

APRENDIZAJE-SERVICIO EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL

Service-learning in Business Management

GUADALUPE VILA VÁZQUEZ

Profesora Contratada de Organización de Empresas y Comercialización
Universidad de Santiago de Compostela
guadalupe.vila@usc.es

SANDRA CASTRO GONZÁLEZ

Investigadora Predoctoral de Organización de Empresas y Comercialización
Universidad de Santiago de Compostela
sandra.castro@usc.es

BEGOÑA BARREIRO FERNÁNDEZ

Profesora Titular de Organización de Empresas y Comercialización
Universidad de Santiago de Compostela
begona.barreiro@usc.es

FERNANDO LOSADA PÉREZ

Profesor Contratado Doctor de Organización de Empresas y Comercialización
Universidad de Santiago de Compostela
fernando.losada@usc.es

Resumen

En los últimos años, el aprendizaje-servicio (ApS) ha irrumpido con fuerza en las universidades españolas como herramienta docente que promueve la adquisición de competencias para la ciudadanía en el alumnado. Competencias que son fundamentales para su exitosa incorporación al mercado laboral. Por esta razón, el profesorado responsable de dos asignaturas del último curso del grado en Administración y Dirección de Empresas de la USC (Campus de Lugo) decidimos aplicar esta metodología de forma conjunta en ambas materias. Este artículo describe la experiencia de su implantación. Asimismo, mediante un análisis descriptivo valora el grado de satisfacción del alumnado participante. Los resultados indican un alto grado de satisfacción con el proyecto y nos llevan a concluir la importancia de la difusión de esta experiencia con la finalidad de la extensión de su uso en otras materias y/o titulaciones.

Palabras clave: Aprendizaje-servicio, competencias para la ciudadanía, gestión empresarial, satisfacción del alumnado

Abstract

In the last years, service-learning (SL) has become a popular teaching method at Spanish universities. This methodology promotes the acquisition of civic competences, which are strongly necessary for the students entering the work force. For this reason, it was decided to apply this methodology in two subjects of the fourth year in the Bachelor's Degree in Business Administration at the University of Santiago de Compostela (Lugo Campus). This article describes the experience of its

implementation. Furthermore, the degree of participating students satisfaction was assessed by a descriptive analysis. The results indicate a high degree of satisfaction with the project and lead us to conclude the importance of the dissemination of this experience with the purpose of extending its use in other subjects and/or degrees.

Keywords: Service-learning, civic competences, business management, student satisfaction.

1. INTRODUCCIÓN

En el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), las universidades tienen el compromiso de fomentar la formación integral del alumnado, facilitando la incorporación exitosa de los titulados al mundo laboral y, a su vez, contribuyendo al desarrollo y optimización de las personas y la sociedad (Martínez y Esteban, 2005). Tal como señala Martínez (2006) "no puede entenderse una formación universitaria de calidad que no incorpore en forma sistemática y rigurosa situaciones de aprendizaje ético y de formación ciudadana" (p. 86-87). La universidad debe formar al estudiantado no solo en el ejercicio exitoso de una profesión, sino que también debe contribuir a su formación ciudadana (Martínez, 2006; Martínez y Esteban, 2005; Naval, García, Puig y Santos, 2011). La formación para la ciudadanía implica fomentar el interés por las cuestiones que afectan a la sociedad, la sensibilidad moral ante el mundo que lo rodea y la involucración y el compromiso en proyectos de ciudadanía activa dirigidos a mejorarlo (Martínez y Esteban, 2005; Santos y Lorenzo, 2010).

