

Trabajo Fin de Grado

Diseño de servicios para la innovación social en el distrito de Torrero - La Paz de Zaragoza

Autora

Victoria Artigas Ortega

Director

Carlos Romero Piqueras



Universidad
Zaragoza

RESUMEN

El proyecto que se presenta es un proyecto real, encargado por el departamento de Jóvenes de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Torrero. El objetivo que se planteó alcanzar con este proyecto fue el de ampliar el impacto social que el departamento estaba teniendo en el municipio de Torrero - La Paz.

El objetivo personal que lleva a la realización de este proyecto es el de terminar el Grado de Ingeniería de Diseño Industrial y el de profundizar en los conocimientos adquiridos sobre Diseño de Servicios. Por ello, se plantea abordar el proyecto desde la perspectiva de diseño de servicios.

Para llevar a cabo el proyecto se plantearon las siguientes fases de trabajo:

Fase 0. Introducción: Propuesta de un modelo metodológico basado en el modelo “doble diamante”.

Fase 1. Investigación exploratoria: En esta fase se recopila información sobre la situación de la población de Torrero - La Paz, así como información sobre los recursos de la institución que pondrá en marcha el proyecto. Como resultado, obtenemos que uno de los problemas más críticos del es la gran incidencia de abandono escolar. Se observó que uno de los proyectos que la institución ya había comenzado iba enfocado a resolver esta problemática, lo que nos lleva a la siguiente fase del proyecto.

Fase 2. Análisis del servicio: En esta fase se emplearon herramientas como el análisis de partes interesadas, la realización de encuestas y entrevistas, customer journeys, entre otras, para conocer los puntos críticos del servicio que se estaba llevando a cabo. El objetivo es la identificación y jerarquización de los problemas que se encontrasen. Los más destacados encontramos que el servicio va dirigido a la población de una extensión muy amplia de Zaragoza, diluyendo la efectividad del impacto social en el barrio, no se atiende al desarrollo de las competencias educativas sino que el objetivo del proyecto se limita a ayudar a los y las estudiantes a realizar la tarea propuesta por sus maestros habituales.

Fase 3. Conceptualización: El objetivo de esta fase es encontrar un ángulo desde el cual definir la respuesta a la problemática identificada. Se emplearon distintas técnicas para generar ideas, como el brainstorming o relaciones forzadas con imágenes; técnicas de evaluación de ideas, como lanzar la moneda; y una herramienta para generar conceptos, denominada cuadro morfológico. El concepto seleccionado consiste en ofrecer clases de apoyo individuales a los niños y niñas, con el objetivo de ayudar a cada estudiante a desarrollar sus competencias educativas.

Fase 4. Desarrollo del servicio: Esta fase consiste en definir el papel de cada uno de los agentes involucrados en el servicio, así como en desarrollar los puntos de contacto: una aplicación móvil, una infografía para facilitar la tarea de obtener el certificado de delitos sexuales necesario para el voluntariado y diversas promociones tanto digitales como físicas para las familias a las que va dirigido el servicio y para el voluntariado.

ÍNDICE

Objetivos del proyecto	6
Metodología	7
Fase 1. Investigación exploratoria	9
Motivación	10
Explorar	11
Identificar	13
Problema	14
Fase 2. Análisis del servicio	15
Descubrir	16
Definir	19
Fase 3. Conceptualizar	23
Idear	23
Conceptualizar	27
Conceptos	30
Fase 4. Desarrollo del servicio	32
Desarrollar y entregar	33
Solución	42
Bibliografía	45
Conclusiones	46

