplar y a todas las personas entrevistadas que han colaborado para la realización de la investigación.*

*En definitiva, gracias a todas las personas que han estado a mi lado durante mi trayectoria académica y me han apoyado desde el primer momento en este bonito, saciante y laborioso camino.*

*“La educación ayuda a las personas a aprender a ser lo que se es capaz de ser”  
Hesíodo.*

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
2.1 Origen del aprendizaje-servicio.....	8
2.2 Aprendizaje-servicio.....	8
2.2.1 ¿Qué es el aprendizaje-servicio?.....	9
2.2.2 Características del aprendizaje servicio.....	10
2.3 El ApS en la ULL.....	11
2.4 Discapacidad visual.....	14
<b>3. DISEÑO METODOLÓGICO.....</b>	<b>15</b>
3.1 Objetivos.....	15
3.2 Método.....	16
3.3 Selección de la muestra.....	16
3.3.1 Informantes claves.....	17
3.3.2 Informantes ayudantes	
3.4 Instrumentos.....	20
3.4.1 Entrevistas alumnos/as y usuarios/as.....	20
3.4.2 Grupo de discusión.....	21
3.4.3 Observación participante.....	21
3.5 Procedimiento.....	22
3.6 Análisis de datos.....	24
<b>4. RESULTADOS.....</b>	<b>25</b>
4.1 Entrevistas alumnado.....	25
4.1.1 Código: aprendizaje.....	26
4.1.2 Código: aspectos de mejora.....	27
4.1.3 Código: conocimiento aprendizaje-servicio.....	28
4.1.4 Código: utilidad ApS.....	29
4.1.5 Código: valoración ApS.....	29

4.2 Entrevistas usuarios.....	29
4.2.1 Código: labor del alumnado.....	30
4.2.2 Código: intervención.....	31
4.2.3 Código: aptitudes.....	31
4.2.4 Código: cuestiones.....	31
4.2.5 Código: otro alumnado.....	32
4.2.6 Código: potenciar ApS.....	32
4.2.7 Código: utilidad ApS.....	33
4.2.8 Código valoración experiencia.....	34
4.3 Contraste entre ambas entrevistas.....	34
4.4 Resultados grupo de discusión.....	35
4.5 Resultados de la observación participante.....	38
4.6 Síntesis de los resultados.....	38
<b>5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>41</b>
<b>6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>44</b>
<b>7. ANEXOS.....</b>	<b>47</b>
Anexo 1: Modelo entrevista de los/as usuarios/as.....	47
Anexo 2: Modelo entrevista del alumnado.....	47
Anexo 3: Entrevistas transcritas y codificadas de los/as usuarios/as.....	48
Anexo 3.1: Entrevista Gloria.....	48
Anexo 3.2: Entrevista Lali.....	51
Anexo 3.3: Entrevista Juana.....	55
Anexo 3.4: Entrevista Carmen (Mey).....	59
Anexo 3.5: Entrevista Esteban.....	62
Anexo 3.6: Entrevista Atteneri.....	67
Anexo 4: Entrevistas transcritas y codificadas del alumnado.....	71
Anexo 4.1: Entrevista Raquel.....	71
Anexo 4.2: Entrevista Aroa.....	74
Anexo 4.3: Entrevista Charlotte.....	77
Anexo 4.4: Entrevista Noah.....	80
Anexo 4.5: Entrevista Camila.....	83
Anexo 4.6: Entrevista Estíbaliz.....	86
Anexo 5: Observación participante.....	90

Anexo 5.1: Observación participante Gloria.....	90
Anexo 5.2: Observación participante Lali.....	90
Anexo 5.3: Observación participante Juana.....	91
Anexo 5.4: Observación participante Carmen (Mey).....	91
Anexo 5.5: Observación participante Esteban.....	92
Anexo 5.6: Observación participante Atteneri.....	92
 Anexo 6: Códigos.....	 93
 Anexo 6.1: Códigos alumnado.....	 93
Anexo 6.1.1: Código aprendizaje alumnado.....	93
Anexo 6.1.2: Código aspectos a mejorar.....	95
Anexo 6.1.3: Código conocimiento alumnado.....	97
Anexo 6.1.4: Código utilidad del proyecto.....	99
Anexo 6.1.5: Código valoración alumnado.....	100
 Anexo 6.2: Códigos usuarios/as.....	 102
Anexo 6.2.1: Código labor del alumnado.....	102
Anexo 6.2.2: Código intervención.....	104
Anexo 6.2.3: Código aptitudes.....	106
Anexo 6.2.4: Código cuestiones.....	108
Anexo 6.2.5: Código otro alumnado.....	110
Anexo 6.2.6: Código potenciar ApS.....	111
Anexo 6.2.7: Código utilidad ApS.....	113
Anexo 6.2.8: Código valoración experiencia.....	115
 Anexo 7: Grupo de discusión (Preguntas).....	 118
Anexo 7.1: Grupo de discusión (Transcripción).....	119
 Anexo 8: Entrevista al Director de Secretariado de Responsabilidad Social de la ULL.....	 131
Anexo 8.1: Transcripción de entrevista al Director de Secretariado de Responsabilidad Social de la ULL.....	132
Anexo 8.2: Fotografías durante la entrevista con el Director de Secretariado de Responsabilidad Social de la ULL.....	143

## RESUMEN

El objeto de esta investigación, es la evaluación del programa de Aprendizaje-Servicio (ApS) llevado a cabo por alumnado de 2º del Grado de Pedagogía de la Facultad de Educación de la Laguna, siendo informantes ayudantes en el estudio realizado. En cuanto a los informantes claves, se trata de personas con discapacidad visual afiliadas a la ONCE. Para este estudio, se han utilizado varias técnicas de recogida de información; entrevistas semiestructuradas, grupo de discusión y observación participante. El tipo de análisis efectuado ha sido cualitativo, empleando para ello el *Software Atlas. Ti*. Los resultados alcanzados otorgan una evaluación positiva de este programa. Por parte del alumnado, puesto que concluyen que la práctica es de más utilidad que la teoría, lo vinculan con su futuro profesional y con su impacto social. Por parte de las personas con discapacidad visual participantes, por la actitud y habilidades mostradas por quienes les atendieron. En ambos casos, se propone el impulso de más programas de este tipo en otras materias del plan de estudios de Grado Universitario.

**Palabras claves:** aprendizaje-servicio, discapacidad visual, formación universitaria.

## ABSTRACT

The object of this investigation is the evaluation of the Learning-Service program (ApS) carried out by students of the 2nd Degree of Pedagogy of the Faculty of Education of La Laguna, being informants assistants in the study carried out. Regarding the key informants, they are people with visual disabilities affiliated with the ONCE. For this study, several information gathering techniques have been used; semi-structured interview, discussion group and participant observation. The type of analysis carried out was qualitative, using the Atlas. Ti software. The results achieved give a positive evaluation of this program by the students and of the people with visual disabilities, and encourages the realization of more programs of this type in other subjects of the University Degree curriculum.

**Keywords:** Service-learning, visual disability, university education.

## **1. INTRODUCCIÓN**

Según el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, recoge en su artículo 15 las directrices para el diseño de títulos de Máster Universitario. En el apartado 15.3 se determina que “Estas enseñanzas concluirán con la elaboración y defensa pública de un trabajo de fin de máster entre 6 y 30 créditos”. Atendiendo a lo expuesto, se quiere dar a conocer la investigación realizada que involucró una serie de entrevistas y un grupo de discusión, tanto a usuarios con diversidad funcional en el ámbito visual como a alumnado del segundo año del Grado de Pedagogía. Dichos estudiantes están realizando un proyecto de aprendizaje-servicio con los usuarios con discapacidad visual, todos ellos afiliados a la ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles).

En este capítulo se comentará como se ha llevado a cabo dicha investigación y por lo tanto, los apartados con los que cuenta la misma. De este modo, el/la lector/a se pondrá en disposición de entender el procedimiento llevado a cabo en la investigación. De modo que, desde un punto de vista estructural, el trabajo se ha configurado en una serie de apartados que se inician con una introducción del trabajo a realizar, seguido de un marco teórico, donde se explica la fundamentación del origen del modelo de la investigación; así como, la definición y características del proyecto. Luego, se expone el diseño metodológico que incluye: objetivos, método, selección de la muestra, instrumentos utilizados y el análisis de datos. A continuación, se relacionan dichos datos con los resultados obtenidos que pretenden demostrar las experiencias expuestas en esta investigación. Por último, se elaboran las discusiones y conclusiones de dicha investigación, además de exponer las referencias bibliográficas utilizadas en la búsqueda activa e intensiva de información, junto con los anexos.

## **2. MARCO TEÓRICO**

Latorre, Rincón y Arnal (2003, p. 36) reflexionan que: “... investigar en educación es el procedimiento más formal, sistemático e intensivo de llevar a cabo un análisis científico. Es decir, consiste en una actividad encaminada hacia la concreción de un cuerpo organizado de conocimientos científicos sobre todo aquello que resulta de interés para los educadores. En sentido amplio, por tanto, puede entenderse como la aplicación del método científico al estudio de los problemas educativos, ya sean de índole teórica o práctica.” Atendiendo a lo expuesto, en esta investigación se reconoce la similitud de dicha definición en cuanto a la organización que se ha llevado a cabo para la elaboración de la misma. Desde la búsqueda intensiva de conocimientos para poder demostrar la utilización de este proyecto y así, exponer los resultados de las experiencias y analizar los datos obtenidos.

## 2.1 Origen del aprendizaje-servicio

El origen del aprendizaje- servicio (en adelante ApS) nace de la mano de dos fundadores, William James y John Dewey. Ambos con ideologías distintas, pero a su vez nos ofrecieron conocimientos que en la actualidad siguen teniendo mucha relevancia.

Por un lado, William James, dio una conferencia llamada “*El equivalente moral de la guerra*” en la Universidad de Stanford en 1906 y publicada por primera vez en 1910 por la Asociación para la Conciliación Internacional (The Association for International Conciliation) en *International Conciliations* (nº 27, 1910). El discurso ponía de manifiesto que la posición pacifista que rechaza la guerra como algo indeseable que debería desaparecer de la historia de la humanidad, pero reconoce que el militarismo durante mucho tiempo ha sido una vía para inocular en los jóvenes ciertos valores deseables entre otros: orgullo, deseo de servir a la sociedad, sentido de pertenencia, valentía, cooperación, y se propone que para continuar desarrollando estos valores por cauces diferentes a la guerra podría establecerse un servicio civil que permitiese sentirse orgulloso de sí mismo y útil a la sociedad. (Puig y Palos, 2006, p.61). Atenuando la idea de intercambiar la guerra por un servicio, en el cual se ha impulsado la iniciativa de voluntarios, tales como el aprendizaje servicio. Es decir, James afirmaba que el aprendizaje servicio es un estilo de voluntariado y con el cual beneficiamos al crecimiento de organizaciones no gubernamentales.

Por otro lado, para el desarrollo del ApS, el aporte de Dewey tuvo bastante importancia debido a su pensamiento pedagógico. Cuando se alude a las anotaciones de actividad, interés o experiencia, más específicamente cuando se hace referencia a la “actividad asociada con proyección social” se pretende acentuar la práctica real con protagonistas auténticos, aunque desde un ámbito social; es decir, realizando un trabajo de forma cooperativa entre iguales, dando beneficio a la sociedad. De este modo, se hace en provecho del entorno social que acoge a los jóvenes, ya que sólo implicándose en el perfeccionamiento del orden social se logrará la plena integración en la sociedad de cada nueva generación de jóvenes (Dewey, 1926). Dicho de otro modo, se incluiría a los adolescentes en el ámbito social de la comunidad.

De esta manera, gracias a todos dos grandes fundadores se ha llegado a la idea de hoy en día sobre el aprendizaje servicio, basándose en sus dos principios, uno de ellos según James intercambiar la guerra por un servicio y según Dewey, actividad asociada con proyección social. Asimismo, ambos apartaban lo mismo, beneficio para la sociedad.

## 2.2 Aprendizaje-servicio

En los siguientes subcapítulos expondremos la definición del aprendizaje-servicio y las características, para así llegar a comprender exactamente este tipo de modelo pedagógico.

### 2.2.1 ¿Qué es el aprendizaje-servicio?

El aprendizaje-servicio no contempla una sola definición, por lo tanto se hace una exposición de las diversas definiciones que se han indicado a lo largo de los años.

Según Tapia el aprendizaje servicio, en adelante ApS es *“una actividad o programa de servicio solidario protagonizado por los estudiantes, orientado a atender eficazmente las necesidades de una comunidad, y planificada de forma integrada con los contenidos curriculares con el objetivo de optimizar los aprendizajes”* (Tapia, 2008, p. 43). De este modo, este autor refleja en su definición que el ApS se crea para que estudiantes satisfagan las necesidades de los miembros de la sociedad, de alguna manera en la que se exponga una serie de aprendizajes para ambas partes.

Asimismo, se cuenta con otra definición que se adecúa a la propia comprensión del ApS, cuyos creadores de la misma son Puig, Batlle, Bosch y Palos: *“El Aprendizaje Servicio es una propuesta educativa que combina procesos de aprendizaje y de servicio a la comunidad en un único proyecto bien articulado en el que los participantes aprenden a la vez que trabajan en necesidades reales del entorno con la finalidad de mejorarlo”* (Puig, Batlle, Bosch y Palos, 2007). Haciendo referencia a esta forma de ver el ApS, incluye una parte fundamental que es la propuesta educativa, la cual se está llevando a cabo en esta investigación, ya que parte de los protagonistas son alumnado de la Universidad de La Laguna. Desde el punto de vista de esta investigación, en este caso especialmente, la definición debería de manifestar que este tipo de proyectos se realiza de manera altruista, aunque trabajen realizando un servicio no reciben un salario, por el contrario lo que obtienen es un aprendizaje.

Un año después, uno de los autores de la anterior definición, crea una nueva que afirma lo siguiente: *“El ApS es un descubrimiento y puesta en valor de buenas prácticas que las buenas instituciones y las buenas entidades sociales desarrollan desde hace tiempo”* (Batlle, 2011). Es decir, en esta interpretación se corrobora con un lenguaje desde un estilo indirecto que son “buenas prácticas y buenas entidades”, dando por hecho que no se recibe prestación económica por ninguna de las dos partes.

A su vez, Manzano (2010) afirma que para que podamos hablar de ApS es necesario que coexistan cuatro características sobresalientes: aprendizaje, orientación hacia la transformación social, diálogo horizontal con la comunidad y peso presencial de los estudiantes. Por lo tanto, este autor dictamina que para que la función sea completa, el ApS debe de contar con unas ciertas características. Las cuales fundamentan las definiciones de todos los autores nombrados con anterioridad:

1. Aprendizaje: esta característica es obvia, ya que el alumnado con esta práctica adquiere aprendizaje.
2. Orientación hacia la transformación social: se debe empezar desde los conocimientos y experiencias previas hasta llegar a la interacción e intercambio.

3. Diálogo horizontal: la escucha activa, la inclusión del prójimo y la tolerancia.
4. Peso presencial de los estudiantes: este tipo de propuesta educativa, necesita de ambos elementos, no obstante, el principal son los educandos.

Haciendo referencia a las distintas posibilidades vemos como cada una de ellas nos aporta algo esencial y haciendo un mix de ellas, podemos llegar a una definición perfecta e ideal para presentar una definición completa. Por todo lo nombrado con anterioridad, para concluir destacamos que el ApS es una metodología con la cual se aprende haciendo un servicio a la comunidad. Siendo un proyecto educativo con una finalidad social, aportando éxito académico al alumnado en su compromiso social como ciudadanos, siendo imprescindible para el progreso personal, económico y social. En general, consiste en ayudar a los demás, ayudándose a sí mismo. Esto nos ayuda a entender que un sistema que tiene como conjunto una misma acción, el aprendizaje de contenidos, las competencias y los valores debe impulsar el desarrollo de actividades al servicio de la comunidad.

### 2.2.2 Características del aprendizaje servicio

Asimismo, es relevante conocer la diferencia entre esta propuesta de ApS con otro tipo de ideas. El aprendizaje servicio no es un tipo de voluntariado, ya que incluye tanto objetivos de servicio como objetivos de aprendizaje, es decir se colabora y se aprende a la vez. A continuación, se muestra una tabla ofrecida por “*Service-learning 2000 Center*”, donde nos muestra que el aprendizaje-servicio presta la misma cantidad de servicio que de aprendizaje, existiendo un equilibrio donde tanto usuarios, como alumnado tienen los mismos beneficios. Por el contrario, podemos observar como los servicio comunitarios casi carecen de aprendizaje, pero sí muestran una alta cantidad de servicios, perdiendo el equilibrio entre ambos benefactores al igual que en las iniciativas solidarias asistemáticas y el trabajo de campo.

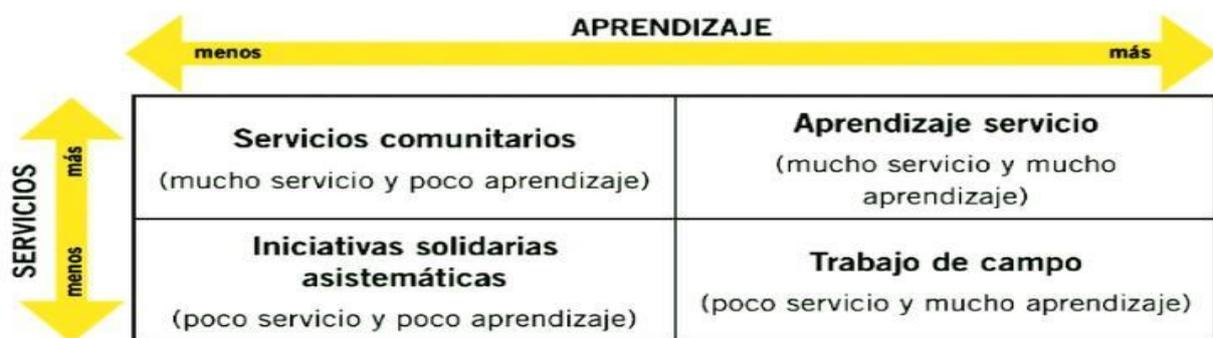


Figura 1: Cuadrantes del aprendizaje-servicio. Fuente: Service-Learning 2000 Center, Service-learning Quadrants, Palo Alto, CA, 1996, adaptado por Puig et al (2007). Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/4677/467751871004/html/index.html>

### 2.3 El ApS en la ULL

La rápida propagación del ApS en el contexto educativo y de forma más específica en las aulas en el contexto universitario y no universitario, se ha relacionado como un proceso viral. Battle señala que este avance es a consecuencia de colectivos y educadores que están realizando prácticas sociales y añade que hace falta una conexión entre ambos mundos, las entidades sociales y educativas. La metodología del ApS es más utilizada en las titulaciones de Educación, ya que el ApS *“resuelve la fragmentación entre la experiencia práctica de servicio a la comunidad y la formación en conocimientos, habilidades y actitudes”* (Battle, 2013, p. 21).

Para la elaboración de este capítulo se ha puesto en contacto con el Director del Secretariado de Responsabilidad Social, el profesor Francisco Javier Amador, el cual nos ha servido de ayuda para la elaboración de esta investigación, respondiendo a una serie de preguntas formuladas a través de una entrevista semiestructurada. Las preguntas, la transcripción y las fotografías de dicha entrevista se encuentran en el anexo 8, 8.1 y 8.2, correlativamente.

Desde el enfoque de la Universidad de la Laguna, el ApS se aprecia como una metodología que vincula a la sociedad con el alumnado mediante un aprendizaje por parte de los estudiantes y un servicio por parte de la comunidad. Tal y como comenta el profesor Fernando dejándonos declaraciones como estas: *“El aprendizaje-servicio entiendo que es una metodología que conecta el aprendizaje del alumnado con la realización de un servicio a la sociedad. Normalmente implica conectarse con una entidad que está trabajando una problemática, donde hay personas que tienen conocimientos de esa problemática y los alumnos de alguna manera pues combinan el aprendizaje que tiene lugar en el contexto de una asignatura, de una práctica externa su trabajo fin de Grado con la prestación de un servicio digamos en el contexto, o sea con el marco de una entidad.”* A su vez, recalca que es relevante que la entidad asociada al aprendizaje-servicio esté conectada con un problema social, ya que este requisito es indispensable para que sea una metodología en base al aprendizaje-servicio. Con respecto al contexto y al tipo de estudiante que se les puede ofrecer este tipo de experiencias, el profesor Francisco dictamina que se plantea con cualquier estudiante de Grado o Postgrado y se puede llevar a cabo dentro del contexto Universitario o no Universitario. Es decir, no tiene limitaciones a la hora de establecer el tipo de alumnado y contexto. El profesor nos lo comentó aportando al siguiente información: *“El aprendizaje-servicio hasta donde yo sé, se puede plantear con estudiantes de cualquier Grado o Postgrado, es decir no tiene ninguna restricción [...] donde se conecte las competencias que se desean aprender en lo que te decía antes, asignaturas prácticas o trabajo fin de Grado si estamos hablando del contexto Universitario porque esto también se puede plantear en contextos no universitarios y de hecho es donde más desarrollo tiene, en el contexto sobre todo de la secundaria.”* Adicionalmente, nos comentó algún que otro ejemplo sobre proyectos de aprendizaje-servicio que él había conocido y son los siguientes: *“Hace dos años y se puede revisar hay una profesora de Periodismo que presentó un proyecto de aprendizaje servicio en el Grado de Periodismo que yo tenga constancia pues también tenemos alumnado de Psicología, sobre todo de Psicología Social que está haciendo prácticas de aprendizaje-*

servicio. [...] En matemáticas el año pasado se dio un premio a una alumna que desarrolló una aplicativo para; es decir, personalizó un aplicativo para aprender matemáticas para el perfil de alumnos con TDAH.” Sin embargo, nos deja implícito que algunos Grados por su naturaleza las prácticas las hacen con una metodología de ApS, pero a través del programa de prácticas externas, como por ejemplo en el Grado de Trabajo Social.

Aparte nos informó que desde su punto de vista, existe un gran desconocimiento por parte del alumnado y profesorado sobre esta metodología. Al mismo tiempo para la utilización de este modelo de enseñanza-aprendizaje es imprescindible una serie de virtudes que tienen que ver con el alumnado y son las siguientes: motivación, grado de implicación y de aprendizaje. Nos menciona un dato importante que es acerca de una pirámide que se expondrá a continuación, la cual vincula el conocimiento que uno adquiere con el tipo de metodología que se utiliza.

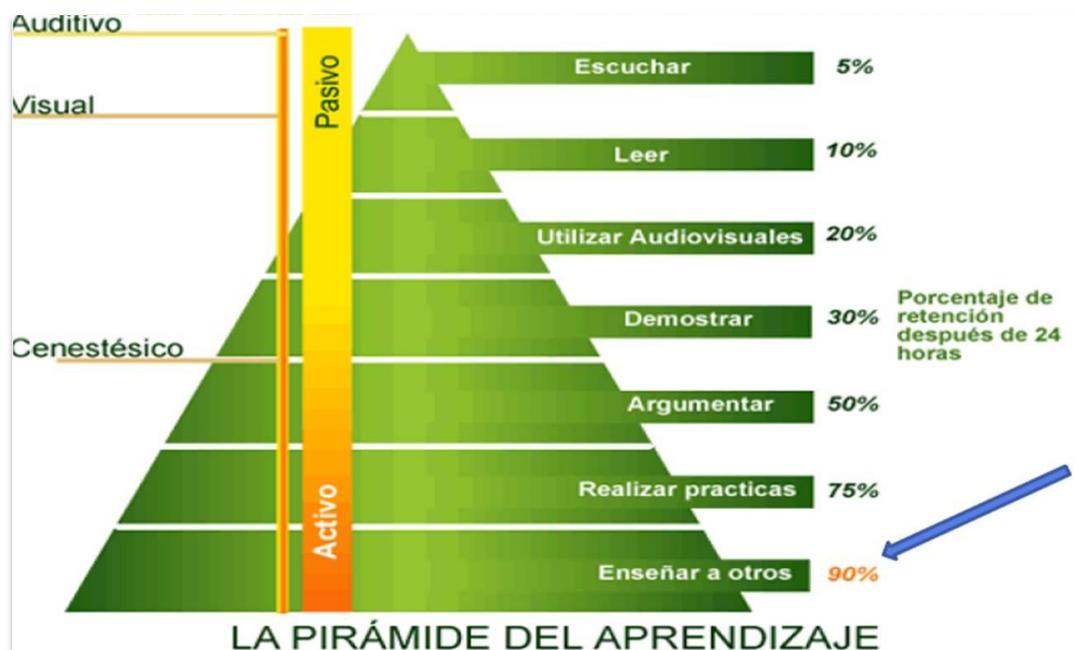


Figura n° 2: La pirámide del aprendizaje. Fuente: Blair, C. (2008). Investigador de cómo aprenden y recuerdan los estudiantes de manera más efectiva. Recuperado de: ([Http://studyprof.com](http://studyprof.com))

Con esta pirámide, el profesor Francisco lo que quiere dejar expuesto es que cuando aprendemos algo de manera kinestésica se adquiere un mayor conocimiento. Por lo tanto, experimentar el ApS nos facilita un mejor aprendizaje lo que a su vez, el profesorado imparte una mejor enseñanza a través de la práctica real. De esta manera, queda demostrado que al experimentar un aprendizaje con una metodología kinestésica se aprende mucho mejor. Según como comenta Francisco: “[...] se conecta con una realidad, con un problema real y la experiencia del aprendizaje es mucho más placentera, beneficiosa.” Igualmente, la entidad sale beneficiada debido a que cuenta con personas que están resolviendo sus problemas de una manera altruista, ya que de lo único que se están favoreciendo es de aprendizaje, algo no tangible. En síntesis, el ApS nos aporta una serie de competencias que solo se pueden

adquirir y experimentar mediante esta práctica, como por ejemplo, de comunicación, de capacidad de negociación, de anticipación, de trabajo en entornos, de presión. Dichas competencias no se pueden adquirir en una clase magistral.

Por el contrario, según el profesor, no todo son ventajas, también hay inconvenientes. Por el tiempo límite que ofrece los Grados para impartir las asignaturas, el profesorado no puede trasladar todo el conocimiento que le gustaría. También, requiere de más trabajo para el profesorado y muchos/as de ellos/as no están dispuestos a llevarlo a cabo y sin recibir ningún tipo de reconocimiento y empiezan los problemas administrativos tales como un seguro de accidente y un seguro de responsabilidad civil en los tiempos donde el alumno o la alumna no está en su clase. A su vez, todo esto supone una serie de costes por desplazamiento y transporte que no todo el alumnado se puede permitir. Por todos estos motivos que dificulta una práctica de ApS, el profesor Francisco junto con su equipo de trabajo está intentando conseguir tres elementos claves para facilitar e impulsar esta metodología, uno es una convocatoria específica de aprendizaje-servicio para llamar la atención a los profesores que todavía no conocen, que pueden plantear su enseñanza usando esta metodología, animarlos a hacerlo y que tengan un reconocimiento como profesor en el currículo, buscar subvenciones con entidades para solventar el problema de los costes que generan esta práctica y por último, que exista la figura del coordinador de ApS en las instituciones. Lo cual es lo más difícil de conseguir, pero al menos lo que se quiere conseguir está claro y el profesor lo defiende de la siguiente manera: [...] *“se le reconociera su labor como docente por tener un proyecto que aporta, ese sería el estado óptimo, pero estamos en una fase totalmente primitiva donde los profesores tienen escasa ayuda, salvo que lo hagan dentro del programa de prácticas externas que es donde único por la propia naturaleza de las prácticas externas ya hay una memoria de alumno, ya hay un vínculo entre el aprendizaje y lo que va a hacer el alumnado en la entidad. La única diferencia es que la gente que hace aprendizaje-servicio va a hacer sus prácticas a entidades sociales y la gente que hace sus prácticas externas en empresas pues no hace aprendizaje-servicio, sino que hace otras cosas. Hace aprendizaje en un puesto de trabajo pero no necesariamente está vincula con un problema social al que él puede contribuir, está vinculado a un problema de una empresa que necesita solucionarlo para mejorarlo.”*

Haciendo referencia a la cuestión formulada sobre cómo favorece a la sociedad y al alumnado las prácticas de aprendizaje-servicio. Por un lado, en cuanto a la sociedad según el profesor Francisco comenta que: *“Mira los beneficios son incalculables, nosotros por ejemplo en La Laguna tenemos cerca de veinte mil estudiantes, ¿vale? Veinte mil estudiantes, si pensamos en una multinacional. Si nuestro alumnado hiciera aprendizaje-servicio al menos una vez en sus estudios, tenemos veinte mil personas que están conectados con veinte mil problemas sociales y tenemos de repente una multinacional que está trabajando por los problemas sociales.”* Lo que quiere decir que es fenómeno que puede llegar a transformar la sociedad actual si realizásemos este tipo de metodología. Por otro lado, el alumnado mejora su aprendizaje, su motivación, mejora su empleabilidad, puesto que su TFG o su proyecto de prácticas puede acabar siendo su futuro empleo porque después él puede gestionar la solicitud de un proyecto donde el presupuesto de la ejecución incluya su sueldo. Según el profesor

estamos dejando de ganar de forma considerable no poniendo en práctica este tipo de proyectos. [...] *“Entonces estamos hablando de algo que los beneficios son enormes, enormes. O sea que si hacemos la pregunta al revés, ¿Cuál es el coste que tenemos de no promover el aprendizaje-servicio? Es eso, es lo que estamos dejando de ganar y es enorme.”* Por último, añadir que en cuanto a la pregunta sobre si el profesorado, la Universidad o el resto de instituciones están a favor de estas prácticas, comenta que si están a favor pero que desconocen que hay fórmulas para conectarse con los problemas sociales. Además de promover valores al conectar con un problema social en este proyecto.

En definitiva, el ApS tiene ventajas e inconvenientes, pero los inconvenientes son escasos y están en proyecto para que desaparezcan en muy poco tiempo con ayuda de profesorado como D. Francisco, el profesor entrevistado y D. Benito, mi tutor del TFM. Personas que apuestan por esta metodología, ya que creen firmemente en ella y en sus beneficios tanto para el alumnado, profesorado e instituciones, las cuales tienen usuarios con problemas sociales y que de una manera muy fácil podemos llegar a solventarlos.

## **2.4 Discapacidad visual**

La discapacidad visual es una deficiencia sensorial que afecta a la visión, siendo ésta parcial o nula debido a una afección en el sistema visual (Marchesi, Coll, y Palacios, 1999). Existen diferenciaciones entre los conceptos de ceguera y deficiencia visual que deben ser tenidos en cuenta. De manera que se entiende como ceguera desde la percepción de luces o de oscuridad, pero no de objetos ni su forma, hasta la no percepción de imagen o luz alguna. Mientras que se habla de deficiencia visual, cuando con la utilización de medios técnicos que permitan alcanzar la mejor corrección posible, la persona podrá ver, no sin dificultad, objetos a pequeña distancia e incluso leer mediante ayudas especiales si la letra es clara y grande. La pérdida visual también puede afectar al campo de visión en lugar de a la agudeza, en este caso, la persona podrá encontrar dificultades al identificar un objeto situado frente a sí, a los laterales, encima o debajo, dependiendo de la parte del campo afectada. En definitiva, la diferencia sustancial entre la ceguera y la deficiencia visual se centra en la existencia de resto visual aprovechable que caracteriza a ésta última (ONCE, 2007).

Para que la persona afectada por la ceguera sea reconocida legalmente en España como tal y, por lo tanto, recibir una prestación por incapacidad deberá presentar, con las ayudas técnicas más favorables, una agudeza visual del 1/10 en la escala de Wecker (Marchesi, Coll, y Palacios, 1999) o bien presentar un campo de visión inferior a 10° (D.O.C.E., s.f.)

En referencia a la clasificación de los niveles de afectación: profunda, severa, moderada y ligera. Barraga (1992) estableció cuatro niveles de discapacidad visual que guardan correlación con los niveles de deterioro visual y es coincidente con la efectuada por Colenbrander (1977):

Tabla 1  
*Clasificación de afectación*

<b>Nivel de clasificación</b>	<b>Definición</b>
<b>Ceguera</b>	Carencia de visión o sólo percepción de luz. Imposibilidad de realizar tareas visuales.
<b>Discapacidad visual profunda</b>	Dificultad para realizar tareas visuales gruesas. Imposibilidad de hacer tareas que requieren visión de detalle.
<b>Discapacidad visual severa</b>	Posibilidad de realizar tareas visuales con inexactitudes, requiriendo adecuación de tiempo, ayudas y modificaciones.
<b>Discapacidad visual moderada</b>	Posibilidad de realizar tareas visuales con el empleo de ayudas especiales e iluminación adecuada similares a las que realizan las personas de visión normal.

*Nota:* Elaboración propia recuperado de Colenbrander (1977).

### 3. DISEÑO METODOLÓGICO

La presente investigación trata sobre una experiencia de aprendizaje-servicio (ApS) que están realizando alumnado del segundo año de Pedagogía con usuarios con discapacidad visual afiliados a la ONCE. El ApS es “una actividad o programa de servicio solidario protagonizado por los estudiantes, orientado a atender eficazmente las necesidades de una comunidad, y planificada de forma integrada con los contenidos curriculares con el objetivo de optimizar los aprendizajes” (Tapia, 2008, p. 43).

#### 3.1 Objetivos

El objetivo principal de este estudio es llevar a cabo una evaluación del programa de ApS que están llevando a cabo los estudiantes de 2º del Grado de Pedagogía de la Facultad de Educación de la Universidad de la Laguna con los usuarios con discapacidad visual afiliados a la ONCE. Asimismo, se han planteado dos objetivos específicos:

1. Definir las posibles propuestas de mejora para una mejor aplicabilidad del programa.
2. Saber si el alumnado ha mejorado sus competencias como futuros pedagogos, gracias al programa de aprendizaje servicio solidario realizado.

Cabe destacar que los objetivos específicos se han definido para dar respuesta al objetivo principal, en cuanto a su mejora y a la evaluación del impacto que dicho programa tiene sobre la capacitación del alumnado que lo cursa.

### **3.2 Método**

El siguiente estudio se ha llevado a cabo a través de una metodología cualitativa, lo cual quiere decir que hemos utilizado como instrumentos la entrevista, la observación participante y el grupo de discusión. Todo ello aplicado tanto a usuarios con discapacidad visual, como a los estudiantes del segundo año del Grado de Pedagogía. Según Rodríguez, Gil y García (1996) este tipo de metodología permite observar la realidad del individuo en su contexto natural. A través de estas tres técnicas de recogida de datos (la entrevista, la observación participante y el grupo de discusión) se pretende complementar y triangular la información de carácter cualitativo obtenido; pudiendo analizar un mismo caso desde diferentes fuentes, técnicas e instrumentos de recogida de datos. A su vez, con las metodologías puramente cualitativas, se pretende que los/as participantes claves e informantes ayudantes, se encuentren cómodos/as y aporten información relevante para la investigación.

De igual modo, *“La opción por una metodología cualitativa no es arbitraria o fruto de una preferencia casual. Las ciencias humanas y sociales se ven implicadas siempre en procesos de comprensión e intervención de realidades que afectan a las personas, por lo que están obligadas a conocer exhaustivamente el contexto en el que actúan. Además, el hecho de estar orientadas hacia la intervención formando parte de la realidad social”* (Iñiguez, 1999, p. 496). Así que las metodologías de esta índole propician; por lo tanto, no solo la aplicación de pruebas, sino como bien cita Iñiguez, es un claro ejemplo de un proceso de comprensión e intervención en un contexto real con personas que se ven afectadas por su situación y otras, ayudan a percibir estas circunstancias de un modo más cómodo a la vez que aprenden.

Esta investigación fue posible gracias a la asignatura “actividades de integración: investigación, innovación e intervención educativa” de segundo año del Grado de Pedagogía, de la universidad de La Laguna. En dicha universidad se ha trabajado el diseño, desarrollo y evaluación de programas de intervención en habilidades de autosuficiencia básica, utilizando la metodología del ApS. La edad media del alumnado es de 23 años y con usuarios con una edad media de 45 años. Los encuentros para las entrevistas se han desarrollado en contextos tales como: en los propios domicilios, en la Facultad de Educación de La Universidad de la Laguna y en la sede de la ONCE.

