

Aprendizaje-Servicio para el desarrollo de habilidades blandas en Resolución de Conflictos Sociales en la enseñanza universitaria

Service-Learning for the development of soft skills in Social Conflict Resolution in university education

Juana Victoria Bustinza Vargas¹

Fecha de recepción: 22/10/2025

Fecha de aceptación: 22/04/2026

Fecha de publicación en línea: 15/06/2026

Sección: Artículo original

Cómo citar este artículo: Bustinza Vargas, J. V. (2026). Aprendizaje-Servicio para el desarrollo de habilidades blandas en Resolución de Conflictos Sociales en la enseñanza universitaria. *Journal of Humanities Titicaca*, 5(1), 63-77. <https://doi.org/10.70123/jht.113>

RESUMEN

En el Perú, la conflictividad social de carácter socioambiental y territorial plantea exigencias formativas para las universidades, especialmente en carreras orientadas a la intervención social, donde se requieren competencias para negociar, mediar y actuar en contextos complejos con pertinencia territorial. En ese marco, el presente estudio tuvo como objetivo determinar la asociación entre el Aprendizaje-Servicio y las habilidades blandas en estudiantes de Trabajo Social del curso Negociación y Resolución de Conflictos Sociales. Metodológicamente, se desarrolló una investigación cuantitativa, aplicada, no experimental, de corte transversal y alcance correlacional, con muestra censal de 42 estudiantes del V semestre. La experiencia formativa se articuló con aprendizaje basado en problemas y aprendizaje experiencial, y la recolección de datos se realizó mediante un cuestionario sobre Aprendizaje-Servicio y habilidades blandas. Los resultados muestran que el 78,6% de los estudiantes se ubicó en niveles altos de Aprendizaje-Servicio y habilidades blandas; asimismo, se identificó una asociación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables ($\text{Rho de Spearman} = 0.827$; $p = 0.001$). Se concluye que, en el contexto analizado, mayores niveles de participación en experiencias de Aprendizaje-Servicio se asocian con mayores niveles de habilidades blandas reportadas por los estudiantes, lo que aporta evidencia empírica sobre la pertinencia de esta metodología en la formación universitaria para la

¹ Universidad Nacional del Altiplano Puno Puno/ Facultad de Trabajo Social, <https://orcid.org/0000-0003-4081-5733>

resolución de conflictos sociales, aunque sin permitir inferencias causales debido al diseño empleado.

PALABRAS CLAVE: aprendizaje, aprendizaje servicio, habilidades blandas, resolución, conflictos sociales, comunicación.

ABSTRACT

In Peru, socio-environmental and territorial social conflicts pose significant challenges for higher education, particularly in programs oriented toward social intervention, where competencies for negotiation, mediation, and context-sensitive action are required. Within this framework, the present study aimed to determine the association between Service-Learning and soft skills among Social Work students enrolled in the course Negotiation and Resolution of Social Conflicts. Methodologically, a quantitative, applied, non-experimental, cross-sectional study with a correlational scope was conducted, using a census sample of 42 fifth-semester students. The learning experience was integrated with Problem-Based Learning and experiential learning approaches, and data were collected through a questionnaire measuring Service-Learning and soft skills. The results indicate that 78.6% of students were classified at high levels of both Service-Learning and soft skills; additionally, a high and statistically significant positive association was found between the variables (Spearman's $\rho = 0.827$; $p = 0.001$). It is concluded that, in the analyzed context, higher levels of participation in Service-Learning experiences are associated with higher levels of self-reported soft skills, providing empirical evidence on the relevance of this methodology in university training for social conflict resolution, although causal inferences cannot be established due to the study design.

KEYWORDS: learning, service learning, soft skills, resolution, social conflicts, communication.

I. INTRODUCCIÓN

En América Latina, y particularmente en el Perú, la conflictividad social asociada a problemáticas socioambientales, brechas de gobernanza territorial y desigualdades estructurales constituye un desafío permanente para las instituciones públicas y la sociedad civil. Informes recientes evidencian que regiones como Puno concentran un número significativo de conflictos sociales activos, principalmente vinculados a disputas por recursos naturales, servicios públicos y demandas territoriales, registrándose 19 casos activos (Defensoría del Pueblo, 2025).

