

## *El método de caso: una experiencia de aprendizaje activo en el Grado de Educación Social*

Ana María Martín Cuadrado, Lourdes Pérez Sánchez, María Antonia Cano Ramos.  
*Madrid*

700

### **Resumen**

Los educadores y educadoras sociales requieren, cada vez más, una formación práctica, en la que pongan de manifiesto el aprendizaje teórico asimilado a lo largo de su formación. A través de nuestra propuesta, hemos puesto de manifiesto que metodologías como el aprendizaje colaborativo y el método de casos son excelentes muestras de caminos formativos prácticos, a través de los cuales, los futuros profesionales sociales podrán adquirir las competencias y habilidades requeridas para un óptimo desenvolvimiento profesional.

Poder buscar soluciones diversas, consensuadas, dialogadas, trabajando de forma colaborativa, partiendo de situaciones y casos concretos, proporciona a los estudiantes espacios de aprendizaje y oportunidades de práctica únicos en sus procesos de formación.

Los educadores y educadoras sociales han de disponer de perfiles profesionales fundamentados en la capacidad de toma de decisiones, de colaboración con profesionales de otros campos y saberes, la resolución de problemas, realización de nuevos proyectos y estrategias de acción, reuniendo, analizando e interpretando datos relevantes para la búsqueda de posibles soluciones.

**Palabras clave:** Trabajo colaborativo, resolución de problemas, método del caso, toma de decisiones, educador social.

### **Abstract**

Social educators increasingly need a practical training, in which they can demonstrate the theoretical learning they have assimilated during their education. Through our proposal, we have demonstrated that methods like collaborative learning and the case method are excellent examples of practical formation processes through which future social professionals will be able to acquire the skills and competencies required for an optimal professional growth.

Being able to seek solutions that are diverse, consensual and achieved through dialogue, working collaboratively based on concrete cases and situations, provides the students with unique places of learning and opportunities for practice in their formative processes.

Social educators must have professional profiles based on the ability to make decisions, the collaboration with professionals from other fields and areas of knowledge, problem solving, the development of new projects and strategies of action, as well as collecting, analysing and interpreting relevant data in the search of possible solutions.

**Keywords:** Collaborative working, problem solving, case method, decision making, social educator

## Justificación.

La investigación “Aprendemos a ser educadoras y educadores sociales con el método del caso” nace con el propósito de estudiar cómo se desarrolla el proceso de aprendizaje y de formación de los educadores y educadoras sociales a través de casos prácticos, que consideramos como una de las mejores metodologías de aplicar los conocimientos teóricos a situaciones reales son los casos prácticos.

La formación de los educadores y educadoras pasa, no solo, por un aprendizaje teórico y analítico, sino por una puesta en práctica de lo aprendido. Esta práctica se puede llevar a cabo de muy diversas formas, todas ellas activas, dialogadas, participadas y colaborativas. Una de las estrategias más acordes a este perfil es la del Estudio de Caso o Método del Caso. Imprime en el futuro educador/a social la capacidad de analizar situaciones y buscar soluciones, de forma colaborativa y consensuada.

## Contexto.

El proyecto se desarrolló dentro de la VII Convocatoria de Redes de Investigación para la Innovación Docente: Desarrollo de Proyectos Piloto para la mejora de la calidad docente en el Espacio Europeo (Curso 2014-2015) de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

La investigación se llevó a cabo dentro de la asignatura de carácter optativo “El Educador Social en contextos sociolaborales” del Grado de Educación Social de la Facultad de Educación, en la UNED. Ésta, es una asignatura de primer semestre y de cuarto curso y que cuenta con 69 estudiantes.

Coordinado por la Profesora Ana María Martín Cuadrado, con el apoyo de la Profesora Lourdes Pérez Sánchez, ambas del Departamento de Didáctica, Organización Escolar y Didácticas Especiales. Además, se contó con la colaboración de las Profesoras Tutoras Intercampus, M<sup>a</sup> Antonia Cano Ramos (Centro Asociado de Talavera de la Reina), M<sup>a</sup> José Moreno Sirvent (Centro Asociado de La Seu D’Urgell) y Sandra Varela Pereira (Centro Asociado Madrid-Jacinto Verdaguer).