### **3.3 Selección de la muestra (Participantes)**

La selección de la muestra ha sido prevista e intencional, ya que mi tutor de TFM trabaja en la ONCE, como responsable de los programas de autonomía personal en la Provincia de Santa Cruz de Tenerife. Además de impartir una asignatura en el segundo año de Pedagogía llamada “Actividades de integración: investigación, innovación e intervención

educativa”. De ahí la oportunidad de realizar entrevistas a su alumnado del segundo año de Pedagogía y a los usuarios que dichos estudiantes tiene para llevar a cabo el aprendizaje-servicio. La distribución de la muestra ha sido la siguiente; por un lado, han participado once alumnos de Pedagogía y por otro, seis usuarios de la ONCE. La recogida de la muestra se ha llevado a cabo en varios contextos: en la sede de la ONCE, en las casas de los propios usuarios, para observar la práctica realizada por el alumnado y tener veracidad de la misma, y en la Universidad de la Laguna. A continuación, expondré con más detalle las características de los informantes y en el contexto donde se llevaron a cabo las entrevistas.

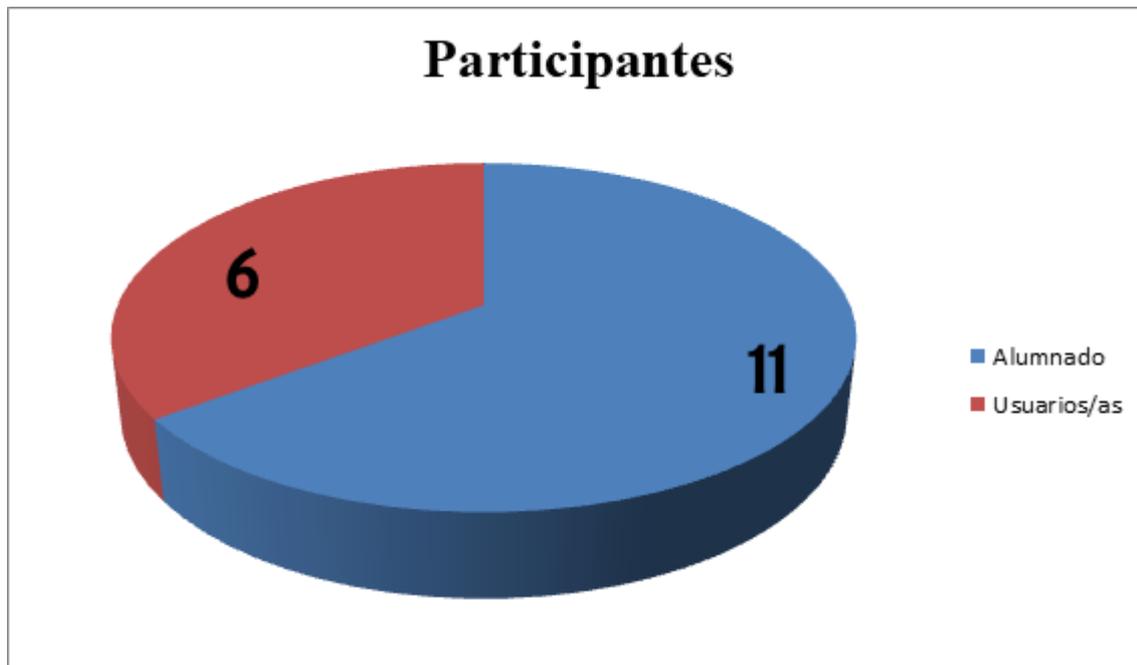


Figura nº 3: Distribución de los participantes en la investigación

Cabe destacar que el mayor porcentaje de participantes en este estudio procede del alumnado de la Universidad de la Laguna.

### 3.3.1 Informantes claves

Según Axpe (2003) las personas que son imprescindibles en el proceso de recogida de información, las cuales tienen experiencia, conocimientos y quieren colaborar durante el proceso de recogida de datos son los llamados informantes claves. En esta investigación, los informantes claves han sido los/las usuarios/as que han participado en la recogida de información a través de entrevistas diseñadas para una mejor comprensión de este proyecto.

Al comienzo de este estudio, se ha informado a todos los participantes de lo que se iba a realizar, todos se han dispuesto a formar parte de este trabajo sin necesidad de ocultar su identidad. Por esta razón, se muestran los nombres y circunstancias de cada miembro participante con su consentimiento. En los anexos se encuentran todas las entrevistas que se llevaron a cabo (Anexo 3 hasta anexo 3.6).

A continuación se expresarán los nombres y el contexto donde se realizó la entrevista:

Tabla 2

*Distribución de los/las usuarios/as.*

Número	Nombre	Lugar de entrevista
1	Gloria	Santa Cruz. (Casa de la usuaria)
2	Lali	Santa Cruz. (Casa de la usuaria)
3	Juana	Santa Cruz. (Casa de la usuaria)
4	Carmen (Mey)	Sede de la ONCE
5	Esteban	Santa Cruz. (Casa del usuario)
6	Atteneri	Sede de la ONCE

La edad media de los/las usuarios/as es de 45 años, con edades comprendidas entre los 20 y los 55 años de edad. En general, cinco de los seis usuarios/as son mayores de 40 años, a excepción de la usuaria llamada Atteneri con 20 años.

### 3.3.2 Informantes ayudantes

En cuanto a los informantes ayudantes, de acuerdo a Rodríguez, Gil y García (1996) “son individuos con algunos conocimientos y habilidades de investigación que también conocen la realidad educativa que tratamos de investigar. Están dispuestas a colaborar de forma voluntaria y hacen gala de cierta capacidad de contratación que les permite discernir los distintos matices en las respuestas que ofrece el grupo ante los problemas y, desde luego, lograr separar sus propias opiniones de las mantenidas por los restantes miembros”.

En este estudio los informantes ayudantes han sido el alumnado de segundo año del grado de Pedagogía. Con los informantes ayudantes se ha desarrollado entrevistas y un grupo de discusión. Al igual que con los usuarios, el alumnado indicó su consentimiento con respecto a la publicación de datos personales en esta investigación. En los anexos se encuentran todas las entrevistas que se llevaron a cabo (Anexo 4 hasta anexo 4.6).

Tabla 3  
*Distribución del alumnado*

<b>Número</b>	<b>Nombre</b>	<b>Lugar de entrevista</b>
1	Raquel	Santa Cruz. (Casa de la usuaria)
2	Aroa	Santa Cruz. (Casa de la usuaria)
3	Charlotte	Santa Cruz. (Casa de la usuaria)
4	Noah	Sede de la ONCE
5	Camila	Santa Cruz. (Casa del usuario)
6	Estíbaliz	Sede de la ONCE

La edad media del alumnado que se ha ofrecido a intervenir en el estudio es de 23 años, con edades comprendidas entre los 20 y los 26 años de edad.

Por último, destacar que hubo alumnado que también participó en un grupo de discusión. Los alumnos participantes no fueron los mismos que los de las entrevistas, sin embargo este alumnado también era participante del programa de ApS. Se realizó de este modo, ya que queríamos verificar y contrastar los objetivos de esta investigación con otro alumnado del mismo proyecto. En dicho programa iban a participar ocho alumnos/as, pero por último solo asistieron cinco de ellos/as. El lugar elegido fue la Universidad de La Laguna. En los anexos se encuentra la transcripción de dicho grupo de discusión llevado a cabo (Anexo 7.1)

Tabla 4

*Distribución del alumnado participante en el grupo de discusión*

<b>Número</b>	<b>Nombre</b>	<b>Lugar del grupo de discusión</b>
7	Judith	Facultad de Educación ULL
8	Génesis	Facultad de Educación ULL
9	Sheila	Facultad de Educación ULL
10	Wendy	Facultad de Educación ULL
11	Paula	Facultad de Educación ULL

La edad media del alumnado que se ha ofrecido a intervenir en el grupo de discusión es de 23 años, con edades comprendidas entre los 20 y los 26 años de edad.

### **3.4 Instrumentos**

La recogida de la información se ha llevado a cabo a través de doce entrevistas, un grupo de discusión y la observación participante del programa de aprendizaje-servicio. Permittiéndonos triangular la información entre fuentes, técnicas e instrumentos de recogida de datos como se ha citado con anterioridad.

#### **3.4.1 Entrevistas alumnos/as y usuarios/as**

Las entrevistas son de tipo semiestructurado, tal y como redacta (Axpe, 2018, p. 2), “la entrevista semiestructura está basada en un conjunto de temas especificados a priori en un guión, secuenciación flexible de los temas, basada en la dinámica de la interacción y abierta a temas no previstos”. Se realizó de este modo ya que se contaba con un guión previo pero a la vez se contaba con que surgieran temas que no estaban enfocados en la línea de entrevista preparada con anterioridad.

Por un lado, las entrevistas se han dividido en dos partes, primero han sido entrevistados seis alumnos del Grado de Pedagogía y por otro lado, se entrevistó a seis usuarios con discapacidad visual con los que están interviniendo. Por otro lado, haciendo referencia a las dimensiones evaluadas, se basan en la evaluación del programa que se está realizando, además de Definir las posibles propuestas de mejora para una mejor aplicabilidad

del mismo y en el caso del alumnado conocer si está preparado para su práctica como futuros pedagogos gracias al programa de servicio solidario realizado. Tomando esto en consideración, se está cumpliendo el objetivo principal y específico de esta investigación. Asimismo, remito a los anexos números 1 y 2 para la observación del modelo de entrevistas con los/as alumnos/as, así como con los usuarios/as. Dichas entrevistas están distribuidas de forma individual; es decir, cada alumno/a y cada usuario/a tienen su propia entrevista. (Anexo 3 hasta anexo 4.6).

### **3.4.2 Grupo de discusión**

En cuanto al grupo de discusión, participaron cinco alumnas y una moderadora. Según Krueger (1991) es: “una conversación cuidadosamente planeada, diseñada para la obtención de un área definida de interés, en un ambiente permisivo, no-directivo. Se lleva a cabo con aproximadamente de cinco a diez personas, guiadas por un moderador experto. La discusión es relajada, confortable y a menudo satisfactoria para los participantes, ya que exponen sus ideas y comentarios en común. Los miembros del grupo se influyen mutuamente, puesto que responden a las ideas y comentarios que surgen en la discusión” (p. 24). Tal y como nombra el anterior autor, es una reunión en este caso asistieron cinco personas y una moderadora, la cual es la investigadora de este proyecto. A su vez, fue llevado a cabo en un aula de la Facultad de Educación en Universidad de La Laguna, donde se transpiró un ambiente de serenidad, inquietud e interés por lo que se estaba comentando, pudiendo el alumnado poner sus puntos en común y debatir los puntos en contra. Por lo tanto, haciendo referencia a las dimensiones evaluadas se basan en la reafirmación de las entrevistas a priori realizadas con compañeros de la misma asignatura, donde se imparte el proyecto de ApS. De este modo, se ha ejecutado el objetivo principal y los específicos. Asimismo, se remite al anexo número 7 para la observación de las preguntas del grupo de discusión y al anexo número 7.1 para focalizar la transcripción del mismo.

### **3.4.3 Observación participante**

Por último, la observación participante, tal y como afirma Kawulich B. (2005): “es el proceso que faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades”. Dicho proceso se ejecutó unos días antes o después de las entrevistas, justificándose con algún vídeo de la práctica, donde se pudo apreciar de primera persona el propio proyecto ejecutado. Hubieron dos tipos de observaciones, unas fueron la enseñanza de las tareas domésticas y la otra, la instrucción a rutas comunes que el/la usuario/a frecuenta o le gustaría hacerlo para su propia comodidad y autonomía. Por lo tanto, haciendo referencia a las dimensiones evaluadas se basan en la observación activa de dicho proyecto solidario. De este modo, se ha comprobado a través de este medio que se han cumplido los objetivos propuestos, tanto el objetivo principal, como los específicos. Asimismo, remito a los anexos 5 hasta anexo 5.6 para la observación de los informes elaborados para cada una de las observaciones realizadas. De esta manera, llevándose a cabo un informe por cada usuario/a.

### 3.5 Procedimiento

En primer lugar, el profesor Benito Codina, comentó a su alumnado la posibilidad de enviarme sus números de teléfonos móviles para ponerme en contacto con el alumnado y de esta manera realizar mi investigación. Desde que el alumnado participante tenía el conocimiento de que iban a ser partícipes de mi TFM, me puse en contacto con ellos. A medida que iban pasando las semanas quedé para la realización de entrevistas, a veces lo hicimos en la ONCE y otras en el domicilio de cada usuario. Además de realizar las entrevistas, fui partícipe de la realización de rutas y del desarrollo de tareas domésticas, con lo cual pude hacer una observación participante de la realización del aprendizaje-servicio. Asimismo, se llevó a cabo un grupo de discusión.

A parte de esto, las entrevistas y el grupo de discusión fueron transcritos en el Software ATLAS. Ti versión 7 y posteriormente se relacionó cada pregunta de la entrevista y grupo de discusión con un código, elegido en base al tipo de preguntas que fueron llevadas a cabo. A continuación se expone en primer lugar el código utilizado según la entrevista y la pregunta formulada y posteriori las preguntas del grupo de discusión con su codificación.

Tabla 5

*Codificación de entrevistas*

#### ENTREVISTA USUARIOS

Preguntas	Códigos
-¿Qué te parece la labor que hacen las alumnas?	[LABALU]
-¿Qué conocimientos muestran a la hora de intervenir contigo?	[CONOINT]
-¿Y qué actitudes?, ¿Por qué crees que muestran interés por aprender?	[APTI]
-¿Qué dudas suelen tener o qué preguntas te suelen hacer?	[DOP]
-¿Qué valoración le darías al aprendizaje-servicio en tu experiencia como usuaria?	[VALEXP]
-¿Has tenido en otras ocasiones a alumnas interviniendo contigo? ¿Cómo te has	[ALUINT]

sentido?

-¿Consideras que se debe potenciar más este tipo de proyectos? [POTPRO]

-¿Es útil la labor que hacen contigo los/as alumnos/as? [LABUTI]

### ENTREVISTA ALUMNADO

Preguntas	Códigos
-¿Qué conocimientos tienes sobre el aprendizaje- servicio?	[CONOALU]
-¿Qué valoración le darías a esta metodología en la aplicabilidad de tus aprendizajes en la experiencia que estás entiendo con tu usuaria?	[VALALU]
-¿Qué aspectos mejorarías?	[ASPMEJ]
-¿Qué has aprendido?	[APREALU]
-¿Por qué consideras útil a este tipo de metodología?	[UTIALU]

Tabla 6

*Codificación del grupo de discusión*

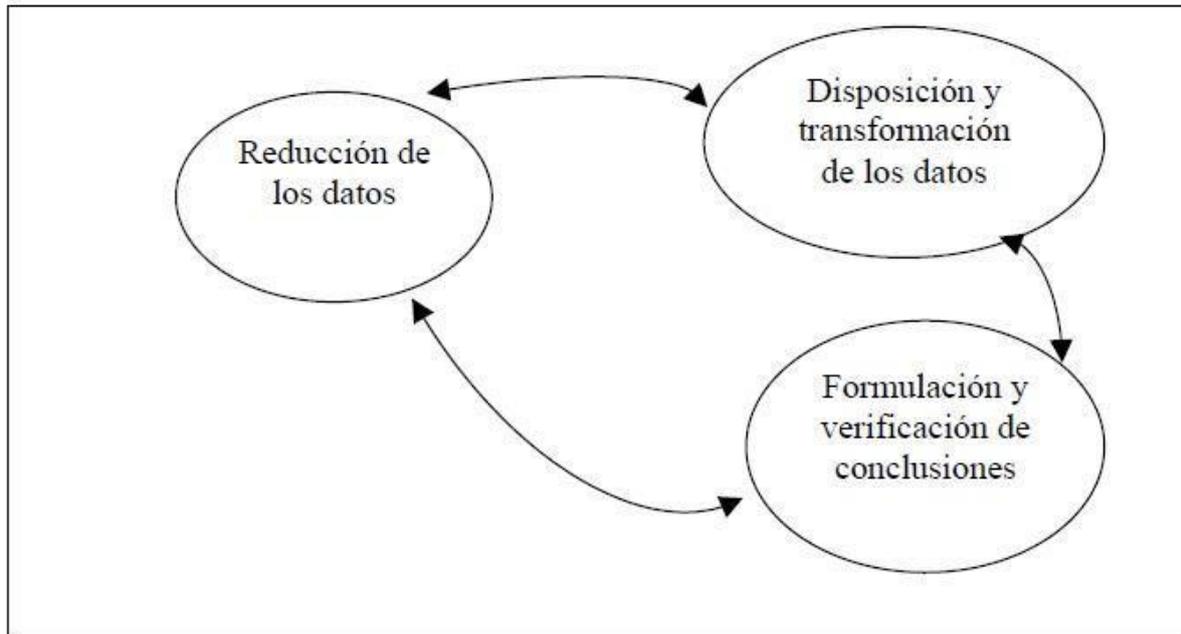
### GRUPO DE DISCUSIÓN

Preguntas	Códigos
-¿Qué han aprendido del aprendizaje-servicio?	[APRENAPS]

-¿Qué conocimientos prácticos se llevan de esta experiencia?	[CONOPRA]
-¿Qué aspectos prácticos creen que les hubiera hecho falta antes de empezar a realizar el ApS?	[FALPRA]
-¿Qué les ha resultado útil de esta práctica?	[UTIPRA]
-¿Qué propuestas de mejora indicarían para una mejor aplicación de la experiencia?	[PROMEJ]
-¿Qué valoración le darían a la aplicabilidad de estas experiencias con sus usuarios?	[VALOEXP]
-¿Qué piensan sobre el componente práctico que la Universidad de La Laguna les ofrece en sus estudios?	[ULLOFR]
-¿Entienden el aprendizaje-servicio como una vinculación que ofrece la Universidad de La Laguna con la sociedad?	[APSSOC]
-¿Creen que la Universidad de la Laguna está teniendo una buena iniciativa al darle la oportunidad a una serie de alumnado de experimentar prácticas reales?	[OPOPRA]

### **3.6 Análisis de datos**

Rodríguez, Gil y García (1996) definen el análisis de contenido como “un conjunto de manipulaciones, transformaciones, operaciones, reflexiones, comprobaciones que realizamos sobre los datos con el fin de extraer significado relevante en relación a un problema de investigación” (p. 200). Según estos autores se ha realizado un análisis de los contenidos con los datos recogidos tanto en las entrevistas como en el grupo de discusión, así mismo para poder abordar esta información se trabajó con la táctica propuesta por Rodríguez, Gil y García (1996) y Colás y Buendía (1994) y por Miles y Huberman (1994). Tal y como afirma Rodríguez C. (2003) quedaría gráficamente sintetizado al siguiente esquema:



*Figura n°4: Modelo interactivo de las fases del análisis de datos cualitativos*

Fuente: Miles, M.B. y Huberman, A.M. (1994). "Data management and analysis methods".

El sistema de codificación de las entrevistas y el grupo de discusión se ha establecido mediante transcripciones de los textos grabados. El análisis del contenido se ha hecho por medio de un Software ATLAS. Ti versión 7. Este programa fue diseñado por la Universidad Técnica de Berlín y publicado por primera vez en 1993. Su última versión en español se comercializó en el año 2013. Dicho sistema permite codificar, categorizar y posteriormente, analizar multitud de datos. Igualmente en el grupo de discusión, se llevó a cabo el mismo procedimiento para analizar los datos, pero a través de un empleo manual. Cabe destacar que el análisis de las transcripciones ha sido interpretativo, para ello se ha llevado a cabo la tarea de reducción de información a través de codificaciones; es decir, otorgándole para cada tipo de pregunta un código. De esta manera nos facilita el análisis de esta investigación.

## **4. RESULTADOS**

Dado que se trata de un estudio de casos múltiples, se mostrarán los resultados obtenidos por separado. Es decir, primero analizaremos las entrevistas del alumnado, seguido de las entrevistas de los/as usuarios/as, a posteriori el grupo de discusión y por último, las observaciones participantes que se implantaron como otra forma de recogida de información.

### **4.1. Entrevistas alumnado**

La mayoría de las entrevistas de los/as alumnos/as tuvieron lugar en el domicilio de los/as usuarios/as. No obstante, también se desarrollaron en la Facultad de Educación de la Universidad de La Laguna, en los domicilios de los propios alumnos/as o en la sede de la

ONCE. Fueron entrevistadas seis alumnas del Grado de Pedagogía, las cuales están matriculadas en la asignatura “actividades de integración: investigación, innovación e intervención educativa”. Las entrevistas se produjeron de forma individual, durante días y horas diversas para conservar la intimidad y preservar la comodidad a la hora de expresar lo que han aprendido y sentido en este proyecto llamado aprendizaje-servicio.

#### 4.1.1 Código: aprendizaje

El alumnado expuso parte de información o técnicas que estaban aprendiendo durante esta iniciativa de ApS con usuarios/as con diversidad funcional en el ámbito visual. Algunas de las que citaron fue: “[...] *ella tiene un mando para cruzar los semáforos, eso yo no lo sabía, ni me lo imaginaba porque yo no tenía ni idea de este ámbito. Entonces muchas cosas que ella hace, a mí me impresionan porque yo creo que sería incapaz de hacer algo así [...]*”. Otra alumna comentó: “[...] *El tema de los perros, o sea que es obvio, pero a la vez no es obvio. Ves un perro y te llama a tocarlo, pero con las personas ciegas no es, no hay que hacer eso porque distraes al perro. El tema de caminar con ellas, cuando van acompañadas con ellas, dejarla más libres, más autónomas, no ir tan acompañadas porque nosotras estamos ayudando a que aprenda un recorrido, no vamos de voluntarias y no vamos acompañándola, sino ayudándola y no tenemos que ir tan pegadas a ella, dejarle su espacio y eso yo no lo sabía. Yo pensé que había que tener más contacto y no es así.*” Otra de ella dijo que lo que más le había llamado la atención era: “*Por ejemplo, tiene un aparato que le dice de qué color es la ropa, ¿sabes? para que ella no vaya de azul y de verde, ¿sabes? Sino, le dice de qué color es la ropa.*” En cambio a otra le impactó esto: “*tiene también una máquina que le dice si la luz está encendida o si está apagada*”. Por un lado, todos/as los/as estudiantes han aprendido técnicas para poder realizar mejor su función a la hora de acompañar a los/as usuarios/as. Además, han visto y han utilizado algunos de los aparatos con los que cuentan las personas con discapacidad visual. Dichos aparatos que les hacen la vida más “cómoda y fácil” a estas personas se pueden obtener en la ONCE. Por otro lado, una de las usuarias tiene un perro guía, así que el alumnado que impartió el ApS con ella, pudo aprender todo acerca los perros guías.

Para estas respuestas se les implantó en el programa ATLAS. Ti el siguiente código: [APREALU]. Además, en el anexo nº 6.1.1 se facilita el resumen de dicho código analizado con anterioridad. En resumen, el alumnado ha aprendido mucho más vía este método que sólo a través de la teoría. Muchos de ellos/as verifican desde su experiencia que no les aporta ningún tipo de conocimiento, si solo se aprende de forma teórica. Exponen la necesidad de algún tipo de práctica real para visualizar los conceptos y llevarlos a cabo de primera mano. De este modo, dicen que así integran una mejor enseñanza-aprendizaje para su carrera profesional.

#### 4.1.2 Código: aspectos de mejora

Haciendo constancia de los aspectos que el alumnado mejoraría en esta práctica de aprendizaje-servicio han expuesto diferentes ideas, tales como la falta de conocimiento, las infraestructuras y experiencias negativas con personas externas.

Con respecto a la carencia de conocimiento y la falta de seguridad a la hora de intervenir con los usuarios, una alumna ha desarrollado lo siguiente: *“yo lo que mejoraría sería a la hora de trabajar con ellos, el conocimiento sobre ellos. Sobre los comportamientos que debemos de tener hacia ellos, el trato y demás.”* Otra alumna señaló: *“Mejoraría formarme un poco mejor más bien en teórico porque por ejemplo nosotras para tratar con el usuario solamente nos hicieron como lo que te comentaba antes, en una tarde aprender cómo llevarlo, subir y bajar escaleras, tanto con una persona que tiene perro guía, entonces cómo formarse un poquito más.”* Es decir, el alumnado necesita empezar este tipo de metodologías reales con más consciencia a lo que se enfrentan para poder desarrollarse ante cualquier tipo de circunstancia de una manera eficaz y adecuada.

Además, desde el punto de vista del alumnado se desarrolló otro tipo de respuestas la que están relacionadas con las infraestructuras. En este ámbito no podemos llevar a cabo la mejora directamente, pero si podemos elaborar algún tipo de comunicado a las entidades concernientes. Lo que comentaron fue: *“[...] Lo que mejoraría son las infraestructuras. Porque hay veces que vamos con ella de ruta y hay hierbajos, hay cosas en plan estanterías que ella no puede pasar, ¿sabes? O hay botellas tiradas en la calle, o escaleras modernas por así decirlo, pero difíciles para ellos y es difícil porque ella que va a saber cuando esté sola caminando si va a estar eso [...]”*. Por último, se comentó el trato de las personas externas hacia las personas con discapacidad visual en este caso. Una de las experiencias que contó una alumna fue la siguiente: *“El trato con las demás personas sí, porque hemos tenido ciertos problemas. Tú a una persona que no ve, no puedes cogerla si no la conoces de nada por el brazo y empujarla. Pues hemos tenido problemas con ciertas personas y que directamente faltan el respeto. Incluso nos lo faltan a nosotras y pues eso es una de las cosas que más cambiaría, pero de resto estoy bastante contenta.”*

Para estas respuestas se les implantó en el programa ATLAS. Te el siguiente código: [ASPMEJ]. Además, en el anexo nº 6.1.2 se facilita el resumen de dicho código analizado con anterioridad. En definitiva, el alumnado echa en falta más conocimientos teóricos para poder llevar a cabo una mejor práctica con los/as usuarios/as. Sienten la necesidad de sentirse más seguros a la hora de la intervención con ellos/as porque les han surgido cuestiones, dudas y preguntas en la puesta en práctica. Dado que en este caso son personas invidentes si el alumnado no está lo suficientemente informado sobre la práctica a realizar, puede llegar a ser peligroso para el usuario/a. También hacen referencia a las infraestructuras que no se ciñen a la comodidad de las personas con este tipo diversidad funcional y por último, señalan algunos encuentros desagradables con personas que aún no son conscientes de que todos somos iguales, que debemos de apostar por la inclusión y que nunca estás lejos de que te pueda

llegar a pasar a ti. Por este motivo, es mucho mejor tratar a las personas cómo te gustaría ser tratado.

#### 4.1.3 Código: conocimiento aprendizaje-servicio.

Por un lado, se analizaron los resultados que se obtuvieron en las entrevistas llevadas a cabo con el alumnado. Cabe destacar que al comenzar las entrevistas se les preguntó sobre el término aprendizaje-servicio y todos mostraron su conocimiento, añadiendo las siguientes definiciones: *“El aprendizaje servicio trata de aprender el usuario y el que enseña, o sea yo.”*, otra alumna dijo: *“Pues el aprendizaje servicio o sea, para mí es el que estás realizando, como dice la palabra un servicio para algo y a la vez estás aprendiendo adquiriendo conocimientos, mientras estás haciendo un bien”*. Otros indicaron: *“Para mí el aprendizaje y servicio aparte de que las palabras mismas lo dicen aprendizaje-servicio, pues sirve también para aprender tú y ayudar a los demás a adentrarlos en la sociedad”*. Otra de las definiciones dadas por el alumnado fue: *“Pues la verdad es que yo la ayudo a ella y ella me ayuda a mí. Y con ella he aprendido cosas que nunca pensé que iba a aprender”*. A su vez, se le otorgó para estas respuestas en el programa ATLAS. Ti el siguiente código: [CONOALU]. Además, en el anexo nº 6.1.3 se facilita el resumen de dicho código analizado con anterioridad. En definitiva, todos tenían conocimiento sobre el tipo de proyecto que estaban llevando a cabo y desde una primera perspectiva parece que lo están desarrollando bajo una clara satisfacción.

#### 4.1.4 Código: utilidad ApS

En este apartado se desarrolla la utilidad de este tipo de metodología haciendo referencia al alumnado: es decir, por un lado, se explicó si consideran de utilidad este tipo de proyectos comentando respuestas tales como: *“Sí, yo creo que para mí por lo menos ha sido increíble, me ha encantado esta experiencia”*, *“Sí, la verdad es que bastante. Y es que es eso que no aprendes de forma teórica y mi cabeza siempre va a estar así de que con la práctica aprendes más que con la teoría. Desde que no pones en práctica lo teórico, no lo vas a aprender”*. Por otro lado, se dialogó del por qué, ofreciendo respuestas como: *“Pues básicamente porque es lo que vas a hacer cuando salgas de la carrera, es decir que des toda la teoría está muy bien y obviamente es necesario, pero lo más importante es que ya desde que estás en la carrera, dando esa misma teoría, pues ya puedas practicarlo y sepas ya como es el mundo real, en lo que puedes trabajar, con qué personas te vas a encontrar en el futuro en el trabajo y me parece muy, muy importante”*. Otra alumna nos relevaba: *“Sí, sí bastante útil y la verdad y se lo recomiendo a muchas personas porque también te gratifica como persona a ti mismo”*.

En general, todo el alumnado consideraba que sí tiene una buena utilidad y la mayoría lo relacionaba con su futuro profesional y con el buen hacer para ayudar a personas que lo necesitan, sintiéndose ellos mismos satisfechos y definiendo la práctica como gratificante. Para estas respuestas se les implantó en el programa ATLAS. Ti el siguiente código:

[UTIALU]. Además, en el anexo nº 6.1.4 se facilita el resumen de dicho código analizado con anterioridad.

#### **4.1.5 Código: valoración ApS**

El alumnado para expresar el grado de valoración que le daría a esta metodología en la aplicabilidad de sus aprendizajes en las experiencias que están teniendo con sus usuarios/as, han elaborado las siguientes respuestas: *“Yo le daría una valoración muy buena [...]”, “la verdad que muy buena, es una experiencia bastante agradable, satisfactoria y eso que te llena y a la vez aprendes [...]”, “Pues un diez [...]”*. En general, todo el alumnado ha indicado que le daría una valoración muy alta a este tipo de proyectos y la justificación que le dan es que aprenden más con la práctica que con la teoría. Presentando algunas de estas justificaciones: *“[...] Aprendes mucho más con la práctica y la verdad que he aprendido muchísimo más con esta práctica que todo lo que me han enseñado en la universidad.”*. Asimismo, otra alumna aportó la siguiente respuesta: *“[...] También tú vas viendo si se te va dando o no y me parece una forma bastante bonita de aprender.”*, otra de ellas añadió: *“[...] Aprendes cómo tratar con personas con discapacidad que eso todas las personas no lo aprenden y es bastante complicado adquirir esos conocimientos por ejemplo en clase, es muy complicado tener este tipo de prácticas”*. Otra de las alumnas comentó: *“A mí la verdad que me ayuda porque aprendo, tengo nuevos conocimientos y también a la hora del día de mañana vas a trabajar con gente así o con otro tipo de personas y pues te ayuda para quitarte nervios, para saber más o menos cómo funcionan las metodologías y demás y yo estoy bastante contenta la verdad”*. Es decir, con este tipo de iniciativas se encuentran con más confianza a la hora de intervenir con cualquier tipo de usuario/a con algún tipo de diversidad funcional en un futuro profesional o incluso, personal. A su vez, se le otorgó para estas respuestas en el programa ATLAS. Ti el siguiente código: [VALALU]. Además, en el anexo nº 6.1.5 se facilita el resumen de dicho código analizado con anterioridad. En definitiva, el alumnado le concede una valoración positiva y elevada a la hora de llevar sus aprendizajes a la práctica, ya que ellos/as son capaces de ver, conocer y actuar a personas con las que trabajarán en su ámbito laboral.

## **4.2 Entrevistas usuarios**

La mayoría de las entrevistas de los/as usuarios/as tuvieron lugar en el propio domicilio, para el confort de ellos/as mismos/as. No obstante, algunas se desarrollaron en la sede de la ONCE. Fueron entrevistados/as seis afiliados a la ONCE y que cuentan con una ceguera permanente desde su nacimiento o adquirida. Las entrevistas se produjeron de forma individual, durante días y horas diversas para conservar la intimidad y preservar la comodidad a la hora de expresar la utilidad de este proyecto llamado aprendizaje-servicio.

### **4.2.1 Código: labor del alumnado**

Los/as usuarios/as expresaron casi la misma idea cuando se les preguntó sobre la labor que hacían el alumnado con ellos/as. Aportando las siguientes informaciones: *“La labor*

*que hacen las alumnas me parece interesante porque aprenden a relacionarse con personas con discapacidad, que tienen algún tipo de discapacidad visual”. Otra usuaria comentó: “Hombre pues la verdad que estupenda. Yo estoy muy contenta porque me está ayudando porque no sé si es por la edad o que, pero me he vuelto un poco como más torpe. Los cruces cada vez están peor, la calle está muy mal para caminar por lo menos para los que somos ciegos y quiero decir ciegos, los que no vemos nada y a mí la verdad que me está ayudando mucho, me está facilitando a perderle un poco de miedo, a tener un poco de más soltura”.*

También se comentó: *“Genial. Genial porque nos ayuda a nosotros un montón y aparte ellos saben la realidad de lo que nosotros pasamos, que no es tan fácil como se piensa la gente”. “Vamos a ver la labor yo creo que es fantástica. Es muy buena, ¿no? porque hay personas que necesitamos desenvolvernos en la vida cotidiana pues necesitamos ayuda o por lo menos personas que te indiquen como tú puedes valerte, ¿no?”. “A mí me parece extraordinaria porque me están ayudando a seguir con los hábitos, ¿no? y que de la forma que lo pueda hacer. Porque claro la familia te echa una mano, pero ellas están, o sea vienen y repito, y repito, y repito. Me parece una labor extraordinaria”. “Para mí fantástica. A ver yo al estar con ellos lo que he conseguido es aprender y hacer una serie de recorridos de una manera mucho más relajada, más distendida y más divertida. Me resulta aún más fácil poder aprender esos recorridos”.* En definitiva, todos los/as usuarios/as están satisfechas con la labor realizada por el alumnado, no han tenido ningún tipo de problemas con ellos/as, sino todo lo contrario, les gustaría que incluso se pudieran quedar más tiempo, ya que aunque dicen que obviamente sus familiares les ayudan, siempre el tener a una persona que te ayude a la hora de situarse en la calle y enseñarte rutas para adquirir un poco de autonomía, es de agradecer. De igual manera, ven que ambas partes tienen intereses comunes, el alumnado tiene iniciativa por aprender y los/as usuarios/as, además de querer aprender los recorridos o las tareas domésticas, a su vez enseñan a los/as estudiantes a relacionarse con ellos/as. Mediante este procedimiento están haciendo entre ambos una propuesta educativa llamada aprendizaje-servicio.

Para estas contestaciones se les implantó en el programa ATLAS. Ti el siguiente código: [LABALU]. Además, en el anexo nº 6.2.1 se facilita el resumen de dicho código analizado con anterioridad.

#### **4.2.2 Código: intervención**

Haciendo referencia a los conocimientos que muestra el alumnado a la hora de intervenir con ellos/as cabe destacar que aunque la mayoría de usuarios/as están agradecidos con la intervención. Muestran algunas sugerencias para aplicar en los próximos años: *“Sí, sí, pero yo también le he tenido que decir cositas. Por ejemplo, bajar las escaleras. Nadie le dijo como lo hacía. Entonces yo también pienso que cuando estos chicos empiezan a hacer estas cosas deberían de tener un poquito más de base. Es mi manera de pensar, que lo han hecho genial, ojo, pero yo también porque soy una persona muy abierta, no me importa. Pero una persona que no sepa absolutamente nada, yo creo que deberían de tener un poquito más de base”.* Algunos de los/as usuarios/as revelan que los/as escolares deberían de acudir a

la intervención con una base de conocimientos más sólida para que le faciliten más seguridad al beneficiario/a. Aportando información como: *“Claro, los tenían, tendrían lo básico, pero la realidad es distinta.”* Con todo esto, los/as usuarios/as quieren dar a entender que les gustaría que tuvieran más conocimientos para ellos sentirse más seguro.