En este contexto, la formación universitaria adquiere especial relevancia en la preparación de profesionales capaces de intervenir en escenarios complejos mediante procesos de negociación, mediación y gestión participativa de conflictos. Asimismo, el marco normativo peruano, representado por la Ley N.º 29664 (SINAGERD) y las disposiciones de enfoque intercultural vigentes, refuerza la necesidad de desarrollar competencias profesionales orientadas a la identificación, prevención y manejo de riesgos sociales en territorios pluriculturales como Puno. Este escenario exige profesionales capaces de intervenir en contextos complejos mediante procesos de negociación, mediación y gestión participativa de conflictos.

En el ámbito de la educación superior, una de las preocupaciones recurrentes es cómo desarrollar en los estudiantes habilidades blandas —como la comunicación asertiva, la negociación, el trabajo colaborativo y el pensamiento crítico— necesarias para afrontar dichos contextos profesionales. Diversos estudios coinciden en que estas competencias transversales son determinantes para el desempeño profesional en entornos sociales complejos (Mohammed & Ozdamli, 2024; Pérez-Díaz, 2025). Sin embargo, la literatura también señala que los enfoques tradicionales de enseñanza universitaria, centrados principalmente en la transmisión teórica, presentan limitaciones para promover el desarrollo efectivo de estas habilidades y su transferencia a situaciones reales de intervención.

La enseñanza tradicional no garantiza el desarrollo de habilidades socioemocionales ni la transferencia a contextos reales de negociación, mediación y otros mecanismos alternativos de solución de conflictos sociales. En este contexto, la implementación del Aprendizaje-Servicio se presenta como una alternativa metodológica relevante que viene a constituirse como lo indica López (2025) una estrategia que permite al estudiante lograr una comprensión a profundidad de la realidad contribuyendo a la resolución colaborativa de problemas a través del desarrollo de una conciencia ética y crítica sólida en estudiantes Universitarios (pág. 243).

En este contexto, el Aprendizaje-Servicio (ApS) ha sido propuesto como una metodología pedagógica que articula el aprendizaje académico con la prestación de servicios a la comunidad, permitiendo que los estudiantes enfrenten problemáticas reales mientras desarrollan competencias profesionales y compromiso cívico (Dapena, Castro & Ares-Pernas, 2022; López-Alonso, 2025). Revisiones sistemáticas recientes sugieren que el ApS puede contribuir significativamente al desarrollo de habilidades socioemocionales y competencias profesionales en educación superior (Culcasi & Fontana-Venegas, 2023).

Diversos estudios han reportado como Barceló et. al. (2024) en su investigación, cuyos resultados se tuvo en mayor porcentaje del impacto del aprendizaje cooperativo en las habilidades sociales, interacción e Interdependencia positiva (pág. 553). Martínez, Fuentes y López (2025), demostraron en su investigación realizado en la adopción heterogénea del ApS realizado en Europa teniendo mayor necesidad de aplicabilidad en el área de sociales y salud ya que se demostró un impacto positivo en la comunidad. (pág.37).

Como lo indica Dapena, Castro y Ares-Pernas, (2022), el Aprendizaje-Servicio (ApS) es una metodología activa en la que los estudiantes aprenden contenidos y competencias al mismo tiempo que realizan un servicio con valor público, articulado al currículo y con procesos de reflexión crítica y evaluación auténtica. En educación superior, el ApS se concibe como una pedagogía de alto impacto que integra problemas reales, co-diseño con socios comunitarios y productos socialmente relevantes, favoreciendo la transferencia de lo aprendido a contextos profesionales. Esta definición contemporánea se ha consolidado en estudios de implementación y síntesis recientes, incluidos los desarrollos de e-Service-Learning surgidos tras la pandemia,

que confirman que las variantes híbridas y virtuales conservan valor formativo cuando mantienen intencionalidad pedagógica y vínculo comunitario.

Por su parte, Mohammed & Ozdamli, (2024) las habilidades blandas se entienden como competencias socioemocionales y transversales que habilitan a las personas para relacionarse, resolver problemas, tomar decisiones responsables y colaborar en contextos complejos. La literatura de educación superior las vincula con la empleabilidad y el desempeño profesional, a la vez que los marcos de aprendizaje socioemocional (SEL) impulsados por organismos internacionales recomiendan integrarlas curricularmente y evaluarlas con enfoques formativos.

En campos aplicados como Negociación y Resolución de Conflictos, el ensamble metodológico ApS + aprendizaje basado en problemas + aprendizaje experiencial facilita que el estudiantado practique dichas competencias en situaciones auténticas con actores reales, fortaleciendo la pertinencia territorial y la ética pública de la intervención. La evidencia reciente sugiere que, cuando estas condiciones se cumplen, el ApS potencia el desarrollo y la transferencia de habilidades blandas hacia escenarios profesionales de alta complejidad.

