



ESPAIS D'APRENTATGE: AGENTS DE CANVI A LA UNIVERSITAT

RÚBRICA ANALÍTICA PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALIZADORAS EN UNA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE Y SERVICIO DESARROLLADA ENTRE ESTUDIANTES Y PROFESORES DE MEDICINA Y DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL DE LA UNIVERSIDAD DE BARCELONA

García Asensio, M^a Ángeles. Universitat de Barcelona. Departament de Filologia Hispànica, Teoria de la Literatura i Comunicació. Facultat de Biblioteconomia i Documentació. Carrer Melcior de Palau, 140, 08014 Barcelona. (garciaasensio@ub.edu)

Cuffí Chéliz, Laura. Universitat de Barcelona. Departament de Patologia i Terapèutica Experimental. Facultat de Medicina i Ciències de la Salut. Carrer Casanova, 143. 08036 Barcelona. (lcuffi@ub.edu)

Vilaseca Corderroure, Jaume-Elies. Universitat de Barcelona. Departament de Biblioteconomia, Documentació i Comunicació Audiovisual. Carrer Melcior de Palau, 140. 08014 Barcelona (jaume.vilaseca@ub.edu)

1. RESUM:

Presentamos una rúbrica analítica que permite evaluar las competencias profesionalizadoras desarrolladas por once estudiantes de Medicina y de Comunicación Audiovisual que han trabajado colaborativamente en el proyecto de Aprendizaje y Servicio: "Antibióticos: consumo responsable". La novedad es que la rúbrica facilita la evaluación conjunta, y también diferenciada, de cada grupo de estudiantes, en función de las competencias que comparten y de su grado de implicación en cada fase del proyecto.

2. ABSTRACT:

We present an analytical rubric that has made it possible to evaluate the professional skills developed by ten students of Medicine and Audiovisual Communication who have worked collaboratively in the Learning and Service project: "Antibiotics: responsible consumption". The novelty is that the rubric facilitates the joint evaluation, and also differentiated, of each group of students, according to the competences they share and



ESPAIS D'APRENTATGE: AGENTS DE CANVI A LA UNIVERSITAT

their degree of involvement in each phase of the project.

3. PARAULES CLAU: 4-6

Competencias profesionalizadoras, rúbrica, trabajo colaborativo, proyecto de aprendizaje y servicio

4. KEYWORDS: 4-6

Professional skills, rubric, collaborative work, learning and service project

5. DESENVOLUPAMENT:

Introducción

Aunando procesos de aprendizaje de contenidos y de desarrollo de competencias, habilidades y valores con una intención solidaria, la Universidad de Barcelona fomenta proyectos de Aprendizaje y Servicio (ApS) (Rubió y Escofet (coords.), 2017) como el que aquí presentamos: “Antibióticos: consumo responsable”. El proyecto, iniciado en el curso 2016-2017 e integrado en el currículum académico, aporta como novedad el trabajo conjunto y colaborativo de estudiantes de los grados de Medicina y de Comunicación Audiovisual. Los estudiantes son tutorizados por una profesora de Farmacología, por un profesor de Postproducción e Imagen y por una profesora de Técnicas de Comunicación.

“Antibióticos: consumo responsable” surge de una necesidad social detectada. La pretensión es fomentar en la población un uso responsable de los antibióticos para combatir la propagación de las resistencias microbianas. Estas resistencias, como alerta la OMS, son causa de mortalidad. Y es la alerta de la OMS la que sensibilizó a los estudiantes de Medicina para iniciar el proyecto ApS. Tras comprobar, mediante un estudio de campo, el mal cumplimiento terapéutico en el consumo de fármacos antimicrobianos, se hacía necesario el diseño de un plan de acción que requería estudiantes de Comunicación Audiovisual.

Los graduados en Medicina tienen entre sus competencias específicas la promoción de la salud y la prevención de enfermedades. Para ello, han de ser capaces de conocer los problemas de salud pública y de desarrollar estrategias de protección y control.