El aprendizaje-servicio (ApS) constituye una de las principales vías metodológicas para poner en práctica contenidos teóricos a la vez que se favorece la formación para la ciudadanía (p.ej., Folgueiras, Luna y Puig, 2013; Naval, 2008; Naval, García, Puig y Santos, 2011; Puig, Gijón, Martín y Rubio, 2011). Asimismo, el ApS supone una mejora en los procesos de enseñanza-aprendizaje, mejorando los resultados de aprendizaje del estudiantado (p.ej., Celio, Durlak y Dymnicki, 2011; Warren, 2012). Además, el ApS mejora el vínculo entre la universidad y la sociedad al vincular el aprendizaje de los estudiantes con las necesidades del entorno (Santos, Sotelino y Lorenzo, 2015). Según Santos et al. (2015) "el hecho de conectar con diferentes entidades sociales del entorno y la oportunidad de ayudar en la solución de sus problemas crea comunidad, y hace más fuerte el vínculo entre entidades, beneficiarios y universidades" (p. 106).

Teniendo en cuenta la importancia de la implantación del ApS en el contexto universitario a continuación se expondrá una experiencia de su aplicación en el ámbito de la gestión empresarial. Esta se desarrolló de forma conjunta en dos asignaturas del 4º curso del Grado en Administración y Dirección de Empresas -Investigación Comercial y Creación de Empresas- en la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la USC (Campus de Lugo) durante el primer cuatrimestre del curso académico 2016/2017. Esta actividad se enmarca en la primera

edición de los "Proyectos de innovación educativa en ApS" de la USC para el curso 2016/2017.

Este artículo se estructura de la siguiente forma. En primer lugar se hará referencia a algunas consideraciones teóricas respecto a la metodología ApS, así como, a su contextualización. A continuación, se describirá la puesta en práctica de la experiencia. Se analizará la satisfacción del alumnado participante con respecto al proyecto de ApS en general, las actividades del proyecto en relación a las dos materias implicadas, el servicio realizado y el aprendizaje logrado. Finalmente se establecerán las conclusiones y líneas futuras de trabajo.

2. APRENDIZAJE-SERVICIO (ApS)

2.1. ¿QUÉ ES EL APRENDIZAJE-SERVICIO?

Una de las definiciones de ApS más utilizadas en el contexto español es la de Puig, Batlle, Bosch y Palos (2007). Estos autores se refieren al ApS como "una propuesta educativa que combina procesos de aprendizaje y de servicio a la comunidad en un solo proyecto bien articulado en el que los participantes se forman al trabajar sobre necesidades reales del entorno con el objetivo de mejorarlo" (p. 20).

El ApS se caracteriza por "combinar en una sola actividad el aprendizaje de contenidos, competencias y valores con la realización de tareas de servicio a la comunidad" (Puig, 2009, p. 9). Tal como señala Puig (2009), en el ApS el conocimiento se aplica para mejorar algo de la comunidad y el servicio actúa como una experiencia de aprendizaje que proporciona conocimientos y valores.

Santos et al. (2015) señalan que para conseguir equilibrio entre aprendizaje y servicio es de vital importancia que el currículum -objetivos de aprendizaje- esté estrechamente relacionado con el servicio llevado a cabo. Los objetivos de aprendizaje, tanto a nivel conocimientos como competencias, vendrán fijados por los de las enseñanzas en las que se implante la metodología. El servicio se concretará teniendo en cuenta las necesidades sociales detectadas y los objetivos de aprendizaje establecidos.

Según Puig et al. (2007), las características generales de esta metodología son las siguientes:

- Es de aplicación en ámbitos educativos formales y no formales, y en todas las etapas educativas.
- Concibe el servicio como una respuesta a las necesidades de la sociedad.
- Desarrolla procesos sistemáticos y ocasionales de adquisición de conocimientos y competencias relevantes para la vida.
- Se basa en una pedagogía de la experiencia y la reflexión.
- Requiere un trabajo en red entre las instituciones educativas y las entidades sociales que facilitan servicios a la comunidad.
- Fomenta el desarrollo personal y la ciudadanía de los participantes, y contribuye a mejorar el entorno social y a las instituciones que lo promueven.

