

UNIVERSIDAD DE GRANADA

Facultad de Ciencias de la Educación



Percepción de un programa de aprendizaje en
servicios desde la perspectiva del equipo mentor

Bárbara Lucha González

Trabajo Fin de Grado
Educación Social
Tipología: Investigación Educativa
4º Curso

ÍNDICE

RESUMEN.....	4
INTRODUCCIÓN.	5
1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.1 La familia y la educación.....	7
1.2 El aprendizaje en servicios.....	10
1.3 Planteamientos teóricos que lo fundamentan.....	11
2. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA OBJETO DE ESTUDIO.....	12
3. PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
3.1 Objetivos del estudio.....	14
3.2 Diseño de la investigación.....	15
3.3 Selección de la información a recoger.....	15
3.3.1 Audiencias implicadas.....	15
3.3.2 Temporalización.....	15
3.4.1 Cuestionario dirigido a los/las mentoras del programa.....	16
4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	17
5. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.....	20
6. FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	21
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	21
8. ANEXOS.....	24

RESUMEN

Este trabajo consiste en una investigación educativa sobre la percepción de los *mentores y las mentoras*¹ respecto a un programa de aprendizaje en servicios. El objetivo principal es conocer su grado de implicación, la comunicación con las familias usuarios del programa y su satisfacción general con el mismo (organización, espacio, tiempo...).

Hacemos referencia a la importancia de la familia en edades tempranas y a los factores causas del bajo rendimiento escolar y absentismo, puesto que normalmente estas situaciones vienen ligadas a factores externos que suele ser la raíz del problema. Además, definimos el aprendizaje en servicios y exponemos sus objetivos, ya que la mayor parte del programa se basa en esta modalidad.

Finalmente, se realiza un análisis de los resultados obtenidos, y presentamos las conclusiones obtenidas y la propuesta de mejora.

Palabras clave: Familia, necesidad social, calidad de vida, abandono escolar, sociedad, aprendizaje-servicios, factores de riesgo, factores de protección.

¹ *Equipo de trabajo del programa objeto de estudio, compuesto por personas voluntarias y personas que realizan sus prácticas curriculares.*

INTRODUCCIÓN.

El programa *objeto de estudio* surge a partir de una necesidad social evidente, como es la de atender a aquellos niños/as y su familia, en los que se ha detectado necesidad de apoyo social para modificar conductas y actitudes con el objetivo final de mejorar su calidad de vida. En la mayoría de los casos, esta situación es detectada en la escuela por los propios maestros y maestras.

La relación familia-escuela debe ser fluida y basada en la comunicación y la implicación de las dos partes. El objetivo es el óptimo desarrollo de los niños y niñas.

Me he decantado por este tema para la realización de mi trabajo de fin de grado porque he realizado las prácticas curriculares, del Grado de Educación Social, en el programa, ya que considero que da respuesta a una importante necesidad social existente en la localidad, lo que presenta una estrecha relación con la Educación Social. El educador y la educadora social desarrolla, mediante su formación, las competencias necesarias para su práctica profesional y, para el que el desarrollo y la productividad del programa objeto de estudio sean óptimos se requiere de dichas competencias que este profesional puede aportar.

Durante la etapa de formación en la Universidad de Granada, materias como *Psicología del Desarrollo y Desarrollo e Intervención en la Infancia y Adolescencia* me han aportado conocimientos que me han ayudado a realizar mis funciones en el desarrollo de mis prácticas relacionadas con el programa objeto de estudio, entre los que podemos destacar las etapas de desarrollo de los niños y niñas y los factores que influyen en él, las conductas y reacciones que pueden tener y sus causas y consecuencias y los factores de riesgo y protección.

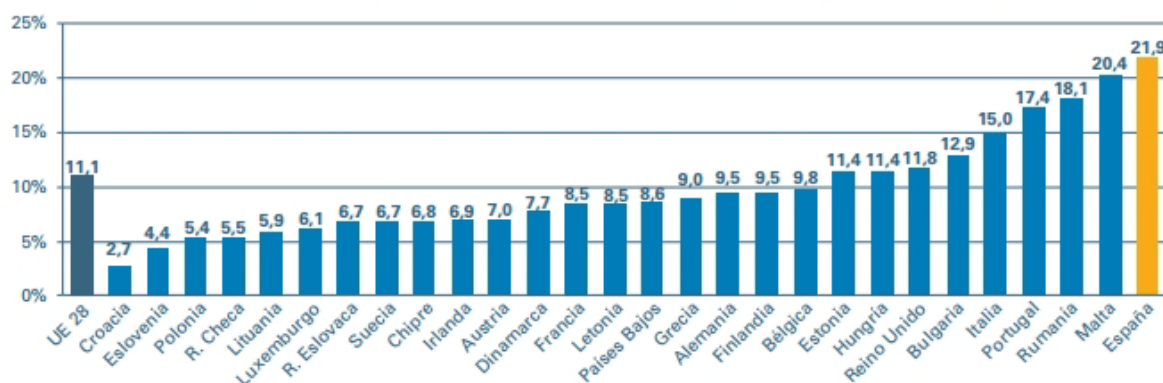
Para actuar con las familias de los menores he de destacar la materia de *Orientación Familiar*.

El presente informe tiene como propósito conocer la percepción de los mentores y mentoras de un programa *de aprendizaje en servicios*, con la finalidad de obtener el grado de implicación tanto de los mentores y mentoras como de las familias atendidas (respecto a la percepción de los mentores y mentoras), su nivel de compromiso hacia el programa objeto de estudio y comprobar que percepción tienen sobre la organización y el funcionamiento del programa y sus sugerencias de mejora

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

Una de las mayores preocupaciones de hoy día en la educación es el abandono o fracaso escolar por parte de los jóvenes, ya que renuncian así a las competencias básicas y necesarias para afrontar de manera óptima la sociedad en la que vivimos. Las tasas de abandono en España son bastante considerables, lo que hace que nos situemos entre los países con mayor porcentaje de deserción escolar de la Unión Europea.

Abandono Educativo temprano² - Países de la Unión Europea. Año 2014.



Fuente: Encuesta Europea de Población Activa (Labour Force Survey). Eurostat.