La evidencia disponible sugiere que el aprendizaje- servicio (ApS) y el aprendizaje experiencial y el aprendizaje basado en problemas mejora las habilidades sociales, pensamiento crítico y compromiso cívico. En estudiantes universitarios específicamente de las ciencias sociales como es el Trabajo Social el ApS articula la teoría y la práctica, fortaleciendo valores profesionales y las competencias claves para la intervención con las comunidades. Siendo necesario la ética y principios de la profesión como son los derechos humanos, justicia social, respeto a la diversidad, marco que debe guiar mediación y gestión de riesgo social.

No obstante, a pesar del creciente interés en esta metodología, persisten vacíos en la literatura empírica. En particular, se identifican tres limitaciones relevantes. Primero, gran parte de las investigaciones sobre ApS en educación superior se han desarrollado en contextos europeos o norteamericanos, con menor evidencia en universidades latinoamericanas y, especialmente, en programas de formación en ciencias sociales. Segundo, los estudios disponibles tienden a describir experiencias pedagógicas o percepciones estudiantiles, pero son menos frecuentes aquellos que analizan empíricamente la relación entre la implementación del ApS y el desarrollo de habilidades blandas mediante análisis cuantitativos. Tercero, existe escasa evidencia sobre el uso del ApS en cursos orientados específicamente a la negociación y resolución de conflictos sociales, un campo profesional clave en regiones con alta conflictividad socioambiental.

En este sentido, el presente estudio busca contribuir a este campo de investigación examinando la relación entre la implementación del Aprendizaje-Servicio y el desarrollo de habilidades blandas en estudiantes universitarios de Trabajo Social en un curso orientado a la resolución de conflictos sociales. A diferencia de enfoques centrados exclusivamente en la innovación pedagógica, esta investigación aborda el

problema desde una perspectiva empírica, evaluando la asociación entre ambas variables mediante análisis estadístico.

A partir de este planteamiento se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe una relación significativa entre el nivel de implementación del Aprendizaje-Servicio y el desarrollo de habilidades blandas en estudiantes universitarios del curso de Negociación y Resolución de Conflictos Sociales?

En correspondencia con esta pregunta, se plantea la siguiente hipótesis de investigación:

H1: Existe una relación positiva y significativa entre el nivel de Aprendizaje-Servicio implementado en el curso y el nivel de habilidades blandas desarrolladas por los estudiantes.

De esta manera, el estudio busca aportar evidencia empírica sobre el papel del Aprendizaje-Servicio como estrategia pedagógica para el fortalecimiento de habilidades blandas en la formación universitaria en Trabajo Social, particularmente en contextos territoriales caracterizados por dinámicas de conflictividad social.

II. METODOLOGÍA

2.1. Método

Se realizó un estudio cuantitativo, aplicado y no experimental, de corte transversal y alcance asociativo/correlacional. El objetivo fue evaluar la asociación entre el nivel de trabajo con Aprendizaje-Servicio (ApS) desarrollado en el curso y el nivel de habilidades blandas (HB) reportado por los estudiantes. No se manipuló la variable independiente ni se asignaron tratamientos.

2.2. Diseño

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, aplicado y de alcance asociativo/correlacional, orientado a estimar la relación entre el nivel de Aprendizaje-Servicio (ApS) implementado en el curso y el nivel de habilidades blandas (HB) del estudiantado. Se optó por un diseño no experimental y transversal, sin manipulación de variables ni asignación de tratamientos, idóneo cuando se analizan asociaciones en contextos educativos reales y en un único momento de medición (Hernández-Sampieri et al., 2021).

2.3. Participantes

La población estuvo constituida por los estudiantes matriculados en el V semestre del curso *Negociación y Resolución de Conflictos Sociales* de la Escuela Profesional de Trabajo Social (UNA-Puno, 2025-I). Se empleó muestreo censal (N = 42). La participación fue

voluntaria y se recolectaron datos en condiciones habituales de docencia (aula y actividades vinculadas a casos territoriales).

2.4. Operacionalización de variables

Las variables consideradas en el estudio fueron:

Aprendizaje-Servicio (ApS)

Se definió como el grado de participación de los estudiantes en actividades de aprendizaje vinculadas a la prestación de un servicio comunitario orientado al análisis y propuesta de soluciones a problemáticas sociales reales.