El ApS supone un cambio de papel respecto a la pedagogía tradicional (Santos et al., 2015). En esta metodología el alumnado es partícipe del proceso de enseñanza y adquiere un mayor protagonismo en la toma de decisiones. El profesor se ha de encargar de aunar los intereses de las partes (entidad social y alumnado), vigilar la relación de equilibrio aprendizaje-servicio y promover la motivación de los participantes.

Asimismo, en el ApS el proceso enseñanza-aprendizaje se ve influido por un tercer actor, la entidad social colaboradora. Contrariamente al voluntariado en el cual las entidades sociales actúan como meras receptoras, en el aprendizaje-servicio el servicio que reciben es compensado por su papel en la facilitación del conocimiento. Por lo tanto, en el ApS las entidades sociales juegan un papel activo, por ejemplo, proporcionando información.

2.2. CONTEXTUALIZACIÓN

El auge del aprendizaje-servicio en el ámbito de la educación superior en España está ligado a la creciente importancia de la responsabilidad social de las universidades. La universidad socialmente responsable debe: por un lado, convertir el conocimiento en innovación socialmente útil y, por otro, contribuir al desarrollo personal, formación en valores y educación para la ciudadanía de los nuevos titulados (Naval et al., 2011).

En el marco legal de la sostenibilidad y la responsabilidad social universitaria, el Real Decreto 1791/2010¹, en su artículo 63.4, establece que "las universidades favorecerán prácticas de responsabilidad social y ciudadana que combinen aprendizajes académicos en las diferentes titulaciones con la prestación de servicios a la comunidad, orientadas a la mejora de la calidad de vida y la inclusión social". Asimismo, el Real Decreto 1027/2011², modificado por el Real Decreto 96/2014³, prevé como un resultado de aprendizaje, la capacidad de los estudiantes de hacer reflexiones de naturaleza ética en su campo de estudio. Los resultados de aprendizaje de esta índole, suponen la necesidad de concebir a la Universidad como un espacio de aprendizaje ético y, en consecuencia subrayan la necesidad de definir estrategias como el ApS, que lo hagan posible (CRUE, 2015).

En la reunión de la Comisión de Calidad de la CRUE celebrada en mayo del 2015 se hizo referencia al ApS como metodología docente idónea para la inclusión de la sostenibilidad en el currículum universitario. Y se instó a las Universidades a crear las estructuras de apoyo oportunas para la realización de proyectos de ApS.

Actualmente, ya existen algunas experiencias de ApS que evidencian la factibilidad de establecer redes de colaboración entre la universidad y la sociedad. Por ejemplo, en el área de empresa en la Universidad de León

¹ Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario

² Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior.

³ Real Decreto 96/2014, de 14 de febrero, por el que se modifican los Reales Decretos 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES), y 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

llevaron a cabo proyecto cuyo servicio consistía en ofrecer apoyo y orientación a los emprendedores locales en la elaboración del plan de negocio. Asimismo, en la asignatura Investigación de Mercados del grado en ADE de la Universidad Pontificia de Comillas durante el curso pasado el alumnado trabajó en proyectos de investigación que daban respuesta a las necesidades de información de 5 ONG. Con prácticas y acciones concretas como estas se evidencia la verdadera responsabilidad social de la universidad, ofreciendo respuestas a las realidades y necesidades del entorno (Ferrán, 2012).

Por su parte, la USC en su Plan Estratégico 2011-2020 incluye entre sus objetivos "aumentar la sensibilización y la participación de los miembros de la comunidad universitaria en proyectos relacionados con el voluntariado, la participación social y la cooperación al desarrollo" (p.87). Asimismo, también hace referencia al fomento de una metodología docente que promueva una mayor participación del estudiantado y a la necesidad de transmitirle no solo conocimientos, sino también habilidades y competencias.

Con la finalidad de cumplir dichos objetivos la USC convocó la primera edición de los "Proyectos de innovación educativa en ApS". Al mismo tiempo, para facilitar la puesta en marcha exitosa de estos proyectos ofertó cursos de formación del profesorado en esta materia y proporcionó asesoramiento de expertos. En este contexto, se desarrolló la experiencia de innovación docente que se describe a continuación.