Considerando estos datos, no tenemos más remedio que plantearnos diversas cuestiones sobre los factores que se ocultan tras esta desmesurada deserción escolar. ¿Solamente es necesario el apoyo en el ámbito escolar? ¿Los estudiantes que presentan dificultades escolares no acarrear consigo una serie de obstáculos relacionados con la situación familiar y social en la que se encuentran? ¿Son los profesores y profesoras del colegio las personas que deben atender estas necesidades?

En la inmensa mayoría de los casos, detrás del fracaso escolar se camuflan muchas incógnitas externas a la escuela que son las que dan lugar a esta enorme calamidad, como son los problemas personales y sociales. Se pretende que desde la escuela se haga frente a estas situaciones externas, sin tener en cuenta que se requiere de otro tipo de profesionales que complementen la acción, ya que esto exigiría otro tipo de compromiso y otro tipo de recursos para intervenir.

² "Porcentaje de población de 18 a 24 años que no ha completado el nivel de E. Secundaria 2ª etapa y no sigue ningún tipo de educación- formación" (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte).

Además de esto, es importante que la escuela de hoy día promueva una educación inclusiva, en la que todas las personas tengamos las mismas oportunidades y se nos garantice una educación basada en el respeto y la igualdad.

La escuela es uno de los contextos de desarrollo donde se dan las fuentes más importantes de protección y de riesgo. Por este motivo, se deben promover una serie de valores que ayuden al alumnado tanto para su desarrollo académico como a su desarrollo personal y social. “El aprendizaje no es una acumulación de información sino un proceso, personal y social, de construcción de sentidos a partir de múltiples representaciones del saber” (Charpak, 2001).

El programa objeto de estudio surge de la constancia de las necesidades y dificultades que presenta el alumnado de los centros de un municipio de la zona norte de Granada, apoyando no sólo a los niños y niñas, sino también interviniendo, en mayor o menor medida, en el entorno familiar donde se desarrollan. Con el programa objeto de estudio, se pretende dar respuesta a estas necesidades evidentes, ofreciendo diversas acciones educativas, de manera gratuita, a los habitantes de un municipio granadino.

1.1 La familia y la educación.

La familia es un “sistema dinámico de relaciones interpersonales recíprocas, enmarcado en múltiples contextos de influencia que sufren procesos sociales e históricos de cambio” (Rodrigo y Palacios, 1998), es decir, un sistema abierto a un entorno de influencias, que juega un papel muy importante en el desarrollo integral de los hijos. El entorno familiar es el lugar donde crecemos, donde le damos forma a nuestra personalidad y el pilar principal de nuestras emociones, es decir, es la pieza educadora primordial en la vida de un niño, donde la escuela participa reforzando los valores cultivados en casa.

Puesto que los niños y niñas desarrollan su aprendizaje por medio de la imitación, donde sus modelos de referencia principales son los miembros que conforman el núcleo familiar, todas las actitudes y comportamientos que expresen estas figuras tan importantes durante los periodos de niñez e infancia de los hijos, determinarán, en mayor o menor medida, su comportamiento y actitud ante la vida, ya que “la familia no es sólo el semillero donde se reproducen físicamente los miembros de la sociedad, sino también el caldo de cultivo donde proliferan los valores y se regenera el tejido social generación tras generación” (Ussel, 1994: 543).

Del mismo modo, existen una serie de funciones educativas que desarrolla la familia, entre las que podemos destacar las siguientes (Education, 2010: 17-40):

- Satisfacer las necesidades básicas de los hijos, como son la alimentación, el afecto, la salud...
- Transmitir generación tras generación valores, establecer normas claras, organización...
- Tratar de educar a los hijos e hijas para su óptimo desarrollo como personas y miembros de una sociedad.

Aunque la definición “formalizada” de escuela sea meramente institucional y académica, consideramos que va más allá de adquirir o enseñar conocimientos sobre una materia determinada, sino que “escuela es, sobre todo gente. Gente que trabaja, que estudia, que se alegra, se conoce, se estima. [...] La escuela no es sólo estudiar, no es sólo trabajar, es también crear lazos de amistad” (Freire, s.f).

Durante la etapa escolar de los niños y niñas, la familia y la escuela comparten la función socializadora, entendida como “el desarrollo en cada individuo de aquellas habilidades y actitudes que constituyen los requisitos esenciales para su futuro desenvolvimiento en la vida” (Parsons, 1990). Es por esto la importancia de una buena relación entre familia y escuela, ya que ambos tienen un objetivo común y por tanto debe ser una labor compartida.

Cuando hablamos de buena relación entre familia y escuela e implicación por las dos partes, no nos referimos solamente a asistir a las tutorías propuestas por los profesores y profesoras sino que implica mucho más que eso. Existen diferentes actividades propuestas por el colegio en las que se puede participar, como por ejemplo el Consejo Escolar o la Asociación de madres y padres, donde se establecerán relaciones de confianza y apoyo, tanto entre todos los padres y madres como entre padres y madres con el profesorado.

Actualmente, esta colaboración mutua es demandada por las escuelas y también por los padres y madres, pero es una situación compleja ya que existen horarios contrapuestos y no todas las familias ni todos los docentes están dispuestos a formar parte de esta colaboración. Cuando se da esta situación de despreocupación por ambas partes, la base para el óptimo desarrollo integral del niño/a se derrumba y será cuando aparezcan problemas tanto educativos como personales y sociales. Por el contrario, si existe una buena cooperación entre el equipo educativo y la familia, el desarrollo del/la menor será satisfactorio.

Los centros tienen que tener la destreza de reunir a los padres y madres mediante proyectos interesantes que llamen su atención y sientan que son parte del proceso

educativo escolar de sus hijos, aunque no dispongan de conocimientos profesionales. Puesto que la educación es un proceso continuo y prolongado, que empieza por la familia a la que se le une después la escuela, los centros deben conseguir la plena participación de las familias en la escuela para que este proceso sea efectivo y duradero.