Estos estudiantes, en sus competencias profesionalizadoras, también tienen que saber



ESPAYS D'APRENTATGE: AGENTS DE CANVI A LA UNIVERSITAT

comunicar sus conocimientos y estrategias. La comunicación, competencia transversal de todo universitario, es imprescindible para los futuros médicos por su integración en equipos multidisciplinares implicados en labores asistenciales, de gestión e investigación (Gutiérrez, 2015). Esta comunicación, que abarca establecer contacto entre el médico y la ciudadanía, si quiere llevarse a la masa social, es más eficaz aprovechando la tecnología audiovisual.

Los estudiantes de Medicina necesitan, entonces, a los estudiantes de Comunicación Audiovisual. Estos últimos, legos en materia médica, necesitan, a su vez, contenidos, objetivos y destinatarios con que planificar la ejecución de una pieza audiovisual. No en vano, entre sus competencias profesionalizadoras se enfatiza el *saber hacer* (Romeo et al., 2017): diseñar, planificar y gestionar recursos técnicos, económicos y humanos para un proyecto común de un equipo interdisciplinar.

Para los estudiantes de Comunicación Audiovisual, los estudiantes de Medicina son clientes con una propuesta de impacto social. Juntos emprenden un trabajo colaborativo que implica fomentar la competencia comunicativa de ambos grupos de estudiantes –entre sí y con la sociedad– y el discurso divulgativo de la Medicina. Se trabaja en divulgación de la ciencia médica.

El proyecto se desarrolló en tres etapas. La primera llevó a los estudiantes de Medicina a orientar su plan priorizando a un destinatario de 30-40 años, y a recoger información bibliográfica sobre las características idóneas de la adherencia del paciente a un tratamiento farmacológico y sobre el cumplimiento terapéutico de los antibióticos.

En la segunda etapa se concretó un producto audiovisual que sedujera a la población diana. Se iniciaba la fase de trabajo interdisciplinar, en que se desarrollaron tareas que requirieron planificación, negociación y consenso: elección del género audiovisual; síntesis de la información científica para la pieza audiovisual; ajuste del registro verbal divulgativo.

En la etapa final se laboró el producto audiovisual. Su preproducción (guion, casting, plan de producción, permisos), producción (rodaje) y postproducción (montaje, efectos, edición) estuvo a cargo de los estudiantes de Comunicación Audiovisual, que mantuvieron el diálogo con sus compañeros de Medicina. También, juntos, diseñaron una



ESPAYS D'APRENTATGE: AGENTS DE CANVI A LA UNIVERSITAT

campanya de difusió del producte audiovisual.

El resultat són tres càpsules audiovisuals de un minut de duració:

- Càpsula 1: https://drive.google.com/open?id=0B1aCcXVikA_cNDFseTNPb3Z2TUE
- Càpsula 2: https://drive.google.com/open?id=0B1aCcXVikA_cV2t3bHdhQUpxdWc
- Càpsula 3: https://drive.google.com/open?id=0B1aCcXVikA_caXdWQTZNX285NVk

També és cert que ambdós grups d'estudiants reclamaren des d'un primer moment un instrument amb el qual conèixer els criteris de qualificació amb els quals se'ls evaluaria. Les rúbriques, com a model d'avaluació de continguts, competències, processos o productes, són ben valorades pels discent, que aprecien d'elles la integració de formes d'avaluació qualitativa i quantitativa (Conde y Pozuelo, 2007; Martínez-Rojas 2008) i el seu funcionament com a matriu en la qual s'expliciten categories, indicadors, nivells de rendiment i descriptors amb els quals guiar el desenvolupament i l'avaluació de les parts que componen un treball o les fases d'un procés d'aprenentatge (Stevens y Levi, 2005; Sanmartí y Mas, 2016).

La rúbrica es manifesta, doncs, com a un instrument idoni per avaluar competències professionalitzadores, especialment per avaluar tasques autèntiques, tasques de la vida real, ja que permet dissectionar les tasques complexes que conformen una competència en tasques més simples distribuïdes de forma gradual i operativa. A més, el procés d'elaboració de la rúbrica obliga al professorat a reflexionar profundament sobre com vol ensenyar i com ho vol avaluar. Per això, la rúbrica pot arribar a ser un potent motor de canvi metodològic i d'acció docent.

Objetivo

En aquest marc de projecte ApS que incideix en la divulgació entre la ciutadania d'un ús responsable dels antibiòtics, l'objectiu d'aquest treball és presentar una rúbrica amb la qual mesurar el desenvolupament conjunt o en paral·lel de cada grup d'estudiants en els estadij del avanç del projecte ApS, amb focus en el desenvolupament de les competències professionalitzadores.