3. APLICACIÓN DEL APS EN LA FORMACIÓN EMPRESARIAL. PUESTA EN PRÁCTICA EN EL GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

3.1. LA ENTIDAD COLABORADORA

La Asociación de Padres y Tutores de Personas con Discapacidad Intelectual de Lugo (ASPNAIS)⁴ es una asociación privada sin ánimo de lucro creada en el año 1996 por un grupo de padres con el fin de cubrir las necesidades especiales de sus hijos. Como objetivo fundamental, esta asociación pretende integrar a las personas con algún tipo de discapacidad intelectual desde una óptica tridimensional: la social, la educativa y la laboral. De esta forma, la asociación mejora la calidad de vida de sus miembros y la de sus familias, promoviendo su inclusión como ciudadanos de pleno derecho.

Para la habilitación laboral de los usuarios, ASPNAIS cuenta con un centro ocupacional compuesto por diferentes talleres (fabricación de productos de carpintería, cerámica, fregonas y alfombras; taller de creatividad y servicios de lavandería y jardinería) en los que los usuarios prestan una serie de servicios o realizan una serie de productos en función de sus capacidades e intereses.

3.2. LAS FASES DEL PROYECTO

⁴ <http://www.aspnais.org/>

El proyecto se desarrolló conforme a las cuatro fases que identifica Puig et al., (2011): (1) diagnóstico de la realidad, (2) desarrollo de un plan de acción, (3) ejecución de la propuesta y (4) obtención de resultados evaluables.

3.1.1. El diagnóstico de la realidad

En los contactos con la entidad colaboradora se observó que ésta se enfrenta a una serie de retos difíciles de salvar sin la implicación de otros colectivos de la sociedad. En primer lugar, debe afrontar el desconocimiento que existe sobre su labor en general, pero especialmente a nivel local, donde desarrolla su actividad. Asimismo, aun conociendo la entidad, son muchos los que desconocen los productos que fabrica y dónde se pueden adquirir, lo cual, perjudica su venta. En segundo lugar, ASPNAIS no dispone de la capacidad ni de los recursos necesarios para la toma de decisiones adaptadas a las necesidades del mercado.

En este sentido, el proyecto de ApS se ha diseñado para ayudar a ASPNAIS a hacer frente a dichos desafíos. Por un lado, contribuirá a la difusión y conocimiento de la labor que realiza y los productos que comercializa, tanto entre la comunidad universitaria como entre la sociedad en general. Por otro, le proporcionará el apoyo y los conocimientos técnicos que suplan las carencias desde un punto de vista más empresarial.

3.1.2. Desarrollo de un plan de acción

Una vez determinadas las necesidades fundamentales de la entidad colaboradora, el profesorado implicado diseñó un proyecto que involucra a dos materias del primer semestre de cuarto curso del Grado en Administración y Dirección de Empresas: Creación de Empresas (optativa) e Investigación Comercial (obligatoria). El proyecto parte de la idea de realizar uno o varios planes de negocio para la entidad, previa investigación de mercados que fundamente y apoye la viabilidad de lo que en ese plan se diseña.

La asignatura de Investigación Comercial habilita a los alumnos para la toma de decisiones comerciales mediante el uso de las herramientas oportunas, aplicando los criterios profesionales adecuados a cada situación, quedando todo ello reflejado en un proyecto de investigación. Por otro lado, en la asignatura de Creación de Empresas los alumnos tratan de detectar buenas oportunidades de negocio (planteando nuevas ideas o mejoras a las ya existentes) y lo plasman en un plan de empresa que analiza las distintas posibilidades y ayuda a llevar a la práctica las ideas planteadas.

De esta forma, se contribuye a satisfacer las necesidades de la entidad colaboradora. Al mismo tiempo, se permite a los alumnos aplicar los conocimientos adquiridos en el aula a una experiencia real y, en consecuencia, se incrementa su motivación en el proceso de aprendizaje.