Para estas sugerencias se les implantó en el programa ATLAS. Ti el siguiente código: [CONOINT]. Además, en el anexo nº 6.2.2 se facilita el resumen de dicho código analizado con anterioridad.

#### **4.2.3 Código: aptitudes**

Con respecto a la aptitud, interés, buena disposición y destreza de los/as aprendices ante este tipo de proyectos, los/as usuarios/as han tenido una respuesta concluyente. Con esto se quiere decir que afirman que son responsables, puntuales, muestran ganas de aprender y sobre todo, dominan una habilidad muy importante según los usuarios/as para trabajar con personas con cualquier tipo de diversidad funcional, la paciencia. Algunas de las respuestas fueron: *“Sí, son bastante responsables, no faltan nunca, son bastantes puntuales a la hora de quedar con las personas usuarias, en este caso conmigo”*. *“Sí, sí. Por aprender y por enseñarme, por orientarme y por ayudarme”*. *“[...] yo creo que es muy buena, es bastante buena, o sea tienen paciencia. Entonces yo creo que para casi todo en la vida hay que tener paciencia, ¿no? y ellas la tienen conmigo”*. *“Claro. Sí porque ellos tampoco nunca habían tratado con una persona con ceguera. Encima nosotras somos dos, Goa y yo. Goa que es mi perrita guía y yo. Y ellos nunca habían tratado con una perrita guía y lo han hecho fantástico desde el momento uno y sin problemas”*.

Para estas respuestas se les implantó en el programa ATLAS. Ti el siguiente código: [APTI]. Además, en el anexo nº 6.2.3 se facilita el resumen de dicho código analizado con anterioridad.

#### **4.2.4 Código: cuestiones**

Haciendo referencia a las dudas o preguntas que suelen hacer el alumnado a los usuarios, debemos de destacar que la mayoría tiene un alto grado de curiosidad. Realizando preguntas de carácter: *“[...] perro guía que qué era lo que hacía, lo que no hacía, cuál era su labor, como se trataba con ellos, como dirigirse hacia ella. Alejandro le chocaba el tema de los colores, que yo soy doña colores. Que me pudiera saber los colores o conocerlos o los supiera combinar.”* En este caso, el alumnado hacía preguntas relacionadas más bien con la perra guía que tiene la usuaria, ya que no es algo tan usual y necesitaban conocer cómo actuar con ambas, no solo con la usuaria. Sin embargo, la mayoría de los otros/as alumnos/as les hacían cuestiones o les llamaba la atención otros ámbitos. A continuación se redacta una cita de una usuaria con respecto a este código: *“Pues sobre todo cuando bajé las escaleras, que cómo lo iba a hacer. Les resultó, sorprendente de que yo bajara todas las escaleras pues como si nada y luego, en casa. Como puedo verter el café en la taza, como me puedo defender yo en mi casa. Eso también les ha llamado mucho la atención. Como me visto, como*

*combindo todo, eso.*” Es decir, en esta ocasión el alumnado preguntaba más sobre labores domésticas, como el subir y bajar las escaleras de su casa, realizar labores cotidianas dentro del hogar como hacer café, vestirse por el tema de los colores. De igual manera, a continuación se expone otra cita sobre el mismo tema: *“Sí, sí lo hacen. Me hacen preguntas y sobre todo al principio veían como yo me desenvolvía. Por ejemplo, las cosas que yo sabía hacer pues lo que hicieron es ver como yo me desenvolvía. Por ejemplo, el tema de la lavadora, del yo subir arriba, a la azotea y vieran como yo tendía.”* En definitiva, en general los estudiantes suelen hacer preguntas, como se ha justificado anteriormente, aunque otros usuarios/as me comentaban que no les hacían ninguna pregunta y la propia usuaria creía que el motivo era por no hacerla sentir insegura. La contestación fue la siguiente: *“Si tienen dudas, a mí no me las cuentan. Yo necesito seguridad, entonces ellas no me van a decir: -¿Y ahora qué hacemos?, ¿Por dónde cruzamos? ¿Me entiendes? porque a mí eso me crearía ansiedad, ¿no? porque no voy segura, no me siento segura. Ellas me solucionan los problemas.”*

Para estas respuestas se les implantó en el programa ATLAS. Ti el siguiente código: [DOP]. Además, en el anexo nº 6.2.4 se facilita el resumen de dicho código analizado con anterioridad.

#### **4.2.5 Código: otro alumnado**

En resumen en este apartado del código: otro alumnado, donde se especifica si han tenido otros años alumnado realizando el ApS con ellos/as, todos han contestado que sí. Las respuestas fueron las siguientes: *“Sí, ya he tenido dos grupos más antes que ellas [...]”* *“Sí, el año pasado.”* En cuanto a la valoración de cómo han llevado este proyecto en otros años, nos han elaborado las siguientes respuestas: *“A mí la verdad que me ha ido siempre bien.”* *“Bastante bien, porque a la hora de tratar con una persona con discapacidad visual tienes que tener paciencia porque las personas con discapacidad visual aprendemos un poco más lento que los demás. No es que no podamos aprender, sino que necesitamos nuestro tiempo para procesar la información en nuestra cabeza.”*

Para estas respuestas se les implantó en el programa ATLAS. Ti el siguiente código: [ALUINT]. Además, en el anexo nº 6.2.5 se facilita el resumen de dicho código analizado con anterioridad.

#### **4.2.6 Código: potenciar ApS**

Haciendo referencia a la cuestión que abarca la consideración de potenciar más este tipo de proyectos como es el ApS, generalmente las respuestas de los usuarios son positivas, alardeando este proyecto, ya que supone para ellos/as una gran beneficio. Más adelante se presentan algunas razones dadas por ellos mismos. *“Sí, se debe de potenciar porque aparte que para nosotros es una ayuda importante, yo creo que no solo es la ayuda en este momento en que yo aprendo en un recorrido, sino es la ayuda que nos va a dar a todas las personas con discapacidad visual grave o con ceguera cuando vayan a dar con ellos, a trabajar en su*

*futuro trabajo o cuando se los encuentren un día en el cine o un día en un restaurante y ellos sepan tratarlos con absoluta normalidad. A todos nosotros nos va a facilitar la vida, a las personas con discapacidad.” Otros/as usuario/a recalcaron lo siguiente: “Yo creo que hombre a nosotros, nos viene estupendamente. Y yo creo que a ellas les viene estupendamente porque es la realidad. Ellas aprenden la realidad y yo le saco partido porque me enseñan.” “Sí porque la hora de tener autonomía, si sabes más itinerarios pues más autonomía tendrás en el futuro. No tendrás que depender de nadie para realizar tus cosas de la vida diaria.”*

Por último, un usuario ofreció una propuesta de mejora para este proyecto y es la siguiente: *“se me acaba de ocurrir es que no se ciñan porque eso nos viene bien también a nosotros; es decir, que no se ciñan ellas a la gente que solo tienen discapacidad visual, sino a la gente que tiene otras discapacidades, exactamente. Gente mayor, niños con dificultad. ¿Qué es lo que pasa? a mí me gustaría que ellas tuvieran otra experiencia con otra gente, a mí que me vengan otra gente, otros. A lo mejor, dentro de dos años hasta que termine la carrera pues que vuelvan ellas otras vez, ¿me entiendes? y así yo veo como ellas evolucionan y ellas ven como yo voy evolucionando.”* Este usuario sugiere que este tipo de proyectos no se elaboren sólo con usuarios/as del ámbito de la discapacidad visual, sino que abarque todos los tipos de discapacidades, a causa de que es necesario y de gran ayuda para todos los miembros de la sociedad. Incluso lo que propone es realizar un seguimiento con el alumnado participe en este proyecto, en otros términos, conocer la evolución, tanto del alumnado, como del usuario/a después de un tiempo de haber experimentado el ApS. De este modo, se pueden ver la mejoría o no en su caso de ambos participantes.

Para estas respuestas se les implantó en el programa ATLAS. Te el siguiente código: [POTPRO]. Además, en el anexo nº 6.2.6 se facilita el resumen de dicho código analizado con anterioridad.

#### **4.2.7 Código: utilidad ApS**

Con respecto a la cuestión formulada acerca de la utilidad de la labor del alumnado realizando el ApS todos han respondido de manera afirmativa. Dejando respuestas tales como: *“Sí, super positiva porque aprenden, se llevan nuevas experiencias y eso se agradece.” “Creo que la idea genial, genial.”* A parte de estas respuestas, otros/as usuarios/as han ofrecido argumentos de la utilidad de dicho programa, añadiendo comentarios como: *“Creo yo que la actividad que ellas hacen y lo vuelvo a reiterar es bastante útil y que se debería de promocionar más estas cosas, a nivel de universidad, a nivel por ejemplo, en el caso de la ONCE como están con el tema de la gente discapacitada, de discapacitación visual, pero yo creo que debe de hacerse en más ámbitos.”* Recalcando que es una labor útil, aunque debería de llevarse a cabo en otros entornos. Otra usuaria comentó: *“Claro y no es solo que ahora me están ayudando a mí, sino que en su día sin querer van a ayudar a otras personas porque como lo van a hacer con normalidad. [...]”* Justificando que este tipo de iniciativas van a ayudar en un futuro próximo, no sólo en la actualidad, puesto que a medida que se vayan realizando más, las personas serán más conscientes.

Para estas respuestas se les implantó en el programa ATLAS. Ti el siguiente código: [LABUTI]. Además, en el anexo nº 6.2.7 se facilita el resumen de dicho código analizado con anterioridad.

#### **4.2.8: Código valoración experiencia**

Para revelar la valoración en la experiencia que han desarrollado los usuarios en el ApS han facilitado las siguientes respuestas: *“Positiva.” “un veinte. Sí. Si porque yo creo que en esto hemos aprendido las tres. Ellas me han ayudado a mí muchísimo y espero que yo también les haya ayudado a ellas otro poquito.” “A mí me parece extraordinario porque te digo, o sea los que no tenemos oportunidades de salir siempre. Por ejemplo: el camino, el cruce de la ONCE al tranvía. Yo normalmente voy a la ONCE, me lleva mi hijo, en coche. Entonces, el poder hacerlo, lo hago con ellas. Ellas me están ayudando a crear los hábitos, ¿entiendes? las rutinas. Me están ayudando a eso. Me parece extraordinario, el servicio, me parece extraordinario.” “A mí me ha encantado yo te digo porque me ha resultado más fácil aprender el recorrido y yo creo que es bueno que las personas que en su día a día van a trabajar con personas con discapacidad hagan este tipo de trabajos prácticos para que puedan ver realmente cómo somos las personas con discapacidad y vean que tampoco pasa nada [...]”*. En resumen, como se había dicho los/as usuarios/as están satisfechos con el servicio prestado por parte de los/las estudiantes aportando argumentos como que les resulta más factible que el alumnado les muestren los recorridos y están convencidos que este tipo de prácticas con personas que acarrean discapacidades reales les ayudará en un futuro profesional.

A su vez, un usuario explica su grado de satisfacción, pero cree que se puede mejorar y nos ofrece un ejemplo. Él piensa que las nuevas tecnologías serían un avance para usuarios/as con discapacidad visual, en el sentido de que el alumnado participe en el proyecto esté al tanto de las novedades actuales en base a las TIC y de este modo, enseñe o muestre las aplicaciones que podrían ser útiles para ellos/as. A continuación se muestra la respuesta ofrecida por dicho usuario: *“Hombre un diez, no, pero entre un seis y un notable sí porque la intención es buena, pero creo que se puede mejorar todavía muchísimo. Por ejemplo, hoy en día sobre todo, una o dos personas creo que hay en la ONCE con el tema de las nuevas tecnologías entonces a diario está saliendo por la radio, por internet un montón de aplicaciones que a lo mejor a nosotros nos viene bien.”*

Para estas respuestas se les implantó en el programa ATLAS. Ti el siguiente código: [VALEXP]. Además, en el anexo nº 6.2.8 se facilita el resumen de dicho código analizado con anterioridad.

#### **4.3 Contraste entre ambas entrevistas**

En este apartado se mostrarán las diferencias entre ambas entrevistas y así, poder expresar cada uno de los diversos pensamientos entre dos tipos de sujetos.

Ambos beneficiarios de este proyecto han manifestado una grata complacencia ante el aprendizaje-servicio llevado a cabo durante meses. Tanto universitarios/as, como usuarios/as han logrado satisfacer sus intereses. Por un lado, los estudiantes de pedagogía han podido ofrecerles un servicio a personas con discapacidad visual, bien a través de la enseñanza de rutas o mediante la instrucción de tareas del hogar. Los recorridos han sido definidos por los propios usuarios/as, ya que son de su interés; por ejemplo, el ir desde su casa a la ONCE, de su casa a algún supermercado y así sucesivamente. Por otro lado, los/as usuarios/as con discapacidad visual se han instruido para la realización de lo comentado con anterioridad, la ejecución de rutas o tareas del hogar para adquirir una mayor autonomía. Es decir, uno de los objetivos propuestos acerca de los dos tipos de enseñanza-aprendizaje es la consecución de éstos de un modo autónomo, ya que el alumnado ha podido aplicar sus conocimientos en situaciones de aprendizaje reales, además de desarrollar sus habilidades y generar actitudes positivas hacia personas con discapacidad. Por su parte, las personas instruidas, han podido mejorar su autonomía personal en dos aspectos tan importantes como son las habilidades de desplazamiento independiente y las habilidades para la vida diaria.

Haciendo referencia a las entrevistas del alumnado, se valora más el conocimiento propio de la metodología impartida; es decir, los aprendizajes adquiridos gracias a esta experiencia real y el rendimiento del mismo, enfocado a la obtención de conocimientos a través de la práctica. Pero, en cuanto a las entrevistas de los/as usuarios/as se pregunta acerca de la labor del alumnado y cuestiones que abarcan el propio proyecto, como la consecución de capacidad de desplazamiento por sí mismos y la capacidad de realización de tareas de la vida cotidiana.

#### **4.4 Resultados grupo de discusión**

El grupo de discusión tuvo como objetivo evaluar la metodología del ApS llevada a cabo en La Universidad de la laguna, realizando una reunión donde el alumnado expresaba su experiencia como partícipe de dicho programa. En dicha técnica de investigación fueron convocados diez alumnas/os del Grado de Pedagogía, de las cuales solo acudieron al encuentro para realizar la reunión cinco personas, a parte de la moderadora, la cuál es la propia investigadora de este proyecto. Este tipo de técnica fue de gran provecho, ya que participó alumnado ajeno a las entrevistas realizadas y aun así, las respuestas de los/as universitarios/as fueron bastantes semejantes. Esto quiere decir que tienen las mismas ideas sobre el proyecto y abordan las mismas propuestas de mejora, debido a que poseen la misma valoración de la experiencia.

Asimismo, en el grupo de discusión, hemos podido conocer las ventajas e inconvenientes del ApS, definir las posibles propuestas de mejora para una mejor aplicabilidad del proyecto establecido y saber si los/as estudiantes están preparados para su práctica como futuros pedagogos gracias a esta iniciativa. El alumnado afirma que ha aprendido a utilizar estrategias, a saber como se devuelve este tipo de usuarios/as, rutas, a enseñarle técnicas más fáciles para la realización de tareas y que ellos/as les entiendan; es decir, adquiriendo un buen dominio de un vocabulario adecuado a la práctica con este tipo de

usuarios/as y así lo han dejado reflejado: “[...] como se desenvuelven, como es que tiene estrategias para hacer cosas que normalmente nosotros hacemos de distinta forma [...]”. “En mi caso yo aprendí como dijo mi compañera la actividad de las rutas.” Otra alumna ha comentado: “[...] Sí que he aprendido a cómo enseñar las cosas y de manera personal poder hacer entender a las personas lo que quiero expresar [...]”. Como comentamos con anterioridad, las alumnas se daban cuenta de que aunque tuvieras el conocimiento de la práctica, si no sabías como decirlo y ellos eran capaz de entender lo que le explicabas, la práctica no servía de nada. Tal como decía esta alumna: “yo he aprendido es a utilizar técnicas más fáciles para que le sirvan a ella para hacer cualquier tarea y también para aumentar el vocabulario como han dicho las compañeras porque no se puede decir: -vete aquí o vete allí sino utilizar el vocabulario correcto.” Otra de ellas expresa que ella aprendido algo más específico, diseñar y apoyar la lectura en un usuario comentándolo de esta manera: “En mi caso no es tanto el recorrido porque el de mío es más de diseñar bueno, apoyar la lectura en el usuario y me ha ayudado bastante [...]” Por último señalan algo que les llamaba mucho la atención y era el gran desconocimiento y la poca consideración de muchas personas por la calle al trato con personas con discapacidad visual. “[...] También he aprendido mucho del desconocimiento que ahí por parte de las personas que están “normales” por así decirlo que no tienen una educación sobre todo que hacer cuando tienes enfrente a una persona con una discapacidad visual[...].” Para clasificar las preguntas sobre el aprendizaje de este programa se ha utilizado el código [APRENAPS].

En cuanto a los conocimientos prácticos que se llevan de esta experiencia recalcan el lenguaje, saber especificar el vocabulario a utilizar cuando estás ayudando a una persona con discapacidad visual y de este modo, el/la usuario/a te entienda correctamente. “Práctico saber lenguaje, saber especificar mucho el lenguaje y hay que cuidar mucho, mucho, mucho como se lo dice a una persona para que te entienda bien [...]”. Además de la utilización de las técnicas adecuadas. “También hay diferentes técnicas de como hacer algo que no ha hecho nunca”. Para clasificar las preguntas sobre el conocimiento práctico se ha utilizado el código [CONOPRA].

En todo programa siempre hay aspectos prácticos que son necesarios, pero por falta de tiempo u organización no se realizan. Por esta razón, preguntamos al alumnado sobre la falta de presencia de algunos aspectos. Ellos/as nos han mencionado esto: “En mi caso que yo no he hecho ningún curso como algunas de mis compañeras. Pienso que como yo entré en esta asignatura, en el segundo cuatrimestre de este curso pienso que deberían también habernos facilitado el curso preparatorio para poder llegar a entender un poco la situación en las que nos íbamos a introducir porque realmente da un poco de miedo pensar en que no estás dando los conocimientos adecuados para que esas personas aprendan lo diario para vivir.” En general, todos/as lo que han echado en falta es la realización del curso preparatorio, sin embargo hay alumnado que sí lo realizó. Entonces les gustaría que fuera realizado por todos los estudiantes. En cambio, los/as alumnos/as que lo hicieron, comentan que sería más provechoso si tuviera más duración, se comentaran más contenidos, técnicas y estrategias, ya que sienten miedo de no estar aplicando en la práctica todos los conocimientos

o si lo hacen, tienen aprensión de no estar haciéndolo del modo idóneo. Para clasificar las preguntas sobre la falta de aspectos prácticos se ha utilizado el código [FALPRA].

También se les ha preguntado sobre la utilidad de la práctica y todos han comentado que en general todo el proceso es de gran utilidad. Desde saber enseñar, tener paciencia, ser empático, practicar. Las respuestas son las siguientes: *“La empatía, saber ponerte en el lugar de esa persona, la paciencia”*. *“Saber enseñar. Es que claro, vamos a ser pedagogas ¿no? Y vamos a enseñar y ya desde el primer momento.”* *“Útil yo lo veo todo, todo el proceso es útil”*. Para clasificar las preguntas sobre la utilidad de esta práctica se ha utilizado el código [UTIPRA].

Nos han indicado propuestas de mejora, pero prácticamente están relacionadas con lo que los estudiantes creen que les ha faltado en el programa; es decir, realizar el curso preparatorio y si se elabora que sea de más permanencia y que se haga antes de empezar las prácticas con el usuario/a. *“Propuestas de mejora el curso preparatorio porque es la base de todo lo que vamos a hacer después.”* *“Yo pienso que si hubiese hecho ese curso desde un principio y hubiese hecho las cosas bien [...]”*. Además, nos han comentado que a veces se sienten desorientadas con el trato hacia la familia, puesto que hay entornos de usuarios/as que son demasiado protectores y no les dejan valerse por sí mismos/as. Estas circunstancias las ven como un problema y la mayoría de veces no saben como afrontarlo, por esta razón piden saber persuadir estas situaciones. *“No solo un curso para saber tratar a las personas invidentes, sino también como sobre llevar el ambiente que les rodea, su familia, la sociedad. Que nos enseñe a nosotros como lidiar con su entorno familiar”*. Para clasificar las preguntas sobre las propuestas de mejora se ha utilizado el código [PROMEJ].

Referente a la valoración que le dan a la aplicabilidad de estas experiencias con los usuarios/as es positiva, tanto el ámbito personal como en el profesional. Una alumna respondía de la siguiente manera: *“Yo le doy una valoración positiva por la experiencia en sí y por el aprendizaje, aparte de yo ayudarle a ella, ella me está ayudando a mí para un futuro o para el día a día o para yo llegar a entender un poco más la diversidad que se encuentra en su ciudad porque realmente decimos que está todo muy normalizado, pero a veces ni siquiera sabemos cómo actuar frente a ellos y es muy importante eso.”* Otra alumna comentaba: *“muy positivo a nivel personal y profesional, pero sobre todo personal por como dijo mi compañera tú realmente no sabes cómo es el día a día de esas personas.”* Para clasificar las preguntas sobre la falta de aspectos prácticos se ha utilizado el código [VALOEXP].

Con respecto al componente práctico que la Universidad de la Laguna les ha ofrecido para que vinculen esta práctica con la sociedad y así, tengan la oportunidad de experimentar prácticas reales. Todo el alumnado que participó en el grupo de discusión está satisfecho y agradecido a la ULL por la oportunidad de poder realizar prácticas con usuarios/as reales y en el 2º año del Grado. Creen que de este modo, irán más formados y preparados para un futuro cercano como profesionales de la Pedagogía. Las respuestas fueron las siguientes: *“Pienso que es una muy buena experiencia, una muy buena oportunidad y eso que deberíamos de agradecer un poco más el hecho de que tengamos muchas más prácticas que teoría, porque*

*realmente siempre nos resumimos en teoría y nos fastidiaba un poco perdernos el hecho de ponernos en situación con las personas que un futuro podemos ayudar y pienso que la oportunidad de la práctica me parece genial.”, “tiene bastante relación. El usuario forma parte de una sociedad y deberíamos nosotras también como individuos sociales debemos de entender un poco más ese tipo de colectivos.”, “la práctica en sí, la experiencia nos da una dosis de realidad y nos sirve para situarnos más en un futuro que vamos a alcanzar como pedagogas y a entender un poco más que existe mucha diversidad en la sociedad y que podemos agruparnos a ella y esto nos sirve un poco más para concienciarnos y entender que si somos capaces de ayudar a personas que son diferentes a nosotros.” “La universidad está haciendo bien en darnos prácticas como éstas y bueno, dándonos a nosotros o a los profesores la oportunidad que puedan desarrollarlas.”* Para clasificar las preguntas sobre el componente práctico que la ULL ha ofrecido se ha utilizado el código [ULLOFR], en cuanto a la vinculación con la sociedad se ha empleado el código [APSSOC] y por último, para desarrollar las preguntas sobre si creen que la Universidad de la Laguna está teniendo una buena iniciativa al darle la oportunidad a una serie de alumnado de experimentar prácticas reales se ha utilizado el código [OPOPRA].

En el anexo 7.1 se muestra la transcripción del grupo de discusión y fue llevado a cabo en un aula de la Facultad de Educación de la Universidad de La Laguna.

#### **4.5. Resultados de la observación participante**

Haciendo referencia a la observación participante, se elaboró un informe por cada usuario/a aportando los siguientes datos: lugar de la observación, hora y duración de la misma y los participantes que estaban presentes. Por último, se transcribió un breve resumen de lo que se aconteció en el lugar. En cuanto a los resultados obtenidos, se puede concluir que alcanzaron un alto grado de satisfacción, ya que se observaba cómo el alumnado enseñaba a los/as usuarios/as de un modo muy adecuado, mostrando paciencia y buen hacer por ambas partes. Además, tenemos dos tipos de observación participante, por un lado, a lo largo de los recorridos y por otro lado, mientras se impartieron enseñanzas sobre labores domésticas, como: tender la ropa, poner la lavadora, fregar, hacer café. También, subir y bajar escaleras, vestirse... En general, los/as usuarios/as aprendieron de un modo ágil y eficaz, sin ninguna complicación que se deba especificar. Debido a la cantidad de años que se encuentran con esta discapacidad ya tienen una adecuada capacidad adaptativa. Por último, en el anexo 5 se encuentran los informes facilitados para una mejor comprensión de la observación participante.

#### **4.6 Síntesis de los resultados**

A continuación realizaremos una breve síntesis de los resultados más significativos obtenidos en las entrevistas, tanto de alumnado, como se usuarios/as, el grupo de discusión y las observaciones participantes.

Por una parte, se encuentran las entrevistas del alumnado, donde se desarrollan varias preguntas y a su vez los códigos correspondientes. En cuanto a lo que han aprendido, están a favor de este proyecto, puesto que verifican que la práctica es de más utilidad que la teoría, y pone de manifiesto sus conocimientos a través a este programa solidario. La mayoría lo vincula con su futuro profesional y con el buen hacer para ayudar a personas que lo necesitan, sintiéndose ellos mismos satisfechos y definiendo la práctica desarrollada como gratificante. La valoración es positiva, ya que con este tipo de iniciativas desarrollan más confianza a la hora de intervenir con cualquier tipo de usuario/a con algún tipo de diversidad funcional en un futuro profesional o incluso, a nivel personal. Le ha dado mayor capacidad para ver, conocer y actuar con personas en un futuro ámbito laboral. Sin embargo, como en todo proyecto, expresan aspectos de mejora y son los siguientes: indican que deberían de adquirir más instrucciones por parte de los docentes para conseguir más seguridad al empezar la experiencia. Además, muestran su descontento con respecto a las barreras arquitectónicas, que pueden llegar a ser peligrosas a la hora de realizar la práctica con el usuario/a y la falta de conciencia de la sociedad hacia las dificultades de las personas con algún tipo de discapacidad.

Por otra parte, se analizan las entrevistas de los/as usuarios/as, donde se desarrollan varias preguntas y a su vez los códigos correspondientes. En cuanto a la labor realizada por el alumnado, los/as usuarios/as están tan agradecidos que les gustaría que se quedarán más tiempo. Ello es a consecuencia de la falta de tiempo de sus familiares para enseñarles tanto como les enseñan estos estudiantes. De igual manera, ambas partes tienen intereses comunes, el alumnado tiene una buena aptitud, disposición, interés, ganas de aprender y destreza y los/as usuarios/as, afirman que son responsables, puntuales, muestran ganas de aprender y sobre todo, dominan una habilidad muy importante, según los usuarios/as, para trabajar con personas con cualquier tipo de diversidad funcional, la paciencia. Además, los/as usuarios/as aprenden los recorridos o las tareas domésticas y a su vez enseñan a los/as estudiantes a intervenir con ellos/as. A consecuencia de esto, los universitarios están adquiriendo conocimientos para su pronto futuro profesional. También revelan que les gustaría que acudieran a la práctica con un poco más de conocimientos para la seguridad del usuario/a. De este mismo modo, los/as usuarios/as comentaban que si les hacían preguntas, en cambio, otros decían que no les hacían ninguna pregunta y los/as propios/as usuarios/as creía que el motivo era por no hacerlos sentir inseguros/as.

Haciendo referencia a si han tenido en otros años a otros/as alumnos/as realizando el ApS con ellos/as han indicado que sí, por esta razón, alaban de este proyecto, ya que supone para ellos/as una gran beneficio y creen que se debería de potenciar más, incluso en otros ámbitos y otro tipo de discapacidades. Además, se propone un seguimiento del alumnado para conocer si ha ocurrido un avance por ambas partes o por lo contrario, no ha dado lugar a ningún progreso y poder buscar soluciones.

En general, los/as usuarios/as están satisfechos con el servicio prestado por parte de los/las estudiantes ofreciendo justificaciones tales como que les resulta más fácil que los/as aprendices les muestren las rutas o las labores domésticas y están convencidos que este tipo

de prácticas con personas que tienen discapacidades reales les ayudará en un futuro profesional.

Mencionando al grupo de discusión, se reafirma que el ApS es una buena forma de aprender a la vez que se ayuda a la comunidad, tal y como se indican en las entrevistas. Aunque participó alumnado ajeno a las entrevistas realizadas con anterioridad, en el análisis se obtuvieron los mismos resultados. Esto quiere decir que han experimentado los mismos conocimientos, aprendizajes y utilidades y por lo tanto, las mismas propuestas de mejora, valoración y conclusiones de esta experiencia. En definitiva, están agradecidos por la oportunidad que les ha brindado la Universidad de la Laguna debido a que han aprendido a utilizar técnicas, estrategias, vocabulario, realización de rutas y tareas del hogar, así como moldear tus conocimientos al proceso de aprendizaje del usuario/a. Sin embargo, les gustaría que todo el alumnado realizara el curso preparatorio junto antes de empezar las prácticas con los usuarios/as y que a su vez, se les enseñará más conocimientos, técnicas y estrategias para llevarla a cabo del modo más correcto posible y así ellos no sentir ninguna inseguridad a la hora de intervenir con el usuario/a con discapacidad visual. Además, animan a impulsar este tipo de metodologías en otras asignaturas del Grado de pedagogía e incluso en otras carreras universitarias. Ellos/as creen que es un método favorable, puesto que estás practicando desde el inicio de la carrera lo que vas a llegar a ser en un futuro profesional.

Por último, en cuanto a la observación participante se hace referencia en los resultados obtenidos, que fueron de gran utilidad, debido al carácter práctico del proyecto. Al mismo tiempo, para la investigación fue de gran ayuda, dado que se ha podido observar de primera mano la fascinante labor que hacen los implicados en este programa, tanto el alumnado, como los usuarios/as. Por una parte, el alumnado muestra entereza y entusiasmo a la hora de enseñarle al usuario/a o bien, rutas o labores domésticas. Por otra parte, el/la usuario/a ha respondido a todas las cuestiones que ha dado lugar por la práctica realizada con un gran beneficio para formarse de cara a su futuro profesional y personal

En general, con respecto a los estudiantes, han considerado que la iniciativa es eficaz y que están adquiriendo más conocimientos con esta práctica que en la teoría. Así que creen que la Universidad de la Laguna ha tenido una buena iniciativa a la hora de impulsar este tipo de proyectos en sus asignaturas. En cuanto a los usuarios, piensan que la intervención es útil, pero sienten la necesidad que el alumnado empiece con un poco más de preparación a la hora de tener prácticas referidas al trato directo con ellos, ya que algunos han notado la falta de conocimientos en este aspecto. De resto, están satisfechos con la decisión propuesta, puesto que les resulta de gran ayuda. Además, como se ha comentado a priori alguno de ellos ha querido propiciar algunas propuestas de mejora para la mejor práctica de este método.

## 5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Se ha desarrollado un estudio de tipo cualitativo, con la finalidad de evaluar el programa ApS que se está llevando a cabo con los/as universitarios/as del Grado de Pedagogía de la Facultad de Educación de la Universidad de La Laguna y con usuarios/as con discapacidad visual afiliados a la ONCE. En concreto, se ha pretendido: *Definir las posibles propuestas de mejora para una mejor aplicabilidad del programa y saber si el alumnado ha mejorado sus competencias como futuros pedagogos, gracias al programa de aprendizaje servicio solidario realizado.*

Los resultados han determinado que el alumnado y los/as usuarios/as, los cuales han participado en el proyecto conocen el término de aprendizaje-servicio. De este modo, el que los participantes conocieran el término de ApS, ha sido un avance para la investigación, ya que no ha sido necesaria la explicación del mismo y así, ha sido más fácil realizar las entrevistas.

Asimismo, se ha podido comprobar que tanto para el alumnado, como para los usuarios, la experiencia ha sido satisfactoria y de gran utilidad. Tal y como afirman en la revista de Educación: *“Aprendizaje y servicio: estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios”*, (Folgueiras et al., 2013) muestran el resultado de estudios realizados donde la metodología llevada a cabo ha sido cuantitativa, en vez de cualitativa y nos aporta los siguientes resultados: *“Los resultados obtenidos nos muestran que existe un alto grado de satisfacción en los alumnos que participan. En concreto, un 94,9% de los alumnos recomendaría a sus amigos participar en proyectos de ApS. A un 79,5% le gustaría participar en alguna asociación cuando acabe el proyecto. A un 89,7% % le han gustado mucho o bastante las actividades del proyecto.”* Por lo tanto, entre este estudio nombrado con anterioridad y esta investigación hay una clara similitud, el grado de satisfacción del alumnado es bastante elevado. Asimismo, se recomienda la realización de este proyecto en los próximos años y se impulsa la necesidad de realizar investigaciones que profundicen en los proyectos de ApS, ya que en España hay una ausencia de estudios en este ámbito.

A partir de los resultados de este estudio, podemos concluir que tanto el alumnado, como los/as usuarios/as reclaman adquirir más conocimientos teóricos antes de comenzar las experiencias de ApS. Además, a los/as usuarios/as les gustaría que el alumnado conociera el mundo de las TIC, y específicamente, aplicaciones útiles para los/as usuarios/as; como por ejemplo, geolocalizadores para indicar su localización y de este modo, el/la usuario/a no se sienta desorientado/a. A su vez, e comenta que se podría realizar este tipo de iniciativas en otros ámbitos; es decir, con usuarios/as con otro tipo de discapacidad, no sólo visual.

En segundo lugar, los resultados confirman que los participantes consiguen tener más confianza en ellos/as mismos/as. Tal y como se recoge en la revista de Investigación Educativa: *“Investigaciones en Educación Superior”* dicen que con respecto a las *habilidades de desarrollo personal*, dictaminan porcentajes para las mismas, en cuanto a las aptitudes para seguir aprendiendo (3,28) y la motivación e interés por las tareas a realizar (2,99) son los dos aspectos que desde la formación universitaria se pretenden fomentar a juicio de los titulados, quienes señalan también estas mismas habilidades como exigencias

por parte de los empresarios (motivación e interés por la tarea a realizar, 4,03; la confianza en sí mismo, 4,01; y, por último, la organización y gestión propia, 3,91). De este modo, destaca con mayor porcentaje la confianza en ellos/as mismos/as.

Lo cual es positivo para cuando se adentren en el mercado laboral. También se alegran de que sea una práctica real y no entre ellos mismos. De esta manera, se consigue una experiencia efectiva, encontrando obstáculos externos e internos que deben salvar, viéndose el alumnado en la tesitura de la toma de decisiones para solventar cualquier tipo de problema que se les presente.

En este estudio también se ha estudiado el papel del ApS en la ULL. Quizás pueda darse que la experiencia del aprendizaje-servicio no abarca cualquier tipo de titulación de Grado o Postgrado. Sin embargo, el Responsable del Servicio de Responsabilidad Social Universitaria nos ha indicado algunos ejemplos en los cuáles esta metodología se está realizando tanto en el ámbito universitario como no universitario. Asimismo, apuesta por este tipo de experiencias debido a que piensa que es beneficioso para todos los participantes de la misma. En síntesis, la aplicación de esta metodología en cualquier caso y con cualquier tipo de estudiantes es beneficioso para toda la sociedad en muchos sentidos y el principal es solventar problemas sociales de un modo solidario.

Asimismo, en esta investigación se ha analizado la necesidad de impulsar este tipo de iniciativas que estén vinculadas a personas con discapacidad. De este modo, la sociedad será más consciente de las limitaciones que tienen los usuarios y tendrá el propósito de perfeccionar su realidad actual. Tal y como afirman (Santos et al., 2017) en su experiencia de ApS orientada a jóvenes con discapacidad intelectual en el área de Educación Física, analizan que utilizando el ApS en el contexto universitario ha mostrado fomentar actitudes positivas del alumnado hacia esta metodología, mejorando su auto-estima, auto-eficacia, las relaciones con los otros, aumentando el conocimiento sobre el servicio y la atención a la diversidad, así como asumir una mayor responsabilidad con la enseñanza. De este modo, aseguran cubrir las necesidades de la realidad donde se realiza la intervención mientras el alumnado aprende participando activamente y reflexionando sobre su práctica.