Según Macbeth (1989), existen varios aspectos a los que se debe la necesidad de que exista una interacción entre padres y docentes:

- Los padres deben ser bien atendidos y acogidos por los centros educativos puesto que son los responsables legales de la educación de sus hijos, convirtiéndose así en clientes legales del centro.
- Los docentes y el centro educativo en general han de tener muy en cuenta la educación familiar para crear y promover un aprendizaje escolar, ya que tanto la educación formal como la no formal y la informal son complementarias y dependientes unas de otras para crear un desarrollo integral en los niños y niñas.
- La educación familiar tiene una enorme influencia en la enseñanza formal. Es la base de la educación y a su vez un factor muy importante de entre los asociados a la desigualdad educativa de oportunidades.
- Los profesores deben fomentar la interacción y cooperación familiar mediante la participación en la escuela y una comunicación fluida, haciéndolo posible apoyando a que los padres cumplan sus responsabilidades y obligaciones.
- Los padres son los responsables de sus hijos y deben intervenir en las decisiones que se tomen en la escuela, mediante los representantes elegidos, en su funcionamiento y organización.
- La interacción facilita a los docentes a conocer mejor al alumnado y el entorno que lo rodea.

Aunque las funciones y responsabilidades de las partes sean diferentes, debemos conseguir complementarlas y simultaneirlas para el óptimo desarrollo de los niños/as.

A pesar de los cambios sociales que se han producido en los últimos años, la familia sigue siendo, hoy en día, “la comunidad de afecto fundamental entre los seres humanos, así como una de las instituciones que más importancia tiene en la educación” (García Hoz, 1990).

1.2 El aprendizaje en servicios.

Uno de los planteamientos teóricos que sustentan el programa objeto de estudio es el aprendizaje en servicios. Según la Red Española de Aprendizaje-Servicio, el aprendizaje en servicios es aprender haciendo un servicio a la comunidad. “En el aprendizaje-servicio el alumnado identifica en su entorno próximo una situación con cuya mejora se compromete, desarrollando un proyecto solidario que pone en juego conocimientos, habilidades, actitudes y valores” (Red Española de Aprendizaje-Servicio). Se trata de una práctica educativa que compagina habilidades, contenidos y valores con el servicio a la comunidad. Con ella, se pone en práctica la educación en valores mediante la participación activa, desarrollando así una serie de competencias básicas que solo pueden adquirirse a través de un trabajo global y a su vez contextualizado.

Las actividades del aprendizaje-servicio surgen atendiendo a las necesidades de la comunidad, ya que el objetivo principal es involucrarse en una acción real y positiva a favor de la cooperación, el trabajo en equipo y la comunidad, y para ello es necesario conocer el medio en la que esta se va a desarrollar. Para la detección de las necesidades de la comunidad, algunas veces son evidentes y se aprecian a simple vista pero otras veces es necesario realizar una intervención específica, sensibilizando así a los jóvenes y motivándolos a realizar la acción, comprometiéndose y haciéndose responsables de ella.

Cada una de las actividades o acciones que se realicen dentro del ámbito de aprendizaje en servicios consta de unas características y objetivos diferentes. No obstante, a grandes rasgos podemos destacar algunas de las condiciones de esta labor (Ministerio de Educación y Ciencia: *Centro de Investigación y Documentación Educativa*):

- Aprender a partir de la experiencia. Se trabaja a partir de necesidades reales con la intención de mejorar la situación.
- La cooperación es la base de este aprendizaje. Se generan relaciones de interdependencia positiva entre los participantes puesto que el aprendizaje-servicios propone situaciones que son imposibles de abordar de forma individual.
- Se aprende reflexionando sobre la acción. La reflexión hace posible que cada persona se adueñe de la experiencia, adquiriendo así una serie de conocimientos que no se han podido conseguir durante la intervención.

- Se aprende con la ayuda que proporcionan los adultos. En esta acción, los adultos presentan un papel diferente al que tienen habitualmente.

El aprendizaje-servicio parte de la premisa de que todas las personas pueden ser capaces de participar en la intervención y de aportar una ayuda positiva a la comunidad. El servicio exige implicación personal y desinteresada para la realización de un bien común. Es necesario movilizarse y actuar para conseguir cambios de mejora.

Por otro lado, el servicio ofrece la oportunidad de participar en el cuidado de los demás, puesto que en muchas ocasiones va dirigido a personas o colectivos que necesitan cierta atención especial en un determinado momento. Se trata de una práctica de cuidado y responsabilidad. También garantiza la participación real de los jóvenes en la vida pública y en distintos contextos.

En definitiva, este tipo de actividad, además de contribuir a relacionar el servicio con el aprendizaje, aumenta los conocimientos y otorga sentido personal y social a la experiencia de la acción de aprendizaje-servicio.

1.3 Planteamientos teóricos que lo fundamentan

Como hemos dicho anteriormente, el aprendizaje en servicios es una actividad de servicio solidario, en la que los estudiantes son los protagonistas, con el fin de atender a las necesidades de una comunidad para así mejorar el aprendizaje.

Martínez (2007) afirma que para que una formación universitaria sea de calidad, no se puede separar la formación profesional de la formación ciudadana. Para concebir esta idea nos muestra tres razones: la primera está relacionada con el concepto que existe actualmente sobre la formación profesional, la segunda viene ligada a la cohesión social y la tercera procede de las investigaciones sobre desarrollo moral y aprendizaje ético.

Por todo ello, el aprendizaje en servicios resulta ser una metodología de educación, que debe ser simultánea y complementaria al modelo formativo de escuelas y universidades.

Diferentes grupos de desarrollo teórico y práctico de este modelo de aprendizaje-servicio, nos ofrecen aportaciones importantes que consideramos conveniente destacar, como: National Service Learning Partnership, con una sección dedicada exclusivamente a la de este campo; International Association for Research on Service Learning and Community Engagement organiza conferencias internacionales en este ámbito. A parte, también existe información especializada sobre esta área como

Partnerships: A Journal of Service-Learning and Civic Engagement ó The International Journal of Service-Learning in Engineering.

Durante el curso 2013-2014, se realizó un estudio en la Universidad de Sevilla con el objeto de valorar el grado de satisfacción de los participantes en el proyecto ApS y conocer su percepción como futuros docentes. En él participaron 100 estudiantes de la propia universidad, de los cuales 34 cursaban el Grado de Pedagogía, 3 el Grado de Psicología, 3 la Licenciatura de Psicopedagogía, 28 de Educación Primaria, 29 de infantil y 3 el Grado de Actividad física y Deporte. También se contó con la colaboración de 104 profesionales de centros educativos en el proyecto.