Por otro lado, además de la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en las asignaturas, la participación en el proyecto les permite

adquirir una serie de competencias que se muestran a continuación y que están recogidas en las memorias de ambas materias:

- Gestión de la información
- Trabajo en equipo de carácter interdisciplinar
- Habilidades en las relaciones interpersonales
- Sentido ético
- Sensibilidad hacia los problemas sociales y ambientales
- Saber identificar, reunir e interpretar datos relevantes sobre cuestiones relacionadas con el ámbito empresarial, incorporando en la elaboración de juicios y propuestas las consideraciones pertinentes sobre su dimensión social, científica y ética.
- Saber comunicar información, ideas, problemas y propuestas de solución a cuestiones de índole empresarial tanto a un público especializado como no especializado.
- Abordar su actividad profesional desde el respeto y la promoción de los derechos fundamentales de las personas y la igualdad entre ellas.

3.1.3. Ejecución de la propuesta y obtención de resultados evaluables

En primer lugar, los alumnos realizaron una visita a las instalaciones de ASPNAIS, donde pudieron comprobar personalmente cuáles eran sus necesidades. Posteriormente, mantuvieron un contacto continuado con la entidad que les permitió decidir sobre qué idea trabajarían e ir adaptándola a sus requerimientos. Asimismo, el alumnado, en todo momento, contó con la colaboración y consejo aportado por el profesorado de las asignaturas.

De este proceso surgieron seis investigaciones de mercado que confluyeron en cuatro planes de negocio en el ámbito de la artesanía-cerámica, textil, de la producción ecológica y en el de la artesanía con madera. En referencia a su posterior aplicación por parte de la asociación, cabe destacar el breve espacio de tiempo que ha transcurrido desde su presentación a la redacción de este artículo. En este sentido, todavía no se ha implantado ninguno de ellos y por lo tanto, no podemos valorar su evolución. Aún así, en base a las conversaciones mantenidas con la asociación, se prevé la puesta en marcha del proyecto en el plano de la artesanía-cerámica para comienzos del año 2017. A partir de ahí, es posible que los demás proyectos se implanten progresivamente.

Una vez finalizados los proyectos se organizó una jornada en la que se aunó a las tres partes copartícipes en el proyecto (profesorado, alumnado y entidad colaboradora) en la cual, se presentaron las cuatro propuestas y se valoró el proyecto de ApS en su conjunto (satisfacción, grado de alcance de los objetivos, intenciones futuras, etc.). Para ello, el alumnado elaboró un póster por cada propuesta donde se resumían las principales conclusiones.

4. SATISFACCIÓN ALUMNADO

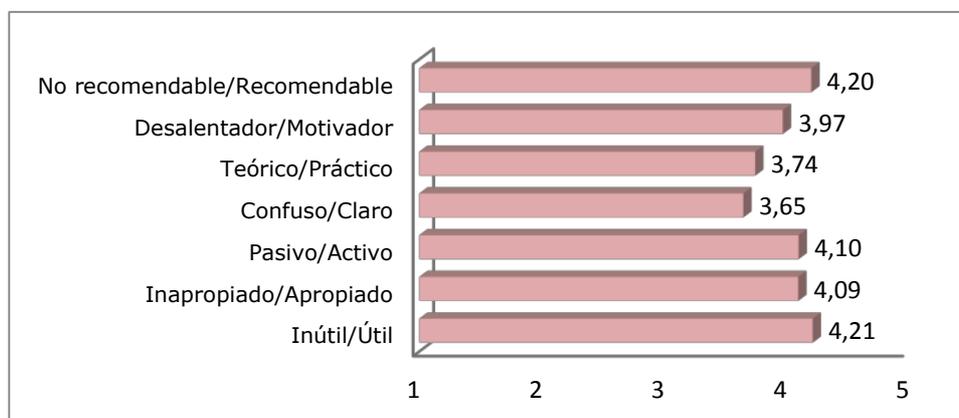
Para valorar la satisfacción del alumnado con el proyecto se realizó un estudio de tipo descriptivo, empleando como instrumento de recogida de información una encuesta compuesta por escalas de diferencial semántico⁵ que tratan de valorar 4 aspectos: (1) el proyecto de ApS en general, (2) las actividades del proyecto en relación a las materias, (3) el servicio realizado y (4) los aprendizajes adquiridos. Cada una de ellas está compuesta de una serie de ítems bipolares con cinco opciones de respuesta (correspondiéndose el 1 con la valoración más negativa y el 5 con la más positiva).