En cuanto a futuros estudios, se podría realizar una investigación con un mayor número de participantes, tanto de los/as usuarios/as como del alumnado. En cuanto a la metodología, a parte de la cualitativa se podría llevar a cabo de tipo cuantitativa sobre la satisfacción de las experiencias realizadas de los/as usuarios/as y el alumnado. De este modo, se podría contrastar los resultados con los obtenidos en esta investigación y ver si el análisis sigue el mismo patrón. Otro camino sería contar con la colaboración de las familias y así, tener el punto de vista de ellos/as para conseguir una visión más extensa y concreta de las experiencias de los/as usuarios/as y el impacto en su contexto próximo. A continuación se plantean una serie de cuestiones que se pueden responder en futuros estudios:

-¿Si la familia está más implicada se podría hacer un mejor programa?

- ¿Cómo se valoraría a la Universidad de La Laguna si se aplicara este tipo de programas en otros Grados Universitarios?
- ¿Cuántos beneficios obtendría la sociedad con este tipo de iniciativas?
- ¿Cómo repercutirá en el futuro de los alumnos si se practicara más este tipo de programas en los Grados?
- ¿Cómo se valorarían a los profesores de Universidad si fomentan este tipo de prácticas?
- ¿Aumentaría el nivel de vida de los/as usuarios/as?

Con respecto a las limitaciones existe limitación de tiempo para el desarrollo metodológico adecuado de la investigación; utilización de un modelo mixto de investigación (cuantitativo-cualitativo) que permita un mejor análisis de las variables; ampliación de la muestra; etc.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Axpe, M. A. (2003). *La investigación etnográfica en el campo de la educación: Una aproximación meta-analítica* (Tesis Doctoral, Universidad de La Laguna).
- Axpe, M. A. (2018). Diseño y elaboración de trabajos fin de máster. Tema 7: Técnicas cualitativas de recogida de información. Presentación: la entrevista, página 2. Universidad de La Laguna.
- Barraga, N. C. (1992): *Desarrollo senso-perceptivo*. Córdoba (Argentina): ICEVH.
- Battle, R. (2011) ¿De qué hablamos cuando hablamos de aprendizaje servicio? *Crítica*, 972, 49-54.
- Battle, R. (2013). *El Aprendizaje-Servicio en España: el contagio de una revolución pedagógica necesaria*. Madrid: PPC.
- Colás, M.P. y Buendía, L. (1994). *Investigación educativa*. Sevilla. Alfar
- Colenbrander, A. (1977): Citado por Crespo (1989) en *Unos chicos como nosotros*. Córdoba (Argentina): ICEVH.
- Dewey, J. (1926): “*Los principios morales que cimientan la educación*”, en *Ensayos de educación* (Obras de Dewey, vol. II). Madrid: La Lectura, pp. 1-61.
- D.O.C.E. (s.f.). Discapacidad Visual D.O.C.E. (Otros Ciegos de España). Recuperado el 22 de octubre de 2017, de Discapacidad Visual D.O.C.E. (Otros Ciegos de España): <https://asociaciondoce.com/escala-de-wecker/>
- Folgueiras, P., Luna, E. y Puig, G. (2013). “Aprendizaje servicio: estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios”. *Revista de educación*, 362, 159-185.
- Fuensanta, H. P. (2002). Investigaciones en Educación Superior. *Revista de Investigación Educativa*. Recuperado de <https://revistas.um.es/rie/article/view/98921>.
- García, M. y Cotrina M. J. (2015, 3, 12). El aprendizaje y servicio en la formación inicial del profesorado: de las prácticas educativas críticas a la institucionalización curricular. *Profesorado*. Recuperado de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev191ART1.pdf>.
- Iñiguez R. L. (1999). *Investigación y Evaluación Cualitativa: Bases teóricas y conceptuales*. Departament de Psicologia de la Salut i de Psicologia Social.

Universitat Autònoma de Barcelona. Bellaterra (Barcelona). Atención Primaria.  
Vol. 23. Núm. 8. 1

James, W. (1906): “*The moral equivalent of war*”, en F. Burkhardt, F. Bowers e I. Skrupskelis (eds.) (1982): *The Works of Williams James*. Cambridge, MA: Harvard University Press, IX, pp. 162-173.

Kawulich B. (2006). *La observación participante como método de recolección de datos*. Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research, 6(2), Art. 43.

Krueger, R. (1991). *El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada*. Madrid, España: Pirámide.

Latorre, A.; Rincón, D. del; Arnal, J. (2003). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Barcelona: Ediciones Experiencia.

Marchesi, Á., Coll, C., y Palacios, J. (1999). *Desarrollo e intervención educativa en los niños ciegos y deficientes visuales*. En E. Ochaíta, & M. Á. Espinosa, Desarrollo psicológico y educación. (Vol. 3. Trastornos Discapacidad visual 28 del desarrollo y necesidades educativas especiales, págs. 213-240). Madrid, España: Alianza Editorial, S.A.

Miles, M. y Huberman, A.M. (1994). “*Data management and analysis methods*”, en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S. (Ed.): *Handbook of qualitative research*. London: Sage Publication, 429-444.

ONCE (2007). Recuperado el 20 de octubre de 2017, de Concepto de ceguera y deficiencia visual: <http://www.once.es/new/serviciosespecializados-en-discapacidad-visual/discapacidad-visual-aspectosgenerales/concepto-de-ceguera-y-deficiencia-visual>

Puig, J. M.: Batlle, R.: Bosch, C. y Palos, J. (2007). *Aprendizaje servicio. Educar para la ciudadanía*. Barcelona: Editorial Octaedro.

Puig, J.M. y Palos, J. (2006). *Rasgos pedagógicos del aprendizaje-servicio*. Cuadernos de Pedagogía, 357, 60-63.

Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. BOE nº 260, 30 de octubre del 2007.

Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1996). *Metodología de investigación cualitativa*. Málaga, ediciones Aljibe, 10.

- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1996). *Tradición y enfoques en la investigación cualitativa*. Barcelona, ediciones Aljibe.
- Rodríguez S., C. (2001). *Evaluación del potencial de innovación curricular de la reforma de planes de estudio en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Granada (1994-2000), desajustes organizativos e implicaciones en la Licenciatura de Pedagogía*. Tesis Doctoral. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación de la Universidad de Granada.
- Santos, M<sup>o</sup>, L., Cañadas, L., Martínez, F., Calle, M<sup>o</sup>, T., Garoz, I., Sanz, I., et al. (2017). Programa de Educación Física para Jóvenes Universitarios con Discapacidad Intelectual desde la Metodología de Aprendizaje-Servicio. [en línea]. Madrid: Universidad Autónoma. Disponible en:  
[https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/682690/RILME\\_029.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/682690/RILME_029.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Service-Learning 2000 Center. (1996). *Service-Learning Quadrants*. California: Stanford University.
- Tapia, N. (2008). *Calidad académica y responsabilidad social: el aprendizaje servicio como puente entre dos culturas universitarias*. En M. Martínez (Ed.) *Aprendizaje servicio y responsabilidad social de las universidades* (pp. 27-56). Madrid: Ediciones Octaedro.

## 7. ANEXOS

### ❖ Anexo 1: Modelo entrevista de los/as usuarios/as

#### Entrevista al alumnado del Grado de Pedagogía

La entrevista será semiestructurada, por lo tanto no habrá preguntas definidas, pero sí un guión sobre lo que se quiere preguntar. La entrevista surgirá mediante la secuenciación flexible de temas y estará abierta a temas no previstos.

-¿Qué conocimientos tienes sobre el aprendizaje- servicio?

-¿Qué valoración le darías a esta metodología en la aplicabilidad de tus aprendizajes en la experiencia que estás entiendo con tu usuaria?

-¿Qué aspectos mejorarías?

-¿Qué has aprendido?

-¿Por qué consideras útil a este tipo de metodología?

### ❖ Anexo 2: Modelo entrevista del alumnado

#### Entrevista a los usuarios del alumnado del Grado de Pedagogía

La entrevista será semiestructurada, por lo tanto no habrá preguntas definidas, pero sí un guión sobre lo que se quiere preguntar. La entrevista surgirá mediante la secuenciación flexible de temas y estará abierta a temas no previstos.

-¿Qué te parece la labor que hacen las alumnas?

-¿Qué conocimientos muestran a la hora de intervenir contigo? ¿Y qué actitudes?

-¿Por qué crees que muestran interés por aprender?

-¿Qué dudas suelen tener o qué preguntas te suelen hacer?

-¿Qué valoración le darías al aprendizaje- servicio en tu experiencia como usuaria? ¿Es útil?

-¿Has tenido en otras ocasiones a alumnas interviniendo contigo? ¿Cómo te has sentido?

-¿Consideras que se debe potenciar más este tipo de proyectos?

❖ **Anexo 3: Entrevistas transcritas y codificadas de los/as usuarios/as**  
**Anexo 3.1: Entrevista Gloria**

## P 4: Entrevista Gloria.docx

**Ruta:** Administrados en Mi biblioteca -> C:\Users\Usuario\Desktop\Entrevista Gloria.docx  
**Medios:** TEXTORICO

**Impreso:** 2018-09-27T19:44:19  
**Por:** Super

**De la UH:** entrevistas usuarios  
**Ruta-UH:** [C:\Users\Usuario\Desktop\entrevistas usuarios.hpr7]

**Códigos:** 7

**Memos:** 0

**Citas:** 7

**Familias:** <ninguno>

**Comentario:** <ninguno>

01 Usuaria: Gloria.

02

03 **Transcripción Entrevista**

04

05 **Cathaysa:** Hola, buenos días Gloria.

06

07 **Gloria:** Hola mi niña.

08

09 **Cathaysa:** ¿Qué tal?, ¿bien?

10

11 **Gloria:** Sí, muy bien.

12

13 **Cathaysa:** Me gustaría preguntarte sobre el aprendizaje servicio que están haciendo las chicas contigo. ¿Qué te parece la labor que hacen ellas?

14

15 **Gloria:** Genial. Genial porque nos ayuda a nosotros un montón y a parte ellos saben la realidad de lo que nosotros pasamos, que no es tan fácil como se piensa la gente. Hay muchos inconvenientes en la calle y lo peor de todo es que la gente no es consciente de ello. Ellas aprenden bastante con todo lo que hay. Han aprendido bastante con eso, parece mentira que la gente no sepa cosas, pero bueno poquito a poco. Ahí estamos.

 # LABALI

16

17 **Cathaysa:** Sí. Entonces, ¿tú crees que ellas muestran conocimientos a la hora de intervenir contigo?

18

19 **Gloria:** Sí, sí, pero yo también le he tenido que decir cositas. Por ejemplo, bajar las escaleras. Nadie le dijo como lo hacía. Entonces yo también pienso que cuando estos chicos empiezan a hacer estas cosas deberían de tener un poquito más de base. Es mi manera de pensar, que lo han hecho genial, ojo, pero yo también porque soy una persona muy abierta, no me importa. Pero una persona que no sepa absolutamente nada, yo creo que deberían de tener un poquito más de base.

 # CONDINT

20

21 **Cathaysa:** Claro, tener más conocimientos para venir y ya saber algo más. Cosas básicas.

 # LABUTI

22

23 **Gloria:** Sí, sí, sí.

24

25 **Cathaysa:** Vale, ¿entonces tú crees que ellas han mostrado interés?, ¿Han tenido una buena aptitud hacia a ti?

26

27 **Gloria:** Sí. Muchísimo, muchísimo interés. Si me han ayudado montón.

 # APTI

28

29 **Cathaysa:** ¿Qué dudas o preguntas te suelen ellas hacer?

30

Fecha: 27/09/2018

P 4: Entrevista Gloria.docx

Página: 2/2

31 **Gloria:** Pues sobre todo cuando bajé las escaleras, que cómo lo  
iba a hacer. Les resultó, sorprendente de que yo bajara todas las  
escaleras pues como si nada y luego, en casa. Como puedo  
verter el café en la taza, como me puedo defender yo en mi casa.  
Eso también les ha llamado mucho la atención. Como me visto,  
como combino todo, eso.



32

33 **Cathaysa:** Entonces, ¿qué valoración le darías al aprendizaje-  
servicio en tu experiencia como usuaria?

34

35 **Gloria:** Un veinte.

36

37 **Cathaysa:** No un diez, pero un veinte.

38

39 **Gloria:** No, no un veinte. Sí. Si porque yo creo que en esto  
hemos aprendido las tres. Ellas me han ayudado a mí  
muchísimo y espero que yo también les haya ayudado a ellas  
otro poquito.



40

41 **Cathaysa:** Entonces, ¿consideras que se debe potenciar más  
este tipo de proyectos? ¿Qué hayan más este tipo de personas;  
es decir, alumnado a ofrecerse a estar con usuarios para  
ayudarlos y demás?

42

43 **Gloria:** Sí, sí, sin duda.

44

45 **Cathaysa:** Vale, pues muchísimas gracias.

46

47 **Gloria:** a ti.



## Anexo 3.2: Entrevista Lali

### P 6: Entrevista Lali.docx

**Ruta:** Administrados en Mi biblioteca -> C:\Users\Usuario\Desktop\Entrevista Lali.docx  
**Medios:** TEXTORICO

**Impreso:** 2018-09-27T19:44:55  
**Por:** Super

**De la UH:** entrevistas usuarios  
**Ruta-UH:** [C:\Users\Usuario\Desktop\entrevistas usuarios.hpr7]

**Códigos:** 7

**Memos:** 0

**Citas:** 9

**Familias:** <ninguno>

**Comentario:** <ninguno>

01 Usuaría: Laly.

02

03 **Transcripción Entrevista**

04

05 **Cathaysa:** Hola Lali. ¿Qué tal?

06

07 **Laly:** Hola, bien.

08

09 **Cathaysa:** Quería hacerte unas preguntas sobre el aprendizaje-servicio que están haciendo Alejandro y Aroa contigo.

10

11 **Laly:** Vale.

12

13 **Cathaysa:** ¿Qué te parece la labor que hacen ellos?

14

15 **Laly:** Para mí fantástica. A ver yo al estar con ellos lo que he conseguido es aprender y hacer una serie de recorridos de una manera mucho más relajada, más distendida y más divertida. Me resulta aún más fácil poder aprender esos recorridos.



# LABALL

16

17 **Cathaysa:** Vale. Entonces, ¿tú crees que ellos muestran conocimientos a la hora de intervenir contigo?

18

19 **Laly:** Sí, a ver ellos cuando vinieron conmigo el primer día habían aprendido lo que es una persona con discapacidad visual grave, lo que es una persona con una ceguera. Habían hecho ya alguna práctica entre ellos con antifaces, llevar uno al otro. Pues tenían una cierta idea, ¿no? Yo creo que han ido aprendiendo al mismo tiempo que yo he aprendido mi recorrido, ellos han ido aprendiendo. Yo creo que ellos primero han aprendido que una persona con discapacidad visual o en mi caso una persona con ceguera total, es una persona porque ellos también hablan con sus compañeros y ven que no todas las personas con ceguera, con discapacidad visual grave somos iguales porque no lo somos y que nos pueden tratar con normalidad y que pueden haber personas con ceguera agradables y personas con ceguera desagradables igual que hay en el resto de personas de la sociedad. Y yo creo que eso lo han ido aprendiendo todos ellos, hablándose unos con otros.



# CONOINT

20

21 **Cathaysa:** Sí porque al final todos somos distintos.

22

23 **Laly:** Todos somos distintos.

24

25 **Cathaysa:** ¿Tú crees que ellos han mostrado interés a la hora de realizar el aprendizaje-servicio y han tenido una buena predisposición?

26

**Laly:** Sí, si son un encanto estos chicos. Pongo ahí. Son un encanto porque además todo lo absorben; es decir, todo no les



# APTI

parece mal que les corrijan y le digas no, mira pues yo necesito que las cosas... no me digas: -ahí, aquí, allá, sino que me digas tu izquierda, tu derecha, hacia delante, a tu espalda, ellos lo van aprendiendo todo super rápido. No les molesta para nada que les digas estas cosas y vamos aprendiendo todos juntos.

27

28 **Cathaysa:** Es que yo creo que esas cosas se las tienes que decir, ¿verdad? sino ellos tampoco son conscientes.

29

30 **Laly:** Claro. Sí porque ellos tampoco nunca habían tratado con una persona con ceguera. Encima nosotras somos dos, Goa y yo. Goa que es mi perrita guía y yo. Y ellos nunca habían tratado con una perrita guía y lo han hecho fantástico desde el momento uno y sin problemas. De verdad que no han tenido ningún problema y en preguntarme de manera natural todo lo que se les ocurría por la cabeza.

31

32 **Cathaysa:** Eso es lo que te iba a preguntar que si te acuerdas de alguna duda o alguna pregunta que te han hecho.

33

34 **Laly:** Bueno, lo de los mandos que ya lo ha dicho Aroa, perro guía que qué era lo que hacía, lo que no hacía, cuál era su labor, como se trataba con ellos, como dirigirse hacia ella. Alejandro le chocaba el tema de los colores, que yo soy doña colores. Que me pudiera saber los colores o conocerlos o los supiera combinar. No sé, han ido aprendiendo. Bueno el que al final el recorrido me lo tengo que saber yo, y no la perra porque al principio ellos pensaban, bueno me acuerdo más de Alejandro que pensaba que el recorrido lo hacía la perra, entonces felicitaba a la perra y yo le decía que no, que la perra hacía el recorrido, pero quien se lo aprendía era yo. Entonces si han ido aprendiendo cositas y preguntan si.

35

36 **Cathaysa:** Vale. ¿Qué valoración le darías al aprendizaje-servicio en tu experiencia como usuaria?

37

38 **Laly:** A mí me ha encantado yo te digo porque me ha resultado más fácil aprender el recorrido y yo creo que es bueno que las personas que en su día a día van a trabajar con personas con discapacidad hagan este tipo de trabajos prácticos para que puedan ver realmente como somos las personas con discapacidad y vean que tampoco pasa nada. Porque yo sé que a veces cuando llego a los sitios y digo que no veo, o se nota, por ejemplo, cuando me voy a apuntar a un gimnasio. Lo primero que hace la gente es asustarse, ¿no? Entonces que este tipo de práctica son muy importantes para que pierdan el miedo y que sepan que lo único que tienen que hacer es ser ellos mismos y tratar a las personas como le gustaría que le trataran a ellos, con naturalidad. Yo creo que esta idea es buenísima y ojalá se hiciera más. La hicieran más profesores, la hicieran en más

 APTI

 DOP

 DOP

 VALEXP

facultades, la hicieran más universidades.

39

40 **Cathaysa:** Entonces ya me acabas de contestar a esta pregunta porque crees que se debe de potenciar más, ¿verdad?

41

42 **Laly:** Sí, se debe de potenciar porque a parte que para nosotros es una ayuda importante, yo creo que no solo es la ayuda en este momento en que yo aprendo en un recorrido, sino es la ayuda que nos va a dar a todas las personas con discapacidad visual grave o con ceguera cuando vayan a dar con ellos, a trabajar en su futuro trabajo o cuando se los encuentren un día en el cine o un día en un restaurante y ellos sepan tratarlos con absoluta normalidad. A todos nosotros nos va a facilitar la vida, a las personas con discapacidad.

43

44 **Cathaysa:** Claro, al final esta oportunidad les ha ayudado a ellos, a no solo ver teoría, sino a ponerlo en la práctica.

45

46 **Laly:** Claro y no es solo que ahora me están ayudando a mí, sino que en su día sin querer van a ayudar a otras personas porque como lo van a hacer con normalidad. Eso es como por ejemplo, cuando la gente me dice si a mi me molesta que a mi perra la llamen por la calle. Sí; es decir, si yo voy caminando y me distraen a la perra yo me voy a dar un golpe, pero si la gente me dice que si la pueden tocar, yo no tengo problema sobre todo si es un niño porque yo siempre he dicho que un niño pequeño hoy que sepa que es un perro guía y que pueda aprender que es un perro guía, será un adulto que no me niegue a su puesto de trabajo el acceso a un perro guía. Entonces con ellos es un poco igual y no los estoy llamando niños, bueno aunque casi porque son muy jovencitos, pero si que van a ,como ya nos conocen y conocen la realidad de las personas con discapacidad les va a ser más fácil relacionarse con nosotros en cualquier momento, sin querer; es decir, no lo van ni a pensar, les va a salir automático.

47

48 **Cathaysa:** Exactamente, tienes mucha razón. Pues muchas gracias.

49

50 **Laly:** Nada, a ti. Encantada.



### Anexo 3.3: Entrevista Juana

## P 5: Entrevista Juana.docx

**Ruta:** Administrados en Mi biblioteca -> C:\Users\Usuario\Desktop\Entrevista Juana.docx  
**Medios:** TEXTORICO

**Impreso:** 2018-09-27T19:44:36  
**Por:** Super

**De la UH:** entrevistas usuarios  
**Ruta-UH:** [C:\Users\Usuario\Desktop\entrevistas usuarios.hpr7]

**Códigos:** 8

**Memos:** 0

**Citas:** 10

**Familias:** <ninguno>

**Comentario:** <ninguno>

01 Usuaría: Juana.

02

03 **Transcripción Entrevista**

04

05 Cathaysa: Hola Juana, buenos días. ¿Qué tal?

06

07 Juana: Yo bien.

08

09 Cathaysa: Te voy a hacer unas preguntas sobre el aprendizaje-servicio, ¿vale?

10

11 Juana: Vale, venga.

12

13 Cathaysa: ¿Qué te parece la labor que están haciendo las alumnas contigo?

14

15 Juana: A mí me parece extraordinaria porque me están ayudando a seguir con los hábitos, ¿no? y que de la forma que lo pueda hacer. Porque claro la familia te echa una mano, pero ellas están, o sea vienen y repito, y repito, y repito. Me parece una labor extraordinaria.



16

17 Cathaysa: Vale. ¿Crees que ellas muestran conocimientos a la hora de intervenir contigo?

18

19 Juana: Sí, lo que pasa que los conocimientos en parte los estamos aprendiendo las tres a la vez. ¿Me entiendes? porque yo que sé, vamos a cruzar en una determinada esquina, entonces ellas se fijan, bueno que lo tengo que hacer por encima de la farola y entonces pues ellas me lo comunican y yo pues voy por encima de la farola. ¿Me entiendes lo que te digo? Entonces claro, pero ellas se están fijando para hacer el camino más fácil para mí. Vamos como aprendiendo, ¿no? Es como un aprendizaje que vamos haciendo las tres.



20

21 Cathaysa: Vale, osea ellas están adquiriendo conocimientos ahora, pero antes de llegar, al principio, ¿creías que los tenían?

22

23 Juana: Claro, los tenían, tendrían lo básico, pero la realidad es distinta porque hay coches, paso de peatones, porque bueno porque cruzo torcida y no salgo exactamente al sitio que es. Entonces claro ellas tienen que ver lo que es mejor, en ese momento. Entonces yo pienso que es una enseñanza de las tres. Ellas me enseñan a mí, pero a su vez ellas están aprendiendo el recurso para podérmelo decir a mí.



24

25 Cathaysa: Entonces, ¿Crees que ellas están mostrando interés por aprender?

26

27 Juana: Sí, sí, sí.

28

29 Cathaysa: ¿Tienen una buena disposición?

30

31 Juana: Sí, sí, sí.



32

33 Cathaysa: ¿Qué dudas suelen tener ellas o que preguntas te suelen hacer?

34

35 Juana: Si tienen dudas, a mí no me las cuentan. Yo necesito seguridad, entonces ellas no me van a decir: -¿Y ahora qué hacemos?, ¿Por dónde cruzamos?, ¿Me entiendes? porque a mí eso me crearía ansiedad, ¿no? porque no voy segura, no me siento segura. Ellas me solucionan los problemas.



36

37 Cathaysa: Vale, bien. Entonces, ¿qué valoración le darías al aprendizaje- servicio en tu experiencia como usuaria?

38

39 Juana: A mí me parece extraordinario porque te digo, o sea los que no tenemos oportunidades de salir siempre. Por ejemplo: el camino, el cruce de la ONCE al tranvía. Yo normalmente voy a la ONCE, me lleva mi hijo, en coche. Entonces, el poder hacerlo, lo hago con ellas. Ellas me están ayudando a crear los hábitos, ¿entiendes? las rutinas. Me están ayudando a eso. Me parece extraordinario, el servicio, me parece extraordinario.



40

41 Cathaysa: vale. ¿Has tenido en otras ocasiones a alumnas interviniendo contigo?

42

43 Juana: Sí, sí. Ya el año pasado tuve y después tuve el primer año a una chica no me acuerdo si era trabajo de fin de curso, lo que estaba haciendo.

44

45 Cathaysa: ¿Cómo te has sentido con las demás alumnas?

46

47 Juana: A mí la verdad que me ha ido siempre bien.



48

49 Cathaysa: Vale, ¿consideras que se debe de potenciar más este tipo de proyectos?

50

51 Juana: Sí, sí. Yo creo que hombre a nosotros, nos viene estupendamente. Y yo creo que a ellas les viene estupendamente porque es la realidad. Ellas aprenden la realidad y yo le saco partido porque me enseñan. Entonces creo que la idea genial, genial.



52

53 Cathaysa: vale, entonces ya me has respondido que es útil la labor que están haciendo ellas contigo. Así que muchísimas gracias.

54

55 **Juana: Nada, no importa.**

### Anexo 3.4: Entrevista Carmen (Mey)

## P 2: Entrevista Carmen Mey.docx

**Ruta:** Administrados en Mi biblioteca -> C:\Users\Usuari...\Entrevista Carmen Mey.docx  
**Medios:** TEXTORICO

**Impreso:** 2018-09-27T19:43:33  
**Por:** Super

**De la UH:** entrevistas usuarios  
**Ruta-UH:** [C:\Users\Usuario\Desktop\entrevistas usuarios.hpr7]

**Códigos:** 7

**Memos:** 0

**Citas:** 7

**Familias:** <ninguno>

**Comentario:** <ninguno>

01 Usuaría: Mey.

02

03 **Transcripción Entrevista**

04

05 Cathaysa: Hola Mey, buenos días. ¿Qué tal?

06

07 Mey: Hola, hola.

08

09 Cathaysa: Me gustaría preguntarte sobre el aprendizaje-servicio que están realizando. ¿Qué te parece la labor que hacen las alumnas?

10

11 Mey: Hombre pues la verdad que estupenda. Yo estoy muy contenta porque me está ayudando porque no sé si es por la edad o que, pero me he vuelto un poco como más torpe. Los cruces cada vez están peor, la calle está muy mal para caminar por lo menos para los que somos ciegos y quiero decir ciegos, los que no vemos nada y a mi la verdad que me está ayudando mucho, me está facilitando a perderle un poco de miedo, a tener un poco de más soltura y a mi me está ayudando mucho.

 # LABALLJ

12

13 Cathaysa: Entonces, ¿tú crees que ellas muestran conocimientos a la hora de intervenir contigo?

14

15 Mey: Totalmente, me he quedado bastante contenta porque o sea te esperas que a lo mejor no, pero parece como que algo se han leído, bastante porque como que tienen bastante claro como orientarme, cuando me equivoco pues me intentan influir y decirme como es mejor o como lo puedo hacer mejor.

 # CONJOINT

16

17 Cathaysa: Entonces, ¿tienen una buena actitud y muestran interés por aprender?

18

19 Mey: Sí, sí. Por aprender y por enseñarme, por orientarme y por ayudarme.

 # APTI

20

21 Cathaysa: Te suelen ellas hacer preguntas, ¿suelen tener dudas?

22

23 Mey: Pues la verdad que hablamos a veces, pero es que hablamos tanto, hablamos de tantas cosas que ahora no te sé decir, pero si hablamos mucho de, pero yo las veo que están bastante instituidas en la situación, en como orientarme a mí. ¿Sabes? Entonces las veo bastante que saben de que va la historia y entonces pues cuando tenemos una situación que yo me veo, me ayudan y me orientan, ¿no?

 # DOP

24

25 Cathaysa: Entonces, ¿qué valoración le darías al aprendizaje-servicio en tu experiencia como usuaria?

26

27 Mey: Yo muy buena porque a mí que quieres que te diga hay semáforos, el del puente lo he hecho ya dos o tres veces con ellas y ya he logrado hacerlo sola. Le he perdido bastante el miedo porque el problema es que hay mucho tráfico, entonces pues quieras o no, por la mañana hay mucho tráfico, por la tarde hay horas que no tráfico y me siento tan seguro, pero cuando hay tanto tráfico me siento muy insegura, ¿no?

 # VALEXP

28

29 Cathaysa: Ya...¿Entonces consideras que se debe de potenciar más este tipo de proyectos?

30

31 Mey: Totalmente. Eso, vamos totalmente.

 # POTPRO

32

33 Cathaysa: ¿Deberían de haber más alumnas para los usuarios?

34

35 Mey: Sí porque estamos muchos usuarios que bueno, que tenemos muchos problemas para caminar por la calle, muchos trayectos que no nos los podemos aprender todos, muchas cosas que tenemos que recordar.

 # LABUTI

36

37 Cathaysa: Vale, pues perfecto muchísimas gracias.

38

39 Mey: Pues espero que haya servido y como han visto estoy muy contenta y espero que ellas también.

40

41 Cathaysa: Gracias.

### Anexo 3.5: Entrevista Esteban

## P 3: Entrevista Esteban.docx

**Ruta:** Administrados en Mi biblioteca -> C:\Users\Usuario\De...Entrevista Esteban.docx  
**Medios:** TEXTORICO

**Impreso:** 2018-09-27T19:43:52  
**Por:** Super

**De la UH:** entrevistas usuarios  
**Ruta-UH:** [C:\Users\Usuario\Desktop\entrevistas usuarios.hpr7]

**Códigos:** 8

**Memos:** 0

**Citas:** 0

**Familias:** <ninguno>

**Comentario:** <ninguno>

01 Usuario: Esteban.

02

03 **Transcripción Entrevista**

04

05 Cathaysa: Hola Esteban, ¿qué tal?

06

07 Esteban: ¿qué tal? muy buenos días.

08

09 Cathaysa: Buenos días. Te quería hacer preguntas sobre el aprendizaje-servicio que están haciendo las chicas contigo y me gustaría saber qué te parece la labor que hacen ellas.

10

11 Esteban: Camila y Raquel nos estamos refiriendo, ¿no?

12

13 Cathaysa: Sí.

14

15 Esteban: Vamos a ver la labor yo creo que es fantástica. Es muy buena, ¿no? porque hay personas que necesitamos desenvolvemos en la vida cotidiana pues necesitamos ayuda o por lo menos personas que te indiquen como tu puedes valerte, ¿no? no quiere decir que quiera ser autosuficiente en todo, ¿no? pero si por ejemplo ayudarte en tus cosas cotidianas, en las cuestiones necesarias. Yo la labor también la veo muy buena en otro sentido, hay intereses comunes. Por un lado están ellas que tienen un interés, ellas están estudiando pedagogía. Me imagino que el interés de ellas es aprender a enseñar, ¿no? Hay personas que tienen más dificultades para aprender que otras que somos la gente discapacitada. Por ejemplo, en el caso mío que tengo una discapacidad visual, ¿no?

16

17 Cathaysa: Claro y al hacer esta práctica contigo pues quieras o no ellas están aprendiendo.

18

19 Esteban: Claro. En ese sentido me entiendes. Por otro lado, también he sido universitario y también eché mucho de menos en mi carrera pues es una carrera bastante teórica, entonces lo que te quería decir es que eché en falta por ejemplo, tener más actividades prácticas y sobre todo no prácticas por práctica porque eso lo aprenderás en tu vida cuando termines la carrera, sino que las prácticas te ayuden a reflexionar sobre los conocimientos teóricos que vas adquiriendo, pues digamos yo a través de libros o de apuntes o de estas cosas. Entonces yo creo que es así porque ayudas a asimilar los conceptos que digamos que yo en el laboratorio de la universidad aprendiendo pues a llevarlo a la vida práctica y viceversa, al revés, ¿no?

20

21 Cathaysa: Vale. ¿Qué actitudes muestran a la hora de intervenir contigo?

22



23 Esteban: Me parece que la actitud de ellas, actitud con "c" yo creo que es muy buena, es bastante buena, o sea tienen paciencia. Entonces yo creo que para casi todo en la vida hay que tener paciencia, ¿no? y ellas la tienen conmigo.

 # APTI

24

25 Cathaysa: ¿Crees que ellas muestran conocimientos a la hora de intervenir contigo?

26

27 Esteban: Mira más que conocimientos porque yo no soy pedagogo, pero a mí me hacen sentir bien y tienen una cosa buena, muy buena, porque eso lo vas a ver tú y tú en tu carrera también y yo también en la mía. Tú olvídate que vas a tener todos los conocimientos habidos y por haber que te van a surgir en toda tu vida ellas tienen una cosa buena, eso no tal. La vida es como una carrera constante, pero ellas tienen una cosa buena. Yo creo que lo fundamental en esta vida es aprender a dudar, saber desenvolverte en caso de dudas o en caso de que algo te salga mal. Porque mira yo pensaba que no iba a hacer la Plaza Weyler; es decir, darle la vuelta a la Plaza Weyler para darle la vuelta e ir de un lado a otro. Pues con ellas al principio nos quedamos así un poco tal, nos íbamos a echar para atrás, pero luego lo volvimos a intentar y lo sacamos. Y es que todo es así. Saber soportar las dudas, saber soportar la inseguridad, a veces que te dan cosas que te suceden en tu vida cotidiana en la vida, pues yo creo que saben soportar, pese a la edad que tienen.

 # CONJOINT

28

29 Cathaysa: Hablando de dudas. ¿Ellas suelen tener dudas o hacerte preguntas para poderte ayudar a ti mejor?

30

31 Esteban: Sí, sí lo hacen. Me hacen preguntas y sobre todo al principio veían como yo me desenvolvía. Por ejemplo, las cosas que yo sabía hacer pues lo que hicieron es ver como yo me desenvolvía. Por ejemplo, el tema de la lavadora, del yo subir arriba, a la azotea y vieran como yo tendía. Me imagino que eso también lo estaban viendo a ver si yo me estaba metiendo alguna mentira. Creo yo que la actividad que ellas hacen y lo vuelvo a reiterar es bastante útil y que se debería de promocionar más estas cosas, a nivel de universidad, a nivel por ejemplo, en el caso de la ONCE como están con el tema de la gente discapacitada, de discapacidad visual, pero yo creo que debe de hacerse en más ámbitos. Y por ejemplo, una cosa que se me acaba de ocurrir, que yo no me quiero meter con los temas de la universidad. Pero una cosa que se me acaba de ocurrir es que no se ciñan porque eso nos viene bien también a nosotros; es decir, que no se ciñan ellas a la gente que solo tienen discapacidad visual, sino a la gente que tiene otras discapacidades, exactamente. Gente mayor, niños con dificultad. ¿Qué es lo que pasa? a mí me gustaría que ellas tuvieran otra experiencia con otra gente, a mí que me vengan otra gente, otros. A lo mejor, dentro de dos años hasta que

 # DOP

 # LABUTI

 # POTPRO

termine la carrera pues que vuelvan ellas otras vez, ¿ me entiendes? y así yo veo como ellas evolucionan y ellas ven como yo voy evolucionando.

32

33 Cathaysa: Sí y así hay un proceso. Si se quedan aquí y no vuelven otra vez no saben realmente si han avanzado o no. Vale. ¿Qué valoración le darías al aprendizaje-servicio en tu experiencia como usuario?

34

35 Esteban: Hombre un diez no, pero entre un seis y un notable sí porque la intención es buena, pero creo que se puede mejorar todavía muchísimo. Por ejemplo, hoy en día sobre todo, una o dos personas creo que hay en la ONCE con el tema de las nuevas tecnologías entonces a diario está saliendo por la radio, por internet un montón de aplicaciones que a lo mejor a nosotros nos viene bien. Yo soy una persona que vamos me gusta investigar por ahí. Hay una aplicación que puede ser interesante pues también que ellas estuvieran más con las tablets, los ipads y todo esto que está saliendo que mucha gente ni se entera y yo por ejemplo, pues vamos yo creo que ni me entero mucho, ni me entero poco, pero si que a veces tengo dudas. Es decir, lo que yo me refiero es que si que deberían de que haya compañeros, como es el caso de Raquel y Camila que vengan a ayudarte a hacer caminos nuevos, que te enseñen a hacer labores de tu casa que lo haces a diario, como por ejemplo con ellas he aprendido a hacer café, hacer té y todas estas historias, pero también entiendo que mira salió una aplicación nueva, pues me han dicho que este ordenador o esto lo podrías hacer así, o por lo menos indicarte sitios donde te puedan enseñar muy bien porque claro si era como antes que tu aprendías a escribir a máquina de escribir y ya está, pero es que ahora como que no. La tecnología está cambiando, ¿me entiendes?