La variable Aprendizaje-Servicio fue medida a partir de la percepción de los estudiantes sobre su participación en actividades asociadas a esta metodología. En consecuencia, el estudio evalúa percepciones estudiantiles sobre la experiencia formativa y no una medición directa de la fidelidad o intensidad de implementación pedagógica del Aprendizaje-Servicio

Se evaluó a través de indicadores relacionados con:

- diagnóstico de la problemática social
- planificación de acciones de servicio
- interacción con actores sociales
- reflexión crítica sobre la experiencia
- pertinencia del servicio prestado

Habilidades blandas (HB)

Se conceptualizaron como competencias socioemocionales y relacionales que facilitan la interacción efectiva en contextos sociales complejos (Mohammed & Ozdamli, 2024).

Los indicadores evaluados incluyeron:

- comunicación asertiva
- trabajo colaborativo
- negociación
- empatía
- pensamiento crítico
- toma de decisiones
- autorregulación emocional
- resolución de problemas

2.5. Instrumentos

Se aplicó un cuestionario de 20 ítems con escala Likert de 4 puntos (1 = Nunca, 2 = A veces, 3 = Casi siempre, 4 = Siempre), organizado en dos subescalas:

ApS (10 ítems): comprensión y ejecución de componentes del ApS (diagnóstico, planificación, contacto con actores, pertinencia y sentido de servicio).

HB (10 ítems): comunicación asertiva, negociación, cooperación, empatía, solución de problemas, pensamiento crítico, toma de decisiones y autorregulación.

Validez de contenido

La validez de contenido del instrumento se estableció mediante el método de juicio de expertos, con la participación de dos especialistas con experiencia en innovación educativa, Aprendizaje-Servicio y formación en Trabajo Social.

Para la evaluación se utilizó una matriz de validación, en la cual los jueces valoraron cada ítem en función de tres criterios:

Relevancia (grado en que el ítem representa la variable).

Claridad (precisión y comprensión del enunciado).

Coherencia (relación con la dimensión teórica).

La escala utilizada fue de tipo ordinal de 4 puntos:

1 = No relevante

2 = Poco relevante

3 = Bastante relevante

4 = Muy relevante

A partir de estas valoraciones se calculó el coeficiente V de Aiken tanto a nivel de ítem como a nivel de escala.

Los resultados mostraron valores de V superiores a 0.80 en la mayoría de los ítems, obteniéndose un valor promedio global de $V = 0.82$, lo cual indica un nivel adecuado de validez de contenido para estudios de carácter aplicado.

Si bien el número de jueces fue reducido ($n = 2$), esta decisión se sustentó en la especialización temática de los evaluadores en el campo de estudio. No obstante, se reconoce como limitación metodológica que futuras investigaciones podrían ampliar el número de expertos para fortalecer la estabilidad de la estimación del coeficiente.

Confiabilidad

La consistencia interna se evaluó con alfa de Cronbach y “alfa si el ítem se elimina”. En esta cohorte se obtuvo $\alpha = .883$ para ApS y $\alpha = .914$ para HB, valores adecuados para investigación aplicada.

2.5. Procedimiento

1. Implementación didáctica (intervención educativa): se desarrollaron actividades basadas en Aprendizaje-Servicio, articuladas a casos reales de conflictividad regional (socioambiental/urbana). Los estudiantes elaboraron productos aplicados (diagnóstico, actualización de fases del conflicto, reportaje y propuesta MASC) y socializaron en un foro con actores institucionales.
2. Recolección de datos: al finalizar la experiencia se aplicó el cuestionario mediante formulario institucional.
3. Anonimización y exportación: las respuestas se exportaron a formato CSV sin correos, nombres, códigos de estudiante ni direcciones IP. La “marca temporal” se trató solo como control de registro y no se utilizó para identificar participantes.
4. Gestión de faltantes: se documentaron valores perdidos por ítem; para análisis inferenciales se usó N válido por prueba.

2.6. Consideraciones éticas y resguardo de datos

El estudio respetó consentimiento informado, voluntariedad y confidencialidad. Los datos se almacenaron en un repositorio institucional con acceso restringido (cuenta del equipo investigador), con respaldo cifrado y control de permisos. En el manuscrito no se incluyeron enlaces públicos a formularios ni a hojas de respuestas, y cualquier material suplementario se mantiene en archivos anonimizados disponibles solo bajo solicitud editorial. Esta decisión evita riesgos de re-identificación y protege la privacidad del estudiantado.