Índice de figuras

<i>Figura 1: Diagrama de la metodología empleada</i>	7
<i>Figura 2: Representación visual de Motivación del proyecto</i>	10
<i>Figura 3: Representación visual de la fase Explorar</i>	11
<i>Figura 4: Representación visual de la fase Identificar</i>	13
<i>Figura 5: Representación visual de Problema</i>	14
<i>Figura 6: Representación visual de la fase Descubrir</i>	16
<i>Figura 7: Identificación de partes interesadas</i>	16
<i>Figura 8: Clasificación de partes interesadas</i>	16
<i>Figura 9: Representación visual de la fase Definir</i>	19
<i>Figura 10: Representación visual de la fase Idear</i>	24
<i>Figura 11: Representación visual de la fase Conceptuar</i>	27
<i>Figura 12: Representación visual de Conceptos</i>	30
<i>Figura 13: Representación visual de las fases Desarrollo y Entrega</i>	33
<i>Figura 14: Ejemplos de wireframes</i>	36
<i>Figura 15: Fragmento resumen del sitemap</i>	37
<i>Figura 16: Anuncio para instagram</i>	39
<i>Figura 17 y 18: Folleto versión en castellano y en árabe, respectivamente</i>	40
<i>Figura 19: Infografía</i>	41
<i>Figura 20: Representación visual de Solución</i>	42
<i>Figura 21: Captura de pantalla de la promoción hecha en Instagram para conseguir voluntarios y voluntarias</i>	44
<i>Figura 22: Captura de pantalla de la promoción hecha vía Whatsapp para conseguir voluntarios y voluntarias.</i>	44
<i>Figura 23: Captura de una de las respuestas por parte de una joven de la iglesia de Torrero.</i>	44
<i>Figura 24: Captura de pantalla de la promoción hecha vía Whatsapp para las familias que hacen uso de servicios de ADRA.</i>	44
<i>Figura 25: Captura de una de las respuestas por parte de una madre perteneciente al grupo de familias que hacen uso de servicios de ADRA.</i>	44
<i>Figura 26: Captura de pantalla de la promoción del proyecto en la página del CIPAJ.</i>	44

Índice de tablas

<i>Tabla 1: Tabla cruzada entre proyectos de la iglesia y conclusiones de la investigación exploratoria</i>	13
<i>Tabla 2: Fragmento resumen del customer journey de la unidad familiar</i>	19
<i>Tabla 3: Fragmento resumen del customer journey de los y las estudiantes</i>	20
<i>Tabla 4: Fragmento resumen del customer journey del profesorado de apoyo</i>	20
<i>Tabla 5: Fragmento resumen del customer journey de la organización</i>	21
<i>Tabla 6: Identificación de problemas</i>	22
<i>Tabla 7: Fragmento de la técnica lanzar la moneda</i>	28
<i>Tabla 8: Ventajas y desventajas de la idea I60</i>	28
<i>Tabla 9: Fragmento del cuadro morfológico</i>	29
<i>Tabla 10: Ideas finales para desarrollar el concepto</i>	34
<i>Tabla 11: Resumen del Blueprint del servicio</i>	35
<i>Tabla 12: Resumen del diseño, evaluación y rediseño del producto digital</i>	38

OBJETIVOS DEL PROYECTO

- Identificar los problemas más críticos que sufre la población del municipio de Torrero - La Paz.
- Analizar el servicio de Aprende a aprender.
- Rediseñar dicho servicio con el objetivo de mejorar la efectividad del mismo sobre la población del municipio de Torrero - La Paz.
- Desarrollar un producto digital.
- Demostrar y aplicar a lo largo de todo el proyecto los conocimientos adquiridos durante el Grado.

METODOLOGÍA

La metodología empleada en este trabajo es una **variación de la metodología conocida como doble diamante**, elaborada por el Design Council. Esta metodología está orientada al diseño de servicios y a partir del año 2015 no es una metodología lineal, sino que para conseguir los mejores resultados promueve un proceso iterativo en el que se puede ir hacia atrás y hacia adelante sin restricciones. La metodología doble diamante se llama así debido a la representación de la misma. Se pasa por 4 fases. En la primera de ellas se aplica un pensamiento divergente en la que el objetivo es explorar y recopilar información. Para la segunda fase se debe aplicar un pensamiento convergente, ya que el objetivo es definir el problema que se va a abordar de manera concreta, completándose con esta fase el primer diamante. El segundo diamante seguiría la misma estructura: en la tercera fase se aplicaría un pensamiento divergente y en la cuarta un pensamiento convergente. El objetivo de la tercera fase consiste en desarrollar soluciones para el problema. En la cuarta fase el objetivo es reducir el número de soluciones a una.

Quedándonos con el concepto que establece esta metodología, desarrollamos la metodología que aplicaremos a este proyecto.