36

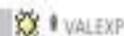
37 Cathaysa: Entonces te gustaría que ellas te enseñaran a hacer otras cosas, a usar las nuevas tecnologías que es muy útil hoy en día.

38

39 Esteban: Exactamente. Por ejemplo, no tan solo en mi caso, pero tu imaginate personas mayores que yo en las circunstancias parecidas a las mías, que claro que ellos a lo mejor tienen muchas dificultades porque no han tenido posibilidades de estudiar y eso. Pues al ver también a esas personas, hoy no es por nada, pero hoy tenemos los teléfonos móviles con inteligencia artificial, vamos es una ayuda pero vamos, casi casi imprescindible, por lo menos para mí.

40

41 Cathaysa: Vale. ¿Ellas se tienen que ceñir a algo?, ¿hacer rutas y ayudar en el hogar o pueden hacer más cosas?



42

43 Esteban: No. Más bien soy yo, creo que somos los usuarios los que más o menos, pues mira yo necesito esto, lo otro y ellas te ayudan. pero si es verdad que ya ellas son las terceras. Sí, ya he tenido dos grupos más antes que ellas y siempre pues tienen estas tecnologías que por cierto que ellas también me han ayudado eh. Hemos bajado aplicación del móvil, también me pusieron lo de la inteligencia artificial, el sistema Siri en el portátil también, pero hombre yo he visto que ellos lo tienen como algo residual. No se si me entiendes, no es una cosa que pues un camino un quieras hacer, algún sitio que quieras ir. Por ejemplo, a una peluquería nueva que estoy yendo ahora me lo han enseñado ellas. Pero todo eso sí, lo que tú quieras. pues utilizar una lavadora, a fregar un piso, todo lo de la vida cotidiana, pero hoy en día las nuevas tecnologías también es algo cotidiano y es muy útil para una persona.

44

45 Cathaysa: Yo también creo que sería bueno, una propuesta de mejora pero también creo que depende del usuario también.

46

47 Esteban: Claro por eso te digo que hay que dar una mano izquierda. Ellas son pedagogas, no todo el mundo va a llegar y le vas a decir, mira yo quiero tal cosa, pero tu también motivar a la gente. Por ejemplo, una persona que tenga ahora sesenta años y un nivel de estudios, a lo mejor elemental, a nivel de primaria, entonces ayer te dice ayer me perdí, pues decirle, tú no sabes que hay un móvil que le preguntas y le dices: - mira Siri, ¿dónde me encuentro ahora? y te lo dice. Me explico y eso parece que no, pero una persona que no ve, el volverte a situar, el orientarte, ayuda mucho. Pues yo a Siri, si mañana tengo pensado hacer algo, le digo :- Mira Siri, ¿qué tiempo va a hacer mañana? y ella te lo dice, que se equivoca, como el hombre del tiempo de la tele.

48

49 Cathaysa: Claro, pero porque son tecnologías también y no son exactas. Pero el hombre de la tele como tú acabas de decir también se equivoca y es humano. No, la verdad que me lo has contestado todo. Así que muchísimas gracias.

50

51 Esteban: Yo creo eso, pero bueno son opiniones. No sé si quieres que te conteste a algo más.

52

53 Cathaysa: No, la verdad que ya me lo has contestado a todo, así que muchísimas gracias.

54

55 Esteban: Vale, a tí.



## Anexo 3.6: Entrevista Atteneri

### P 1: Entrevista Atteneri.docx

**Ruta:** Administrados en Mi biblioteca -> C:\Users\Usuario\De...Entrevista Atteneri.docx  
**Medios:** TEXTORICO

**Impreso:** 2018-09-27T19:43:08  
**Por:** Super

**De la UH:** entrevistas usuarios  
**Ruta-UH:** [C:\Users\Usuario\Desktop\entrevistas usuarios.hpr7]

**Códigos:** 8

**Memos:** 0

**Citas:** 10

**Familias:** <ninguno>

**Comentario:** <ninguno>

01 Usuaria: Atteneri.

02

03 **Transcripción Entrevista**

04

05 Cathaysa: Hola, buenas tardes Atteneri, ¿qué tal?

06

07 Atteneri: Bien

08

09 Cathaysa: Te voy a hacer unas preguntas sobre el aprendizaje servicio, ¿vale?

10 ¿Qué te parece la labor que hacen las alumnas?

11

12 Atteneri: La labor que hacen las alumnas me parece interesante porque aprenden a relacionarse con personas con discapacidad, que tienen algún tipo de discapacidad visual.

 # LABALLU

13

14 Cathaysa: ¿y crees que ellas muestran conocimientos a la hora de intervenir contigo?

15

16 Atteneri: Sí, a la hora de tratar con las personas con discapacidad visual. Cuando vas a una cafetería pues te indican donde está la silla para que te sientes, te indican si hay algún obstáculo te lo verbalizan para que no te choques con ese obstáculo.

 # CONOINT

17

18 Cathaysa: ¿Por qué ellas te están ayudando a hacer rutas?

19

20 Atteneri: Sí.

21

22 Atteneri: Hacer itinerarios.

23

24 Cathaysa: Entonces al hacer esos itinerarios contigo, ¿crees que ellas muestran conocimientos desde el primer día que llegaron para intervenir contigo ya notaste que ellas tenían conocimientos?

25

26 Atteneri: Sí, ellas sabían tratar con personas con personas con discapacidad visual.

27

28 Cathaysa: Vale, ¿y crees que tienen una buena disposición?, ¿una buena actitud?

29

30 Atteneri: Sí. Son bastante responsables, no faltan nunca, son bastantes puntuales a la hora de quedar con las personas usuarias, en este caso conmigo. a la hora que hayamos quedado.

 # AJPT

31

32 Cathaysa: Vale. ¿Por qué crees que muestran este interés por aprender? ¿Cómo lo ves tú?, ¿En qué lo reflejan ellas?, ¿Ellas te hacen preguntas? ¿Te suelen preguntar? ¿o alguna duda que

tengan te las suelen decir?

33

34 Atteneri: No. Ellas me avisan si hay un escalón o si no puedo cruzar el semáforo que no se activa en ese momento pues me ayudan a cruzar. Las agarro del brazo y me ayudan a cruzar la calle.

 DOP

35

36 Cathaysa: vale. Por estas actitudes que están mostrando pues entonces crees que tienen interés. ¿Qué valoración le darías al aprendizaje-servicio en tu experiencia como usuaria Atteneri?

37

38 Atteneri: Que ellas aprenden a relacionarse con otro tipo de personas, no solamente con las personas de su entorno, sino con otras personas que tienen alguna discapacidad.

 VALEXP

39

40 Cathaysa: ¿Qué valoración le darías positiva o negativa?

41

42 Atteneri: Positiva.

 VALEXP

43

44 Cathaysa: Positiva, vale. ¿Has tenido en otras ocasiones alumnas interviniendo contigo?

45

46 Atteneri: Sí, el año pasado.

 ALUINT

47

48 Cathaysa: ¿Cómo te sentiste? ¿Cómo lo hicieron ellas?

49

50 Atteneri: bastante bien, porque a la hora de tratar con una persona con discapacidad visual tienes que tener paciencia porque las personas con discapacidad visual aprendemos un poco más lento que los demás. No es que no podamos aprender, sino que necesitamos nuestro tiempo para procesar la información en nuestra cabeza.

 ALUINT

51

52 Cathaysa: Entonces también les darías a esas alumnas una valoración positiva.

53

54 Atteneri: Sí.

55

56 Cathaysa: Vale. ¿Consideras que se debe de potenciar más este tipo de proyectos? Que vengan las chicas a ayudarte, que te enseñen rutas.

57

58 Atteneri: Sí porque la hora de tener autonomía, si sabes más itinerarios pues más autonomía tendrás en el futuro. No tendrás que depender de nadie para realizar tus cosas de la vida diaria.

 NOTPRO

59

60 Cathaysa: Vale. ¿Entonces crees que es útil la labor que hacen contigo las alumnas?

61

62 Atteneri: Sí, super positiva porque aprenden, se llevan nuevas experiencias y eso se agradece.



63  
64 Cathaysa: Sí y además que es bueno para ellas, para su futuro. Vale y también te están ayudando a ti porque estás aprendiendo rutas.

65  
66 Atteneri: Sí.

67  
68 Cathaysa: Vale, pues muchas gracias.

❖ **Anexo 4: Entrevistas transcritas y codificadas del alumnado**

**Anexo 4.1: Entrevista Raquel**

## P 6: Entrevista Raquel.docx

**Ruta:** Administrados en Mi biblioteca -> C:\Users\Usuario\Desktop\Entrevista Raquel.docx  
**Medios:** TEXTORICO

**Impreso:** 2018-09-27T18:09:29  
**Por:** Super

**De la UH:** Entrevitas  
**Ruta-UH:** [C:\Users\Usuario\Desktop\Entrevitas.hpr7]

**Códigos:** 5

**Memos:** 0

**Citas:** 6

**Familias:** <ninguno>

**Comentario:** <ninguno>

01 Alumna: Raquel.

02

03 **Transcripción Entrevista**

04

05 **Cathaysa:** Hola Raquel, ¿Qué tal?

06

07 **Raquel:** Hola Cathaysa. Muy bien. ¿Y tú?

08

09 **Cathaysa:** Bien, bien. Mira te quería preguntar sobre el aprendizaje-servicio que estás realizando. ¿Qué conocimientos tienes sobre esta metodología?

10

11 **Raquel:** Pues la verdad es que yo la ayudo a ella y ella me ayuda a mí. Y con ella he aprendido cosas que nunca pensé que iba a aprender. Por ejemplo, tiene un aparato que le dice de qué color es la ropa, ¿sabes? pá que ella no vaya de azul y de verde, ¿sabes? Sino, le dice de qué color es la ropa. Después, no sé los libros vienen en Braille y ella los lee.

 # CONOALU

 # APREALU

12

13 **Cathaysa:** ¿Por qué tu usuaria sabe Braille?

14

15 **Raquel:** Más o menos.

16

17 **Cathaysa:** Vale.

18

19 **Raquel:** Está aprendiendo. Y después, por ejemplo tiene también una máquina que le dice si la luz está encendida o si está apagada. Cosas que yo nunca me hubiera, ¿Sabes? nunca me hubiera, ¿cómo se dice?

 # APREALU

20

21 **Cathaysa:** ¿Imaginado?

22

23 **Raquel:** Sí.

24

25 **Cathaysa:** ¿Que existiera?

26

27 **Raquel:** Sí.

28

29 **Cathaysa:** Vale y ¿qué valoración le darías a esta metodología en la aplicabilidad con Gloria?

30

31 **Raquel:** Pues un diez porque la verdad que la primera vez que empecé con Gloria yo, o sea Benito me había enseñado técnicas y tal, pero estaba un poco nerviosa porque no sabía cómo iba a ser Gloria, ¿sabes?. Como se iba a desenvolver, pero yo es que estoy flipando porque es que Gloria sabe hacer de todo. Nosotras lo que estamos haciendo con ella son recorridos y o sea los hace bien, pero en la casa es una máquina. Y...

 # VALALLU

32

33 **Cathaysa:** Vale, entonces. ¿Hay algún aspecto que mejorarías, así puntual?

34

35 **Raquel:** Con ella no. Lo que mejoraría es las infraestructuras. Porque hay veces que vamos con ella de ruta y hay hierbajos, hay cosas en plan estanterías que ella no puede pasar, ¿sabes?. O hay botellas tiradas en la calle, o escaleras modernas por así decirlo, pero difíciles para ellos y es difícil porque, ¿sabes? ella que va a saber cuando esté sola caminando si va a estar eso, ¿sabes?



36

37 **Cathaysa:** Claro, te entiendo. Y una pregunta, entonces tú crees que por mucho que des las cosas en clase, mucha teoría si al final no lo pones a la práctica como lo estás haciendo ahora, no vas a aprender realmente.

38

39 **Raquel:** No, no. Y también los vídeos que subió Benito al aula, también me han ayudado a guiarla a ella.



40

41 **Cathaysa:** Vale, pues muchas gracias.

42

43 **Raquel:** De nada.

## Anexo 4.2: Entrevista Aroa

### P 1: Entrevista Aroa.docx

**Ruta:** Administrados en Mi biblioteca -> C:\Users\Usuario\Deskt...\Entrevista Aroa.docx  
**Medios:** TEXTORICO

**Impreso:** 2018-09-27T17:57:05  
**Por:** Super

**De la UH:** Entrevitas  
**Ruta-UH:** [C:\Users\Usuario\Desktop\Entrevitas.hpr7]

**Códigos:** 5

**Memos:** 0

**Citas:** 5

**Familias:** <ninguno>

**Comentario:** <ninguno>

01 Alumna: Aroa.

02

03 **Transcripción Entrevista**

04

05 **Cathaysa:** Hola Aroa, ¿qué tal?

06

07 **Aroa:** Hola, muy bien.

08

09 **Cathaysa:** Mira te quería preguntar sobre el aprendizaje servicio que estás realizando. ¿Vale?, ¿qué conocimientos tienes sobre él?

10

11 **Aroa:** Yo cuando empecé a trabajar en este proyecto, yo no tenía ni idea sobre el aprendizaje-servicio. Yo todo lo que he aprendido es con mi usuaria María Candelaria que la llamamos Lali y con Goa que es su guía. El aprendizaje servicio trata de aprender el usuario y el que enseña, o sea yo. Entonces yo aprendo de ella a tratar con personas con discapacidad y ella aprende un trayecto desde su casa hasta su punto de trabajo. Y a ver, yo con ella también he aprendido muchos valores porque claro yo no estoy acostumbrada a tratar con personas con discapacidad. Entonces no sabía cómo tratarla, como había que hablar con ellos porque muchas veces tendemos a sobreproteger a esas personas, entonces tenemos que aprender a darle su espacio. La verdad que con Lali no he tenido problema porque hemos congeniado muy bien y ella yo creo que también está muy agusto, no sé qué dirá, pero yo creo que ambas hemos aprendido es este proyecto.

12

13 **Cathaysa:** Entonces, ¿qué valoración le darías a esta metodología en la aplicabilidad con tu experiencia con Lali?

14

15 **Aroa:** La verdad que la valoración que yo le daría a este proyecto, bueno a la metodología. Yo le daría una valoración muy buena porque claro no es lo mismo aplicar lo que estás aprendiendo que se quede solo en la teoría. Aprendes mucho más con la práctica y la verdad que he aprendido muchísimo más con esta práctica que todo lo que me han enseñado en la universidad.

16

17 **Cathaysa:** Muy bien, entonces ¿algún aspecto así puntual que mejorarías?

18

19 **Aroa:** Quizás, yo no sé muy bien lo que debería de mejorar pero yo lo que mejoraría sería a la hora de trabajar con ellos, el conocimiento sobre ellos. Sobre los



comportamientos que debemos de tener hacia ellos, el trato y demás.

20

21 **Cathaysa:** O sea, profundizar más en el tema teórico de la discapacidad visual para poder llegar más a ellos.

22 **Aroa:** Para comprender más su situación.

23

24 **Cathaysa:** Vale. ¿Y me podrías decir algo más que hayas aprendido? de algo que le estés enseñando a ella, ¿o algo que ella te haya dicho y te haya impactado? te haya llamado la atención.

25

26 **Aroa:** Hombre, a mi me ha llamado la atención por ejemplo, ella tiene un mando para cruzar los semáforos, eso yo no lo sabía, ni me lo imaginaba porque yo no tenía ni idea de este ámbito. Entonces muchas cosas que ella hace, a mi me impresionan porque yo creo que sería incapaz de hacer algo así. Tú me dejas cinco minutos sola en la calle y yo me pierdo, imagínate con una discapacidad. Entonces yo aprendo mucho de ella a la hora de la perseverancia que tiene ella y el empeño que le pone hacer las cosas que si no sabe lo vuelve a hacer sin problema.

27

28 **Cathaysa:** Lo vuelve a intentar.

29

30 **Aroa:** Claro. Y yo creo que lo más importante es eso, aprender sobre cómo son las personas a la hora de trabajar.

31

32 **Cathaysa:** Vale, entonces crees que esta experiencia del aprendizaje servicio ha sido muy útil para tí, ¿no?

33

34 **Aroa:** Sí, yo creo que para mí por lo menos ha sido increíble, me ha encantado esta experiencia.

35

36 **Cathaysa:** Vale, pues muchas gracias.

37

38 **Aroa:** Nada.



### Anexo 4.3: Entrevista Charlotte

## P 3: Entrevista Charlotte.docx

**Ruta:** Administrados en Mi biblioteca -> C:\Users\Usuario\D...Entrevista Charlotte.docx  
**Medios:** TEXTORICO

**Impreso:** 2018-09-27T18:07:52  
**Por:** Super

**De la UH:** Entrevitas  
**Ruta-UH:** [C:\Users\Usuario\Desktop\Entrevitas.hpr7]

**Códigos:** 5

**Memos:** 0

**Citas:** 6

**Familias:** <ninguno>

**Comentario:** <ninguno>

01 Alumna: Charlotte

02

03 **Transcripción Entrevista**

04

05 **Cathaysa:** Hola, buenos días Charlotte. ¿Qué tal?

06

07 **Charlotte:** Bien, gracias.

08

09 **Cathaysa:** Te voy a hacer unas preguntas sobre el aprendizaje-servicio que estás realizando, ¿vale?. ¿Qué conocimientos tienes sobre él?

10

11 **Charlotte:** Pues conocimientos diría que me dado cuenta que es una forma de aprender tú mismo a la vez ayudando a otras personas que me parece muy importante. Es de lo que se trata de lo que estamos estudiando y a la vez pues sobretodo aprender tú misma y no sé.



12

13 **Cathaysa:** Vale y ¿qué valoración le darías a esta metodología a este método en la aplicabilidad de este método en la aplicabilidad de tus aprendizajes en la experiencia que estás teniendo con Juana?

14

15 **Charlotte:** La valoración sería muy buena porque es verdad que no se trata tanto de dar mucha teoría, sino de aplicar conocimientos que das a lo largo de toda la carrera pues en una asignatura de prácticas, aprendiendo de una persona real y viviéndolo. No solamente dando la teoría sino realmente practicando lo que estás aprendiendo.



16

17 **Cathaysa:** Entonces, ¿le darías una valoración muy buena a este proyecto?

18

19 **Charlotte:** Sí, sí.

20

21 **Cathaysa:** Vale. ¿Y algún aspecto que mejorarías, algo puntual?

22

23 **Charlotte:** Algo que mejoraría sería alomejor llevarlo como más, no más estricto sino alomejor tener un mayor control, y es verdad que al principio cuando comenzamos la actividad era como más libre y quedábamos con el usuario cuando teníamos tiempo, no contábamos las horas o se nos pasaba algún día. Algunas semanas que no hacíamos nada, lo que haría es aunque es bastante libre por así decirlo para que los alumnos lo puedan hacer en su tiempo. Lo haría alomejor un poco más controlado, que es como lo estamos haciendo ahora que



es comunicando las horas que hacemos al profesor cada vez que quedamos y haciendo más vídeos por ejemplo de la actividad.

24

25 **Cathaysa:** ¿Tener más rutinas a la hora de realizar las prácticas?

26 **Charlotte:** Sí, sí.

27

28 **Cathaysa:** Vale. ¿Y realizar más actividades? no solo estar con Juana, sino también realizar vídeos o otro tipo de cosas.

29

30 **Charlotte:** Sí, exacto. Hacerlo más interactivo, hacer vídeos, sí. Ya hicimos algunos y la verdad que me pareció muy bien.

31

32 **Cathaysa:** Vale. ¿Por qué consideras útil este tipo de metodología?

33

34 **Charlotte:** Pues básicamente porque es lo que vas a hacer cuando salgas de la carrera, es decir que des toda la teoría está muy bien y obviamente es necesario, pero lo más importante es que ya desde que estás en la carrera, dando esa misma teoría, pues ya puedas practicarlo y sepas ya como es el mundo real, en lo que puedes trabajar, con qué personas te vas a encontrar en el futuro en el trabajo y me parece muy muy importante.

35

36 **Cathaysa:** ¿Qué has aprendido con Juana?

37

38 **Charlotte:** Pues creo que lo más importante es aprender cómo a tratar una persona que no, con la que no habías tratado antes que no se trata de tus amigos o amistades que tú eliges, ni tu familia, sino de trabajar realmente con una persona, aunque sea aprendizaje servicio pues tomártelo en serio, es como ya tener esa experiencia de trabajar con una persona y la verdad que con Juana muy bien.

39

40 **Cathaysa:** Pues muchas gracias.

41

42 **Charlotte:** Nada.



## Anexo 4.4: Entrevista Noah

### P 5: Entrevista Noah.docx

**Ruta:** Administrados en Mi biblioteca -> C:\Users\Usuario\Desktop\Entrevista Noah.docx  
**Medios:** TEXTORICO

**Impreso:** 2018-09-27T18:00:01  
**Por:** Super

**De la UH:** Entrevitas  
**Ruta-UH:** [C:\Users\Usuario\Desktop\Entrevitas.hpr7]

**Códigos:** 5

**Memos:** 0

**Citas:** 4

**Familias:** <ninguno>

**Comentario:** <ninguno>

01 Alumna: Noah.

02

03 **Transcripción Entrevista**

04

05 **Cathaysa:** Hola Noah, ¿qué tal?, ¿cómo estás?

06

07 **Noah:** Bien ¿y tú qué tal?

08

09 **Cathaysa:** Bien, bien. Mira, te quería preguntar sobre el aprendizaje-servicio que estás realizando. ¿Qué conocimientos tienes sobre él?

10

11 **Noah:** Para mí el aprendizaje y servicio a parte de que las palabras mismas lo dicen aprendizaje-servicio, pues sirve también para aprender tú y ayudar a los demás a adentrarlos en la sociedad. Lo que estamos haciendo nosotras es ayudar a personas, en este caso que no son videntes, invidentes perdón, que son invidentes ayudarlos a las necesidades que ellos tienen, adaptándonos también nosotros pues a sus capacidades, sus necesidades y demás, ayudándolos en su...



12

13 **Cathaysa:** En su día a día, ¿no?

14

15 **Noah:** Sí, más que nada sí. En su día a día. Ayudarlos y demás.

16

17 **Cathaysa:** Vale. Porque tú con Carmen también haces el tema de las rutas o ¿le ayudas más bien en la casa?

18

19 **Noah:** No, con Carmen más que todo son las rutas.

20

21 **Cathaysa:** Vale.

22

23 **Noah:** El entorno de la ONCE.

24

25 **Cathaysa:** Vale, perfecto. O sea por aquí por los alrededores de la ONCE.

26

27 **Noah:** Sí. Lo que es el mercado de África y la parte de aquí abajo de fundación.

28

29 **Cathaysa:** Vale. Y ¿qué valoración le darías a esta metodología en la aplicabilidad de tus aprendizajes en la experiencia que estás teniendo con Carmen?

30

31 **Noah:** A mí la verdad que me ayuda porque aprendo, tengo nuevos conocimientos y también a la hora del día de mañana vas a trabajar con gente así o con otro tipo de personas y pues te ayuda para quitarte nervios, para



saber más o menos cómo funcionan las metodologías y demás y yo estoy bastante contenta la verdad.

32 **Cathaysa:** Me alegro mucho. ¿Algún aspecto que mejorarías algo así puntual?

33

34 **Noah:** El trato con las demás personas sí, porque hemos tenido ciertos problemas. Tú a una persona que no ve, no puedes cogerla si no la conoces de nada por el brazo y empujarla. Pues hemos tenido problemas con ciertas personas y que directamente faltan el respeto. Incluso nos lo faltan a nosotras y pues eso es una de las cosas que más cambiaría, pero de resto estoy bastante contenta.

35

36 **Cathaysa:** Que cambiarías de la experiencia que estás teniendo, vale pero en sí con respecto al aprendizaje-servicio que estás realizando, ¿no cambiarías nada con respecto a tu usuaria, tu compañera, lo que estás aprendiendo? ¿Todo ha sido satisfactorio?

37

38 **Noah:** Sí, porque la vez anterior no lo aproveché lo suficiente, no sabía que era y pues con Camen estamos bastante contentas la verdad.

39

40 **Cathaysa:** Vale, entonces ¿consideras útil este tipo de metodología?

41

42 **Noah:** Sí.

43

44 **Cathaysa:** Y nada, ya me has dicho todo lo que has aprendido, así que muchas gracias.

45

46 **Noah:** Gracias a ti.



## Anexo 4.5: Entrevista Camila

### P 2: Entrevista Camila.docx

**Ruta:** Administrados en Mi biblioteca -> C:\Users\Usuario\Desktop\Entrevista Camila.docx  
**Medios:** TEXTORICO

**Impreso:** 2018-09-27T18:02:35  
**Por:** Super

**De la UH:** Entrevitas  
**Ruta-UH:** [C:\Users\Usuario\Desktop\Entrevitas.hpr7]

**Códigos:** 5

**Memos:** 0

**Citas:** 5

**Familias:** <ninguno>

**Comentario:** <ninguno>

01 Alumna: Camila.

02

03 **Transcripción Entrevista**

04

05 **Cathaysa:** Hola Camila, ¿qué tal?

06

07 **Camila:** Bien.

08

09 **Cathaysa:** Bueno, te quería preguntar sobre el aprendizaje-servicio que estás realizando, ¿vale?. ¿Qué conocimientos tienes de él?

10

11 **Camila:** Bueno pues en mi opinión el aprendizaje-servicio es una manera diferente de aprender a través de...en vez de un marco teórico pues ponerlo en práctica como por ejemplo nosotras con nuestro usuario que es Esteban. Poner los conocimientos previos en prácticas y también nosotras aprender, quieras o no a raíz de lo que ponemos en práctica con él, él aprende de nosotras, como nosotras de él.



CONGALL

12

13 **Cathaysa:** Exactamente, es un feedback, ¿no?

14

15 **Camila:** Sí.

16

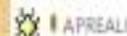
17 **Cathaysa:** Vale. Entonces, ¿Qué valoración le darías a esta metodología en la aplicabilidad de tus aprendizaje en la experiencia que estás teniendo con Esteban?

18

19 **Camila:** Pues yo lo valoraría bastante bien porque como te decía antes es una forma nueva de aprender como pá que no sea tanto teórico, teórico, teórico pues es práctica. También tú vas viendo si se te va dando o no y me parece una forma bastante bonita de aprender.



VALALL



APREALL

20

21 **Cathaysa:** Vale, ¿y algún aspecto que mejorarías algo así puntual que te gustaría mejorar?

22

23 **Camila:** Yo en mi persona, en plan yo. Mejoraría formarme un poco mejor más bien en teórico porque por ejemplo nosotras para tratar con el usuario solamente nos hicieron como lo que te comentaba antes, en una tarde aprender cómo llevarlo, subir y bajar escaleras, tanto con una persona que tiene perro guía, entonces cómo formarse un poquito más.



ASPMEJ

24

25 **Cathaysa:** Vale. Echas de menos alomejor tener una base antes de llegar a experimentar con ellos.

26

27 **Camila:** Sí. A nosotros nos dieron una, pero yo creo que

tiene que ser un poquito más.

28

29 **Cathaysa:** vale, un poquito más. ¿Entonces consideras útil este tipo de metodología?

30 **Camila:** Sí, sí bastante útil y la verdad y se lo recomiendo a muchas personas porque también te gratifica como persona a ti mismo.



31

32 **Cathaysa:** Vale. Entonces nada, ya me has dicho lo que has aprendido, así que muchísimas gracias.

33 **Camila:** Bueno.

## Anexo 4.6: Entrevista Estíbaliz

### P 4: Entrevista Estíbaliz.docx

**Ruta:** Administrados en Mi biblioteca -> C:\Users\Usuario\De...Entrevista Estíbaliz.docx  
**Medios** TEXTORICO

**Impreso:** 2018-09-27T18:08:28  
**Por:** Super

**De la UH:** Entrevitas  
**Ruta-UH:** [C:\Users\Usuario\Desktop\Entrevitas.hpr7]

**Códigos:** 5

**Memos:** 0

**Citas** 5

**Familias:** <ninguno>

**Comentario:** <ninguno>

01 Alumna: Estibaliz.

02

03 **Transcripción Entrevista**

04

05 **Cathaysa:** Hola, buenos días Estibaliz. ¿Qué tal?

06

07 **Estibaliz:** Bien, bien. ¿Y tú?

08

09 **Cathaysa:** Bien, bien. Me alegro de verte. Te quería preguntarte sobre el aprendizaje servicio que estabas realizando.

10

11 **Estibaliz:** Sí.

12

13 **Cathaysa:** ¿Qué conocimientos tienes sobre el aprendizaje servicio?

14

15 **Estibaliz:** Pues el aprendizaje servicio o sea, para mí es el que estás realizando, como dice la palabra un servicio para algo y a la vez estás aprendiendo adquiriendo conocimientos, mientras estás haciendo un bien. Por ejemplo, en mi caso, estamos haciendo un voluntariado y medida que estás enseñándole a la persona a realizar habilidades sociales, del hogar, etcétera, pues a la vez aprendo y estoy ayudando a esa persona.



16

17 **Cathaysa:** Vale, y ¿qué valoración le darías a esta metodología en la aplicabilidad de tus aprendizajes en la experiencia real que estás teniendo con Atteneri?

18

19 **Estibaliz:** Pues la verdad que muy buena, es una experiencia bastante agradable, satisfactoria y eso que te llena y a la vez aprendes. Aprendes cómo tratar con personas con discapacidad que eso todas las personas no lo aprenden y es bastante complicado adquirir esos conocimientos por ejemplo en clase, es muy complicado tener este tipo de prácticas.



20

21 **Cathaysa:** porque necesitas no tanta teoría, sino más prácticas.

22

23 **Estibaliz:** más prácticas, sí.

24

25 **Cathaysa:** Vale, te ayuda más. ¿Entonces no mejorarías ningún aspecto, algo así puntual?

26

27 **Estibaliz:** La verdad es que no. La verdad es que estoy bastante contenta. A parte de que, por ejemplo, en las actividades de integración en teoría tenemos clase los viernes y lo que ha hecho el profesor que nosotros



libremente nos adaptemos al horario de la usuaria o que la usuaria se adapte a nosotros y nosotras escoger el tiempo necesario para que esa persona aprenda y nosotros también.

28

29 **Cathaysa:** ¿Entonces has aprendido a tratar con ellos?, y ¿qué otras cosas que te han servido para tí?

30

31 **Estibaliz:** Eh, hay una cosa que yo no sabía. El tema de los perros, o sea que es obvio, pero a la vez no es obvio. Ves un perro y te llama a tocarlo, pero con las personas ciegas no es, no hay que hacer eso porque distraes al perro. El tema de caminar con ellas, cuando vas acompañadas con ellas, dejarla más libres, más autónomas, no ir tan acompañadas porque nosotras estamos ayudando a que aprenda un recorrido, no vamos de voluntarias y no vamos acompañándola, sino ayudándola y no tenemos que ir tan pegadas a ella, dejarle su espacio y eso yo no lo sabía. Yo pensé que había que tener más contacto y no es así.

32

33 **Cathaysa:** Vale. ¿Al principio te pasó algo?

34

35 **Estibaliz:** Sí. Al principio mi compañera y yo íbamos muy pegada a ella y una vez el profesor vino a observar como lo hacíamos y demás y nos dijo :- chicas van muy, muy pegadas, o sea no son acompañantes, están ayudando a ella que aprenda y cogimos ya un poco más de distancia, aunque a veces nos cuesta no ir acompañándola con ella porque a lo mejor nos está hablando y claro nosotras vamos tan atrás que es en plan Atteneri no nos hables porque estamos muy atrás y no te estamos escuchando, pero ella sigue hablando.

36

37 **Cathaysa:** Sí porque claro, lógicamente no se da cuenta.

38

39 **Estibaliz:** Sí, exacto.

40

41 **Cathaysa:** Vale, bien. Entonces consideras útil este tipo de metodología tanto para ustedes como para la usuaria porque la están ayudando.

42

43 **Estibaliz:** Sí, la verdad es que bastante. Y es que es eso que no aprendes de forma teórica y mi cabeza siempre va a estar así de que con la práctica aprendes más que con la teoría. Desde que no pones en práctica lo teórico, no lo vas a aprender.

44

45 **Cathaysa:** Tienes razón. Pues muchísimas gracias.

46



47 Estibaliz: De nada, mucho gusto.

❖ **Anexo 5: Observación participante**  
**Anexo 5.1: Observación participante Gloria**

**Informe de observación**

---

**Ficha nº 1**

---

Lugar	Santa Cruz de Tenerife
-------	------------------------

---

Hora y duración	10:30 (2 horas y media)
-----------------	-------------------------

---

Elabora	Cathaysa Mesa
---------	---------------

---

Participantes	Gloria, Raquel, Cristina y Cathaysa
---------------	-------------------------------------

---

Registro

---

La observación se inició cuando las alumnas acompañan a la usuaria a realizar trámites habituales, en este caso fueron con ella al ayuntamiento. Le indicaron la ruta desde su casa al ayuntamiento y a la inversa. La usuaria al llegar a la casa, hizo café y realizó las tareas de cuidado de un animal doméstico que tiene, un loro.

---

**Anexo 5.2: Observación participante Lali**

**Informe de observación**

---

**Ficha nº 2**

---

Lugar	Santa Cruz de Tenerife
-------	------------------------

---

Hora y duración	15:00 (2 horas y media)
-----------------	-------------------------

---

Elabora	Cathaysa Mesa
---------	---------------

---

Participantes	Lali, Aroa, Alejandro, Cathaysa y Goa (perra guía)
---------------	---

---

Registro

---

La observación participante tuvo lugar desde su casa hasta su puesto de trabajo es un kiosco de la sede de la ONCE situado en el centro de Santa Cruz de Tenerife. La usuaria ha sido acompañada por su perra guía (Goa) durante todo el trayecto, ya que la usuaria se debe aprender el trayecto para así enseñárselo a su perra guía.

### **Anexo 5.3: Observación participante Juana**

#### **Informe de observación**

##### **Ficha nº 3**

Lugar	Alrededores de la casa de la usuaria (Juana) (Parque de la Granja)
Hora y duración	11:00 (2 horas y media)
Elabora	Cathaysa Mesa
Participantes	Juana, Charlotte, Laura y Cathaysa

##### **Registro**

La observación participante se llevó a cabo en los alrededores de la casa de la usuaria (Juana), por las proximidades del parque de la Granja. Hace poco ella se ha mudado de casa, ahora vive en su antiguo trabajo, un Centro Infantil, para la facilidad y comodidad de la usuaria. Por este motivo, se pretendió darle instrucciones sobre recorridos que se debe de aprender alrededor de su nuevo hogar y así, Juana se sienta más segura.

### **Anexo 5.4: Observación participante Carmen (Mey)**

#### **Informe de observación**

##### **Ficha nº 4**

Lugar	Alrededores de la sede de la ONCE
Hora y duración	10:00 (1 hora)
Elabora	Cathaysa Mesa
Participantes	Mey, Noah, María, Cathaysa y perra guía

## Registro

---

La observación participante se desarrolló en la sede de la ONCE y en sus proximidades. Debido a que la usuaria (Mey) trabaja allí, por lo tanto necesita aprender este recorrido para su mayor comodidad.

---

**Anexo 5.5: Observación participante Esteban****Informe de observación****Ficha nº 5**


---

Lugar	Tacoronte /Santa Cruz (Plaza Weyler)
-------	--------------------------------------

---

Hora y duración	12:00 (2 horas)/ 10:00 (4 horas)
-----------------	----------------------------------

---

Elabora	Cathaysa Mesa
---------	---------------

---

Participantes	Esteban, Camila, Raquel y Cathaysa
---------------	------------------------------------

---

## Registro

---

Nota: Dicho registro consta de dos días de observación participante.

Por un lado una de las observaciones tuvo lugar en Tacoronte, donde vive el usuario y dicha observación comenzó con la elaboración de café por parte del usuario, luego hizo su cama y a posteriori las estudiantes le dieron instrucciones sobre un recorrido que quiere aprender el usuario, el cual es desde su casa a una estación de gasolinera que se encuentra a pocos metros, aunque es un trayecto con dificultades.