## Objetivos del proyecto.

El *objetivo general* ha sido, diseñar una estrategia metodológica en la que se combinen modelos organizativos flexibles junto a métodos didácticos que busquen la coasociación de estudiantes, docentes y profesores tutores.

Los *objetivos específicos* son:

- 1.- Crear una comunidad virtual de aprendizaje cooperativo.
- 2.- Aplicar metodologías que impliquen actividades y tareas a desarrollar por los estudiantes, profesores tutores intercampus y docentes que estén relacionadas con los resultados de aprendizaje y competencias que deban adquirir los estudiantes.
- 3.- Facilitar el entrenamiento de la actividad de evaluación (examen).

## Metodología.

A lo largo de todo el proyecto, se ha buscado desarrollar las tareas siguiendo una metodología *activa, participativa, colaborativa e interactiva* entre estudiantes, docentes y profesoras tutoras intercampus; y, entre compañeros. Todos y cada uno de los miembros de los grupos han participado, opinado y dialogado sobre el caso a estudio.

Esa participación ha sido *reflexiva, crítica y creativa*, tratando de potenciar en cada uno de los participantes la competencia del análisis reflexivo y crítico de los casos, así como la toma de decisiones para la búsqueda de soluciones de la práctica.

Finalmente, ha sido eminentemente *práctica*, en tanto que se ha buscado concretar y materializar, a través del método de caso, los conocimientos teóricos.



### El método de caso:

El método de caso fue la herramienta elegida para el desarrollo de la presente investigación por considerarla como una de las más interesantes y pertinentes en el área de las Ciencias Sociales. Yin (1994, citado en Chetty (1996)) argumenta que el método de estudio de caso ha sido una forma esencial de investigación en las ciencias sociales y en la dirección de empresas, así como en las áreas de educación, políticas de la juventud y desarrollo de la niñez, estudios de familias, negocios internacionales, desarrollo tecnológico e investigaciones sobre problemas sociales.

Esta estrategia de trabajo favorece un conocimiento más amplio del fenómeno o situación a estudio, permitiendo un análisis profundo y detallado de todos los elementos que forman parte de un problema, dilema o situación problemática.

Tal y como indican Hernández y Díaz (2007) el Método del caso implica aprenden a partir de la discusión donde los casos brindan la oportunidad de confrontar y debatir ideas, y los participantes actúan al mismo tiempo como instructores y como estudiantes. Requiere que el estudiante aprenda haciendo y enseñando a otros.

También facilita el diagnóstico y la búsqueda de soluciones a casos o situaciones en el ámbito de la psicología, sociología, educación,...., principalmente.

Chetty (1996) indica que el método de estudio de caso es una metodología rigurosa que:

- Es adecuada para investigar fenómenos en los que se busca dar respuesta a cómo y por qué ocurren.
- Permite estudiar un tema determinado.
- Es ideal para el estudio de temas de investigación en los que las teorías existentes son inadecuadas.
- Permite estudiar los fenómenos desde múltiples perspectivas y no desde la influencia de una sola variable.
- Permite explorar en forma más profunda y obtener un conocimiento más amplio sobre cada fenómeno, lo cual permite la aparición de nuevas señales sobre los temas que emergen, y
- Juega un papel importante en la investigación, por lo que no debería ser utilizado meramente como la exploración inicial de un fenómeno determinado.

Por tanto, entre las principales ventajas del Método de caso, podemos destacar:

- Ayuda a profundizar en un proceso de investigación.
- Es un método abierto, extrapolable a otras condiciones personales, a instituciones diferentes,...
- Favorece el trabajo cooperativo.
- Favorece el trabajo interdisciplinar: una misma situación vista desde diferentes perspectivas.
- Lleva a la toma de decisiones.

Con el método del caso, se ha pretendido aportar dinamismo y actividad al estudiante, así como visibilidad a la función tutorial.