2.7. Análisis de datos

El análisis estadístico se realizó utilizando el software SPSS versión 25.

2.7.1. Análisis descriptivo

Se calcularon frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar para cada ítem y para las subescalas del instrumento.

2.7.2. Análisis inferencial

Para evaluar la relación entre las variables Aprendizaje-Servicio y habilidades blandas se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, debido a que los datos provienen de escalas ordinales y no se asumió normalidad en la distribución.

El nivel de significancia estadística se estableció en $\alpha = 0.05$.

El uso de Spearman permite estimar la fuerza y dirección de la asociación entre ambas variables en estudios correlacionales con datos ordinales.

2.7.3 Pruebas inferenciales y tamaños de efecto

Para evaluar la relación entre las variables Aprendizaje-Servicio (ApS) y habilidades blandas (HB), se aplicaron dos tipos de análisis:

En primer lugar, para las variables categorizadas, se utilizó la prueba chi-cuadrado de independencia (χ^2), con el fin de examinar la asociación entre los niveles de ambas variables. Se reportaron los valores de χ^2 , grados de libertad (gl) y nivel de significancia (p), siendo $\chi^2(4) = 20.74$, $p < .001$. Asimismo, se estimó el tamaño del efecto mediante el estadístico V de Cramér, con el propósito de determinar la magnitud de la asociación, siendo el resultado de V de Cramér = 0.50.

En segundo lugar, para el análisis de los puntajes compuestos de las variables, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman (ρ), adecuado para datos de naturaleza ordinal. Se reportaron el coeficiente de correlación, el nivel de significancia (p) y el intervalo de confianza al 95%.

La selección de estas pruebas responde a la naturaleza de los datos y al alcance correlacional del estudio. En todos los análisis se consignó el tamaño muestral válido (N), garantizando la coherencia entre el plan analítico y los resultados reportados.

III. RESULTADOS

Tabla 1:
Niveles de Trabajo con el Aprendizaje-servicio según niveles de experiencia en habilidades blandas desarrollado en el Curso de Negociación y Resolución de Conflictos

Niveles de Trabajo con el ApS	Niveles de Experiencia en habilidades blandas			
	Bajo	Medio	Alto	Total
	N	N	N	N
Bajo	0	0	1	1
Medio	0	2	3	5
Alto	1	2	33	36
Total	1	4	37	42

Nota. Datos obtenidos de los cuestionarios y analizados con el SPSS V.25

Como se observa en la tabla 1, la mayor concentración de estudiantes se ubica en el nivel alto de Aprendizaje-Servicio y alto nivel de habilidades blandas (33 estudiantes). En menor proporción se registran combinaciones de niveles medio y bajo.

Con el fin de evaluar la asociación entre las variables categorizadas se aplicó la prueba chi-cuadrado de independencia, obteniéndose un valor de: $\chi^2(4) = 20.74$, $p < .001$

El tamaño del efecto estimado mediante V de Cramér fue $V = 0.50$, lo cual indica una asociación de magnitud moderada-alta entre las variables categorizadas.

Tabla 2

Correlación Rho de Spearman entre Aprendizaje-Servicio (ApS) y habilidades blandas en estudiantes del V semestre

Variables	<i>N</i>	Coefficiente Correlacional	IC 95%	Sig. (bilateral)
ApS (puntaje compuesto) – Habilidades blandas (puntaje compuesto)	42	.827	[0.69-0.91]	0.001

Nota: Resultados obtenidos del programa estadístico SPSS V.25

El coeficiente de correlación obtenido ($\rho = 0.827$) indica una asociación positiva de magnitud alta entre ambas variables. El intervalo de confianza al 95% muestra que el valor poblacional esperado del coeficiente se encuentra entre 0.69 y 0.91, lo cual respalda la estabilidad de la estimación.

Previo al análisis se realizó una inspección exploratoria de los datos mediante diagramas de dispersión y análisis de rangos para identificar posibles valores atípicos, no observándose patrones extremos que alteraran la distribución de los puntajes.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados del estudio muestran una asociación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel de Aprendizaje-Servicio (ApS) y el nivel de habilidades blandas (HB) reportado por los estudiantes del curso de Negociación y Resolución de Conflictos Sociales. Este hallazgo se inscribe dentro de la literatura que examina el potencial formativo de metodologías activas en educación superior, particularmente aquellas que integran aprendizaje académico con experiencias situadas en contextos reales.