Por otro lado, la siguiente observación tuvo lugar en Santa Cruz, nos bajamos del tranvía y nuestro objetivo era que el usuario fuera capaz de dar la vuelta a la plaza Weyler y así lo consiguió. Por supuesto, todo ello bajo la vigilancia de las alumnas para la total seguridad del usuario.

---

**Anexo 5.6: Observación participante Atteneri****Informe de observación****Ficha nº 6**


---

Lugar	De la sede de la ONCE a su casa y
-------	-----------------------------------

---

viceversa

Hora y duración	9:00 (4 horas)
Elabora	Cathaysa Mesa
Participantes	Atteneri, Estíbaliz, Yasmina y Cathaysa
Registro	

La observación participante no tuvo lugar en el hogar, sino en la vía. La usuaria cuenta con mucha seguridad a la hora de estar en la calle, por lo que entre todas hemos mejorado el recorrido, aunque se lo ha aprendido de un modo rápido y fácil.

### ❖ Anexo 6: Códigos

#### Anexo 6.1: Códigos alumnado

##### Anexo 6.1.1: Código aprendizaje alumnado

Reporte: 7 cita(s) para 1 código

UH: Nueva unidad hermenéutica  
 File: No hay archivo  
 Edited by: Super  
 Date/Time: 2018-09-26 11:39:38

Modo: referencias y nombres de la lista de citas

Cita-filtro: Todos

APREALU

P 1: Entrevista Aroa.docx - 1:8 [a mí me ha llamado la atención...] (26:26) (Super)

Códigos: [APREALU]

No memos

A mí me ha llamado la atención por ejemplo, ella tiene un mando para cruzar los semáforos, eso yo no lo sabía, ni me lo imaginaba porque yo no tenía ni idea de este ámbito. Entonces muchas cosas que ella hace, a mí me impresionan porque yo creo que sería incapaz de hacer algo así. Tú me dejas cinco minutos sola en la calle y yo me pierdo, imagínate con una

discapacidad. Entonces yo aprendo mucho de ella a la hora de la perseverancia que tiene ella y el empeño que le pone hacer las cosas que si no sabe lo vuelve a hacer sin problema.

P 2: Entrevista Camila.docx - 2:5 [es una forma nueva de aprender...] (19:19) (Super)

Códigos: [APREALU]

No memos

Es una forma nueva de aprender como para que no sea tanto teórico, teórico, teórico pues es práctica.

P 3: Entrevista Charlotte.docx - 3:6 [aprender cómo a tratar una per...] (38:38) (Super)

Códigos: [APREALU]

No memos

Aprender cómo a tratar una persona que no, con la que no habías tratado antes que no se trata de tus amigos o amistades que tú eliges, ni tu familia, sino de trabajar realmente con una persona, aunque sea aprendizaje servicio pues tomártelo en serio, es como ya tener esa experiencia de trabajar con una persona y la verdad que con Juana muy bien.

P 4: Entrevista Estíbaliz.docx - 4:5 [hay una cosa que yo no sabía...] (31:31) (Super)

Códigos: [APREALU]

No memos

Hay una cosa que yo no sabía. El tema de los perros, o sea que es obvio, pero a la vez no es obvio. Ves un perro y te llama a tocarlo, pero con las personas ciegas no es, no hay que hacer eso porque distraes al perro. El tema de caminar con ellas, cuando vas acompañadas con ellas, dejarla más libres, más autónomas, no ir tan acompañadas porque nosotras estamos ayudando a que aprenda un recorrido, no vamos de voluntarias y no vamos acompañándola, sino ayudándola y no tenemos que ir tan pegadas a ella, dejarle su espacio y eso yo no lo sabía. Yo pensé que había que tener más contacto y no es así.

P 5: Entrevista Noah.docx - 5:2 [El trato con las demás persona...] (34:34) (Super)

Códigos: [APREALU] [ASPMEJ]

No memos

El trato con las demás personas sí, porque hemos tenido ciertos problemas. Tú a una persona que no ve, no puedes cogerla si no la conoces de nada por el brazo y empujarla. Pues hemos tenido problemas con ciertas personas y que directamente faltan el respeto. Incluso nos lo faltan a nosotras y pues eso es una de las cosas que más cambiaría, pero de resto estoy bastante contenta.

P 6: Entrevista Raquel.docx - 6:4 [Por ejemplo, tiene un aparato...] (11:11) (Super)

Códigos: [APREALU]

No memos

Por ejemplo, tiene un aparato que le dice de qué color es la ropa, ¿sabes? para que ella no vaya de azul y de verde, ¿sabes? Sino, le dice de qué color es la ropa. Después, no sé los libros vienen en Braille y ella los lee.

P 6: Entrevista Raquel.docx - 6:5 [Y después, por ejemplo tiene t...] (19:19) (Super)

Códigos: [APREALU]

No memos

Y después, por ejemplo tiene también una máquina que le dice si la luz está encendida o si está apagada.

### **Anexo 6.1.2: Código aspectos a mejorar**

Reporte: 7 cita(s) para 1 código

---

UH: Nueva unidad hermenéutica

File: No hay archivo

Edited by: Super

Date/Time: 2018-09-26 11:41:42

---

Modo: referencias y nombres de la lista de citas

Cita-filtro: Todos

ASPMEJ

P 1: Entrevista Aroa.docx - 1:6 [yo lo que mejoraría sería a la...] (19:19) (Super)

Códigos: [ASPMEJ]

No memos

Yo lo que mejoraría sería a la hora de trabajar con ellos, el conocimiento sobre ellos. Sobre los comportamientos que debemos de tener hacia ellos, el trato y demás.

P 2: Entrevista Camila.docx - 2:4 [Yo en mi persona, en plan yo.] (23:23) (Super)

Códigos: [ASPMEJ]

No memos

Yo en mi persona, en plan yo. Mejoraría formarme un poco mejor más bien en teórico porque por ejemplo nosotras para tratar con el usuario solamente nos hicieron como lo que te comentaba antes, en una tarde aprender cómo llevarlo, subir y bajar escaleras, tanto con una persona que tiene perro guía, entonces cómo formarse un poquito más.

P 3: Entrevista Charlotte.docx - 3:3 [Algo que mejoraría sería a lo me...] (23:23) (Super)

Códigos: [ASPMEJ]

No memos

Algo que mejoraría sería a lo mejor llevarlo como más, no más estricto sino a lo mejor tener un mayor control, y es verdad que al principio cuando comenzamos la actividad era como más libre y quedábamos con el usuario cuando teníamos tiempo, no contábamos las horas o se nos pasaba algún día. Algunas semanas que no hacíamos nada, lo que haría es aunque es bastante libre por así decirlo para que los alumnos lo puedan hacer en su tiempo. Lo haría a lo mejor un poco más controlado, que es como lo estamos haciendo ahora que es comunicando las horas que hacemos al profesor cada vez que quedamos y haciendo más vídeos por ejemplo de la actividad.

P 3: Entrevista Charlotte.docx - 3:4 [Hacerlo más interactivo, hacer...] (30:30) (Super)

Códigos: [ASPMEJ]

No memos

Hacerlo más interactivo, hacer vídeos, sí. Ya hicimos algunos y la verdad que me pareció muy bien.

P 4: Entrevista Estíbaliz.docx - 4:3 [La verdad es que no. La verdad...] (27:27) (Super)

Códigos: [ASPMEJ]

No memos

La verdad es que no. La verdad es que estoy bastante contenta. A parte de que, por ejemplo, en las actividades de integración en teoría tenemos clase los viernes y lo que ha hecho el profesor que nosotros libremente nos adaptemos al horario de la usuaria o que la usuaria se adapte a nosotros y nosotras escoger el tiempo necesario para que esa persona aprenda y nosotros también.

P 5: Entrevista Noah.docx - 5:2 [El trato con las demás persona...] (34:34) (Super)

Códigos: [APREALU] [ASPMEJ]

No memos

El trato con las demás personas sí, porque hemos tenido ciertos problemas. Tú a una persona que no ve, no puedes cogerla si no la conoces de nada por el brazo y empujarla. Pues hemos tenido problemas con ciertas personas y que directamente faltan el respeto. Incluso nos lo faltan a nosotras y pues eso es una de las cosas que más cambiaría, pero de resto estoy bastante contenta.

P 6: Entrevista Raquel.docx - 6:2 [Con ella no. Lo que mejoraría...] (35:35) (Super)

Códigos: [ASPMEJ]

No memos

Con ella no. Lo que mejoraría es las infraestructuras. Porque hay veces que vamos con ella de ruta y hay hierbajos, hay cosas en plan estanterías que ella no puede pasar, ¿sabes? O hay botellas tiradas en la calle, o escaleras modernas por así decirlo, pero difíciles para ellos y es difícil porque, ¿sabes? ella que va a saber cuando esté sola caminando si va a estar eso, ¿sabes?

### **Anexo 6.1.3: Código conocimiento alumnado**

Reporte: 6 cita(s) para 1 código

---

UH: Nueva unidad hermenéutica

File: No hay archivo

Edited by: Super

Date/Time: 2018-09-26 11:42:11

---

Modo: referencias y nombres de la lista de citas

Cita-filtro: Todos

CONOALU

P 1: Entrevista Aroa.docx - 1:7 [El aprendizaje servicio trata...] (11:11) (Super)

Códigos: [CONOALU]

No memos

El aprendizaje servicio trata de aprender el usuario y el que enseña, o sea yo. Entonces yo aprendo de ella a tratar con personas con discapacidad y ella aprende un trayecto desde su casa hasta su punto de trabajo. Y a ver, yo con ella también he aprendido muchos valores

porque claro yo no estoy acostumbrada a tratar con personas con discapacidad. Entonces no sabía cómo tratarla, como había que hablar con ellos porque muchas veces tendemos a sobreproteger a esas personas, entonces tenemos que aprender a darle su espacio. La verdad que con Lali no he tenido problema porque hemos congeniado muy bien y ella yo creo que también está muy a gusto, no sé qué dirá, pero yo creo que ambas hemos aprendido es este proyecto.

P 2: Entrevista Camila.docx - 2:1 [Bueno pues en mi opinión el ap...] (11:11) (Super)

Códigos: [CONOALU]

No memos

Bueno pues en mi opinión el aprendizaje-servicio es una manera diferente de aprender a través de...en vez de un marco teórico pues ponerlo en práctica como por ejemplo nosotras con nuestro usuario que es Esteban. Poner los conocimientos previos en prácticas y también nosotras aprender, quieras o no a raíz de lo que ponemos en práctica con él, él aprende de nosotras, como nosotras de él.

P 3: Entrevista Charlotte.docx - 3:1 [Pues conocimientos diría que m...] (11:11) (Super)

Códigos: [CONOALU]

No memos

Pues conocimientos diría que me dado cuenta que es una forma de aprender tú mismo a la vez ayudando a otras personas que me parece muy importante. Es de lo que se trata de lo que estamos estudiando y a la vez pues sobretodo aprender tú misma

P 4: Entrevista Estíbaliz.docx - 4:1 [Pues el aprendizaje servicio o...] (15:15) (Super)

Códigos: [CONOALU]

No memos

Pues el aprendizaje servicio o sea, para mí es el que estás realizando, como dice la palabra un servicio para algo y a la vez estás aprendiendo adquiriendo conocimientos, mientras estás haciendo un bien. Por ejemplo, en mi caso, estamos haciendo un voluntariado y medida que estás enseñándole a la persona a realizar habilidades sociales, del hogar, etcétera, pues a la vez aprendo y estoy ayudando a esa persona.

P 5: Entrevista Noah.docx - 5:1 [Para mí el aprendizaje y servi...] (11:11) (Super)

Códigos: [CONOALU]

No memos

Para mí el aprendizaje y servicio aparte de que las palabras mismas lo dicen aprendizaje-servicio, pues sirve también para aprender tú y ayudar a los demás a adentrarlos en la sociedad. Lo que estamos haciendo nosotras es ayudar a personas, en este caso que no son videntes, invidentes perdón, que son invidentes ayudarlos a las necesidades que ellos tienen, adaptándonos también nosotros pues a sus capacidades, sus necesidades y demás

P 6: Entrevista Raquel.docx - 6:3 [Pues la verdad es que yo la ay...] (11:11) (Super)

Códigos: [CONOALU]

No memos

Pues la verdad es que yo la ayudo a ella y ella me ayuda a mí. Y con ella he aprendido cosas que nunca pensé que iba a aprender.

#### **Anexo 6.1.4: Código utilidad del proyecto**

Reporte: 6 cita(s) para 1 código

---

UH: Nueva unidad hermenéutica

File: No hay archivo

Edited by: Super

Date/Time: 2018-09-26 11:42:43

---

Modo: referencias y nombres de la lista de citas

Cita-filtro: Todos

UTIALU

P 1: Entrevista Aroa.docx - 1:9 [Sí, yo creo que para mí por lo...] (34:34) (Super)

Códigos: [UTIALU]

No memos

Sí, yo creo que para mí por lo menos ha sido increíble, me ha encantado esta experiencia.

P 2: Entrevista Camila.docx - 2:3 [Sí, sí bastante útil y la verd...] (30:30) (Super)

Códigos: [UTIALU]

No memos

Sí, sí bastante útil y la verdad y se lo recomiendo a muchas personas porque también te gratifica como persona a ti mismo.

P 3: Entrevista Charlotte.docx - 3:5 [Pues básicamente porque es lo...] (34:34) (Super)

Códigos: [UTIALU]

No memos

Pues básicamente porque es lo que vas a hacer cuando salgas de la carrera, es decir que des toda la teoría está muy bien y obviamente es necesario, pero lo más importante es que ya desde que estás en la carrera, dando esa misma teoría, pues ya puedas practicarlo y sepas ya como es el mundo real, en lo que puedes trabajar, con qué personas te vas a encontrar en el futuro en el trabajo y me parece muy muy importante.

P 4: Entrevista Estíbaliz.docx - 4:4 [Sí, la verdad es que bastante...] (43:43) (Super)

Códigos: [UTIALU]

No memos

Sí, la verdad es que bastante. Y es que es eso que no aprendes de forma teórica y mi cabeza siempre va a estar así de que con la práctica aprendes más que con la teoría. Desde que no pones en práctica lo teórico, no lo vas a aprender.

P 5: Entrevista Noah.docx - 5:4 [Sí] (42:42) (Super)

Códigos: [UTIALU]

No memos

Sí

P 6: Entrevista Raquel.docx - 6:6 [también los vídeos que subió B...] (39:39) (Super)

Códigos: [UTIALU]

No memos

También los vídeos que subió Benito al aula, también me han ayudado a guiarla a ella.

### **Anexo 6.1.5: Código valoración alumnado**

Reporte: 6 cita(s) para 1 código

---

UH: Nueva unidad hermenéutica

File: No hay archivo  
Edited by: Super  
Date/Time: 2018-09-26 11:43:07

---

Modo: referencias y nombres de la lista de citas

Cita-filtro: Todos

VALALU

P 1: Entrevista Aroa.docx - 1:4 [Yo le daría una valoración muy...] (15:15) (Super)  
Códigos: [VALALU]  
No memos

Yo le daría una valoración muy buena porque claro no es lo mismo aplicar lo que estás aprendiendo que se quede solo en la teoría. Aprendes mucho más con la práctica y la verdad que he aprendido muchísimo más con esta práctica que todo lo que me han enseñado en la universidad.

P 2: Entrevista Camila.docx - 2:2 [Pues yo lo valoraría bastante...] (19:19) (Super)  
Códigos: [VALALU]  
No memos

Pues yo lo valoraría bastante bien porque como te decía antes es una forma nueva de aprender como para que no sea tanto teórico, teórico, teórico pues es práctica. También tú vas viendo si se te va dando o no y me parece una forma bastante bonita de aprender.

P 3: Entrevista Charlotte.docx - 3:2 [La valoración sería muy buena...] (15:15) (Super)  
Códigos: [VALALU]  
No memos

La valoración sería muy buena porque es verdad que no se trata tanto de dar mucha teoría, sino de aplicar conocimientos que das a lo largo de toda la carrera pues en una asignatura de prácticas, aprendiendo de una persona real y viviéndolo. No solamente dando la teoría sino realmente practicando lo que estás aprendiendo.

P 4: Entrevista Estíbaliz.docx - 4:2 [la verdad que muy buena, es un...] (19:19) (Super)  
Códigos: [VALALU]  
No memos

La verdad que muy buena, es una experiencia bastante agradable, satisfactoria y eso que te llena y a la vez aprendes. Aprendes cómo tratar con personas con discapacidad que eso todas las personas no lo aprenden y es bastante complicado adquirir esos conocimientos por ejemplo en clase, es muy complicado tener este tipo de prácticas.

P 5: Entrevista Noah.docx - 5:3 [A mí la verdad que me ayuda po...] (31:31) (Super)

Códigos: [VALALU]

No memos

A mí la verdad que me ayuda porque aprendo, tengo nuevos conocimientos y también a la hora del día de mañana vas a trabajar con gente así o con otro tipo de personas y pues te ayuda para quitarte nervios, para saber más o menos cómo funcionan las metodologías y demás y yo estoy bastante contenta la verdad.

P 6: Entrevista Raquel.docx - 6:1 [Pues un diez porque la verdad...] (31:31) (Super)

Códigos: [VALALU]

No memos

Pues un diez porque la verdad que la primera vez que empecé con Gloria yo, o sea Benito me había enseñado técnicas y tal, pero estaba un poco nerviosa porque no sabía cómo iba a ser Gloria, ¿sabes? Como se iba a desenvolver, pero yo es que estoy flipando porque es que Gloria sabe hacer de todo. Nosotras lo que estamos haciendo con ella son recorridos y o sea los hace bien, pero en la casa es una máquina.

## **Anexo 6.2: Códigos usuarios/a**

### **Anexo 6.2.1: Código labor del alumnado**

Reporte: 6 cita(s) para 1 código

---

UH: entrevistas usuarios

File: [C:\Users\Usuario\Desktop\entrevistas usuarios.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2018-09-27 19:55:17

---

Modo: referencias y nombres de la lista de citas

Cita-filtro: Todos

## LABALU

P 1: Entrevista Atteneri.docx - 1:1 [La labor que hacen las alumnas...] (12:12) (Super)

Códigos: [LABALU]

No memos

La labor que hacen las alumnas me parece interesante porque aprenden a relacionarse con personas con discapacidad, que tienen algún tipo de discapacidad visual.

P 2: Entrevista Carmen Mey.docx - 2:1 [Hombre pues la verdad que estu...] (11:11) (Super)

Códigos: [LABALU]

No memos

Hombre pues la verdad que estupenda. Yo estoy muy contenta porque me está ayudando porque no sé si es por la edad o que, pero me he vuelto un poco como más torpe. Los cruces cada vez están peor, la calle está muy mal para caminar por lo menos para los que somos ciegos y quiero decir ciegos, los que no vemos nada y a mí la verdad que me está ayudando mucho, me está facilitando a perderle un poco de miedo, a tener un poco de más soltura y a mí me está ayudando mucho.

P 3: Entrevista Esteban.docx - 3:1 [Vamos a ver la labor yo creo q...] (15:15) (Super)

Códigos: [LABALU]

No memos

Vamos a ver la labor yo creo que es fantástica. Es muy buena, ¿no? porque hay personas que necesitamos desenvolvernos en la vida cotidiana pues necesitamos ayuda o por lo menos personas que te indiquen como tú puedes valerte, ¿no? no quiere decir que quiera ser autosuficiente en todo, ¿no? pero si por ejemplo ayudarte en tus cosas cotidianas, en las cuestiones necesarias. Yo la labor también la veo muy buena en otro sentido, hay intereses comunes. Por un lado están ellas que tienen un interés, ellas están estudiando pedagogía. Me imagino que el interés de ellas es aprender a enseñar, ¿no? Hay personas que tienen más dificultades para aprender que otras que somos la gente discapacitada. Por ejemplo, en el caso mío que tengo una discapacidad visual, ¿no?

P 4: Entrevista Gloria.docx - 4:1 [Genial. Genial porque nos ayuda...] (15:15) (Super)

Códigos: [LABALU]

No memos

Genial. Genial porque nos ayuda a nosotros un montón y aparte ellos saben la realidad de lo que nosotros pasamos, que no es tan fácil como se piensa la gente. Hay muchos

inconvenientes en la calle y lo peor de todo es que la gente no es consciente de ello. Ellas aprenden bastante con todo lo que hay. Han aprendido bastante con eso, parece mentira que la gente no sepa cosas, pero bueno poquito a poco. Ahí estamos.

P 5: Entrevista Juana.docx - 5:1 [A mí me parece extraordinaria...] (15:15) (Super)

Códigos: [LABALU]

No memos

A mí me parece extraordinaria porque me están ayudando a seguir con los hábitos, ¿no? y que de la forma que lo pueda hacer. Porque claro la familia te echa una mano, pero ellas están, o sea vienen y repito, y repito, y repito. Me parece una labor extraordinaria.

P 6: Entrevista Lali.docx - 6:1 [Para mí fantástica. A ver yo a...] (15:15) (Super)

Códigos: [LABALU]

No memos

Para mí fantástica. A ver yo al estar con ellos lo que he conseguido es aprender y hacer una serie de recorridos de una manera mucho más relajada, más distendida y más divertida. Me resulta aún más fácil poder aprender esos recorridos.

### **Anexo 6.2.2: Código intervención**

Reporte: 7 cita(s) para 1 código

---

UH: entrevistas usuarios

File: [C:\Users\Usuario\Desktop\entrevistas usuarios.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2018-09-27 19:54:36

---

Modo: referencias y nombres de la lista de citas

Cita-filtro: Todos

CONOINT

P 1: Entrevista Atteneri.docx - 1:2 [Sí, a la hora de tratar con la...] (16:16) (Super)

Códigos: [CONOINT]

No memos

Sí, a la hora de tratar con las personas con discapacidad visual. Cuando vas a una cafetería pues te indican donde está la silla para que te sientes, te indican si hay algún obstáculo te lo verbalizan para que no te choques con ese obstáculo.

P 2: Entrevista Carmen Mey.docx - 2:2 [Totalmente, me he quedado bast...] (15:15) (Super)

Códigos: [CONOINT]

No memos

Totalmente, me he quedado bastante contenta porque o sea te esperas que a lo mejor no, pero parece como que algo se han leído, bastante porque como que tienen bastante claro como orientarme, cuando me equivoco pues me intentan influir y decirme como es mejor o como lo puedo hacer mejor.

P 3: Entrevista Esteban.docx - 3:3 [Mira más que conocimientos por...] (27:27) (Super)

Códigos: [CONOINT]

No memos

Mira más que conocimientos porque yo no soy pedagogo, pero a mí me hacen sentir bien y tienen una cosa buena, muy buena, porque eso lo vas a ver tú y tú en tu carrera también y yo también en la mía. Tú olvídate que vas a tener todos los conocimientos habidos y por haber que te van a surgir en toda tu vida ellas tienen una cosa buena, eso no tal. La vida es como una carrera constante, pero ellas tienen una cosa buena. Yo creo que lo fundamental en esta vida es aprender a dudar, saber desenvolverte en caso de dudas o en caso de que algo te salga mal.

P 4: Entrevista Gloria.docx - 4:2 [Sí, sí, pero yo también le he...] (19:19) (Super)

Códigos: [CONOINT]

No memos

Sí, sí, pero yo también le he tenido que decir cositas. Por ejemplo, bajar las escaleras. Nadie le dijo como lo hacía. Entonces yo también pienso que cuando estos chicos empiezan a hacer estas cosas deberían de tener un poquito más de base. Es mi manera de pensar, que lo han hecho genial, ojo, pero yo también porque soy una persona muy abierta, no me importa. Pero una persona que no sepa absolutamente nada, yo creo que deberían de tener un poquito más de base.

P 5: Entrevista Juana.docx - 5:2 [Sí, lo que pasa que los conoci...] (19:19) (Super)

Códigos: [CONOINT]

No memos

Sí, lo que pasa que los conocimientos en parte los estamos aprendiendo las tres a la vez. ¿Me entiendes? porque yo que sé, vamos a cruzar en una determinada esquina, entonces ellas se fijan, bueno que lo tengo que hacer por encima de la farola y entonces pues ellas me lo comunican y yo pues voy por encima de la farola. ¿Me entiendes lo que te digo? Entonces claro, pero ellas se están fijando para hacer el camino más fácil para mí. Vamos como aprendiendo, ¿no? Es como un aprendizaje que vamos haciendo las tres.

P 5: Entrevista Juana.docx - 5:3 [Claro, los tenían, tendrían lo...] (23:23) (Super)

Códigos: [CONOINT]

No memos

Claro, los tenían, tendrían lo básico, pero la realidad es distinta porque hay coches, paso de peatones, porque bueno porque cruzo torcida y no salgo exactamente al sitio que es. Entonces claro ellas tienen que ver lo que es mejor, en ese momento. Entonces yo pienso que es una enseñanza de las tres. Ellas me enseñan a mí, pero a su vez ellas están aprendiendo el recurso para podérmelo decir a mí.

P 6: Entrevista Lali.docx - 6:2 [Sí, a ver ellos cuando vinieron...] (19:19) (Super)

Códigos: [CONOINT]

No memos

Sí, a ver ellos cuando vinieron conmigo el primer día habían aprendido lo que es una persona con discapacidad visual grave, lo que es una persona con una ceguera. Habían hecho ya alguna práctica entre ellos con antifaces, llevar uno al otro. Pues tenían una cierta idea, ¿no? Yo creo que han ido aprendiendo al mismo tiempo que yo he aprendido mi recorrido, ellos han ido aprendiendo. Yo creo que ellos primero han aprendido que una persona con discapacidad visual o en mi caso una persona con ceguera total, es una persona porque ellos también hablan con sus compañeros y ven que no todas las personas con ceguera, con discapacidad visual grave somos iguales porque no lo somos y que nos pueden tratar con normalidad y que pueden haber personas con ceguera agradables y personas con ceguera desagradables igual que hay en el resto de personas de la sociedad. Y yo creo que eso lo han ido aprendiendo todos ellos, hablándose unos con otros.

### **Anexo 6.2.3: Código aptitudes**

Reporte: 7 cita(s) para 1 código

---

UH: entrevistas usuarios

File: [C:\Users\Usuario\Desktop\entrevistas usuarios.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2018-09-27 19:54:12

---

Modo: referencias y nombres de la lista de citas

Cita-filtro: Todos

APTI

P 1: Entrevista Atteneri.docx - 1:3 [Si. Son bastante responsables,..] (30:30) (Super)

Códigos: [APTI]

No memos

Sí. Son bastante responsables, no faltan nunca, son bastantes puntuales a la hora de quedar con las personas usuarias, en este caso conmigo. A la hora que hayamos quedado.

P 2: Entrevista Carmen Mey.docx - 2:3 [Sí, sí. Por aprender y por ens...] (19:19) (Super)

Códigos: [APTI]

No memos

Sí, sí. Por aprender y por enseñarme, por orientarme y por ayudarme.

P 3: Entrevista Esteban.docx - 3:2 [Me parece que la actitud del...] (23:23) (Super)

Códigos: [APTI]

No memos

Me parece que la actitud de ellas, actitud con “c” yo creo que es muy buena, es bastante buena, o sea tienen paciencia. Entonces yo creo que para casi todo en la vida hay que tener paciencia, ¿no? y ellas la tienen conmigo.

P 4: Entrevista Gloria.docx - 4:3 [Sí. Muchísimo, muchísimo inter...] (27:27) (Super)

Códigos: [APTI]

No memos

Sí. Muchísimo, muchísimo interés. Si me han ayudado montón.

P 5: Entrevista Juana.docx - 5:4 [Sí, sí, sí.] (31:31) (Super)

Códigos: [APTI]

No memos

Sí, sí, sí.

P 6: Entrevista Lali.docx - 6:3 [Sí, si son un encanto estos ch...] (26:26) (Super)

Códigos: [APTI]

No memos

Sí, si son un encanto estos chicos. Ponlo ahí. Son un encanto porque además todo lo absorben; es decir, todo no les parece mal que les corrijan y le digas no, mira pues yo necesito que las cosas... no me digas: -ahí, aquí, allá, sino que me digas tu izquierda, tu derecha, hacia delante, a tu espalda, ellos lo van aprendiendo todo super rápido. No les molesta para nada que les digas estas cosas y vamos aprendiendo todos juntos.

P 6: Entrevista Lali.docx - 6:4 [Claro. Sí porque ellos tampoco...] (30:30) (Super)

Códigos: [APTI]

No memos

Claro. Sí porque ellos tampoco nunca habían tratado con una persona con ceguera. Encima nosotras somos dos, Goa y yo. Goa que es mi perrita guía y yo. Y ellos nunca habían tratado con una perrita guía y lo han hecho fantástico desde el momento uno y sin problemas.

#### **Anexo 6.2.4: Código cuestiones**

Reporte: 7 cita(s) para 1 código

---

UH: entrevistas usuarios

File: [C:\Users\Usuario\Desktop\entrevistas usuarios.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2018-09-27 19:54:56

---

Modo: referencias y nombres de la lista de citas

Cita-filtro: Todos

DOP

P 1: Entrevista Atteneri.docx - 1:4 [No. Ellas me avisan si hay un...] (34:34) (Super)

Códigos: [DOP]

No memos

No. Ellas me avisan si hay un escalón o si no puedo cruzar el semáforo que no se activa en ese momento pues me ayudan a cruzar. Las agarro del brazo y me ayudan a cruzar la calle.

P 2: Entrevista Carmen Mey.docx - 2:4 [Pues la verdad que hablamos a...] (23:23) (Super)

Códigos: [DOP]

No memos

Pues la verdad que hablamos a veces, pero es que hablamos tanto, hablamos de tantas cosas que ahora no te sé decir, pero sí hablamos mucho de, pero yo las veo que están bastante instituidas en la situación, en como orientarme a mí. ¿Sabes? Entonces las veo bastante que saben de que va la historia y entonces pues cuando tenemos una situación que yo me veo, me ayudan y me orientan, ¿no?

P 3: Entrevista Esteban.docx - 3:6 [Sí, sí lo hacen. Me hacen preg...] (31:31) (Super)

Códigos: [DOP]

No memos

Sí, sí lo hacen. Me hacen preguntas y sobre todo al principio veían como yo me desenvolvía. Por ejemplo, las cosas que yo sabía hacer pues lo que hicieron es ver como yo me desenvolvía. Por ejemplo, el tema de la lavadora, del yo subir arriba, a la azotea y vieran como yo tendía. Me imagino que eso también lo estaban viendo a ver si yo me estaba metiendo alguna mentira.

P 4: Entrevista Gloria.docx - 4:4 [Pues sobre todo cuando bajé la...] (31:31) (Super)

Códigos: [DOP]

No memos

Pues sobre todo cuando bajé las escaleras, que cómo lo iba a hacer. Les resultó, sorprendente de que yo bajara todas las escaleras pues como si nada y luego, en casa. Como puedo verter el café en la taza, como me puedo defender yo en mi casa. Eso también les ha llamado mucho la atención. Como me visto, como combino todo, eso.

P 5: Entrevista Juana.docx - 5:5 [Si tienen dudas, a mí no me la...] (35:35) (Super)

Códigos: [DOP]

No memos

Si tienen dudas, a mí no me las cuentan. Yo necesito seguridad, entonces ellas no me van a decir: -¿Y ahora qué hacemos?, ¿Por dónde cruzamos? ¿Me entiendes? porque a mí eso me crearía ansiedad, ¿no? porque no voy segura, no me siento segura. Ellas me solucionan los problemas.

P 6: Entrevista Lali.docx - 6:5 [De verdad que no han tenido ni...] (30:30) (Super)

Códigos: [DOP]

No memos

De verdad que no ha tenido ningún problema y en preguntarme de manera natural todo lo que se les ocurría por la cabeza.

P 6: Entrevista Lali.docx - 6:6 [Bueno, lo de los mandos que ya...] (34:34) (Super)

Códigos: [DOP]

No memos

Bueno, lo de los mandos que ya lo ha dicho Aroa, perro guía que qué era lo que hacía, lo que no hacía, cuál era su labor, como se trataba con ellos, como dirigirse hacia ella. Alejandro le chocaba el tema de los colores, que yo soy doña colores. Que me pudiera saber los colores o conocerlos o los supiera combinar. No sé, han ido aprendiendo. Bueno el que al final el recorrido me lo tengo que saber yo, y no la perra porque al principio ellos pensaban, bueno me acuerdo más de Alejandro que pensaba que el recorrido lo hacía la perra, entonces felicitaba a la perra y yo le decía que no, que la perra hacía el recorrido, pero quien se lo aprendía era yo. Entonces si han ido aprendiendo cositas y preguntan sí.

### **Anexo 6.2.5: Código otro alumnado**

Reporte: 4 cita(s) para 1 código

---

UH: entrevistas usuarios

File: [C:\Users\Usuario\Desktop\entrevistas usuarios.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2018-09-27 19:52:19

---

Modo: referencias y nombres de la lista de citas

Cita-filtro: Todos

ALUINT

P 1: Entrevista Atteneri.docx - 1:7 [Sí, el año pasado.] (46:46) (Super)

Códigos: [ALUINT]

No memos

Sí, el año pasado.

P 1: Entrevista Atteneri.docx - 1:8 [bastante bien, porque a la hor...] (50:50) (Super)

Códigos: [ALUINT]

No memos

Bastante bien, porque a la hora de tratar con una persona con discapacidad visual tienes que tener paciencia porque las personas con discapacidad visual aprendemos un poco más lento que los demás. No es que no podamos aprender, sino que necesitamos nuestro tiempo para procesar la información en nuestra cabeza.

P 3: Entrevista Esteban.docx - 3:5 [Sí, ya he tenido dos grupos más...] (43:43) (Super)

Códigos: [ALUINT]

No memos

Sí, ya he tenido dos grupos más antes que ellas y siempre pues tienen estas tecnologías que por cierto que ellas también me han ayudado eh. Hemos bajado aplicación del móvil, también me pusieron lo de la inteligencia artificial, el sistema Siri en el portátil también, pero hombre yo he visto que ellos lo tienen como algo residual.

P 5: Entrevista Juana.docx - 5:7 [A mí la verdad que me ha ido s...] (47:47) (Super)

Códigos: [ALUINT]

No memos

A mí la verdad que me ha ido siempre bien.

### **Anexo 6.2.6: Código potenciar ApS**

Reporte: 7 cita(s) para 1 código

---

UH: entrevistas usuarios

File: [C:\Users\Usuario\Desktop\entrevistas usuarios.hpr7]

Edited by: Super  
Date/Time: 2018-09-27 19:56:01

---

Modo: referencias y nombres de la lista de citas

Cita-filtro: Todos

POTPRO

P 1: Entrevista Atteneri.docx - 1:9 [Sí porque la hora de tener aut...] (58:58) (Super)

Códigos: [POTPRO]

No memos

Sí porque la hora de tener autonomía, si sabes más itinerarios pues más autonomía tendrás en el futuro. No tendrás que depender de nadie para realizar tus cosas de la vida diaria.

P 2: Entrevista Carmen Mey.docx - 2:6 [Totalmente. Eso, vamos totalme...] (31:31) (Super)

Códigos: [POTPRO]

No memos

Totalmente. Eso, vamos totalmente.

P 3: Entrevista Esteban.docx - 3:8 [se me acaba de ocurrir es que...] (31:31) (Super)

Códigos: [POTPRO]

No memos

Se me acaba de ocurrir es que no se ciñan porque eso nos viene bien también a nosotros; es decir, que no se ciñan ellas a la gente que solo tienen discapacidad visual, sino a la gente que tiene otras discapacidades, exactamente. Gente mayor, niños con dificultad. ¿Qué es lo que pasa? a mí me gustaría que ellas tuvieran otra experiencia con otra gente, a mí que me vengan otra gente, otros. A lo mejor, dentro de dos años hasta que termine la carrera pues que vuelvan ellas otras vez, ¿me entiendes? y así yo veo como ellas evolucionan y ellas ven como yo voy evolucionando.

P 3: Entrevista Esteban.docx - 3:9 [no tan solo en mi caso, pero t...] (39:39) (Super)

Códigos: [POTPRO]

No memos

No tan solo en mi caso, pero tu imagínate personas mayores que yo en las circunstancias parecidas a las mías, que claro que ellos a lo mejor tienen muchas dificultades porque no han

tenido posibilidades de estudiar y eso. Pues al ver también a esas personas, hoy no es por nada, pero hoy tenemos los teléfonos móviles con inteligencia artificial, vamos es una ayuda pero vamos, casi casi imprescindible, por lo menos para mí.