En el caso que nos ocupa, los estudiantes participantes han llevado a cabo las siguientes actividades en el espacio de comunicación:

- Estudio previo y preparación individual del caso,
- Durante el proceso de aprendizaje en el foro, analizar los detalles del mismo, interrelacionar conocimientos,
- Buscar y formular las causas de los problemas y contextualizarlo,
- Plantear alternativas de solución y,
- Sobre todo, debatir, dialogar, argumentar en público, rebatir ideas, comunicar con claridad, escuchar y respetar a los demás en el diálogo.

Tal y como De Miguel (2006) fundamenta, definiendo la metodología tratada en estas líneas,

“El análisis profundo de ejemplos tomados de la realidad engarza dialécticamente la teoría y la práctica en un proceso reflexivo que se convierte, a su vez, en aprendizaje significativo, al tener que mostrar y analizar cómo los expertos han resuelto o pueden resolver sus problemas, las decisiones que han tomado o podrían tomar y los valores, técnicas y recursos implicados en cada una de las posibles alternativas”.

Así, esta metodología nos ha ofrecido la posibilidad, a lo largo de todo el proceso de la investigación, de buscar las fortalezas de cada uno de los participantes, sumarlas y aprender de forma conjunta.

### **La utilización de foros virtuales como metodología de aprendizaje colaborativo.**

Durante todo el proceso de implementación del proyecto se han utilizado los foros como los principales espacios de encuentro con cuatro principales finalidades, las de:

- Comunicación y relaciones sociales.
- Debate, discusión e intercambio de ideas.
- Creación de una comunidad virtual de trabajo, y
- Aprendizaje colaborativo.

Consideramos que los foros virtuales constituyen una valiosa metodología de trabajo colaborativo. Según Lipponen *et al.* (2003), el aprendizaje apoyado por computadora se ha centrado en analizar cómo el aprendizaje colaborativo mediado puede realzar la interacción entre pares y el trabajo en grupos, y cómo la tecnología y la colaboración facilitan la distribución del conocimiento y el compartir experiencias a través de una comunidad virtual. En este sentido, la colaboración puede ser vista como una forma especial de interacción.

A través de esta experiencia se pretende que los alumnos:

- Participen individualmente y en grupo.
- Lleven a cabo formas de trabajo colaborativo y cooperativo.
- Observen y analicen otros datos como la calidad y cantidad de las participaciones, las ventajas y limitaciones del medio para la interacción, motivación entre los participantes.
- Sean parte del mundo de las redes a través de los servicios de Internet.
- Aprecien el uso de los foros para transmitir información y fomentar la comunicación entre los miembros.

Anderson y Kanuka, citado por Gros, B. (2004) afirman que como principiantes en la adquisición de un concepto, nuestro conocimiento puede ser ampliado por un proceso de interacciones con una diversidad de otros principiantes, creando así una comunidad de aprendices mediado por un diálogo, en este caso electrónico.

El desarrollo de habilidades y competencias que se ven potenciadas por la utilización del foro son muy diversas, entre las que podemos destacar las siguientes: Capacidad de aprendizaje autónomo; Ser capaz de comunicarse de forma interactiva y con grupos sociales heterogéneos; Trabajo en equipo; Generar conocimiento de forma autónoma y grupal, y compartirlo; Capacidad de análisis, reflexión y deducción en base a hechos sociales reales; Búsqueda de soluciones; Capacidad investigadora.

Como veremos a lo largo del desarrollo del presente proyecto, el intercambio de ideas, la discusión y el debate, la comunicación, etc., potenció la creación de una comunidad de aprendizaje con un objetivo común, la búsqueda de una potencial solución al caso planteado de una forma consensuada y colaborativa.

### **Proceso de desarrollo: actividades planificadas.**

Para llevar a cabo la investigación, se diseñaron una serie de actividades estructuradas en varias fases y desarrolladas a lo largo del primer semestre del curso académico 2014-2015.

Estas fases fueron concebidas de tal forma que el/la estudiante fue poco a poco asimilando el proceso, realizando un seguimiento puntual de las distintas partes de la estructura del trabajo, etc., siempre con la supervisión y apoyo de las docentes y profesoras tutoras intercampus.