Los resultados de esta investigación han sido satisfactorios, ya que se ha demostrado que existe una diferencia notable en las expectativas y percepción de los estudiantes, quienes destacan que ha sido una experiencia muy agradable y que no sólo repetirían sino que se la recomiendan a sus amigos y compañeros.

La práctica del aprendizaje en servicios está siendo promovida por muchos países en el sistema educativo desde hace tiempo, y en algunos países se está introduciendo como práctica obligatoria como son Holanda, Argentina o Estados Unidos.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA OBJETO DE ESTUDIO

El programa objeto de estudio surgió en el año 2014 por la necesidad de dar respuesta a la demanda de las familias con niños que presentan necesidades diversas en su desarrollo educativo, personal y social. En la mayoría de los casos entendemos que estas necesidades son producto de una situación diferente, causando así cierto cambio que ha repercutido negativamente en su desarrollo socio-personal y educativo.

Cuando se puso en marcha el programa, estaba centrado básicamente en ofrecer apoyo educativo a los niños y niñas, de un municipio de la zona norte de Granada, que necesitaran este servicio por los diversos factores existentes, puesto que desde la información recibida por los centros escolares se recogían una gran cantidad de casos de bajo rendimiento escolar.

Este año se han modificado algunos aspectos del programa atendiendo directamente, en mayor o menor medida, a la raíz del problema que causa esta situación de desmotivación y bajo rendimiento académico.

Este programa va dirigido a menores con edades entre 3 y 12 años. Destacamos la atención individualizada y personalizada hacia cada menor, con la participación activa tanto del colegio como de las familias.

Los objetivos del programa son los siguientes:

- Proporcionar una atención individualizada y personalizada que ayude a prevenir y modificar los comportamientos negativos.
- Orientar, tanto al menor como a las familias, para conseguir estabilidad diaria y buenos hábitos de vida.
- Crear capacidad de resolución de conflictos.
- Reforzar la autonomía del menor.
- Asumir responsabilidades.
- Mostrarle valores necesarios en el ciclo vital.

El equipo responsable de aplicar el programa está formado por un técnico, alumnos y alumnas de prácticas curriculares de la Universidad de Granada y personal voluntario. Esto hace que diferentes personas cualificadas, como son maestros/as, pedagogos/as y educadores/as sociales formen parte de esta intervención y aporten y pongan en práctica, en la medida de lo posible, sus conocimientos y habilidades mediante un aprendizaje de servicios.

El programa dispone de una página web a través de la cual la persona interesada en participar como mentor/a debe rellenar un formulario de inscripción, un cuestionario de estrategias de aprendizaje y motivación y, un Inventario de personalidad y competencias además de asistir a un seminario de formación para mentores. Los docentes-tutores pueden solicitar la participación de su alumnado en el programa completando el formulario de Solicitud de Apoyo Externo para el Alumnado y las familias que deseen que su hijo/a participe en el programa deben completar el formulario de solicitud y consentimiento de la familia.

Los casos de los mentores y las mentoras que participan en el programa son asignados dependiendo de dos factores fundamentales: las características de la situación y las características, tanto personales como académicas de los mentores y las mentoras. A partir de ahí, se realizan actividades acordes con las necesidades detectadas en cada caso.

Se dispone de una hora y media a la semana para cada usuario, es decir, se realizan sesiones semanales de una hora y media. Estas sesiones están recogidas en una plataforma donde cada mentor debe reflejar cómo ha ido el transcurso de la sesión, las

tareas realizadas, las dificultades encontradas, los objetivos, tanto los que se han conseguido como los que no, las observaciones durante la sesión y el material, tanto el que han utilizado como el que se necesite para la próxima sesión. Las fichas son revisadas por los educadores sociales, quienes comprueban que todo sigue bien su curso y ponen en conocimiento al resto del equipo los materiales solicitados.

Por otra parte, también se tienen reuniones con la familia, para comprobar si el trabajo realizado en las sesiones está siendo apoyado en el hogar familiar y para escuchar la opinión de la familia y ayudarles en la medida de lo posible. Es muy importante que la familia apoye el trabajo del programa en casa, ya que las sesiones son de hora y media una vez a la semana y tiene que servir de guía para que durante el resto del tiempo se siga realizando en el hogar para que el trabajo y el desarrollo sean productivos.

3. PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1 Objetivos del estudio.

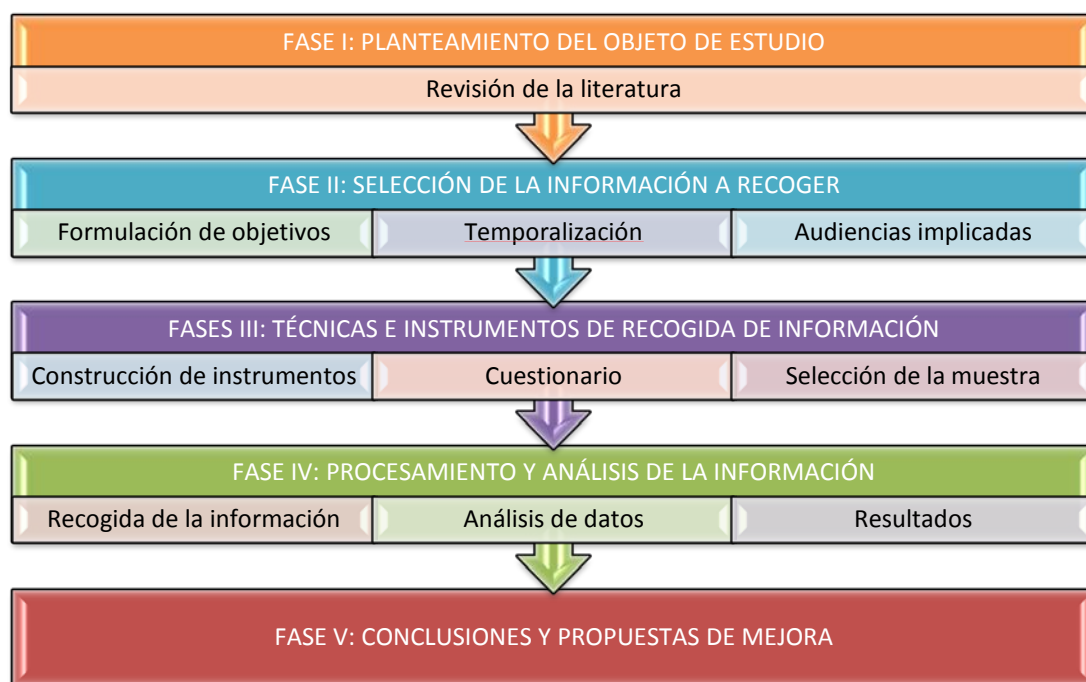
La finalidad de este estudio es conocer la precepción de los mentores y mentoras del programa de aprendizaje en servicios objeto de estudio en relación tanto con los recursos materiales como con los recursos humanos y conocer el nivel de satisfacción general a partir de la opinión individual de cada uno de los mentores y las mentoras. Podemos destacar los siguientes **objetivos específicos**:

Conocer la opinión del equipo mentor en cuanto a:

- o Material utilizado para realizar las sesiones con los usuarios.
- o Relación con el resto de audiencias implicadas (responsables del programa, familias, niños y niñas).
- o Satisfacción con la organización interna.
- o Implicación por parte del equipo de trabajo.
- o Oportunidades de desarrollo que se ofrecen.
- o El espacio utilizado y desarrollo de las sesiones.
- o Atención de los responsables del programa en cuanto a sugerencias y opiniones del equipo de trabajo.

3.2 Diseño de la investigación.

Para dar respuesta a los objetivos planteados hemos optado por un estudio exploratorio de carácter descriptivo. A continuación describimos las fases seguidas en nuestra investigación:



3.3 Selección de la información a recoger.

3.3.1 Audiencias implicadas.

Los mentores y mentoras están implicados directamente, puesto que son las personas sobre las que se basa la investigación. No obstante, de manera indirecta se encuentran implicados los responsables del programa y los usuarios que son atendidos.

Directa o indirectamente, todas las personas que participan para que el programa pueda desarrollarse son imprescindibles, pues con la ausencia de alguna de los sectores (responsables del programa, equipo laboral y usuarios) el desarrollo y crecimiento del programa no sería posible.

3.3.2 Temporalización.

Para la realización de este estudio hemos seguido las siguientes fases:

	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Acercamiento al problema planteado:				

	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
realización del marco teórico.				
Realización del marco metodológico.				
Recogida y Análisis de datos				
Resultados, discusión y conclusiones.				

3.4 Técnicas y procedimientos para la recogida y análisis de la investigación.

3.4.1 Cuestionario dirigido a los/las mentoras del programa.

Hemos diseñado un cuestionario para dar respuesta a los objetivos de nuestra investigación.

El cuestionario está compuesto por 27 ítems³, de los que diferenciamos dos bloques. El primero está compuesto por P1 y P2, que corresponden a las variables edad y género respectivamente. En la variable género (P2), “F” corresponde al género femenino mientras “M” hace referencia al masculino.

El segundo bloque está compuesto por 3 dimensiones:

- **Dimensión I:** Interés, satisfacción, formación y expectativas del mentor/a. Incluye los ítems desde P3 hasta el P8.
- **Dimensión II:** Organización, recursos, temporización y metodología del programa objeto de estudio. Aquí se comprenden los ítems desde P9 hasta P17.
- **Dimensión III:** Relación entre los componentes del programa. Esta dimensión engloba las cuestiones desde P18 hasta P27.

Este segundo bloque, está calificado con los valores (1) “En Desacuerdo”, (2) “Indiferente” y (3) “De Acuerdo”.

3.4.2 Técnicas y procedimientos para el análisis de la información procedente del cuestionario.

El análisis de los cuestionarios dirigidos al equipo de mentores y mentoras ha sido realizado mediante el programa de análisis de datos SPSS. En él hemos utilizado estadísticos descriptivos básicos, media y desviación típica, así como la utilización del paquete de gráficos para construir un diagrama de barras.

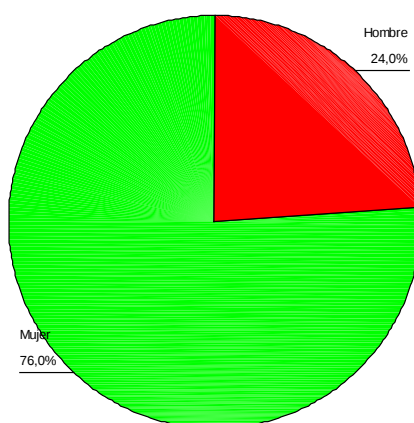
³ Los ítems están definidos según el orden estipulado en el cuestionario: P_i donde i = 1,2,...,27. (Ej. Pregunta 12 corresponde a P12).

El equivalente cuantitativo de la escala ha sido el siguiente: (-1) “En Desacuerdo”; (0) “Indiferente” y (1) “De Acuerdo”, es decir, el valor 1 corresponderá a (-1); el valor 2 corresponderá a (0); y el valor 3 corresponderá a (1) en el momento de transcribir los datos en el procesador.

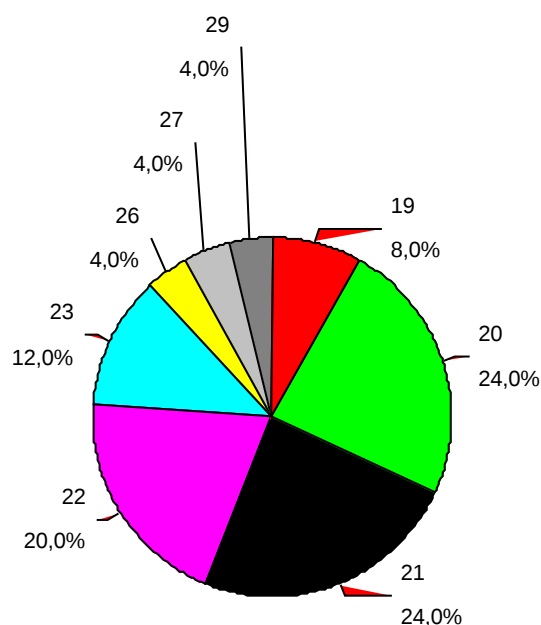
4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

A continuación mostraremos y analizaremos los resultados obtenidos.