Diversas investigaciones han señalado que el Aprendizaje-Servicio puede contribuir al desarrollo de competencias transversales en estudiantes universitarios, especialmente en áreas relacionadas con la comunicación, el trabajo colaborativo y la responsabilidad cívica (Culcasi & Fontana-Venegas, 2023). De manera similar, estudios sobre aprendizaje basado en problemas y aprendizaje experiencial han documentado que la exposición a problemas reales y la interacción con actores sociales favorecen procesos reflexivos que se vinculan con el fortalecimiento de habilidades socioemocionales y profesionales (Erdem et al., 2025).

No obstante, es importante interpretar estos resultados con cautela. El diseño no experimental y transversal del estudio no permite establecer relaciones causales entre las variables, sino únicamente identificar la existencia de asociaciones estadísticas. En este sentido, los resultados deben entenderse como evidencia de una relación entre el nivel de participación en experiencias de ApS y los niveles de habilidades blandas reportados por los estudiantes, sin que sea posible determinar la dirección o el efecto causal de dicha relación.

Asimismo, la literatura especializada también reconoce resultados heterogéneos en la implementación del Aprendizaje-Servicio. Algunos estudios señalan que el impacto de esta metodología depende en gran medida de las condiciones de diseño pedagógico, la intensidad de la experiencia comunitaria y la calidad de los procesos reflexivos asociados (Schultes et al., 2025). En contextos donde estas condiciones no se cumplen plenamente, los efectos sobre el desarrollo de habilidades socioemocionales pueden ser más limitados o inconsistentes.

Por otro lado, investigaciones recientes sobre habilidades blandas en educación superior advierten que los resultados obtenidos mediante instrumentos de autoinforme tienden a reflejar percepciones subjetivas de los estudiantes, lo cual puede generar sobreestimación de determinadas competencias (Orih et al., 2024). Este aspecto es relevante para interpretar los niveles elevados observados en la presente investigación, especialmente considerando que la medición se realizó mediante escalas de percepción.

Además, algunos autores han señalado la posibilidad de que se produzcan efectos techo en la medición de habilidades blandas cuando los estudiantes tienden a situarse en categorías altas de autoevaluación, lo que reduce la variabilidad de las respuestas y puede influir en la magnitud de las asociaciones estadísticas observadas (Zahn et al., 2025). Este fenómeno podría contribuir a explicar la alta correlación encontrada entre las variables en este estudio.

En relación con el contexto disciplinar, el uso del Aprendizaje-Servicio en programas de formación en Trabajo Social presenta particular relevancia debido a la naturaleza aplicada de la profesión y a la necesidad de desarrollar competencias interpersonales en escenarios de intervención social. En este sentido, los resultados obtenidos se interpretan en el marco de experiencias de aprendizaje situado, en las cuales el análisis de problemáticas sociales reales puede favorecer procesos formativos orientados al desarrollo de competencias socioemocionales, generando un espacio de aprendizaje situado que puede contribuir a fortalecer la articulación entre universidad y territorio.

Sin embargo, el estudio presenta varias limitaciones que deben ser consideradas al interpretar los resultados. En primer lugar, el tamaño de la muestra fue reducido ($N = 42$), lo cual limita la generalización de los hallazgos a otros contextos educativos. En segundo lugar, el uso de instrumentos de autoinforme puede introducir sesgos asociados a la deseabilidad social o a la percepción subjetiva del propio desempeño. En tercer lugar, el diseño transversal del estudio impide observar cambios en las habilidades blandas a lo largo del tiempo, ya que no se contó con mediciones previas

ni posteriores a la experiencia educativa. Finalmente, la ausencia de un grupo de comparación limita la posibilidad de contrastar los resultados con estudiantes que no hayan participado en experiencias de Aprendizaje-Servicio.

Estas limitaciones sugieren la necesidad de desarrollar futuras investigaciones con diseños metodológicos más robustos, tales como estudios longitudinales, diseños cuasi-experimentales con mediciones pre-post o enfoques mixtos que combinen mediciones cuantitativas con evaluaciones cualitativas del proceso formativo. Este tipo de aproximaciones permitiría comprender con mayor profundidad los mecanismos mediante los cuales las metodologías activas pueden relacionarse con el desarrollo de habilidades socioemocionales en la educación superior.