Las fases diseñadas fueron las siguientes:

## 1ª FASE. (Octubre):

Durante esta fase se realizó la *Presentación de la asignatura y de la RED* a los estudiantes a través de una **webconferencia en línea** llevada a cabo por la coordinadora de la red. En la conferencia en línea se presentan las pautas a seguir para el desarrollo de las tareas por parte de los/as estudiantes, así como se anuncian los tres casos prácticos elegidos a trabajar. Además, se llevaron a cabo las siguientes cuestiones organizativas:

- Creación del espacio de comunicación y debate (Foros en la plataforma aLF).
- Selección de los estudiantes (7-10/caso).
- Elaboración y cumplimentación de un Cuestionario en Google Drive previo a la investigación.
- Selección de dos estudiantes para la figura de Compañero de Apoyo en Red (CAR) para cada caso, a través de un cuestionario en Google Drive, en el que cada estudiante indica sus preferencias para participar.
- Asignación de Profesora Tutora Intercampus para cada caso práctico.

Se informa sobre los tres casos que servirán de base para la creación de otros similares, y que servirán para trabajar en el foro virtual. Los casos elegidos pertenecen al libro básico de la asignatura: Martín-Cuadrado, A.M., Gallego, D. y Alonso, C. (2010). *El educador social en acción: de la teoría a la práctica*. Madrid, España: Areces.

Los casos elegidos, son: “Los conflictos en el aula”, “La compañera de la asociación es de etnia gitana” y “¿Qué oferta formativa necesita mi ciudad?”

A continuación incluimos un ejemplo de uno de los casos.

### CASO

*Mario es obeso, tiene 13 años, y lleva 2 cursos soportando intimidaciones. En primaria cuando empezaron las bromas pesadas que le hacía un niño en particular -hijo de la secretaria de la escuela-, pesaba 42 kilos. Ese año nunca escuchó su nombre y sí "bola de grasa", "el gordo", "el pelota". Lucas, un chico muy tímido, reaccionaba al principio llorando. Ahora se le puede ver solo por el patio de la escuela. Le han derrotado. La semana pasada lo desnudaron en el lavabo y le escondieron la ropa. Asiste al IES porque no se atreve a decir a sus padres lo que le pasa. Si alguien hubiera hablado con él cuando se sintió humillado en la clase de gimnasia -el día que el profesor le gritó «corre gordo, baja la tripa» porque iba más lento que los demás- tal vez sabría defenderse. En ese momento todos rieron y Mario se sintió doblemente humillado. Él se esfuerza por agradar pero su actitud causa el efecto contrario: exaspera al "bullying", y cada día soporta más golpes, codazos y empujones. ¿La última vejación que ha sufrido? Le mearon la mochila en uno de los recreos. Mario se culpa de lo que le sucede. Hay una profesora que ha tenido conocimiento de su calvario y ha tomado la decisión de ponerlo en manos del educador que tienen en el centro como integrante de la Comisión de Convivencia“*

## 2ª FASE (Octubre-Noviembre-Diciembre):

Finalmente, se realizaron dos seminarios/dos casos a través de la webconferencia en línea que fueron llevadas a cabo por las Profesoras Tutoras Intercampus. En estos encuentros virtuales se presentó la estructura didáctica que debería llevarse a cabo en los grupos de trabajo por cada uno de los casos.

La estructura didáctica:

- a) Presentación y contextualización del tema a tratar.
- b) Análisis detenido del caso.
- c) Preparación de conclusiones y recomendaciones
- d) Propuesta de un caso similar para debatir y resolver en el foro (comunidad virtual).

Como estrategia didáctica nos centramos en el entrenamiento, en la resolución de situaciones, no dando la respuesta correcta de antemano sino estando abierto a soluciones diversas y a la consideración de singularidad y complejidad de cada caso y contexto.