Las encuestas fueron cubiertas por un 86,84% del total de participantes en el proyecto, lo que supone 33 alumnos. Hay que destacar que el proyecto era obligatorio para los alumnos de la asignatura de Creación de Empresas con 35 matriculados, y voluntario para los alumnos de Investigación Comercial, logrando una participación de 20 alumnos en esta última materia (17 de los cuales también están matriculados en Creación de Empresas).

A continuación se muestran, a través de una serie de gráficos, las valoraciones medias obtenidas para los distintos atributos que forman parte de los cuatro aspectos medidos.

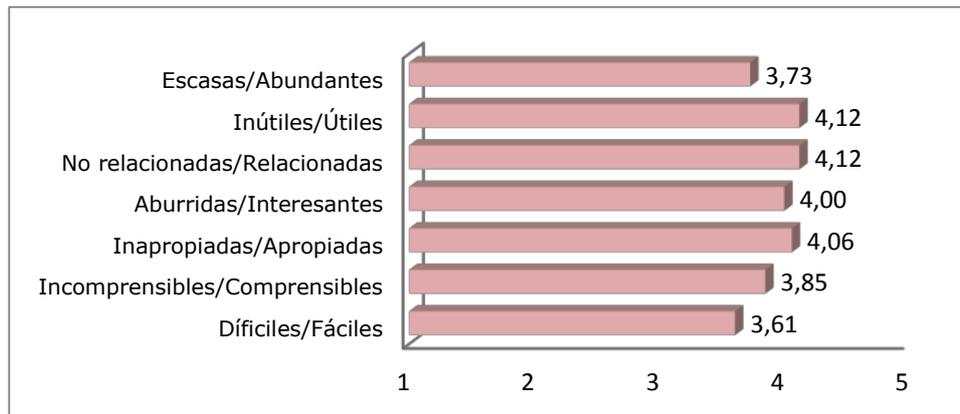
Tal como se observa en el gráfico 1, el proyecto en general es valorado como útil, apropiado, activo y recomendable. También es considerado, aunque en menor medida, como motivador, práctico y claro.

Gráfico 1.- Valoraciones medias de los atributos del proyecto de ApS en general

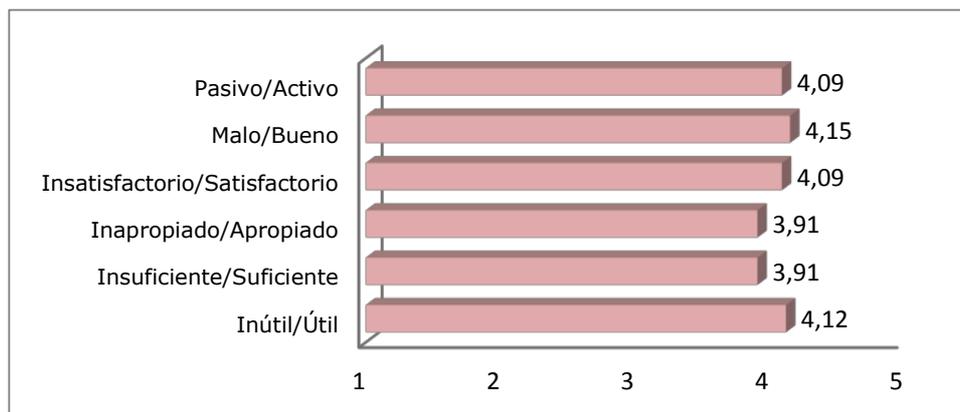


En cuanto a la relación de las actividades del proyecto ApS con las materias implicadas, los alumnos consideran que están relacionadas, que son apropiadas, útiles e interesantes (véase el gráfico 2). Sin embargo, en cuanto a su comprensión, el grado de facilidad y la abundancia los alumnos muestran una actitud ligeramente menos positiva.