Metodología



ESPAYS D'APRENTATGE: AGENTS DE CANVI A LA UNIVERSITAT

Según lo que se pretenda evaluar, las rúbricas pueden ser holísticas (no separan las partes de una tarea) o analíticas (evalúan cada parte de una actividad o de un conjunto de actividades) (Mertler, 2001). Estas últimas, más integrales, se ajustan a nuestro objetivo orientado a la evaluación de las competencias profesionalizadoras.

Para elaborar nuestra rúbrica analítica seguimos las fases descritas en Martínez-Rojas (2008): a) delimitación de los criterios a evaluar: definición de las dimensiones, categorías e indicadores; b) definición del peso de cada uno de estos criterios; y c) establecimiento de los niveles de logro y de sus descriptores. Contemplamos, asimismo, ofrecer una nota global tras aplicar la rúbrica; y, determinamos qué categorías e indicadores evaluarían conjuntamente a los estudiantes de ambas áreas de conocimiento y cuáles por separado, en función de las competencias profesionalizadoras (no) comunes y de las etapas de desarrollo del proyecto ApS. Los estudiantes fueron evaluados con la rúbrica resultante.

En una tabla de doble entrada o matriz, se situaron en la primera y segunda columnas los *criterios de evaluación de realización*, que se organizaron en categorías e indicadores. En las columnas siguientes, se concretaron los *criterios de evaluación de calidad o de resultados*, que explicitan 3 niveles posibles en la ejecución de las acciones o tareas. La tabla se dividió, asimismo, en 3 dimensiones –el equipo, desarrollo del proyecto y producto audiovisual– y en cada una de ellas se describieron los criterios de evaluación de realización. En este caso, la planificación del orden en que se citaron los criterios de realización en cada una de las dimensiones siguió el orden cronológico de ejecución del proyecto.

Al respecto, el proyecto se inició con un estudio efectuado por los estudiantes del grado de Medicina (4º curso) para detectar la necesidad real sobre la que actuar, se continuó con el trabajo conjunto de los estudiantes del grado Medicina y del grado de Comunicación Audiovisual (CAV) y se finalizó con el diseño del producto audiovisual por parte de los estudiantes del grado de Comunicación Audiovisual.

Referente a los criterios de evaluación de calidad, se formuló en primer lugar el nivel mínimo que explicita todo aquello que el estudiante tiene que conseguir; y en segundo y tercer lugares, los niveles intermedios y de excelencia.

Terminado el proyecto, se realizó un *focus group* con los estudiantes que habían



ESPAYS D'APRENTATGE: AGENTS DE CANVI A LA UNIVERSITAT

participado en él para valorar el diseño de la rúbrica y el resultado.

Resultados

Como se aprecia en las tablas 1-2, la rúbrica se organiza en tres dimensiones. La primera, *El equipo*, determina una evaluación conjunta del desempeño de los estudiantes de ambos grados; la segunda, *Desarrollo del proyecto*, pone el foco en los estudiantes de Medicina, pero incluye indicadores para los estudiantes de Comunicación Audiovisual; la tercera, *Producto audiovisual*, se concentra en los estudiantes de Comunicación Audiovisual, pero algunos indicadores evalúan conjuntamente a ambos grupos. Un cambio de color en la tipografía distingue a quién se evalúa: gris, para la evaluación conjunta; azul, para los estudiantes de Medicina; rojo, para los estudiantes de Comunicación Audiovisual. Para los indicadores se establecieron y describieron tres niveles de ejecución: 7-10 es el de máxima excelencia; 4-7, de calidad media; de 1-4, de baja calidad.