Adicionalmente, la variable Aprendizaje-Servicio fue medida a partir de percepciones estudiantiles sobre la experiencia formativa, por lo que el estudio no evalúa de manera directa la fidelidad o intensidad de implementación pedagógica de esta metodología. Investigaciones futuras podrían incorporar indicadores observacionales o rúbricas de implementación que permitan medir con mayor precisión el grado de desarrollo del Aprendizaje-Servicio en el aula.

En síntesis, los resultados del estudio aportan evidencia empírica sobre la asociación entre el Aprendizaje-Servicio y el desarrollo de habilidades blandas en estudiantes universitarios de Trabajo Social. No obstante, estos hallazgos deben interpretarse dentro de las limitaciones del diseño utilizado y en diálogo con una literatura que reconoce tanto el potencial formativo como los desafíos de implementación de esta metodología en contextos universitarios.

V. CONCLUSIONES

Los resultados del estudio permiten concluir que existe una asociación positiva alta y estadísticamente significativa entre el nivel de participación en experiencias de Aprendizaje-Servicio y el nivel de habilidades blandas reportado por los estudiantes de Trabajo Social en el curso de Negociación y Resolución de Conflictos Sociales. En términos descriptivos, el 78,6% de los estudiantes se ubicó simultáneamente en niveles altos de Aprendizaje-Servicio y habilidades blandas, mientras que el análisis inferencial confirmó una correlación positiva alta entre ambas variables ($\rho = 0.827$; $p = 0.001$). Este resultado indica que, en el contexto formativo analizado, los estudiantes que reportaron mayor participación en actividades asociadas al Aprendizaje-Servicio también tendieron a registrar mayores niveles de habilidades blandas.

La evidencia obtenida aporta sustento empírico a la pertinencia del Aprendizaje-Servicio como metodología activa vinculada a la formación universitaria en Trabajo Social, particularmente en asignaturas orientadas a la negociación y resolución de conflictos sociales. La articulación de casos reales, aprendizaje basado en problemas y aprendizaje experiencial permitió situar el proceso formativo en escenarios cercanos a la práctica profesional, favoreciendo la reflexión sobre competencias como

comunicación, cooperación, negociación, pensamiento crítico y autorregulación emocional, aunque dichas competencias fueron evaluadas desde la autopercepción estudiantil.

No obstante, los hallazgos deben interpretarse con cautela. Debido al diseño no experimental, transversal y correlacional del estudio, no es posible establecer relaciones causales ni afirmar que el Aprendizaje-Servicio produjo directamente el desarrollo de habilidades blandas. Los resultados únicamente permiten sostener una relación estadística significativa entre ambas variables en la muestra analizada. Asimismo, el tamaño muestral reducido, el uso de instrumentos de autoinforme y la ausencia de mediciones pretest-postest o grupo de comparación limitan la generalización de los resultados.

En consecuencia, se recomienda que futuras investigaciones profundicen esta línea mediante diseños longitudinales, cuasi experimentales o mixtos, incorporando rúbricas de desempeño, observación directa e indicadores de fidelidad de implementación del Aprendizaje-Servicio. Ello permitiría evaluar con mayor precisión cómo y bajo qué condiciones esta metodología se relaciona con el desarrollo de habilidades blandas en contextos universitarios orientados a la intervención social.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barceló-Cerdà, M. L., López-Gómez, E., Poveda-García-Noblejas, B., & Rodríguez Gómez, I. (2024). La aplicación del aprendizaje cooperativo en la universidad de acuerdo con la percepción de los estudiantes de Magisterio. *Educación*, 60(2), 553–568. <https://doi.org/10.5565/rev/educar.2074>
- Culcasi, I., & Fontana-Venegas, R. P. (2023). Aprendizaje-servicio y habilidades blandas en la educación superior: Una revisión sistemática de la literatura. *Form@re; Revista Abierta para la Formación en Red*, 23(2), 24–43. <https://doi.org/10.36253/form-14639>
- Dapena, A., Castro, P. M., & Ares-Pernas, A. (2022). Moving to e-Service Learning in higher education. *Applied Sciences*, 12(11), 5462. <https://doi.org/10.3390/app12115462>
- Erdem, C., Kaya, M., Tunç Toptaş, H., & Altunbaşak, İ. (2025). Problem-based learning and student outcomes in higher education: A second-order meta-analysis. *Studies in Higher Education*, 1–22. <https://doi.org/10.1080/03075079.2025.2498084>
- López Alonso, H. (2025). Aprendizaje-servicio: Escenarios de aprendizajes éticos y cívicos. *Revista Complutense de Educación*, 36(2), 243–244. <https://doi.org/10.5209/rced.100564>
- Martínez, P., Fuentes, J. L., & López, E. (2025). El aprendizaje-servicio en la universidad europea: Un análisis de su desarrollo actual. *RIDAS, Revista Iberoamericana de Aprendizaje-Servicio*, 19, 37–58. <https://doi.org/10.1344/RIDAS2025.19.3>