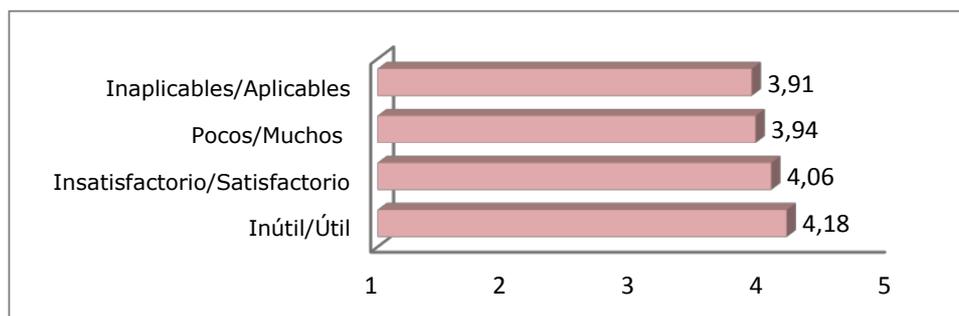
⁵ Esta escala es una adaptación de la desarrollada en el marco del proyecto “Aprendizaje-Servicio e Innovación en la Universidad. Un programa para la mejora del rendimiento académico y el capital social de los estudiantes”, financiado por el Ministerio de Economía y Competitividad como proyecto de I+D+i “Retos Investigación” del Programa Estatal de I+D+i Orientada a los Retos de la Sociedad (EDU2013-41687-R).

Gráfico 2.- Valoraciones medias de las actividades del proyecto en relación a las materias

Tal como se observa en el gráfico 3, del servicio realizado lo que más valoran es su utilidad y el considerarlo bueno de cara a la sociedad. Asimismo, lo consideran satisfactorio y lo definen como activo. También lo evalúan como apropiado y suficiente, aunque en menor medida.

Gráfico 3.- Valoraciones medias del servicio realizado

Para finalizar, en el gráfico 4 se muestran las valoraciones relativas a los aprendizajes alcanzados. Los aspectos más valorados hacen referencia a la utilidad y la satisfacción lograda. Además, consideran que estos aprendizajes son muchos y aplicables.

Gráfico 4.- Valoraciones medias de los aprendizajes alcanzados

5. CONSIDERACIONES FINALES

En vista de los resultados obtenidos podemos concluir que el grado de satisfacción con el proyecto desde las distintas dimensiones evaluadas por parte del alumnado es positivo. Concretamente, el aspecto más valorado, es la utilidad del mismo, tanto desde la perspectiva de las actividades, del servicio prestado, como de los conocimientos adquiridos. En este sentido, emplear este tipo de metodología docente en la enseñanza universitaria puede aumentar considerablemente la motivación del alumnado, erigiéndose como una buena alternativa a las enseñanzas tradicionales, donde el papel del alumno era mucho más pasivo.

Asimismo, pese a la falta de datos que lo evidencien, la entidad colaboradora nos ha manifestado su entusiasmo con el proyecto en general y con las propuestas resultantes del trabajo del alumnado en particular. Sin embargo, cabe destacar que el buen desarrollo de este tipo de proyectos demanda un trabajo en red y una alta implicación de todas las partes (profesorado, alumnado y entidad colaboradora). Esto supone un esfuerzo y tiempo de dedicación extra con respecto a los métodos educativos que se han venido empleando hasta ahora. A pesar de ello, los resultados obtenidos han reportado un alto grado de satisfacción a los profesores implicados y, en consecuencia, una mayor motivación para continuar trabajando en este tipo de proyectos.