Los estudiantes y la Compañera de apoyo en Red (CAR) utilizaron programas de trabajo cooperativo, como Google Drive. Se llevaron a cabo debates y diálogos a través de los foros. Se utilizaron otros recursos facilitadores de información (videos, radio, prensa, documentos varios, etc.) y otras fuentes de documentación para la obtención de referencias y ejemplos de apoyo.

Cuadro 1. Pautas de trabajo

#### PAUTAS A TRABAJAR.

- 1.- Identifica área, ámbito y contexto de intervención:
  - Área.
  - Ámbito.
  - Contexto de Intervención.
- 2.- ¿Qué opinas de la situación planteada?
- 3.- ¿Cómo debería plantearse el trabajo con los grupos; equipo docente, estudiantes y familia?
- 4.- ¿Qué tareas y normas deberían trabajarse para mantener la implicación y motivación de todos los participantes?
- 5.- ¿Cuál sería el papel de educador social y experto en convivencia? ¿Cuáles serán sus actuaciones concretas respecto a los grupos mencionados?
- 6.- Diseñar un programa de actuaciones en la que se encuentren juntos padres e hijos. ¿Qué tipo de roles encontrarás en cada uno de ellos? ¿Qué haría para que los padres conocieran y asumieran más el papel que les corresponde desde la comunicación con sus hijos y el control parental?
- 7.- ¿Qué haría para que los adolescentes adquieran aprendizajes sobre valores, conducta prosocial habilidades sociales que les enseñen cómo resolver conflictos de modo no violento?

705

### 3ª FASE. Evaluación del Proyecto. Fase transversal

La Evaluación del proyecto se llevó a cabo de una forma transversal, continua y procesual, a lo largo del desarrollo del mismo. Este proceso finalizó con la realización del examen.

Las estrategias e instrumentos de evaluación utilizadas a lo largo de todo el proceso, se han basado en la observación (comunicación y contribuciones de los estudiantes en los foros; contribuciones en los seminarios virtuales; exposiciones orales y *feedback* con la audiencia, etc.); en los indicadores de adquisición de competencias a través de rúbricas que faciliten la autoevaluación y coevaluación; los cuestionarios (pre y post) implementados a través de Google Drive y, finalmente, a través de la realización del examen final de la asignatura.

### 4ª FASE. Evaluación Final.

Se realizó una evaluación a través de un cuestionario on-line, canalizado a través de la aplicación de Formularios de Google. El cuestionario se denominó: *Evaluación de la Red "Aprendemos a ser educadoras y educadores sociales con el Método del Caso"* y se encuentra ubicado en:

<https://docs.google.com/forms/d/18S7dZd4OAqZW4oszCGNoYlc2Ia9wPHXeCE461Wok218/viewform>

### Conclusiones.

Tras la realización de las tareas planificadas, podemos constatar que se desarrollaron de forma exhaustiva, contando con todos los elementos, metodologías y actores que desde un principio se habían planificado. Esto nos ha permitido alcanzar todas aquellas cuestiones, metas y objetivos que considerábamos como básicos y esenciales y que no, únicamente, están relacionados con el contenido a trabajar en sí mismo.

Por una parte, los participantes en el proyecto y en las actividades planificadas, han asumido y utilizado las herramientas, aplicaciones y metodologías de trabajo, comunicación e intercambio de ideas sin ningún tipo de problema, con gran destreza y aprovechamiento de su potencial. Entre otras, los foros, las webconferencias y el correo electrónico como verdaderos espacios de trabajo y de comunicación.



Por otra parte, además de mantener una relación, además de social, colaborativa y de trabajo con sus compañeros de curso y de tarea, han mantenido una relación directa con las Profesoras Tutoras Intercampus y la Compañera de Apoyo en Red, dos referencias esenciales para el óptimo desarrollo de las tareas.

En tercer lugar, la diversidad de encuentros, las diferentes tareas llevadas a cabo entre los diferentes actores del proceso, constituyó base suficiente sobre la que construir una Comunidad de Aprendizaje sólida.