Los cuatro diamantes

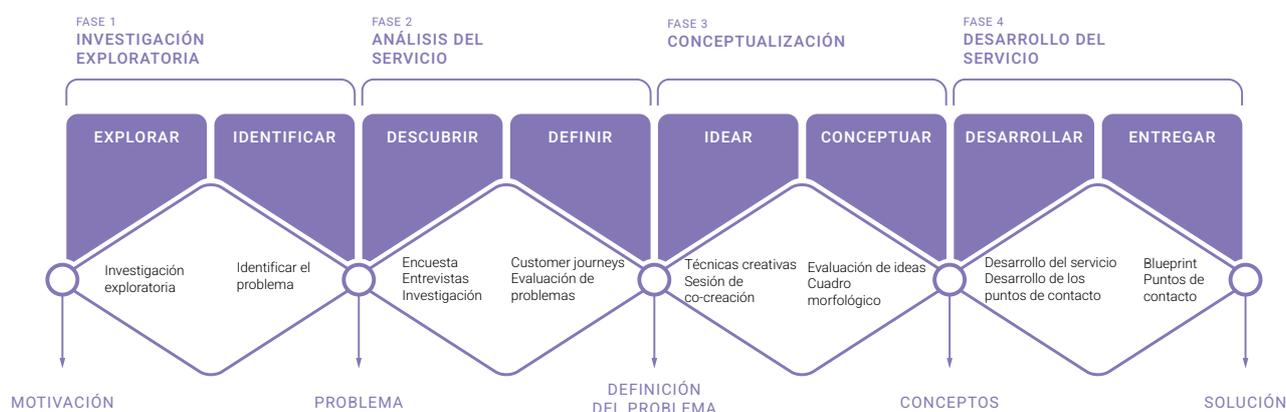


Figura 1: Diagrama de la metodología empleada

Las diferentes fases que conforman la metodología que se va a emplear son las siguientes:

FASE 1. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA

Explorar

Durante este período el objetivo es recopilar información sobre el campo que se pretende abordar.

Identificar

El objetivo de este apartado consiste en definir el problema que se abordará basándonos en la investigación previa.

FASE 2. ANÁLISIS DEL SERVICIO

Descubrir

En este punto del proyecto se decidió realizar un rediseño de un servicio ya existente, para ello se planteó que el objetivo de este siguiente apartado debía ser el de analizar dicho servicio.

Definir

Una vez analizados los problemas, es importante analizarlos y priorizarlos, concretando los problemas que se van a tratar de resolver en el proyecto.

FASE 3. CONCEPTUALIZAR

Idear

El objetivo de este apartado consiste en desarrollar soluciones para resolver los distintos problemas que se han identificado en la fase anterior.

Conceptualizar

Tras generar numerosas soluciones, el objetivo es reducir el número de soluciones a una. Escogiendo el concepto que mejor de respuesta a los problemas planteados.

FASE 4. DESARROLLO DEL SERVICIO

Desarrollar

En este momento se desarrolla el concepto escogido anteriormente.

Entregar

Como final del proyecto se prepararán los distintos elementos necesarios para entregar el proyecto al cliente y los documentos necesarios para hacer la entrega del trabajo fin de grado que documentan la elaboración del proyecto.