El total de categorías que perfilan las tres dimensiones son 16. Su definición nominal se recoge en una columna de la rúbrica, y su peso en la nota global se indica en un porcentaje. Para la dimensión *El equipo*, las categorías son: grado de compromiso de los participantes (5%) y organización del equipo (5%): esta última incluye dos indicadores –planificación del trabajo y tipo de trabajo–. En *Desarrollo del proyecto*, las categorías para los estudiantes de Medicina son: análisis de la realidad (5%); detección de necesidades (10%); definición de los objetivos (10%); planificación de la acción (10%); selección de la información científica (15%), con tres indicadores –fármacos más prescritos, factores que impiden el cumplimiento terapéutico y tipo de incumplimiento más frecuente–, dominio del tema (15%), comunicación experto-lego (5%); y para los estudiantes de Comunicación Audiovisual son: concreción del proyecto (5%) y referentes (5%), con 2 indicadores –selección modelos audiovisuales y transferencia de los modelos al proyecto–. En *Producto audiovisual*, las categorías para los estudiantes de Comunicación Audiovisual son: plan de trabajo (20%), donde se recogen globalmente las tareas de preproducción, producción y postproducción; producto audiovisual (15%), con tres indicadores –originalidad, calidad técnica y lingüística y contenidos y objetivos–, memoria o dossier (10%); y *pitching* (15%); para los estudiantes de Medicina son: contenidos y objetivos del producto audiovisual (10%); y para ambos grupos de estudiantes: difusión (10%).



ESPAIS D'APRENTATGE: AGENTS DE CANVI A LA UNIVERSITAT

Entre las opiniones que se expusieron en el *focus group* sobre la rúbrica presentada, se mencionó, como acción positiva, el disponer de esta para conocer los criterios cuantitativos de calificación con los que se evaluaría su proyecto y las fases de su ejecución, así como la descripción exhaustiva de estos criterios. Sin embargo, los estudiantes comentaron también que se debería incluir en la rúbrica una dimensión en la que ellos pudieran plasmar su percepción sobre el trabajo realizado y sobre su tutorización.

Conclusiones

Esta rúbrica permite evaluar conjunta e individualmente las competencias profesionalizadoras de los grados de Medicina y de Comunicación Audiovisual. Así, las categorías 1 y 2 de la rúbrica responden a la evaluación de las competencias transversales relativas a la capacidad de aprendizaje y responsabilidad y a la capacidad de colaborar en equipos interdisciplinarios para los estudiantes de ambos grados.

Las competencias profesionalizadoras específicas de los estudiantes del grado de Medicina se recogen en las categorías 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 13 y 16 de la presente rúbrica. De este modo, se valoran la contextualización de los problemas de salud desde una perspectiva social y comunitaria (categorías 3 y 4), el desarrollo de estrategias dirigidas a la promoción de la salud y prevención (categoría 5), la capacidad de formular, diseñar y gestionar proyectos (categoría 6), la habilidad para analizar y seleccionar la información científica disponible y más relevante (categoría 7 y 13), el aprendizaje autónomo de nuevos conocimientos y técnicas (categoría 8), la habilidad para comunicar contenidos médicos (categoría 9) y el conocimiento de sistemas de información sanitaria y asistencial en la vigilancia de la salud pública (categoría 16).

Las categorías 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 de la rúbrica evalúan competencias específicas del grado de Comunicación Audiovisual, como son la capacidad de adaptación a distintos ámbitos laborales (categoría 9), de análisis de lenguajes y modelos audiovisuales (categorías 10 y 11), de planificación y gestión de recursos técnicos, económicos y humanos (categoría 12), de realización de producciones audiovisuales y multimedia (categoría 13), de desarrollo de la curiosidad y de la imaginación aplicada a la creación de productos audiovisuales (categoría 13), de producción de textos científicos y académicos propios de la comunicación audiovisual (categoría 14), de aplicación de instrumentos y



ESPAIS D'APRENTATGE: AGENTS DE CANVI A LA UNIVERSITAT

estrategias para la captación del mercado (categoría 15) y de propuesta de estrategias de difusión de obras audiovisuales (categoría 16).

La rúbrica deberá contar, en un próximo reajuste, con criterios de evaluación de realización que recojan la autoevaluación de los estudiantes respecto del proyecto realizado y de su proceso, así como de la función desempeñada por los profesores tutores.