P 4: Entrevista Gloria.docx - 4:6 [Sí, sí, sin duda.] (43:43) (Super)

Códigos: [POTPRO]

No memos

Sí, sí, sin duda.

P 5: Entrevista Juana.docx - 5:10 [Yo creo que hombre a nosotros,..] (51:51) (Super)

Códigos: [POTPRO]

No memos

Yo creo que hombre a nosotros, nos viene estupendamente. Y yo creo que a ellas les viene estupendamente porque es la realidad. Ellas aprenden la realidad y yo le saco partido porque me enseñan.

P 6: Entrevista Lali.docx - 6:8 [Sí, se debe de potenciar porqu...] (42:42) (Super)

Códigos: [POTPRO]

No memos

Sí, se debe de potenciar porque aparte que para nosotros es una ayuda importante, yo creo que no solo es la ayuda en este momento en que yo aprendo en un recorrido, sino es la ayuda que nos va a dar a todas las personas con discapacidad visual grave o con ceguera cuando vayan a dar con ellos, a trabajar en su futuro trabajo o cuando se los encuentren un día en el cine o un día en un restaurante y ellos sepan tratarlos con absoluta normalidad. A todos nosotros nos va a facilitar la vida, a las personas con discapacidad.

### **Anexo 6.2.7: Código utilidad ApS**

Reporte: 7 cita(s) para 1 código

---

UH: entrevistas usuarios

File: [C:\Users\Usuario\Desktop\entrevistas usuarios.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2018-09-27 19:55:40

---

Modo: referencias y nombres de la lista de citas

Cita-filtro: Todos

LABUTI

P 1: Entrevista Atteneri.docx - 1:10 [Sí, super positiva porque apre...] (62:62) (Super)

Códigos: [LABUTI]

No memos

Sí, super positiva porque aprenden, se llevan nuevas experiencias y eso se agradece.

P 2: Entrevista Carmen Mey.docx - 2:7 [Sí porque estamos muchos usar...] (35:35)

(Super)

Códigos: [LABUTI]

No memos

Sí porque estamos muchos usuarios que bueno, que tenemos muchos problemas para caminar por la calle, muchos trayectos que no nos los podemos aprender todos, muchas cosas que tenemos que recordar.

P 3: Entrevista Esteban.docx - 3:7 [Creo yo que la actividad que e...] (31:31) (Super)

Códigos: [LABUTI]

No memos

Creo yo que la actividad que ellas hacen y lo vuelvo a reiterar es bastante útil y que se debería de promocionar más estas cosas, a nivel de universidad, a nivel por ejemplo, en el caso de la ONCE como están con el tema de la gente discapacitada, de discapacidad visual, pero yo creo que debe de hacerse en más ámbitos.

P 4: Entrevista Gloria.docx - 4:7 [Claro, tener más conocimientos...] (21:21) (Super)

Códigos: [LABUTI]

No memos

Claro, tener más conocimientos para venir y ya saber algo más. Cosas básicas.

P 5: Entrevista Juana.docx - 5:8 [Sí, sí.] (51:51) (Super)

Códigos: [LABUTI]

No memos

Sí, sí.

P 5: Entrevista Juana.docx - 5:9 [creo que la idea genial, genia...] (51:51) (Super)

Códigos: [LABUTI]

No memos

Creo que la idea genial, genial.

P 6: Entrevista Lali.docx - 6:9 [Claro y no es solo que ahora m...] (46:46) (Super)

Códigos: [LABUTI]

No memos

Claro y no es solo que ahora me están ayudando a mí, sino que en su día sin querer van a ayudar a otras personas porque como lo van a hacer con normalidad. Eso es como por ejemplo, cuando la gente me dice si a mí me molesta que a mi perra la llamen por la calle. Sí; es decir, si yo voy caminando y me distraen a la perra yo me voy a dar un golpe, pero si la gente me dice que si la pueden tocar, yo no tengo problema sobre todo si es un niño porque yo siempre he dicho que un niño pequeño hoy que sepa que es un perro guía y que pueda aprender que es un perro guía, será un adulto que no me niegue a su puesto de trabajo el acceso a un perro guía. Entonces con ellos es un poco igual y no los estoy llamando niños, bueno aunque casi porque son muy jovencitos, pero sí que van a, como ya nos conocen y conocen la realidad de las personas con discapacidad les va a ser más fácil relacionarse con nosotros en cualquier momento, sin querer; es decir, no lo van ni a pensar, les va a salir automático.

### **Anexo 6.2.8: Código valoración experiencia**

Reporte: 7 cita(s) para 1 código

---

UH: entrevistas usuarios

File: [C:\Users\Usuario\Desktop\entrevistas usuarios.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2018-09-27 19:56:26

---

Modo: referencias y nombres de la lista de citas

Cita-filtro: Todos

VALEXP

P 1: Entrevista Atteneri.docx - 1:5 [Que ellas aprenden a relaciona...] (38:38) (Super)

Códigos: [VALEXP]

No memos

Que ellas aprenden a relacionarse con otro tipo de personas, no solamente con las personas de su entorno, sino con otras personas que tienen alguna discapacidad.

P 1: Entrevista Atteneri.docx - 1:6 [Positiva.] (42:42) (Super)

Códigos: [VALEXP]

No memos

Positiva.

P 2: Entrevista Carmen Mey.docx - 2:5 [Yo muy buena porque a mí que q...] (27:27)

(Super)

Códigos: [VALEXP]

No memos

Yo muy buena porque a mí que quieres que te diga hay semáforos, el del puente lo he hecho ya dos o tres veces con ellas y ya he logrado hacerlo sola. Le he perdido bastante el miedo porque el problema es que hay mucho tráfico, entonces pues quieras o no, por la mañana hay mucho tráfico, por la tarde hay horas que no tráfico y me siento tan seguro, pero cuando hay tanto tráfico me siento muy insegura, ¿no?

P 3: Entrevista Esteban.docx - 3:4 [Hombre un diez no, pero entre...] (35:35) (Super)

Códigos: [VALEXP]

No memos

Hombre un diez no, pero entre un seis y un notable sí porque la intención es buena, pero creo que se puede mejorar todavía muchísimo. Por ejemplo, hoy en día sobre todo, una o dos personas creo que hay en la ONCE con el tema de las nuevas tecnologías entonces a diario está saliendo por la radio, por internet un montón de aplicaciones que a lo mejor a nosotros nos viene bien. Yo soy una persona que vamos me gusta investigar por ahí. Hay una aplicación que puede ser interesante pues también que ellas estuvieran más con las tablets, los ipads y todo esto que está saliendo que mucha gente ni se entera y yo por ejemplo, pues vamos yo creo que ni me entero mucho, ni me entero poco, pero sí que a veces tengo dudas. Es decir, lo que yo me refiero es que sí que deberían de que haya compañeros, como es el caso de Raquel y Camila que vengan a ayudarte a hacer caminos nuevos, que te enseñen a hacer labores de tu casa que lo haces a diario, como por ejemplo con ellas he aprendido a hacer café, hacer té y todas estas historias, pero también entiendo que mira salió una aplicación nueva, pues me han dicho que este ordenador o esto lo podrías hacer así, o por lo menos indicarte sitios donde te puedan enseñar muy bien porque claro si era como antes que

tu aprendías a escribir a máquina de escribir y ya está, pero es que ahora como que no. La tecnología está cambiando, ¿me entiendes?

P 4: Entrevista Gloria.docx - 4:5 [un veinte. Sí. Si porque yo cr...] (39:39) (Super)

Códigos: [VALEXP]

No memos

Un veinte. Sí. Si porque yo creo que en esto hemos aprendido las tres. Ellas me han ayudado a mí muchísimo y espero que yo también les haya ayudado a ellas otro poquito.

P 5: Entrevista Juana.docx - 5:6 [A mí me parece extraordinario...] (39:39) (Super)

Códigos: [VALEXP]

No memos

A mí me parece extraordinario porque te digo, o sea los que no tenemos oportunidades de salir siempre. Por ejemplo: el camino, el cruce de la ONCE al tranvía. Yo normalmente voy a la ONCE, me lleva mi hijo, en coche. Entonces, el poder hacerlo, lo hago con ellas. Ellas me están ayudando a crear los hábitos, ¿entiendes? las rutinas. Me están ayudando a eso. Me parece extraordinario, el servicio, me parece extraordinario.

P 6: Entrevista Lali.docx - 6:7 [A mí me ha encantado yo te dig...] (38:38) (Super)

Códigos: [VALEXP]

No memos

A mí me ha encantado yo te digo porque me ha resultado más fácil aprender el recorrido y yo creo que es bueno que las personas que en su día a día van a trabajar con personas con discapacidad hagan este tipo de trabajos prácticos para que puedan ver realmente como somos las personas con discapacidad y vean que tampoco pasa nada. Porque yo sé que a veces cuando llego a los sitios y digo que no veo, o se nota, por ejemplo, cuando me voy a apuntar a un gimnasio. Lo primero que hace la gente es asustarse, ¿no? Entonces que este tipo de práctica es muy importante para que pierdan el miedo y que sepan que lo único que tienen que hacer es ser ellos mismos y tratar a las personas como le gustaría que les trataran a ellos, con naturalidad. Yo creo que esta idea es buenísima y ojalá se hiciera más. La hicieran más profesores, la hicieran en más facultades, la hicieran más universidades.

❖ **Anexo 7: Grupo de discusión (Preguntas)**

\*Preguntas del grupo de discusión:

- 1. ¿Qué han aprendido del aprendizaje-servicio?
- 2. ¿Qué conocimientos prácticos se llevan de esta experiencia?
- 3. ¿Qué aspectos prácticos creen que les hubieran hecho falta antes de empezar a realizar el aprendizaje-servicio con sus usuarios?
- 4. ¿Qué es lo que les ha resultado útil de esta práctica?
- 5. ¿Qué propuestas de mejora indicarían para una mejor aplicación de la experiencia?
- 6. ¿Qué valoración le darían a la aplicabilidad de estas experiencias con sus usuarios?
- 7. ¿Qué piensan sobre el componente práctico que la Universidad de La Laguna les ofrece en sus estudios?
- 8. ¿Entienden el aprendizaje-servicio como una vinculación que ofrece la Universidad de La Laguna con la sociedad?
- 9. ¿Creen que la Universidad de la Laguna está teniendo una buena iniciativa al darle la oportunidad a una serie de alumnado de experimentar prácticas reales?

## Anexo 7.1: Grupo de discusión (Transcripción)

### P 1: Anexo 7 Grupo de discusión.docx

**Ruta:** Administrados en Mi biblioteca -> C:\Users\U...\Anexo 7 Grupo de discusión.docx  
**Medios** TEXTORICO

**Impreso:** 2018-10-31T17:36:47  
**Por:** Super

**De la UH:** Nueva unidad hermenéutica  
**Ruta-UH:** No hay archivo

**Códigos:** 9

**Memos:** 0

**Citas** 54

**Familias:** <ninguno>

**Comentario:** <ninguno>

**Transcripción del Grupo de discusión**

01

02 **Cathaysa:** Bueno, buenas tardes a todas chicas. Gracias por la colaboración y que estén aquí, vamos a empezar el grupo de discusión. La primera pregunta es, ¿qué han aprendido en el aprendizaje-servicio?

03

**Wendy:** Muchas cosas en relación a las personas discapacitadas visualmente. Por lo menos yo nunca había tenido ninguna toma de contacto con ninguna persona que tenga ese problema, que esté en esa situación y he aprendido muchas cosas relativas a la persona que si tiene esa situación, bastantes. De cómo se desenvuelven, como es que tiene estrategias para hacer cosas que normalmente nosotros hacemos de distinta forma y también he aprendido mucho del desconocimiento que ahí por parte de las personas que están "normales" por así decirlo que no tienen una educación sobre todo que hacer cuando tienes en frente a una persona con una discapacidad visual. O sea, he aprendido mucho.

 APRENAPS

04

**Cathaysa:** Vale.

05

**Paula:** Si te encuentras en la calle con esas personas y no saber qué hacer o a dónde ir, si apartarla, si no, hacia que sitio ir, por lo general tienen de referencia las paredes o en otro sitio que ellos puedan saber dónde están. Por lo general la gente tiende a ir hacia la pared o simplemente no se percatan de que están ahí, pueden pasar delante y ese desconocimiento es el que más nos impacta. Yo es que más que aprender de personas con discapacidad, porque no había tenido contacto con ellos, pero sí que había estudiado sobre ellos porque hice un ciclo antes. Sí que he aprendido a cómo enseñar las cosas y de manera personal poder hacer entender a las personas lo que quiero expresar porque a veces me explico muy mal.

 APRENAPS

06

**Génesis:** En mi caso no es tanto el recorrido porque el de mío es más de diseñar bueno, apoyar la lectura en el usuario y me ha ayudado bastante porque considero que antes tenía un prejuicio porque en mi caso era una mujer de 84 años entonces considero que antes de tener prejuicios pensar que ese tipo de personas a esa edad se resignan al problema que tienen y en esta actividad que acabamos de hacer me ha ayudado bastante a no solo entender que realmente tienen ganas de aprender, sino adaptarme a sus conocimientos. Y considero que es bastante útil.

 APRENAPS

07

**Judith:** Pues en mi caso yo aprendí como dijo mi compañera la actividad de las rutas, yo sinceramente no sabía nada de las

 APRENAPS

personas con estos problemas y pues empecé a aprender. Pues es así también no sabía cómo explicarle y por el paso del primer cuatrimestre pues dije a bueno pues así son las personas en la calle que van a salir y en este caso, estoy enseñándole a una chica en las cosas laborales y pues ahí llegó el problema porque no es lo mismo enseñarle a una persona sigue recto, o le dices esto, esto y esto. Pero dentro de una casa es más difícil explicarle a una persona coge el cepillo así, tal y tal, y pues quieras o no hasta yo aprendí que si le decía esto es así y hasta yo misma sabía que lo estaba cogiendo mal. Y yo... ¿cómo le explico yo a esta mujer? Al fin y al cabo, yo he aprendido muchísimo de ella también, de la fuerza de voluntad que tiene que repetir, repetir y repetir y super bien.

 APRENAPS

- 08 **Sheila:** Pues yo lo que yo he vivido es una chica que tiene mucho entusiasmo por hacer las cosas, que no se rinde, quiere hacerlo siempre y lo que yo he aprendido es a utilizar técnicas más fáciles para que le sirvan a ella para hacer cualquier tarea y también para aumentar el vocabulario como han dicho las compañeras porque no se puede decir: -vete aquí o vete allí sino utilizar el vocabulario correcto.

 APRENAPS

- 09 **Cathaysa:** ¿Qué conocimientos prácticos se llevan de esta experiencia?

- 10 **Wendy:** Práctico saber lenguaje, saber especificar mucho el lenguaje y hay que cuidar mucho, mucho, mucho como se lo dice a una persona para que te entienda bien, porque obviamente nosotros decimos eso de: -ven hacia aquí, ven hacia aquí, pero no es, como vas a decirle eso a una persona que no sabe lo que un aquí o ven hacia ese lado o por ahí estás mal, ¿cuál lado estoy mal? Entonces conocimientos prácticos, el lenguaje. Otros conocimientos prácticos no sé, son más experienciales yo creo, los conocimientos que me llevo son más de la sociedad que hay desconocimiento, como utilizar las técnicas, vamos de supervivencia y la familia también, es un entorno que a veces es un tanto abrumador, el tener una familia que a veces es sobreprotectora o a veces incluso piden mucho de sí, piden mucho de la otra persona a pesar de saber que ella lleva mucho tiempo en esa situación.

 CONOPRA

 CONOPRA

- 11 **Sheila:** En mi caso también es algo semejante porque la familia siempre le han sobreprotegido y aunque tenga 33 años y nunca había barrido, ni fregado nunca, nada. Entonces aparte de tener ese problema que es bastante serio también por la discapacidad que tiene también hay diferentes técnicas de como hacer algo

 CONOPRA

que no ha hecho nunca.

- 12 **Sheila:** Como por ejemplo la madre decía: -no, no déjalo. Ya lo hago yo. Así, al final la chica nunca aprendía como hacerlo, entonces no, no tranquila yo lo busco, ya lo haré y tampoco es plan de decirle bueno que lo haga la madre y tú plantéate quedarte ahí. O también como decía mi compañera el vocabulario, tampoco vas a decirle: - ¡cuidado ahí! Y ella: - cuidado ¿dónde? Si no sé y eso.

 CONOPRA

- 13 **Paula:** También la empatía porque, aunque todos somos seres empáticos a la hora de la verdad muchas veces no sabemos cómo realmente esa persona se está sintiendo en ese momento, o como tú le sueltas algo como un ¡cuidado! Esos son tan peligrosos a veces porque se alarman tanto que realmente no te imaginas los nervios que se pueden producir, la desesperación que pueden producir en esas personas una simple palabra. Tal vez que no sea nada no tiene porqué ser esa empatía se desarrolle muchísimo más. Nosotros estábamos pensando en vamos a vendarnos los ojos y hacer el recorrido nosotros a ver que es lo que de verdad sienten que realmente en que momento se puede llegar a perder, para nosotros poder realmente ponernos en el lugar de ellos porque se desarrolla muchísimo más ese sentimiento.

 CONOPRA

- 14 **Wendy:** Y ahora en relación con la segunda pregunta que conocimientos prácticos posiblemente ponemos así, literalmente en su lugar y así podamos adquirir algo práctico que digamos: -ah! mira esto puede ser bueno para que ella haga memoria.

- 15 **Génesis:** Yo creo que a parte del vocabulario y la empatía creo que la paciencia también, porque a veces creemos o creemos realmente que esa persona puede dar más de sí pero tenemos que mostrarle el camino correcto y también pienso que eso que conocimientos prácticos moldearte, moldear tus conocimientos en el proceso de aprendizaje de esa persona y es bastante bonito.

 CONOPRA

- 16 **Paula:** Incluso también en el proyecto que estamos haciendo, las horas que tengamos que cumplir, para ayudarles, que también ellos tienen personal detrás y también afecta muchísimo al aprendizaje, el día que tienen malo, los que han tenido un día malo, tal vez se han acostado mal o tal vez se sientan realmente mal, tal vez no se muchísimas cosas que afectan tanto a una persona, que te centras tanto en cumplir esas horas, en enseñarles cosas, tengo que hacer esto o lo otro que es como en un día que está mal, que no tienen paciencia es como un arggg y no piensas en ellos.

 CONOPRA

17

18 **Cathaysa:** ¿Qué aspectos prácticos creen que les hubieran hecho falta antes de empezar a realizar el aprendizaje-servicio con sus usuarios?

19 **Génesis:** En mi caso que yo no he hecho ningún curso como algunas de mis compañeras. Pienso que como yo entré en esta asignatura en el voluntariado en el segundo cuatrimestre de este curso pienso que deberían también habernos facilitado el curso preparatorio para poder llegar a entender un poco la situación en las que nos íbamos a introducir porque realmente da un poco de miedo pensar en que no estás dando los conocimientos adecuados para que esas personas aprendan lo diario para vivir. Y por mi parte yo creo eso que deberían de aumentar un poco más el curso preparatorio o adaptarlo al primer cuatrimestre a quién nos esté dando la otra asignatura.

 # FALPRA

20 **Sheila:** Yo también pienso eso porque tampoco tuve la posibilidad del curso, pero tuve que grabar un video sobre cómo organizarlo y eso, y sirvió de ayuda, pero no del todo sino con el curso a lo mejor haciéndolo más días pienso yo que hubiera sido de más ayuda.

 # FALPRA

21 **Wendy:** A lo mejor es ponerse en la piel también lo que habíamos sacado de conclusión nosotras. No sé, creemos a lo mejor eso, la practica en sí, así literal nos hubiera dado mas nociones de como actuar después. Igualmente, yo también al igual que mis compañeras, no hice un curso al principio de esta practica entré en el segundo cuatrimestre y simplemente fue ya de una, sin ningún conocimiento; sin embargo, sí que es verdad que el profesor de nuestra materia nos dio cosas, instrucciones básicas, instrucciones y videos explicativos, pero yo creo que es más bien ponerte en su lugar que es lo que mas nos puede dar nociones y ya.

 # FALPRA

22 **Judith:** Bueno yo si tuve la suerte de que en el primer cuatrimestre de hacer el cursito este que hizo Benito y yo si sabía lo que era guiar a personas con bastón en la calle o decirle: -mira siéntate así y tal, pero yo en el segundo cuatrimestre empecé como ya dije antes con los momentos de vida laboral, actividades y ahí Benito no me dijo nada de como se hacía, de cómo enseñarles pues bueno como decirles: -pues coge el cepillo así, coge el producto de limpieza y tienes que saber diferenciarlos, además siempre tienes que dejarlos en un punto fijo, el cubo, la fregona. Y eso quieras o no tú dices ¿lo estaré haciendo bien? Bueno yo se lo hago así y ya después si Benito nos dice, pues nos dirá. Y yo creo que a mí fue eso lo que me faltó. Y ese fue el punto más difícil, esto es lo que me hubiese

 # FALPRA

 # FALPRA

hecho falta de un principio para yo saber que, desde un principio, porque quieras o no son cuatro meses vamos a suponer y ya yo a partir de esos cuatro meses tu no vas a volver a ver al usuario y te tiene que quedar bien remarcado que eso es así, así y así, pero bueno.

- 23 **Paula:** Yo en principio ya sabía que era una persona guiada y ya había aprendido esas técnicas mucho antes del curso entonces pues fue un repaso más que nada, pero si yo pediría que eso se consiguiera entonces en sí esas técnicas de bastón no era necesario y tipo de cosas por lo menos a mí no. Incluso pienso que ese discurso que Benito hizo con este tipo de cosas hubiera sido bueno que lo hubiera mencionado más allá de ver el vídeo porque al fin y al cabo a nosotras nos impactó que no es lo mismo verlo que luego ver el bastón, pueden haber distintos tipos, el perro guía, todas estas cosas que no es lo mismo verlo en personas porque es diferente.

 FALPRA

- 24 **Wendy:** No sé si también hay otros profesionales, ¿no? supongo que sí, Pero a lo mejor un día, antes de comenzar todas las prácticas que tenemos nos guíe él, el profesional, así tal cual y a lo mejor ahí sí. Al decirnos y ver lo que hace el profesional pues lo haríamos mucho mejor.

 FALPRA

- 25 **Cathaysa:** ¿Qué es lo que les ha resultado útil de esta práctica?

- 26 **Wendy:** Todo es útil, todo. Conocer su perspectiva de vida, creo que es muy emocional todo lo que encontramos al practicar toda la vida cotidiana, estar ahí con una persona invidente, útil es realmente todo. No sé especificarte algo concreto de que haya sido muy útil.

 LITPRA

- 27 **Sheila:** En general todo lo que hemos dicho anteriormente, lo de la empatía, saber ponerte en el lugar de esa persona, la paciencia y lo demás que hemos dicho.

 LITPRA

- 28 **Wendy:** Saber enseñar. Es que claro, vamos a ser pedagogas ¿no? Y vamos a enseñar y ya desde el primer momento y con personas que tienen esa situación, estamos enseñando muy bien creo ¿no? Dentro de lo que cabe. Yo creo que es útil todo.

 LITPRA

- 29 **Génesis:** Yo creo q es útil todo lo que hemos dado y hemos dicho. Y eso, entender que no todo va a ser planeado porque tú puedes tener un plan y esa persona puede tener otra manera de ver las cosas, otra manera de entenderlo. Tienes que adaptarte mucho a la otra persona. Útil yo lo veo todo, todo el proceso es

 LITPRA

útil, sí.

- 30 **Paula:** Si desde el principio te pones a planificarlo, ¿qué quiero conseguir?, ¿qué puedo conseguir? y ¿qué no puedo conseguir? a pensar este tipo de cosas ¿no? Como vamos a ver que va a ser lo que realmente yo puedo. Porque siempre tendemos a proponer objetivos muy altos, pero si ni nosotros estamos en ese nivel, el usuario tampoco. Es eso, es ser realistas con la situación que tenemos. En un futuro también cuando nos encontremos a cualquier persona con cualquier tipo de diversidad porque te hace un clip en la cabeza no solo piensas en esa diversidad, sino en todo tipo de diversidades y puedes suponer un problema para ellos aprender algo o ver si hay alguna manera o cualquier cosa que te cambien la mentalidad y en un futuro cuando seamos pedagogas es algo que en donde estés trabajando en un aula o centro o en cualquier lado lo tienes en cuenta y vas a hacer un plan formativo y tienes en cuenta ese tipo de cosas y creo que te hace mejor profesional y creo que lo tiene en cuenta todo el mundo.

 UTIPRA

- 31 **Judith:** Es que al fin y al cabo todas mis compañeras lo han respondido, es eso el hecho de que tu esperas de una persona invidente que su forma de vida sea así, así y así y como han dicho mi compañera lo tienes que tener todo planificado y por "H" o por "B" esa persona tenga otra forma de aprender o otra forma de ver las cosas, pues tengas que cambiarlo todo y volver a empezar porque al fin y al cabo todo es lo mismo.

 UTIPRA

- 32 **Sheila:** Y también la dificultad que tiene esa persona porque por ejemplo, nuestra usuaria no es solo la discapacidad visual, sino que también le tiembla el pulso, la motricidad fina con las cosas, entonces hay que enseñarle primero a coger las cosas bien y ya después lo demás.

33

- 34 **Cathaysa:** ¿Qué propuestas de mejora indicarían para una mejor aplicación de la experiencia?

- 35 **Génesis:** Yo creo que lo que hemos dicho propuestas de mejora el curso preparatorio porque es la base de todo lo que vamos a hacer después. Entonces si no se da una buena preparación y empezamos mal esa actividad eso realmente va a repercutir en todo lo proceso. Hasta que en este caso Benito nos diga por ahí no puedes ir y tendremos que volver a empezar desde cero para seguir los pasos adecuados y entonces pienso que si ese curso como hemos dicho se alargara un poco más o tuviéramos la oportunidad de ir todas pues podríamos realmente ayudar un poco mejor, no más a la persona usuaria.

 PRÓMEJ

 PRÓMEJ

36 **Paula:** Si yo también creo que va más o menos por ahí porque en realidad si en cualquier momento te sientes perdido, Benito nunca te cierra la puerta y te dice no puedes, pero si es que claro al principio, la primera toma de contacto, tienes miedo, no sabes que hacer, te puedes llegar a quedar bloqueada al no saber que situaciones te puedes llegar a encontrar. Yo creo que más que nada ampliar este curso inicial.



37 **Wendy:** En cierta forma si también yo coincido en que hay que tener unos conocimientos básicos ya sea un curso o en algo experiencial, algo profesional o lo que sea, pero tampoco me gustaría que un proyecto o una actividad como esta se extendiera tanto en algo teórico y lo practico se dejase un poco a la mitad. En verdad yo considero que del error también se aprende tantísimo y hemos aprendido del lenguaje, muchas cosas. Y si estaría bien el curso, pero tampoco que dañen las prácticas, el periodo que no sea, que no sea que no disminuya las veces que estamos con la persona.



38 **Sheila:** Por ejemplo, lo del curso sí, pero también la actividad que hicimos, el video, Benito nos corrigió a nosotras y ahora si lo estamos llevando a cabo como él nos dijo y nos está saliendo mucho mejor, la verdad.



39 **Judith:** Pero yo pienso que si hubiese hecho ese curso desde un principio y hubiese hecho las cosas bien, vamos a suponer desde febrero y no dos meses después ya llevaríamos dos meses con esa usuaria y quieras o no lo que ha aprendido se le va a quedar y quizás por "H" o por "B" recuerde lo anterior y lo vaya a hacer mal, eso para mí es un problema, pero también digo como Wendy, tampoco es todo prácticas, un montón de cursos y después vas a perder el tiempo con tu usuaria, pero también es como un sí pero no, es algo raro.



40 **Paula:** El curso que nos dieron fue de 2 horas. Evidentemente no vamos a hacerlo de dos horas, pero tampoco vamos a hacer dos meses de curso. No creo que sea necesario, dos meses de curso cuando lo que tienes que enseñar es más o menos como se maneja el bastón, un perro guía y las tareas domésticas. No necesitas dos meses de curso, pero algo que incluya 5 casos, uno que tenga la casa, otra de guía, otro de bastón y así... un curso más amplio.



41  
42 **Wendy:** Ahora pensando algo de mejora, no solo un curso para saber tratar a las personas invidentes, sino también como sobre llevar el ambiente que les rodea, su familia, la sociedad. Que nos enseñe a nosotros como lidiar con su entorno familiar.



43

44 **Cathaysa:** ¿Qué valoración le darían a la aplicabilidad de estas experiencias con sus usuarios?

45 **Sheila:** Positiva por todo lo que hemos dicho anteriormente que no hace falta volver a repetir, pero también personalmente porque en un futuro te puedes encontrar con una persona con discapacidad visual y saber cómo lidiar con ellos. Vale que tenemos un curso y demás, pero personalmente el trato cara a cara con ellos también, no solo el cariño, la empatía y demás, sino muchas otras cosas.

 VALOEXP

46 **Génesis:** Y yo igual. Yo le doy una valoración positiva por la experiencia en sí y por el aprendizaje, aparte de yo ayudarle a ella, ella me está ayudando a mí para un futuro o para el día a día o para yo llegar a entender un poco más la diversidad que se encuentra en su ciudad porque realmente decimos que está todo muy normalizado, pero a veces ni siquiera sabemos cómo actuar frente a ellos y es muy importante eso. Entonces positiva para nosotros porque somos las que en un futuro a lidiar la educación por así decirlo. Creo que es bastante útil y positivo.

 VALOEXP

47 **Paula:** Yo también pienso que es bastante positivo a nivel personal y que no sé nuestra usuaria es muy cariñosa y como que a ella le gusta estar con nosotras, no sé si a todos le pasará exactamente, pero entonces como que de alguna manera te lo agradecen y estás contribuyendo, no sé es como positivo para ambas partes.

 VALOEXP

48 **Wendy:** Yo también lo veo positivo desde el punto de vista profesional, ¿no? que desde el segundo año, nosotras como pedagogas estamos aprendiendo a tomar en cuenta un colectivo que normalmente no se tiene en cuenta. Siempre estamos hablando de las clases o de la educación formal, pero la informal a veces, suena muy poco o tú simplemente lo puedes notar cuando dices es que estoy estudiando pedagogía, ah! Eso es para dar clases, pero nunca te dicen ah eso es para estar en los hospitales con los discapacitados. Entonces yo creo que hacer este tipo de aprendizaje desde segundo nos da muchos conocimientos para saber adaptar el proyecto a la persona, saber nosotros como expresarnos, saber cómo actuar, muchos aspectos sí, muy positivo.

 VALOEXP

49 **Judith:** En resumen, todo lo que dijeron ellas, muy positivo a nivel personal y profesional, pero sobre todo personal por como dijo mi compañera tú realmente no sabes cómo es el día a día de esas personas. Yo por ejemplo, nunca en mi vida había tratado con personas así, y quieras o no en un futuro te vas a dar con

 VALOEXP

personas invidentes y pues tú ya sabrás como tratarlas, como hacer que se sientan bien y todo eso.

50 **Cathaysa:** ¿Qué piensan sobre el componente práctico que la Universidad de La Laguna les ofrece en sus estudios?

51 **Paula:** Es una gran oportunidad, nada más empezando lo puedes ver desde otra perspectiva un poco más práctica, siempre estamos con la teoría y no nos planteamos como sería la práctica, pero en este caso nos han dado la oportunidad como dije con anterioridad.

 # ULLOFR

52 **Génesis:** Yo coincido con mi compañera, pienso que es una muy buena experiencia, una muy buena oportunidad y eso que deberíamos de agradecer un poco más el hecho de que tengamos muchas más prácticas que teoría, porque realmente siempre nos resumíamos en teoría y nos fastidiaba un poco perdernos el hecho de ponernos en situación con las personas que un futuro podemos ayudar y pienso que la oportunidad de la práctica me parece genial.

 # ULLOFR

53 **Sheila:** Yo pienso que las prácticas de actividades integradoras deberían ser en todas las asignaturas; es decir, lo mismo hacer algo de práctica, porque por ejemplo, actividades integradoras no solo se basa en la realización de trabajos, sino también en la práctica. Ya sea con discapacitados o no.

 # ULLOFR

54 **Wendy:** Yo igual, no sé si hemos tenido nosotras suerte de toparnos con profesores que nos han dado la oportunidad de hacer prácticas de este estilo de aprendizaje-social porque yo también es una cosa que me llamó mucho la atención desde segundo ya hemos hecho prácticas en colegios, hemos hecho prácticas de observar una empresa y hemos hecho prácticas como éstas, de aprendizaje-servicio. Sin embargo, en otro turno no lo han hecho, entonces nosotras en particular, creo que sí que las prácticas que hace la universidad son muy buenas y eso que desde segundo empezar a ver esa perspectiva, estar en contacto directo con la situación nos da otra perspectiva y así aprendemos más objetivos y todas esas cosas que normalmente hablamos más en la parte teórica.

 # ULLOFR

55 **Judith:** Bueno a mí también me parece una oportunidad porque a mí siempre me han dicho los dos primeros años de universidad es pura teoría, teoría y ya en tercero o cuarto empiezas a hacer prácticas y después te concienzas de que tienes que estudiar y estudiar, pero después tú llegas, yo llego y te dicen vamos a trabajar con la ONCE, ya voy a empezar a

 # ULLOFR

trabajar, ya voy a hacer prácticas. Pues te quedas como guau, super bien, vamos que las prácticas están super bien. Todo perfecto. No hay teoría sin práctica.

56 **Cathaysa:** ¿Entienden el aprendizaje-servicio como una vinculación que ofrece la Universidad de La Laguna con la sociedad?

57 **Sheila:** Sí, puesto que al trabajar con personas invidentes también integras a esas personas en la sociedad y también te integras tú porque sabes cómo indicar a esas personas.



↓ APSSOC

58 **Wendy:** Sí, igual. Integras a la persona y te integras tú a ese colectivo y entonces es muy bonito.



↓ APSSOC

59 **Paula:** E integras a la sociedad también, porque ellos son parte de la sociedad y tienen que ser conscientes de ello porque es así. Ellos merecen ayudas, necesitan más semáforos, es verdad hacen falta millones de cosas porque te das cuenta cuando estás ahí, pero muchas veces ellos se ofuscan si me dan la ayuda, si no me la dan y tienen que adaptarse también a eso y es como hacer esa conciencia. Nos damos cuenta de que falta muchísimo en esta sociedad y queremos cambiarlo todo de repente.



↓ APSSOC

60 **Génesis:** Sí, yo pienso igual que tiene bastante relación. El usuario forma parte de una sociedad y deberíamos nosotras también como individuos sociales debemos de entender un poco más ese tipo de colectivos y entender que no solo ellos nos cuidan a nosotros, sino nosotros debemos cuidarlos a ellos.



↓ APSSOC

61 **Judith:** Sí, es un vínculo porque al fin y al cabo tú has pasado ya por esto y en un futuro estés o no con esas personas, y veas a un grupo externo tú ya puedes decirle mira, tienes que hacerlo así, no le trates así, es como si fueras una mediadora con otras personas que no han trabajado con personas invidentes.



↓ APSSOC

62 **Cathaysa:** ¿Creen que la Universidad de la Laguna está teniendo una buena iniciativa al darle la oportunidad a una serie de alumnado de experimentar prácticas reales?

63 **Sheila:** Claramente sí, por lo que dijimos antes de las asignaturas, que debe de haber más prácticas y la universidad nos lo está ofreciendo a raíz de esa asignatura. Entonces profesionalmente también estamos viendo una situación que



↓ OPOFRA

nosotros solos no hubiésemos visto y nos está ofreciendo una gran oportunidad.

- 64 **Paula:** Yo también pienso lo que dijo mi compañera antes que debería de ser así siempre, que nos dieran la oportunidad de hacer más prácticas que es como si fuera un trabajo porque son prácticas reales y por lo menos no estás siempre haciendo lo mismo sino que sientes una integración y también se diera la oportunidad a otras carreras, como magisterio, todas las carreras que se trabajan con personas porque si trabajas con personas tienes que tener la conciencia de que personas vas a tener cuando seas un futuro profesional.