Las edades de la población objeto de estudio, de los cuales un 24% (6) son hombres y un 76% (19) son mujeres, están comprendidas entre los 19 y los 29 años, siendo los porcentajes de las mismas los siguientes:



- El 76% de los mentores y mentoras tienen edades comprendidas 19 y 22 años, mientras que el 24% tienen una edad comprendida entre 23 y 29 años



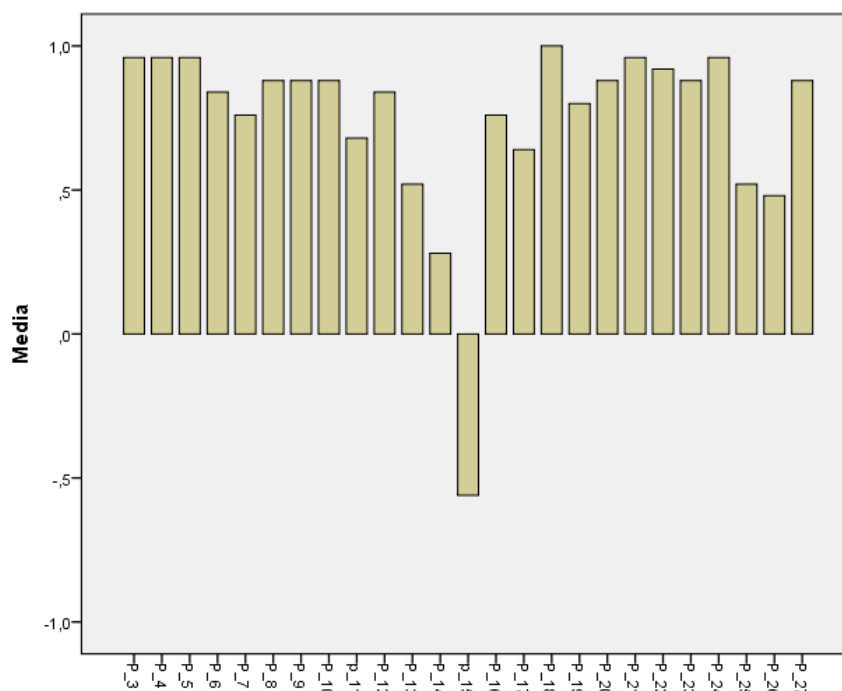
Los 25 ítems de los que está compuesto el cuestionario dan como resultado una media de 0,7424, lo que significa que el nivel de satisfacción de los mentores y mentoras sobre el programa es bastante alto. Los ítems están divididos en **tres dimensiones**:

- **Dimensión I:** Intereses, formación, satisfacción y expectativas: Está compuesta por los ítems P3 (Me intereso por el desarrollo y el crecimiento del programa), P4, (Me siento satisfecho con la labor que desempeño en el programa) P5 (Estoy satisfecho/a con las oportunidades de desarrollo que se me ofrecen), P6 (Me siento preparado/a para realizar mi labor en el programa), P7 (Mis expectativas con el programa se han cubierto) y P8 (Volvería a participar en el programa). La media es de 0,893, destacando P3, P4 y P5 con niveles medios más altos (0,96) y con una desviación típica de 0,20; frente a P7 con la media más baja de la dimensión (0,76) y una desviación típica de 0,523.
- **Dimensión II:** Organización, recursos, temporalización y metodología: Esta dimensión abarca los ítems P9 (La organización en cuanto a espacios es adecuada), P10 (La organización en cuanto al tiempo es adecuada), P11 (Los recursos materiales son suficientes), P12 (Los recursos humanos son suficientes), P13 (. La duración de las sesiones me parece que se adapta a las necesidades de los usuarios), P14 (. La

distribución de las sesiones cada siete días me parece adecuada), P15 (El desarrollo de las sesiones se me hace largo), P16 (La metodología empleada me parece interesante) y P17 (La metodología motiva al alumnado). El valor de la media es de 0,547, donde debemos destacar P15 con una media de -0,56, con una desviación típica de 0,821.

- **Dimensión III:** Relaciones entre el equipo mentor, responsables del programa y familias y alumnado: La componen los ítems P18 (El ambiente entre todo el equipo es bueno), P19 (Mantengo buena relación con el resto del equipo), P20 (Se me tiene en cuenta a la hora de tomar decisiones), P21 (Mi esfuerzo y mi trabajo es reconocido), P22 (Los responsables del programa atienden mis sugerencias y están siempre a disposición de todos), P23 (Existe comunicación fluida entre el equipo mentor y nos informamos de los factores importantes), P24 (La relación con los responsables del programa es fluida), P25 (Las familias muestran interés para ser informadas), P26 (La relación con las familias es fluida) y P27 (La relación con los alumnos y alumnas es muy positiva). El valor medio a destacar en esta dimensión es el de P18 (1,00), lo que significa que la totalidad de individuos está de acuerdo, así, la desviación típica es 0,00. P24 y P25 tienen las medias más bajas con un 0,52 y 0,48 respectivamente, y una desviación típica de 0,714 y 0,653. La media del resto de ítems que forman esta dimensión es superior a 0,80.

Diagrama de barras: media



En el diagrama de barras podemos observar que todas las preguntas se encuentran entre “Indiferente” y “De Acuerdo”, excepto la P15 que se sitúa la mayoría en desacuerdo obteniendo una media de -0,56, lo que nos indica que los mentores y mentoras del programa manifiestan que el desarrollo de las sesiones no se les hace largo.

5. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

Teniendo en cuenta los datos obtenidos, podemos afirmar que la mayoría de los mentores y mentoras están generalmente satisfechos y satisfechas con el programa y la labor que ejerce dentro de él.

Existe un alto nivel de interés por parte de los mentores y las mentoras de los mentores y mentoras, lo que supone un grado de implicación considerable respecto al programa.

Las expectativas respecto al programa han sido cumplidas según todos los encuestados excepto uno.

Puesto que para la realización de cada sesión se disponen de 90 minutos y las sesiones son cada 7 días por usuario, el tiempo que dura la sesión se percibe, por lo general, de manera breve y amena. Aunque se detecta la necesidad de reducir el periodo existente entre sesión y sesión.

El ambiente entre el equipo de trabajo es agradable, tanto entre mentores como responsables del programa, y se tienen en cuenta las necesidades de cada mentor/a y sus propuestas y sugerencias.