Por último, todo el proceso se vio enormemente enriquecido por el aporte de múltiples fuentes de recursos diferentes, por parte de la organización del proyecto del proyecto y de las tutores y la compañera de apoyo en red, que facilitaban el trabajo de investigación, de búsqueda de soluciones, etc., por parte del estudiante y del grupo de trabajo.

### **Bibliografía.**

- Anderson, T. y Kanuka, H. (1997). On-Line Forums: new platforms for professional development and Group Collaboration. En: [<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED418693.pdf>]
- Chetty S. (1996). The case study method for research in small- and médium - sized firms. *International small business journal*, Vol. 5.
- Chiecher, A. (2013). Interacciones entre alumnos en entornos mediados por TIC. Un análisis de la dimensión social de los intercambios. *RIED, Revista Iberoamericana de Educación a Distancia* 16 (1), 85-107.
- De Miguel, M. (Dir.) (2005). *Modalidades de enseñanza centradas en el desarrollo de competencias. Orientaciones para promover el cambio metodológico en el marco del EEES*. Oviedo: Ediciones de la Universidad de Oviedo [[http://www.uvic.es/sites/default/files/Ensenanza\\_para\\_competencias.PDF](http://www.uvic.es/sites/default/files/Ensenanza_para_competencias.PDF)]
- Gallego-Gil, D., Alonso-García, C. y Martín-Cuadrado, A. M. (2007). *El educador social en el pueblo gitano* [Programa de Radio]. Madrid, España: TeleUNED [[http://teleuned.uned.es/realaudiocemav/2007\\_2008/2008\\_04/20080413\\_04.wma](http://teleuned.uned.es/realaudiocemav/2007_2008/2008_04/20080413_04.wma)]
- Gallego-Gil, D., Alonso-García, C. y Martín-Cuadrado, A. M. (2007). *El educador social ante situaciones de violencia* [Programa de Radio]. Madrid, España: TeleUNED [[http://teleuned.uned.es/realaudiocemav/2007\\_2008/2007\\_12/20071209\\_02.wma](http://teleuned.uned.es/realaudiocemav/2007_2008/2007_12/20071209_02.wma)]
- Gallego-Gil, D., Alonso-García, C. y Martín-Cuadrado, A. M. (2011). *El método de caso para la formación práctica de los Educadores Sociales* [Programa de Radio]. Madrid, España: CanalUNED [<http://www.canal.uned.es/mmobj/index/id/4340>]
- Gallego, D, Martín Cuadrado, A. y Cacheiro, ML. (2010). Aprendiendo de forma colaborativa a través de la Web 2.0, (cap.14) en Roig Vilá, Rosabel y Fiorucci, Massimiliano (Directores, 2010) *Claves para la Investigación en Innovación y Calidad Educativas. La Integración de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación y la Interculturalidad en las Aulas*, coeditado por la editorial Marfil i Università degli Studi Roma Tre, 163-178
- Gros Salvat, B. y Adrián, M. (2004). *Estudio sobre el uso de los foros virtuales para favorecer las actividades colaborativas en la enseñanza superior*. Revista Electrónica Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información. Vol. 5. [[http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/56472/1/TE2004\\_V5\\_%20estudiosobreeel.pdf](http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/56472/1/TE2004_V5_%20estudiosobreeel.pdf)]
- Hernández Mogollón, R. y Díaz Casero, J.C. (2007): Método del caso. Una aproximación desde el EEES. Universidad de la Rioja [<http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2517691.pdf>]
- Lipponen, L. *et al.* (2003). Patterns of participation and discourse in elementary students' computer-supported collaborative learning. *Learning and Instruction*, nº 13, (pp. 487-509). [<http://www.elsevier.com/locate/learninstruc>]
- Martín-Cuadrado, A.M, Gallego-Gil, D. Alonso-García, C. (2010). *El educador social en acción. De la teoría a la praxis*. Madrid, España: Areces
- Martínez Carazo, P. C. (2006). *El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica*. En *Pensamiento & Gestión*, 20 [<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>]
- Yin, R.K. (1994). *Case Study Research – Design and Methods*, Applied Social Research Methods (Vol. 5, 2nd ed.), Newbury Park, CA, Sage.