 # OPOPRA

- 65 **Wendy:** La universidad está haciendo bien en darnos prácticas como estas y bueno, dándonos a nosotros o a los profesores la oportunidad que puedan desarrollarlas y en definitiva sí, está muy bien que la Universidad haga esto desde el principio, que dé pie a que el profesorado incite al alumnado a que realice estas prácticas y a lo mejor por desconocimiento, ¿no? porque hay un montón de cursos con la universidad, con la biblioteca que te van enviando cosas y a veces el profesorado se acoge a sus clases, sus clases, sus clases y no nos da esos recursos, pero sí está muy bien.

 # OPOPRA

- 66 **Judith:** La universidad lo ha hecho super bien, en este caso el aprendizaje-servicio, como dije antes, vas a saber cuando salgas de cualquier carrera vas a poder trabajar con esas personas, como dije antes, prácticamente como dije antes, ser mediadora y saber y no solo estar con ellos y a lo que salga, sino como ya has hecho prácticas y ya sabes como trabajar, ya tienes como un plus por así decirlo.

 # OPOPRA

- 67 **Génesis:** Yo considero lo mismo, la práctica en sí, la experiencia nos da una dosis de realidad y nos sirve para situarnos más en un futuro que vamos a alcanzar como pedagogas y a entender un poco más que existe mucha diversidad en la sociedad y que podemos agruparnos a ella y esto nos sirve un poco más para concienciar y entender que si somos capaces de ayudar a personas que son diferentes a nosotros.

 # OPOPRA

- 68 **Cathaysa:** Muchísimas gracias por la colaboración en esta investigación.

69

## ❖ Anexo 8: Entrevista Director del Secretariado de Responsabilidad Social

**La entrevista será semiestructurada, por lo tanto no habrá preguntas definidas, pero sí un guión sobre lo que se quiere preguntar. La entrevista surgirá mediante la secuenciación flexible de temas y estará abierta a temas no previstos.**

Hola, buenos días. Soy alumna del máster de Intervención psicopedagógica en el contexto formal y no formal y estoy realizando mi TFM sobre una experiencia de aprendizaje-servicio llevado a cabo en la asignatura del Grado de Pedagogía llamada actividades de integración: investigación, innovación e intervención educativa impartida por el profesor Benito Codina, el cual es mi tutor de TFM. Asimismo, me gustaría realizarle una serie de preguntas, ya que sus respuestas contribuirán a la elaboración de mi investigación.

### PREGUNTAS

1. En primer lugar me gustaría que me expresara, ¿qué es para usted el aprendizaje-servicio?
2. ¿En qué contextos se puede llevar a cabo esta metodología?
3. ¿Con qué tipo de estudiantes?
4. ¿Cree que el alumnado y el profesorado conocen este tipo de metodología? ¿Por qué?
5. Desde su punto de vista, ¿Cómo favorece a la sociedad las prácticas de aprendizaje-servicio? ¿y al alumnado?
6. ¿Piensa que el profesorado y las instituciones están a favor de esta práctica? ¿Por qué? ¿Y nuestra Universidad?
7. ¿Qué se podría hacer para impulsarlo?

### Anexo 8.1: Transcripción de entrevista al Director de Secretariado de Responsabilidad Social de la ULL

**Cathaysa:** Hola, buenos días. Soy alumna del máster de Intervención Psicopedagógica, estoy realizando mi TFM sobre la experiencia del aprendizaje-servicio llevado a cabo en la asignatura del Grado de Pedagogía. Estoy aquí con el profesor Francisco y me gustaría hacerle unas preguntas para la elaboración de mi investigación. En primer Francisco me gustaría preguntarte sobre, ¿qué es para usted el aprendizaje-servicio?

**D. Francisco:** Bueno pues el aprendizaje-servicio entiendo que es una metodología que conecta el aprendizaje del alumnado con la realización de un servicio a la sociedad. Normalmente implica conectarse con una entidad que está trabajando una problemática, donde hay personas que tienen conocimientos de esa problemática y los alumnos de alguna manera pues combinan el aprendizaje que tiene lugar en el contexto de una asignatura, de una práctica externa su trabajo fin de Grado con la prestación de un servicio digamos en el contexto, o sea con el marco de una entidad. O sea, creo que es importante que esté presente una entidad que está vinculada directamente a un problema social.

**Cathaysa:** Vale. Entonces ya me ha respondido en qué contextos se puede llevar a cabo. ¿Y con qué tipo de estudiantes?

**D. Francisco:** El aprendizaje-servicio hasta donde yo sé se puede plantear con estudiantes de cualquier Grado o Postgrado, es decir no tiene ninguna restricción, siempre se pueden plantear experimentos, ejercicios, donde se conecte las competencias que se desean aprender en lo que te decía antes, asignaturas prácticas o trabajo fin de Grado si estamos hablando del contexto Universitario porque esto también se puede plantear en contextos no universitarios y de hecho es donde más desarrollo tiene, en el contexto sobre todo de la secundaria. Realmente, hasta por ejemplo en una asignatura de matemáticas o en un trabajo de fin de Grado de matemáticas perfectamente se puede llevar a cabo un aprendizaje en, digamos utilizando esta metodología de aprendizaje-servicio.

**Cathaysa:** Sí, usted me comentó anteriormente que también el Grado de Periodismo había profesorado que estaba utilizando este método.

**D. Francisco:** Sí, exactamente. Hace dos años y se puede revisar hay una profesora de Periodismo que presentó un proyecto de aprendizaje servicio en el Grado de Periodismo que yo tenga constancia pues también tenemos alumnado de Psicología, sobre todo de Psicología Social que está haciendo prácticas de aprendizaje-servicio. En Trabajo Social; es decir, hay muchos títulos que por su naturaleza digamos que prácticamente, al menos el programa de prácticas externas se puede considerar un proyecto de aprendizaje-servicio porque se han identificado unas competencias de aprendizaje, el alumno va a una entidad que es su Centro de prácticas donde hay un tutor de prácticas, donde hay un tutor académico y entonces se produce un aprendizaje en ese contexto, en el contexto de una entidad y relacionado con un problema social, ¿no?. Bueno eso es en cuanto al tipo de estudiante. La verdad, que esto no tiene, bueno que yo sepa, te digo hasta en matemáticas el año pasado se dio un premio a una alumna que desarrolló una aplicativo para; es decir, personalizó un aplicativo para aprender matemáticas para el perfil de alumnos con TDAH.

**Cathaysa:** ¡Qué interesante!

**D. Francisco:** Hizo una modificación. Ahora estrictamente ese proyecto no era de aprendizaje-servicio en el sentido que no medió una asociación, por ejemplo que trabaje. Es decir, ella lo hizo y bueno y yo creo que esto también es un poco discutible, pero hay planteamientos bastantes rigurosos o bastantes más rigurosos que dice que para que tenga lugar un aprendizaje-servicio pues tiene que haber unos ingredientes, entre otros tiene que haber una entidad donde haya un profesional que conozca el problema, que haya identificado los retos y que pueda supervisar que lo que hace el alumno efectivamente da una solución en alguna medida al problema, ¿no? y aparte tiene que haber un profesor que diga que todo ese proceso ha resultado en un aprendizaje para el alumno que era el que estaba previsto antes de hacer la experiencia; es decir digamos que todo esto se puede planificar, se puede diseñar actividades para lograr el aprendizaje de algún instrumento que usas como profesional, de un diagnóstico, de un análisis DAFO, de esto mismo que tú estás haciendo. Solo que conectado

con un problema social en donde además vas a ir acompañado de personas que trabajan en esa problemática que son profesionales y te pueden aportar otro aprendizaje.

**Cathaysa:** Exacto. ¿Cree que el alumnado y el profesorado conocen este tipo de metodología o hay un gran desconocimiento?

**D. Francisco:** Yo creo que hay un gran desconocimiento que quienes lo conocen son aquellos que han tenido de suerte de que su profesor o profesora les ha embarcado en un proyecto de estos, ¿no? Después en algunos Grados por su propia naturaleza ya lo hacen, pues sobre todo es a través del programa de prácticas externas que digamos que es como algo que tiene que ser así. Los alumnos de Trabajo Social aunque no quisieran, no hay otra forma de hacer las prácticas que no sea casi conectado con. Pero sobre todo que aquí hay una gran oportunidad para el alumnado por ejemplo de Ciencias porque además en otra, cuando uno mira lo que pasa en la enseñanza no universitaria, resulta que encuentra que en muchos de los proyectos de aprendizaje-servicio se marcan en asignaturas del área de científico-sanitaria por ejemplo. Es decir, esto no es una cuestión de alumnado de Ciencias Sociales y de los más vinculado a lo social, no es cierto. Esta metodología tiene una serie de virtudes que tiene que ver con la motivación del alumno o de la alumna, del alumnado en general, su grado de implicación, su grado de aprendizaje. Hay una pirámide de, no recuerdo quien lo plantea, pero que vincula el porcentaje de conocimientos que uno retiene en función de la metodología con la que lo ha adquirido, ¿no? Entonces cuando uno aprende algo haciendo el porcentaje de conocimientos que retiene es por tres o por cuatro que cuando uno solamente lee un texto y se limita a responder unas preguntas y nunca lo ha experimentado. Entonces tienen ganas beneficios en términos de aprendizaje, el aprendizaje es mucho mayor, el aprendizaje es además permanece en el alumno, le da sentido a su trabajo, no solo le da motivación, sino le da sentido a lo que se hace porque se conecta con una realidad, con un problema real y la experiencia del aprendizaje es mucho más placentera, beneficiosa. Después también gana la entidad porque las entidades de repente tienen personas pensando en sus problemas, en sus retos que con el personal que tienen no tienen capacidad para afrontarlo o para hacerlo con solvencia. Entonces, el aprendizaje-servicio es una ganar, ganar; es decir, gana todo el mundo. Gana el alumnado, gana el profesorado porque cumple sus metas, además que luego son profesores que son mejores valorados por los alumnos. Si es verdad que no todo son ventajas hay algún pero en esto. El pero es que probablemente uno no puede pretender, cuando uno tiene objetivos docentes de formación, es decir si yo te tengo que contar a ti una serie de conocimientos si pretendo usar como metodología el aprendizaje-servicio igual no puedo trasladarte todo los conocimientos que quiero trasladarte de esa manera. Es decir, si yo te enseño matemática, tal vez en un curso de matemáticas de cuatro meses si planteo un proyecto de aprendizaje-servicio que va a consumir un cierto tiempo no te voy a poder contar todo un programa, no te voy a poder contar estadística, integrales porque claro también te tengo que dar tiempo para que tú hagas esto. Entonces sí que introduce un cierto coste en cuanto a cantidad de contenidos, desde mi punto de vista que tampoco soy experto en esto, pero de lo que yo he leído y lo que veo es que es otra forma de aprender, se aprende mejor, se aprende mediante la experiencia, pero es verdad que tampoco

todo lo podemos enseñar con esta metodología. También alguna parte para la enseñanza con otra metodología debe quedar si queremos abarcar contenidos.

**Cathaysa:** Quizás el problema sea el tiempo, no tanto la utilización de esta metodología porque se puede utilizar esta metodología y también impartir de otra forma las clases. Lo que pasa que al final hay un tiempo límite.

**D. Francisco:** Lo que pasa, yo te digo entre no hacer nada y hacer un Grado de Economía por ejemplo, que es el que yo imparto docencia y pasar por esos estudios sin haber tenido una experiencia de aprendizaje-servicio si quiera una vez en algún momento y que todo sea basado en el aprendizaje-servicio. Bueno pues entre todo eso hay una oportunidad. Sin duda, el aprendizaje-servicio debería de estar presente en todas las titulaciones en algún momento y procurar además que no sea una cosa anecdótica. Es decir, porque hay un montón aprendizaje transversal, cuando te implicas en un problema y vas a una entidad quieras o no hay un montón de otras competencias que no son tan propias de asignaturas específicas como son competencias de comunicación, de capacidad de negociación, de anticipación, de trabajo en entornos, de presión. Hay muchas de esas competencias que se recogen en las guías docentes de muchas asignaturas, sin embargo a veces en el contexto de una clase magistral, ¿cómo desarrollo yo la competencia de trabajar bajo presión o de negociación o de planificación? Si no vamos a un entorno en que el tú te veas obligado, se puede hacer, se puede hacer, pero de repente ese contexto y el hecho de que sea una situación real, de que ya no estés en un caso hipotético que genera cierto desapego del alumno en cuanto a su motivación porque parece que nunca estamos haciendo algo real. Bueno esto tienen un montón de posibilidades tiene una serie de elementos que lo dificultan uno es el que te acabo de comentar y es que cuando eres profesor y tienes que en tu plan de estudio dice que tú tienes que enseñarle al alumno o a la alumna una serie de contenidos pues igual hacerlo de esta manera por lo menos a priori exige un trabajo previo para el profesor, una planificación y no sé en que medida se pueden cubrir todos los objetivos docentes donde ya no están en un aula. Entonces ya esto presenta una serie de problemas en términos más administrativos en el sentido de... Por ejemplo, pues los alumnos pueden tener un accidente o pueden haber una situación donde haya alguna cuestión donde haya eso, pues que un alumno genere, no sé de repente haya una situación conflictiva, se genere un incidente donde haya responsabilidad civil por parte de la acción del alumno a otras personas. Entonces claro eso implica que hay que ver de que manera se puede activar un seguro de accidente y un seguro de responsabilidad civil en los tiempos donde el alumno o la alumna no está en su clase. Es decir, como la Universidad no está preparada para estas formas de aprender fuera de la Universidad, uno de los peros es que preparar toda esta documentación para que las cosas estén bien porque a día de hoy, la documentación está preparada para alumno que está en un laboratorio, que está en un aula, pero bueno aunque no es central del aprendizaje si es que es verdad que es un elemento que hay que tener en cuenta en un centro educativo que es que tienes que dar cobertura a lo que están haciendo tus alumnos. Transporte, desplazamiento; es decir, cuando no es una cosa anecdótica y tienes que ir todos los miércoles a una entidad que igual no está cerca, ahí empiezan a venir algunos peros. Pero son peros más administrativos o que implican un cierto coste y bueno así vemos que hay un montón de oportunidades y ventajas, hay algunos peros, pero esos peros también

se plantean por ejemplo en las prácticas. Para llevar a cabo una práctica externa se ha desarrollado toda la documentación.

**Cathaysa:** Es que al final es lo mismo, cuando haces las prácticas externas es lo mismo que si hiciera una práctica de aprendizaje-servicio.

**D. Francisco:** Claro, entonces las prácticas externas tienen unos documentos, unos convenios que se firman, hay un coordinador de prácticas externas en cada centro al menos una persona coordina todo eso. Entonces esto que implicaría que ya hay Universidades que lo hacen, por ejemplo la Universidad de Deusto. La Universidad de Deusto en los centros, en las facultades tiene coordinadores de prácticas externas y tienen un coordinador de aprendizaje-servicio.

**Cathaysa:** Interesante.

**D. Francisco:** Es decir, ellos han producido todo lo que supone gestión, administración y trámite para dar un soporte legal y efectivo también a los proyectos de aprendizaje-servicio. Por ejemplo, si yo soy profesor y quiero montar un proyecto de estos y resulta que mis alumnos van a ir...Yo no sé como lo ha hecho Benito, pero van a ir a la ONCE...Puedo hacerlo de manera informal que mis alumnos como les gusta el tema, van, se buscan la vida, cogen la guagua. Pero si tú te pones estricto, dices bueno yo tengo unos gastos de desplazamiento, yo cuando estoy allí, ¿qué vinculo tengo con la ONCE? ¿Soy voluntario? Por ejemplo yo creo que Benito lo que hace es que muchas veces se firma un acuerdo de voluntariado con la ONCE porque el acuerdo de voluntariado activa un seguro de accidentes y un seguro de responsabilidad civil. Cuando estás allí, legalmente eres un voluntario de la ONCE, un voluntario especial.

**Cathaysa:** Pero también eso depende del alumnado porque si quieres aprender lo haces, es decir, sin importarte que te tengas que gastar dinero para el transporte y demás.

**D. Francisco:** Sí, pero si yo no tengo recursos y mi profesor me obliga a hacer unas prácticas que supone incurrir para mí en unos costes o ir a un sitio que si me pasa algo e igual tengo un problema. Entonces estrictamente, por eso yo creo que él ha resultado la parte de los seguros de manera que muchos de sus alumnos son voluntariado de la ONCE y el otro tema no da lugar porque la gente está contenta y nadie se pone a...pero que lo suyo sería que Benito tuviera un proyecto de aprendizaje-servicio que al se le reconociera su labor como docente por tener un proyecto que aporta, ese sería el estado óptimo, pero estamos en una fase totalmente primitiva donde los profesores tienen escasa ayuda, salvo que lo hagan dentro del programa de prácticas externas que es donde único por la propia naturaleza de las prácticas externas ya hay una memoria de alumno, ya hay un vínculo entre el aprendizaje y lo que va a hacer el alumnado en la entidad. La única diferencia es que la gente que hace aprendizaje-servicio va a hacer sus prácticas a entidades sociales y la gente que hace sus prácticas externas en empresas pues no hace aprendizaje-servicio, sino que hace otras cosas. Hace aprendizaje en un puesto de trabajo pero no necesariamente está vincula con un problema social al que él

puede contribuir, está vinculado a un problema de una empresa que necesita solucionarlo para mejorarlo.

**Cathaysa:** Eso no es aprendizaje-servicio.

**D. Francisco:** Exacto, eso no es aprendizaje-servicio, eso es otra cosa que también es interesante que pase con determinados alumnos que luego quieren emprender o que quiere tener una empresa, pero esto es otra cosa. Al final es como entidades sociales de alguna manera están haciendo aprendizaje-servicio en sus prácticas y son los únicos que...pero bueno, ¿qué pasa con la gente de ciencia? ¿O la gente de economía? Tampoco hay que irse muy lejos. La gente de economía normalmente no hace prácticas en una ONG ni nada de eso, sino que van a asesorías fiscales, a donde no tienen oportunidades de hacer aprendizaje-servicio porque fíjate si se necesita economistas en la...es decir, alguien que aporte la visión de un estudiante de economía en cuanto a cualquiera de estas entidades que tienen que hacer inversiones, que tienen que solicitar proyectos, que tienen que hacer estimaciones de costes.

**Cathaysa:** Vale, yo creo que esta me la ha respondido, pero ¿Cómo favorece a la sociedad las prácticas de aprendizaje servicio? ¿Y al alumnado?

**D. Francisco:** Si te la he respondido, pero vamos podemos insistir un poco más en las ideas. ¿A la sociedad? Mira los beneficios son incalculables, nosotros por ejemplo en La Laguna tenemos cerca de veinte mil estudiantes, ¿vale? Veinte mil estudiantes, si pensamos en una multinacional. Si nuestro alumnado hiciera aprendizaje-servicio al menos una vez en sus estudios, tenemos veinte mil personas que están conectados con veinte mil problemas sociales y tenemos de repente una multinacional que está trabajando por los problemas sociales, no los de África, bueno también puede ser conectados con los problemas de otros países porque puedes entrar en un área de cooperación, pero sobre todo que revierte en el entorno inmediato donde está la Universidad. Entonces, la sociedad puede transformarse de hecho si el aprendizaje de los universitarios de una zona geográfica se implica en los problemas ambientales, sociales. O sea es totalmente transformador.

**Cathaysa:** Igual que el alumnado pues se beneficia porque está aprendiendo de todo ello.

**D. Francisco:** El alumnado mejora su aprendizaje, su motivación, mejora su empleabilidad. De hecho su TFG, su proyecto de prácticas puede acabar siendo su futuro empleo porque después él puede gestionar la solicitud de un proyecto donde el presupuesto de la ejecución incluya su sueldo. Entonces estamos hablando de algo que los beneficios son enormes, enormes. O sea que si hacemos la pregunta al revés, ¿Cuál es el coste que tenemos de no promover el aprendizaje-servicio? Es eso, es lo que estamos dejando de ganar y es enorme.

**Cathaysa:** ¿Piensa que el profesorado y las instituciones están a favor de esta práctica? ¿Y nuestra Universidad?

**D. Francisco:** (Se ríe) Yo te digo un poco, yo soy totalmente sincero.

**Cathaysa:** Si, ya lo comentábamos antes que hay profesorado que tampoco está por la labor...

**D. Francisco:** Hay un gran desconocimiento, es decir por una parte tenemos profesorado de áreas relacionadas con entidades, es decir que por ejemplo Benito en tu caso no solo ha sido académico, sino que tiene su experiencia por fuera con las entidades e incluso como gestor político. Entonces pues hay muchos profesores, incluso son profesores asociados que trabajan incluso en entidades y que por su propia naturaleza del área en el que están pues están a favor y no solo están a favor, sino que lo están practicando. Pero después existe un gran desconocimiento en todo el profesorado que no necesariamente tiene porque vincularse a una problemática social en su actividad cotidiana. Pero precisamente desconoce que hay fórmulas para conectarse con esos problemas. Hablo por ejemplo de físicos, matemáticos, de economistas que están trabajando en áreas de interés que tienen un beneficio social pero que no meten en medio de todo ese proceso de aprendizaje a una entidad. A una entidad que tiene datos de primera mano de un problema social que está ocurriendo en un entorno inmediato. Tiene usuarios, tiene profesionales que conocen las deficiencias que esa sociedad tiene porque están en terreno y que no necesariamente puedo conocerlas porque imparto conocimientos porque mi línea de investigación es específica y porque desconozco que mi asignatura modificando algo el tipo de prácticas que hacemos o el trabajo de curso lo puedo conectar con un problema social y así en el mismo contexto que es el de mi asignatura puedo estar generando soluciones a una escala pequeña o no tan pequeña para una entidad. Mira te pongo un ejemplo también que ahora la tecnología hace que el impacto del aprendizaje-servicio pueda ser mayor que antes. Y es que la fabricación digital ha abaratado la necesidad de producir algo, un objeto, un instrumento que soluciona un problema y la manera en que se difunde el conocimiento en abierto hace que un chaval de 12 años pueda tener el conocimiento tecnológico para producir una solución a una enfermedad, mejorar la accesibilidad de una persona con discapacidad porque tiene a coste cero un conocimiento y a coste muy bajo de imprimir en una impresora y una bobina de plástico. Hay gente que ha hecho en secundaria y esto es aprendizaje-servicio pero ya a nivel muy avanzado porque estamos hablando de que un compañero de curso... Hay un caso de unos estudiantes a una niña que le faltaba un brazo, imprimieron, o sea usaron la tecnología de fabricación digital para imprimir un brazo a una persona y que eso le mejoró en algo su calidad de vida. O sea estamos hablando que el potencial de esto cuando tienes en cuenta la innovación tecnológica y la difusión del conocimiento en abierto son incalculables. De hecho podría ocurrir que alumnos trabajando en el contexto de una asignatura, en el trabajo de fin de grado sean capaces de aportar soluciones más potentes que las de centros de investigación o unidades que tienen ese fin y que dependen de las administraciones públicas. O sea, fíjate a donde llega esto y estamos hablando de un Tenerife sin aprendizaje-servicio y de otro Tenerife o de otras Canarias si el aprendizaje-servicio es una metodología mayoritariamente utilizada en los centros educativos, estamos hablando de una transformación social. Estamos hablando de valores que también es otra cosa es que en este proceso cuando conectas con un problema social y eso lo estamos trabajando ahora en una cosa que estamos promoviendo aquí que no

te cuento porque si no se va, pero es que el aprendizaje-servicio también conecta mucho con las metodologías de aprendizaje basado en la experiencia, es decir porque en el fondo es eso pero que tiene unos componentes sociales, ¿no? Pero el aprendizaje basado en la experiencia también se puede dirigir a proyectos que tratan de generar soluciones empresariales o innovaciones que lo que generan es beneficios que también están bien. En el fondo el aprendizaje este es como aprendizaje basado en proyectos, aprendizaje basado en la experiencia pero el fin último es conectarse con un problema social no con un problema empresarial. Entonces la cosa es que al tener ese componente de experiencia que no necesariamente están teniendo los otros aprendizajes que se están impartiendo en la universidad. O sea, simplemente pasarnos a un aprendizaje basado más en la experiencia ya es revolucionario. A donde iba es que tenemos un montón de recursos en la sociedad que se dedican a concienciar, a sensibilizar y son unos recursos que tienen un efecto real el cambio de valores y comportamientos muy pequeños, es decir gastamos un montón de dinero desde la dirección general de salud pública, desde distintos... para decirte, oye cruza por el paso de peatones, no tomes bollería, no fumes, no bebas alcohol, pero son mensajes. ¿Cuál es el efecto real de todas estas campañas que cuestan millones y millones? Normalmente los cambios de hábitos son pequeños, si se evaluase lo que supone el cambio en valores, hábitos y comportamientos que supone participar en una experiencia de aprendizaje-servicio conectarse con un problema que tienen los mayores, con un problema con los niños que tienen cáncer, con un problema que tiene, es decir cuando entras en un problema social, es decir tu manera de entender el mundo, tus propios valores se modifican porque estás en contacto porque tocas porque tienes que ir a estar con unos niños que al igual mañana vas y hay uno que no está o porque estás con mayores pasa lo mismo. Entiendes la muerte, entiendes la enfermedad, entiendes un montón de cosas que solo te las han contado con la definición o lo has visto en una imagen. Lo que quiero decir es que el potencial que tiene esto, no solo para aprender, para ganarte un empleo, sino para ser mejores personas es enorme. Y si desviásemos todos los recursos que se están usando de una manera muy poco eficiente para conseguir eso que no se consigue o sea...uff...volvemos a la de antes, ¿Cuál es el coste de no promover el aprendizaje servicio en nuestros centros educativos, universidades? ¿Cuál es el coste de no hacerlo? Esa es la pregunta.

**Cathaysa:** Sí, la última pregunta es, ¿qué se podría hacer para impulsarlo?

**D. Francisco:** Yo te puedo decir en lo que estamos ahora que es lo que queremos hacer a corto plazo. Bueno, hemos conseguido dos cosas muy pequeñas. Desde hace dos años, la convocatoria dentro de la Universidad, ¿vale? Las convocatorias que se realizan al profesorado para que presenten sus proyectos de asignaturas, sus proyectos docentes incluyen específicamente un apartado, el aprendizaje-servicio. Desde el año pasado los profesores que miran esas convocatorias y se plantean presentar un proyecto ven que allí una de las dimensiones o una de las posibilidades que tienen plantear un proyecto de aprendizaje-servicio. Ahora eso lo hemos conseguido, pero estamos hablando que es una convocatoria donde eso aparece relacionado al lado de donde dice tecnología de la información, aprendizaje-servicio, aprendizaje basado en proyectos... aparece, pero no deja de ser una cosa un poco anecdótica. Sí, lo que se quiere es colocar esto arriba, ¿vale? O sea, lo que hemos

conseguido es que esté al mismo nivel que otras metodologías porque antes ni siquiera. En el programa de formación de profesorado desde el año pasado hay un curso de aprendizaje-servicio, es decir es uno de los cursos por narices es de aprendizaje-servicio. El año pasado vino la presidenta de la red de aprendizaje-servicio de España, Roser Batlle, que tiene una página web espectacular, que ha recibido premios como la mejor, la quinta mejor web de castellano en educación. Ahí tienes como se empieza, ahí hay todo.

**Cathaysa:** De hecho busqué información y sí aparecía ella como autora, bueno más importantes.

**D. Francisco:** Bueno pues no es una profesora de Universidad para que sepas, para que tú veas y tenemos un debate grabado. Si tu pones ULL aprendizaje-servicio está su charla en el paraninfo.

**Cathaysa:** Sí, sí.

**D. Francisco:** Esto ya está, esto es un paso pequeño, bueno ya se ha dado. ¿Qué es lo que queremos ahora en estos próximos meses? Intentar que haya una convocatoria específica de aprendizaje-servicio. Tenemos una reunión el lunes para empezar a valorar los pasos para empezar a hacer esto. Es decir, que haya una convocatoria específica de aprendizaje-servicio para llamar la atención a los profesores que todavía no conocen, que pueden plantear su enseñanza usando esta metodología, animarlos a hacerlo y que tengan un reconocimiento como profesor porque entonces son los responsables de un proyecto. Cuando tienes un proyecto se te evalúa en tu currículum.

**Cathaysa:** Parece que si no tienes el reconocimiento no lo llevan a cabo.

**D. Francisco:** No, la gente que lo está haciendo, lo está haciendo porque cree en esto.

**Cathaysa:** Exactamente, no se ha hecho más o no lo han hecho más personas, profesores porque no tienen un reconocimiento.

**D. Francisco:** Una manera de hacerlo es ponerle premio y ponerle premio no es el dinero que podría ser.

**Cathaysa:** ¿Reconocimiento?

**D. Francisco:** Pero es el tema del reconocimiento y de poder incorporarlo en tu currículum y que valga lo mismo que otras cosas. Eso es lo que queremos por un lado, después queremos que haya un encuentro anual específico de profesores con proyectos de aprendizaje-servicio para que tú vayas y veas como otra gente lo está haciendo y te dé una idea. Y que vayas a un sitio que hay TIC, sino que puede ser una cosa que pueda tener más impacto y que el mensaje pueda quedar más claro y que conozca ya a la gente que lo está haciendo. Esas son las dos cosas que veo, hasta incluso un poco difícil por el tema que te comentaba antes que a lo

mejor podemos hacer la convocatoria, pero lo que no está tan seguro que nosotros podamos hacer en este corto periodo es...articular todo el tema administrativo y burocrático que requeriría alguien que diga yo quiero que mis alumnos...vale, yo estoy dispuesto, pero resulta que con la entidad que yo trabajo es en ITER. Yo no les puedo pedir a mis alumnos que vayan cinco veces al ITER, todo el mundo porque esto tiene un coste. ¿Me entiendes? Entonces, no sé donde vamos a llegar, pero bueno el caldero lo tenemos destapado.

**Cathaysa:** Lo importante es empezar y está muy bien lo están planteando. Me parece muy interesante, sobre todo que otros profesores expongan lo que hacen. Entonces los demás como que aprenden de ellos y así a lo mejor se animan a realizarlo.

**D. Francisco:** Sí, eso es un poco lo que queremos. Y ahí esperemos que participen Benito Codina, Vicente...

**Cathaysa:** Seguramente, lo hará.

**D. Francisco:** Sí, sí.

**Cathaysa:** El alumnado y los usuarios a los que entrevisté están contentísimos. Es que yo creo, que por eso le dije antes que no les importa el coste porque al final está siendo muy beneficioso para ellos, tanto para el usuario, como para el alumnado. Entonces al final lo hacen.

**D. Francisco:** Yo creo que sí y al final le dan gracias a la vida por haber tenido esa experiencia.

**Cathaysa:** Sí, la verdad que sí. Están super agradecidos. Ojalá yo la hubiera tenido en mi Grado. Me hubiera gustado, la verdad.

**D. Francisco:** Sobre todo aquí lo que puede tener efecto es que los profesores tengan esto en su itinerario de progresión como docente. A nosotros por ejemplo, nosotros tenemos varias escalas de profesores, desde ayudantes, ayudante doctor, contratado doctor, profesor titular y catedrático. Si tú en esa carrera profesional tienes que cumplir una serie de proyectos en esta línea, imagínate. Es decir, lo que pasa que como todo, nosotros estamos en el lado extremo, es decir donde hacer esto vale cero. Entonces todos los sistemas de premio-castigo tienen problemas porque al mismo tiempo que introducen incentivos para la gente que está de acuerdo, que lo quiere hacer. Pues también introduce comportamientos pues de gente que cubre el expediente, por ejemplo, una guía docente soporta un montón de cosas, tú puedes poner un proyecto que realmente después no estás haciendo. Quiero decir hay gente que no le interesa mucho la docencia, entonces este tema tiene un hándicap, digamos y es que para el profesor, por lo menos inicialmente montar esto requiere de una inmersión, te tienes que ver como hace esa gente, como vas a tutelar. Si tú tienes cien alumnos, que tienen que ir a entidades, que tienen que aprender de las entidades, que tú tienes que supervisar su trabajo...o sea esto tiene limitaciones cuando estamos en grupos grandes y hay muchas

asignaturas de grupos grandes. Después en los últimos cursos ya empiezas a tener asignaturas con menos alumnos, que es más factible pero bueno, en cualquier caso, la idea es empezar. Incorporarlo, que sea un mérito para el profesorado es clave, que haya algún tipo de financiación para posibles gastos que generen el proyecto también es clave. Eso son cosas que conseguir las no creo que sean tan difíciles.

**Cathaysa:** No.

**D. Francisco:** También que haya un coordinador en los centros de esto. Eso es difícil, eso si te lo digo porque es general una nueva figura, eso tiene un descuento docente. Es decir, es más complicado. Después por ejemplo, premio a los profesores y premios a los alumnos. Nosotros desde hace dos años, este año no lo vamos a sacar porque no pude conseguir el patrocinio, pero hace dos años que estamos dando, hay un premio que se llama *ULL Solidaria*. Hace dos años hemos modificado las bases para que pueda ser un premio al aprendizaje-servicio o algo que se les parezca bastante. Entonces los dos últimos años hemos dado premios a trabajos de fin de grado que se habían orientado a una problemática social y que habían hecho con intervención o no de una entidad. Eso fue único que no exigimos, pero que se hubiera vinculado con un problema social. Ganó una chica de bellas artes que hizo un mural en un barrio que se llama *Las Moraditas* en el que se representaba la historia de ese barrio. Entonces ella trabajó con todos los vecinos de ese barrio, con todas las personas mayores y el mural quedó todo el barrio plasmado. Esto también resolvió un tema de conflictos entre personas del barrio, les unió. O sea, hizo una intervención comunitaria usando el mural como excusa.

**Cathaysa:** ¡Qué bien!

**D. Francisco:** Te puedo contar porque como hemos ido buscando este perfil pues hemos encontrado a gente pues que lo ha hecho. ¿Cómo? Pues eso premiando, pero sobre todo, y esto me lo explicó Benito. Lo que aprendí con él es que esto sin los profesores no se puede hacer.

**Cathaysa:** Imposible.

**D. Francisco:** Entonces lo que tenemos que... ¿Cómo conseguirlo? Pues consiguiendo profesores ¿Y cómo conseguimos profesores que quieran hacer esto? Reconociéndoles el trabajo, ayudándoles, dándoles la formación, dándoles financiación a los profesores. Poniéndoselo fácil. Nosotros ahora vamos a hacer como unas reuniones con los profesores y con las entidades porque lo que queremos también es que las entidades nos digan, o sea que sea muy fácil saber el tipo de oportunidad que tienes de aprender en cada entidad.

**Cathaysa:** ¿Y las dificultades también?

**D. Francisco:** Sí. Por ejemplo, la Universidad Rovira i Virgili si buscas catálogos de aprendizaje-servicio hay algunas Universidades que lo que han hecho es general todas las

oportunidades de hacer tu trabajo de fin de grado conectado con una entidad y con un problema social. Entonces cuando tú estás en tercero ya vas mirando... Economía oportunidades de aprendizaje-servicio. Entonces te dice, Cáritas, proyecto buscándote las habichuelas, se necesita hacer un análisis de la inversión para transformar no sé qué, persona de contacto, él de buscándote las habichuelas. Tienes un montón de entidades que han señalado un problema que puede ser analizado por un estudiante de "X". Entonces tienes un catálogo. Un poco eso fue lo que quisimos hacer el año pasado, pero el error fue que teníamos que haber implicado profesores en todo este tema. Eso supone más coste, debería de haber una persona sola que se llame secretariado de aprendizaje-servicio y que esta persona esté solo con esto. Buscando los profesores, armando la convocatoria porque es bastante...

**Cathaysa:** ¿Laborioso?

**D. Francisco:** Sí. Entonces y así en dos años, tres años igual tenemos un buen proyecto, con coordinadores, con dinero que ponga Caja Canarias o no sé qué para premiar a esos profesores que están transformando y a esos alumnos que están haciendo proyectos. O sea lo que hay que hacer más o menos está claro, la cuestión es hacerlo.

**Cathaysa:** Vale. Muchísimas gracias por la colaboración. Me ha servido de mucha ayuda.

**D. Francisco:** De nada, pues nada.

## Anexo 8.2: Fotografías durante la entrevista con el Director de Secretariado de Responsabilidad Social de la ULL