Desde la perspectiva de los encuestados, en algunos de los casos, las familias atendidas muestran desinterés y no tratan de contactar con los mentores y mentoras para obtener información, tanto del programa en general como de las sesiones tenidas con sus hijos/as, por lo que se detecta la necesidad de buscar cauces que aumenten dicho interés.

En definitiva, el programa *objeto de estudio* aporta un alto grado de satisfacción a sus mentores y mentoras, ya que gran parte de ellos volverían a participar en el programa. Aporta una gran ayuda social y se adquieren conocimientos y práctica profesional.

6. FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.

Como futuras líneas de trabajo planteamos las siguientes:

- o Evaluación de satisfacción y percepción de los usuarios atendidos en el programa.
- o Divulgación de la existencia e información del programa respecto a los habitantes del municipio.
- o Evaluación sobre la predisposición e involucración de las familias atendidas con el programa.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aramburuzabala, P., Cerrillo, R., & Tello, I. (2015). Aprendizaje-servicio: Una propuesta metodológica para la introducción de la sostenibilidad curricular en la universidad. *Revista de currículum y formación del profesorado* , 79-91.
- Folgueiras Bertomeu, P., Luna González, E., & Puig Latorre, G. (2013). Aprendizaje y servicio: estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios. *Revista de Educación* , 159-185.
- Freire, P. (2004). *Pedagogía de la autonomía*. Sao Paulo: Paz y Tierra.
- García Viamontes, D. (julio de 2010). *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado el 21 de mayo de 2016, de Contribuciones a las Ciencias Sociales: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgy.htm>
- Kiely, R. (2005). A Transformative Learning Model for Service-Learning: A Longitudinal Case Study. *Michigan Journal of Community Service Learning* , 5-22.
- Kiely, R. (2005). *Michigan Journal of Community Service Learning*. Recuperado el 24 de Abril de 2016, de Michigan Journal of Community Service Learning: <http://quod.lib.umich.edu/m/mjcs/3239521.0012.101?rgn=main;view=fulltext>
- Ling Yeh, T. (2010). Service-Learning and Persistence of Low-Income, First-Generation College Students: An Exploratory Study. *Michigan Journal of Community Service Learning* , 50-65.
- M. Puig, J., Batlle, R., Bosch, C., & Palos, J. (2011). Aprendizaje servicio. Educación para la Ciudadanía. *Centro de Investigación y Documentación Educativa*. , 9-31.

- Ministerio de Educación, C. y. (2015). *Datos y cifras Curso escolar 2015-5016*. Recuperado el 16 de Abril de 2016, de Datos y cifras Curso escolar 2015-5016: <http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/dms/mecd/servicios-al-ciudadano-mecd/estadisticas/educacion/indicadores-publicaciones-sintesis/datos-cifras/Datosycifras1516.pdf>
- Ministerio de Educación, C. y. (s.f). *El abandono educativo temprano: análisis del caso español*. Recuperado el 16 de Abril de 2016, de El abandono educativo temprano: análisis del caso español: <http://www.mecd.gob.es/dctm/inee/documentos-de-trabajo/abandono-educativo-temprano-2.pdf?documentId=0901e72b818e38f4>
- Nieves Tapia, M. T. (2000). *Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología*. Recuperado el 26 de Abril de 2016, de Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología: http://www.ciens.ula.ve/scciens/documentos/aprendizaje_Nieves_Tapia
- Ovejero Bernal, A., & García Álvarez, A. I. (s.f). Feedback laboral y satisfacción. *Revista electrónica iberoamericana de psicología social* , 3.
- Páez Sánchez, M., & Puig Rovira, J. M. (2013). *Biblos-e archivo*. (U. A. (GICE), & R. I. (RINACE), Editores) Recuperado el 5 de Mayo de 2016, de Biblos-e archivo: <https://repositorio.uam.es/xmlui/handle/10486/660355>
- Peregort Pons, O., & Morales Tamaral, A. (2002). Influencia de la organización en la motivación laboral. Aplicación al caso de una Administración Pública. *Revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos* , 26-37.
- Poco Muñoz, C., & Alonso Morillejo, E. (2002). La satisfacción laboral como indicador de calidad. *Revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos* , 38-43.
- Puig Rovira, J. M., Gijón Casares, M., Martín García, X., & Rubio Serrano, L. (2011). Aprendizaje-servicio y Educación para la Ciudadanía. Learning-service and Citizenship Education. *Revista de Educación* , 45-67.
- Robles García, M., Dierssen Sotos, T., Martínez Ochoa, E., Herrera Carral, P., Díaz Mendi, A. R., & Llorca Díaz, J. (marzo-abril de 2005). *Scielo*. Recuperado el 21 de mayo de 2016, de Scielo: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112005000200006

W. Astin, A., J. Vogelgesan, L., K. Ikeda, E., & A. Yee, J. (2000). *How Service Learning Affects Students*. Los Angeles: Higher Education.

8. ANEXOS.

Anexo 1: Cuestionare para mentores y mentoras.

CUESTIONARIO PARA MENTORES Y MENTORAS DEL PROGRAMA APRENDIZAJE EN SERVICIOS.

Con el propósito de recoger información sobre la percepción y el grado de satisfacción que los mentores y mentoras tienen con respecto al programa aprendizaje en servicios en el que participas, te pedimos por favor que contestes a las siguientes cuestiones (de manera anónima) atendiendo a la siguiente escala:

1. EN DESACUERDO
2. INDIFERENTE
3. DE ACUERDO

P_1. Edad: _____

P_2. Género: _____ (F=Femenino; M=Masculino)