5.1. FIGURA O IMATGE 1

Estudiantes de CAV y Medicina 30 %		Estudiantes de CAV 70 %		Estudiantes de Medicina 70 %		
Ponderación		1-4	5-7	8-10	Nota	
EL EQUIPO						
1. Grado de compromiso de los participantes (5 %)	Implicación en el proyecto	No ha habido compromiso entre los miembros del equipo	Ha habido compromiso del equipo por la acción tutorial del profesor	Todo el equipo se ha comprometido altamente con el proyecto		
2. Organización del equipo (5 %)	Planificación de las sesiones de trabajo	El equipo ha tenido dificultad para planificar las sesiones de trabajo y no ha cumplido con los plazos	Las sesiones de trabajo entre alumnos de CAV y de Medicina por separado han funcionado bien, pero no las sesiones conjuntas. Incumplimiento de los plazos	Tanto las sesiones de trabajo alumnos de CAV y Medicina por separado como las sesiones conjuntas se han planificado de forma excelente y se han cumplido los plazos establecidos		
	Tipo de trabajo	Individual	cooperativo	colaborativo		
DESARROLLO DEL PROYECTO						
3. Análisis de la realidad (5 %)	Identificar necesidad o problema comunitario para centrar el proyecto	No han hecho un buen diagnóstico de los problemas del entorno	Han identificado los destinatarios de la acción pero no han sabido dar una respuesta correcta	Han recogido mucha información (directa e indirecta) que ha permitido plantear un buen diagnóstico		
4. Detección de necesidades (10 %)	Valoración de la situación real y la deseada	La necesidad diagnosticada solo hace referencia a la situación deseada	Queda claro cuál es la situación real pero no cómo obtener la situación deseada	Han valorado correctamente la situación real y saben qué hacer para alcanzar la situación deseada		
5. Definición de los objetivos (10 %)	Idear acciones	La acción propuesta no es la indicada para corregir el problema observado	La acción sugerida cumple parcialmente la finalidad de resolver el problema detectado	Han planteado una propuesta de actuación que contribuye a la solución del problema		
6. Planificación de la acción (10 %)	Acciones de sensibilización	Planificación demasiado orientada a la recogida de información relevante	Planificación buena de las actividades pero sin previsión de los recursos disponibles	Correcta programación de las actividades que se deben realizar y de los recursos necesarios		
7. Selección de la información científica (15 %)	Sobre los fármacos más prescritos	El equipo ha tenido dificultades para encontrar esta información	Se han utilizado fuentes de información correctas pero hay lagunas en la investigación	Se han utilizado fuentes de información correctas y los resultados de la investigación son excelentes		
	Sobre los factores sociales, culturales que obstruye el cumplimiento terapéutico	El equipo ha tenido dificultades para encontrar esta información	Se han utilizado fuentes de información correctas pero hay lagunas en la investigación	Se han utilizado fuentes de información correctas y los resultados de la investigación son excelentes		
	Sobre el tipo de no cumplimiento más frecuente de los antibióticos	Ha costado encontrar los motivos de incumplimiento terapéutico	El análisis de los tipos de incumplimiento se ha hecho en base solo a experiencias cercanas	El análisis del incumplimiento se ha hecho en base experiencias cercanas y bibliografía		
8. Dominio del tema (15 %)	Conocimiento de los antibióticos y de su problemática cuanto al consumo	Conocimiento teórico suficiente pero falta de conocimiento de la realidad de su consumo	Conocimiento teórico muy bueno y con algunas concreciones sobre la realidad de su consumo	Conocimiento teórico muy bueno y detectada la realidad de su consumo de forma excelente		
9. Comunicación experto (equipo médico)-hego (equipo audiovisual) (5 %)	Comunicación del tema médico, del objetivo del proyecto audiovisual y del target	El equipo médico no ha sabido transmitir ni el objetivo, ni el target ni los contenidos médicos	El equipo médico ha mostrado muchas dificultades, o no ha sabido transmitir en su totalidad, el objetivo, el target y los contenidos médicos necesarios	El equipo ha sabido comunicar pertinentemente toda la información necesaria al equipo audiovisual		