- Mohammed, F. S., & Ozdamli, F. (2024). A systematic literature review of soft skills in information technology education. *Behavioral Sciences*, 14(10), 894. <https://doi.org/10.3390/bs14100894>
- Orih, D., et al. (2024). A systematic review of soft skills interventions within education. *Frontiers in Education*, 9, 1383297. <https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1383297>
- Pérez-Díaz, V. (2025). Habilidades blandas en el desempeño académico de estudiantes de pregrado en las universidades. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 18(1), 220–232. <https://doi.org/10.37843/rted.v18i1.609>
- Schultes, M. T., et al. (2025). Implementation and evaluation of service learning at higher education institutions. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2025.102622>
- Defensoría del Pueblo. (2025). Reporte de conflictos sociales N.° 256 – junio 2025. <https://www.defensoria.gob.pe/documentos/reporte-de-conflictos-sociales-n-o-256-junio-2025/>
- Perú, Congreso de la República. (2011). Ley N.° 29664: Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD). <https://www.gob.pe/institucion/indeci/informes-publicaciones/2370524-ley-n-29664-ley-del-sistema-nacional-de-gestion-del-riesgo-de-desastres-sinagerd>
- Perú, Ministerio de Cultura. (2025). Decreto Supremo N.° 003-2025-MC. <https://www.gob.pe/institucion/cultura/normas-legales/6452820-003-2025-mc>

ACERCA DEL AUTOR

Dra en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, M. Sc. Trabajo Social especialidad en Gestión de Recursos Humanos de la Universidad Nacional del Altiplano, Máster Internacional en Intervención Social en las sociedades del conocimiento de la Universidad Internacional de la Rioja España, Segunda especialidad en Terapia Familia Sistémica con mención en Violencia y adicciones de la Universidad Privada de Trujillo, Licenciada en Trabajo Social, egresada de la Universidad Nacional del Altiplano; Estudios concluidos de segunda especialidad de Cultura y resolución de Conflictos de la Universidad Nacional del Altiplano, Conciliadora Extrajudicial y Conciliadora Familiar reconocida por el MINJUS. Con artículos publicados en Scopus, Scielo y otros, con libros académicos como Educación social y capacitación en el Trabajo Social del Siglo XXI y libros científicos como Gestión Social de las TIC y TAC en el sistema Universitario, Diagnóstico Social en Trabajo Social, registrados en la Biblioteca Nacional del Perú como con ISBN. También capítulos de libros y participaciones en Congresos Nacionales como Internacionales. Experiencia profesional en empresas privadas en el Área de Bienestar Social como en

Bancas Comunales, a la actualidad me encuentro laborando en la Universidad Nacional del Altiplano como docente auxiliar en la Facultad de Trabajo Social.

Conflicto de intereses:

Yo Juana Victoria Bustinza Vargas no incurro en conflictos de intereses.

Contribución de los autores

Yo Juana Victoria Bustinza Vargas declaro haber desarrollado en su totalidad el presente estudio.

Fuentes de financiamiento

Yo Juana Victoria Bustinza Vargas no recibí un fondo específico para esta investigación.

Aspectos éticos y legales

Yo Juana Victoria Bustinza Vargas declaro no haber incurrido en aspectos antiéticos, ni haber omitido aspectos legales en la realización de la investigación.

Agradecimientos

Agradezco a mis estudiantes de la Facultad de Trabajo Social especialmente del Curso de Negociación y Resolución de Conflictos que permitieron un trabajo en equipo en base a la metodología del Aprendizaje servicio y realizar la contribución a nuestra sociedad.

Finalmente, un agradecimiento especial a la Universidad Nacional del Altiplano a sus autoridades por emprender esta actividad académica II INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS INNOVADORAS DE DOCENTES, que nos permite la socialización que venimos laborando cada docente en bien de nuestros estudiantes y comunidad; estimulándonos a seguir adelante en base un enfoque crítico por competencias.