INTERESES, FORMACIÓN, SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS			
P_3. Me intereso por el desarrollo y el crecimiento del programa	1	2	3
P_4. Me siento satisfecho/a con la labor que desempeño dentro del programa	1	2	3
P_5. Estoy satisfecho/a con las oportunidades de desarrollo que se me ofrecen	1	2	3
P_6. Me siento preparado/a para realizar mi labor en el programa	1	2	3
P_7. Mis expectativas con el programa se han cubierto	1	2	3
P_8. Volvería a participar en el programa	1	2	3
ORGANIZACIÓN, RECURSOS, TEMPORIZACIÓN, METODOLOGÍA			
P_9. La organización en cuanto a espacios es adecuada	1	2	3
P_10. La organización en cuanto al tiempo es adecuada	1	2	3
P_11. Los recursos materiales son suficientes	1	2	3
P_12. Los recursos humanos son suficientes	1	2	3
P_13. La duración de las sesiones me parece que se adapta a las necesidades de los usuarios	1	2	3
P_14. La distribución de las sesiones cada siete días me parece adecuada	1	2	3
P_15. El desarrollo de las sesiones se me hace largo	1	2	3
P_16. La metodología empleada me parece interesante	1	2	3
P_17. La metodología motiva al alumnado	1	2	3
RELACIONES ENTRE EL EQUIPO MENTOR, RESPONSABLES DEL PROGRAMA Y FAMILIAS Y ALUMNADO			
P_18. El ambiente entre todo el equipo es bueno	1	2	3
P_19. Mantengo buena relación con el resto del equipo	1	2	3
P_20. Se me tiene en cuenta a la hora de tomar decisiones	1	2	3
P_21. Mi esfuerzo y mi trabajo es reconocido	1	2	3

P_22. Los responsables del programa atienden mis sugerencias y están siempre a disposición de todos	1	2	3
P_23. Existe comunicación fluida entre el equipo mentor y nos informamos de los factores importantes	1	2	3
P_24. La relación con los responsables del programa es fluida	1	2	3
P_25. Las familias muestran interés para ser informadas	1	2	3
P_26. La relación con las familias es fluida	1	2	3
P_27. La relación con los alumnos y alumnas es muy positiva	1	2	3

GRACIAS

Anexo 2: Gráficos y tablas.

Edad

		P_1			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	19	2	8,0	8,0	8,0
	20	6	24,0	24,0	32,0
	21	6	24,0	24,0	56,0
	22	5	20,0	20,0	76,0
	23	3	12,0	12,0	88,0
	26	1	4,0	4,0	92,0
	27	1	4,0	4,0	96,0
	29	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Género

		P_2			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	6	24,0	24,0	24,0
	Mujer	19	76,0	76,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Media Edad

Estadísticos

N	Válido	25
	Perdidos	0
Media		21,80
Desviación estándar		2,415

Primer bloque

		Estadísticos					
		P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8
N	Válido	25	25	25	25	25	25
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		,96	,96	,96	,84	,76	,88
Desviación estándar		,200	,200	,200	,374	,523	,332

Media total: 0,893

Segundo Bloque

		Estadísticos								
		P_9	P_10	p_11	P_12	P_13	P_14	p_15	P_16	P_17
N	Válido	25	25	25	25	25	25	25	25	
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	
Media		,88	,88	,68	,84	,52	,28	-,56	,76	
Desviación estándar		,332	,332	,557	,473	,586	,843	,821	,523	,5

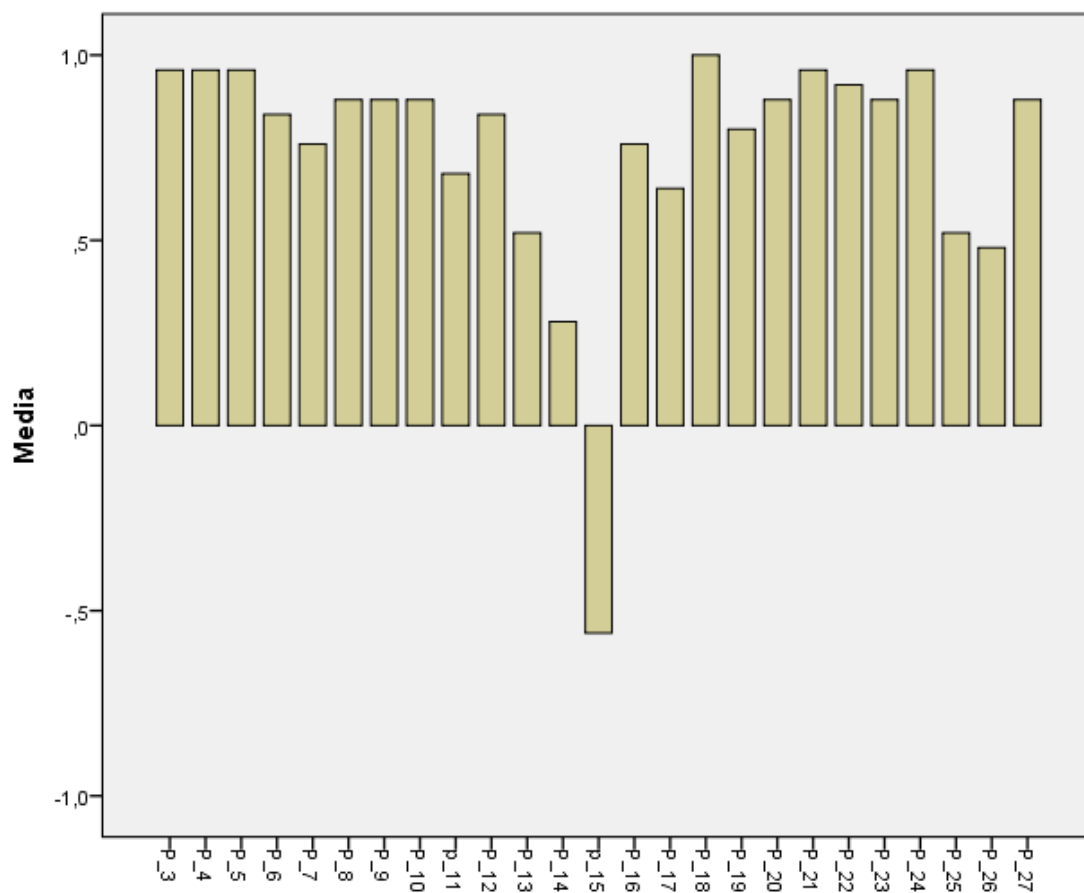
Media total: 0,547

Tercer bloque

		Estadísticos									
		P_18	P_19	P_20	P_21	P_22	P_23	P_24	P_25	P_26	P_27
N	Válido	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		1,00	,80	,88	,96	,92	,88	,96	,52	,48	,88
Desviación estándar		,000	,500	,332	,200	,277	,332	,200	,714	,653	,332

Media total: 0,828

Gráfico de barras de la media de todos los ítems (P_3 – P_27)



Media: 0,7424