Con la aplicación de esta metodología damos respuesta a las llamadas de los distintos organismos e instituciones universitarias a la introducción de nuevos métodos de enseñanza que promuevan una formación integral del alumnado y mejoren la relación entre la universidad y su entorno. En futuros estudios se podría analizar la influencia que este proyecto ha tenido en la adquisición de competencias ciudadanas por parte del alumnado participante. Asimismo, sería conveniente examinar si esto ha influido positivamente sobre su rendimiento académico.

Para finalizar, consideramos útil la difusión de este tipo de actividades entre el colectivo universitario. Ya que esto podría animar a su aplicación en otras asignaturas del grado en ADE, así como, en otras titulaciones.

6. BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS ON-LINE

- Celio, C. I., Durlak, J. y Dymnicki, A. (2011). A meta-analysis of the impact of service-learning on students. *Journal of Experiential Education*, 34(2), 164-181.
- CRUE (2015). Institucionalización del Aprendizaje-Servicio como estrategia docente dentro del marco de la Responsabilidad Social Universitaria para la promoción de la Sostenibilidad en la Universidad. Recuperado el 19 de diciembre del 2016 de: <http://www.crue.org/Documentos%20compartidos/Recomendaciones%20y%20criterios%20tecnicos/2.%20APROBADA%20INSTITUCIONALIZACION%20ApS.pdf>
- Ferrán, A. (2012). Aprendizaje-servicio: propuesta metodológica para trabajar competencias. *Portularia*, (XII), 187-195.
- Folgueiras, P., Luna, E. y Puig, G. (2013). Aprendizaje y servicio: estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios. *Revista de educación* (362), 159-185.
- Martínez, M. (2006). Formación para la ciudadanía y educación superior. *Revista iberoamericana de educación* (42), 85-102.
- Martínez, M. y Esteban, F. (2005). Una propuesta de formación ciudadana para el EEES. *Revista española de pedagogía*, 63-83.
- Naval, C. (2008). Universidad y conciencia cívica. Algunas experiencias fructíferas: service-learning y campus compact. *Revista Sembrando Ideas*, 2, 57-80.
- Naval, C., García, R., Puig, J. y Santos, M. A. (2011). La formación ético-cívica y el compromiso social de los estudiantes universitarios. *Encounters on Education*, 12, 77-91.
- USC. Plan Estratégico 2011-2010. Recuperado el 19 de diciembre de 2016 de: <http://www.usc.es/export9/sites/webinstitucional/gl/servizos/calidade/descargas/Planificacion/planEstratexicoUSC.pdf>
- Puig, J. M. (coord.) (2009). Aprendizaje-servicio (ApS). Educación y compromiso cívico. Barcelona: Graó.
- Puig, J. M., Batlle, R., Bosch, C. y Palos, J. (2007). Aprendizaje-servicio. Educar para la ciudadanía. Barcelona: Octaedro.
- Puig, J. M., Gijón, M., Martín, X. y Rubio, L. (2011). Aprendizaje-servicio y Educación para la Ciudadanía. *Revista de educación* (1), 45-67.
- Santos, M. Á. y Lorenzo, M. d. M. (2010). Dimensión cívica y desarrollo formativo de los estudiantes universitarios en el contexto español. *Revista electrónica de investigación educativa*, 12(SPE.), 1-16.
- Santos, M. Á., Sotelino, A. y Lorenzo, M. d. M. (2015). Aprendizaje-servicio y misión cívica de la universidad: Una propuesta de desarrollo. Barcelona: Octaedro.
- Warren, J. L. (2012). Does Service-Learning Increase Student Learning?: A Meta-Analysis. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 18(2), 56-61.

Agradecimientos:

Los autores de este artículo agradecen a los miembros del grupo de investigación Esculca su apoyo y ayuda durante el proceso de aplicación del ApS, así como, la facilitación de los datos relativos a la satisfacción del alumnado.