ESPAYS D'APRENTATGE: AGENTS DE CANVI A LA UNIVERSITAT

5.2. FIGURA O IMATGE 2

10. Concreció del projecte (5 %)	Género	La planificación del proyecto no es bastante adecuada a los contenidos, objetivos y propósito establecido	La planificación del proyecto muestra ciertas inadecuaciones en alguna de sus características	La planificación del proyecto se adecua a los contenidos, objetivos y propósito establecidos	
	Formato				
	Duración				
	Idioma				
	Registro				
11. Referentes (5 %)	Selección de modelos audiovisuales y transferencia de los modelos al proyecto	El equipo no ha sabido encontrar referentes adecuados	El equipo ha mostrado ciertas carencias en la búsqueda de referentes	El equipo ha encontrado pertinentemente los referentes	
		El equipo no ha sabido transferir los modelos al proyecto	El equipo no ha transferido suficientemente bien los modelos al proyecto	El equipo ha sabido transferir correctamente los modelos al proyecto	
PRODUCTO AUDIOVISUAL					
12. Plan de trabajo (20 %)	Preproducción: guión, casting, plan de producción, permisos, derechos, etc.	Las tres fases del plan de trabajo no han sido resueltas satisfactoriamente	Alguna de las fases del plan de trabajo no se ha resuelto adecuadamente o el plan de trabajo se ha resuelto con dificultades	Las tres fases del plan de trabajo se han resuelto con éxito	
	Producción: rodaje				
	Postproducción: montaje, efectos, edición, etc.				
13. Producto audiovisual (15 %)	Originalidad	El producto audiovisual es poco innovador	El producto audiovisual es innovador en algún aspecto	El producto audiovisual seduce	
	Calidad técnica y calidad lingüística	Las cualidades técnica o lingüística desmerecen el producto audiovisual	Las cualidades técnica o lingüística son mejorables en algunos aspectos	El producto audiovisual está bien resuelto técnica y lingüísticamente	
	Contenidos y objetivos (10 %)	El producto audiovisual no recoge los contenidos marcados ni cumple los objetivos	El producto audiovisual satisface parcialmente los contenidos o los objetivos marcados	El producto audiovisual satisface todas las expectativas	
14. Memoria (10 %)	Dossier del proyecto audiovisual	La estructura, el contenido o la calidad lingüístico-comunicativa de la memoria son deficientes	La memoria es mejorable en alguno de sus aspectos	La memoria presenta con rigor académico el proceso creativo	
15. Pitching (15 %)	Defensa pública del proyecto audiovisual	El equipo no ha sabido convencer a un tribunal académico de la viabilidad del proyecto	El equipo se ha mostrado en algún momento flojo en sus capacidades persuasivas	El equipo ha sabido emocionar y convencer al tribunal académico	
16. Difusión (10 %)	Canales de distribución	No se ha conseguido ningún canal de distribución adecuado	Se han encontrado canales de distribución adecuados sin el esfuerzo de la persuasión	Se han encontrado canales de distribución adecuados y se han desarrollado estrategias de persuasión	



ESPAIS D'APRENTATGE: AGENTS DE CANVI A LA UNIVERSITAT

6. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES (segons normativa APA)

Conde y Pozuelo (2007): Las plantillas de evaluación (rúbrica) como instrumento para la evaluación. Un estudio de caso en el marco de la reforma de la enseñanza universitaria en el EEES. *Investigación e la Escuela*, 63, 77-90.

Gutiérrez, J. A. (2015): Competencias transversales en el grado de Medicina. *Educación Médica*, 16 (Supl 1), 6-12.

Martínez-Rojas, J. G. (2008): Las rúbricas en la evaluación escolar: su construcción y uso. *Avances en Medición*, 6, 129-138.

Metler, Craig A. (2001). Designing scoring rubrics for your classroom. *Practical Assessment, Research and Evaluation*, 7 (25), 3-8.

Romeo, M., Yepes-Baldó, M., Buset, S., González, V., Gustems, J., Sánchez, L. Besolí, A. (2017): Evaluación de competencias profesionalizadoras en el grado de Comunicación Audiovisual. REIRE. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 10(1), 57-74.

Sanmartí, N., Mas, M. (2016). Les rubriques per a una avaluació plantejada com a aprenentatge. *Perspectiva escolar*, 390, 37-41.

Stevens, D. y Levi, A. (2005): *Introducción a las rúbricas: Una herramienta de evaluación para ahorrar tiempo, proporcionar retroalimentación efectiva y promover el aprendizaje del estudiante*. Sterling, VA: Stylus Publishers.

Rubió, Laura y Escofet, Anna (coords.) (2017). *Aprendizaje-servicio (ApS): claves para su desarrollo en la universidad*. Barcelona: Octaedro.