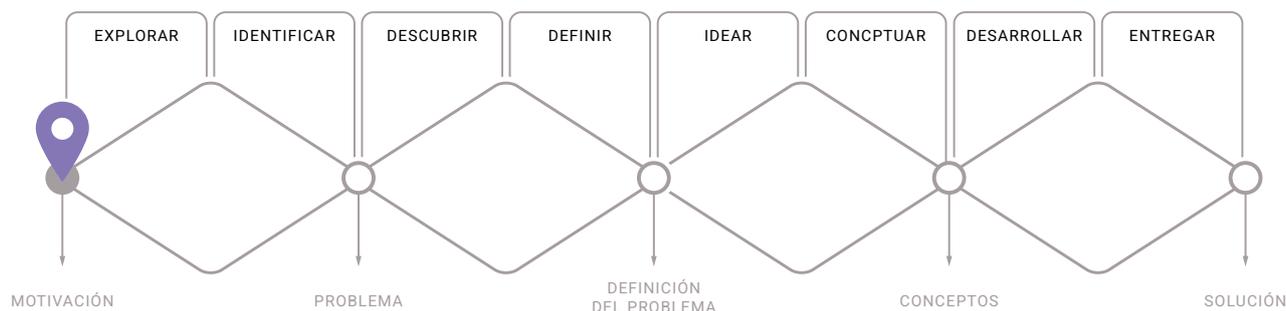


Figura 2: Representación visual de Motivación del proyecto

MOTIVACIÓN

Mi motivación personal para escoger el tema de mi trabajo fin de grado es la idea de que las oportunidades que en el futuro se me pueden presentar de hacer esto son escasas. Con este trabajo se me ofrecía la oportunidad de invertir mi tiempo en un proyecto en el que tuviese un interés personal y del que a la vez pudiera obtener una compensación en forma de créditos.

La motivación que me llevó a que el proyecto estuviese enfocado desde una perspectiva de diseño de servicios fue que durante el grado la oportunidad de realizar un proyecto de estas características fue limitada. Además, se trata del campo en el considero que quiero desarrollarme profesionalmente. Con este trabajo, por un lado, se me permite adquirir capacidades como diseñadora de servicios y profundizar en ellas; y por otro lado, una vez completo el proyecto, se me da la oportunidad de mostrar estas capacidades a futuras empresas relacionadas con este ámbito.

El hecho de que mi trabajo tuviera un impacto social me resultaba inspirador. Por ello, busqué en mi entorno una persona o institución a la que le pudiera resultar atractivo y útil un proyecto de estas características. De esta manera se produjo el encuentro con el departamento de jóvenes de la Iglesia Adventista del Séptimo Día.

El departamento de jóvenes tiene como uno de sus objetivos generar un impacto social positivo en su entorno cercano.

Por todos estos motivos, he decidido que el trabajo de fin de grado constista en el diseño de un servicio para la innovación social en el municipio de Torrero - La Paz.

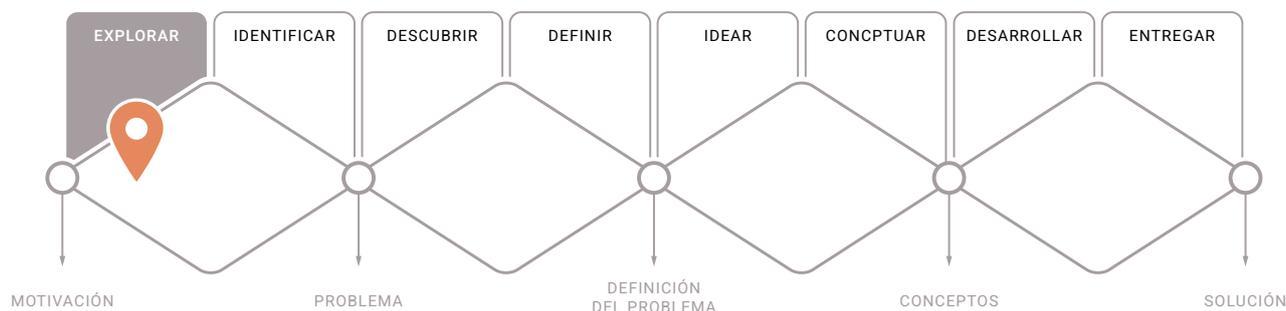


Figura 3: Representación visual de la fase Explorar

EXPLORAR

OBJETIVOS

- Descubrir problemas y necesidades de la población del distrito de Torrero - La Paz
- Identificar los proyectos en los que está involucrada la iglesia de Torrero

Análisis de la población

Se realizó una recopilación de información del censo de Zaragoza con el objetivo de analizarla e identificar problemas y dificultades a las que se enfrentan los residentes del distrito de Torrero - La Paz.

Las conclusiones más relevantes que se obtubieron fueron las siguientes:

Es el 2º distrito con menor renta per cápita de la ciudad de Zaragoza.

Pocos ingresos



Es el segundo distrito con mayor número de niños y niñas por cada mujer de entre 14 y 50 años.

Muchos hijos e hijas



El 24'80% de la población no ha terminado la enseñanza obligatoria.

El 32,13% de la población únicamente ha cursado la enseñanza obligatoria.

Pocos estudios



Es el 6º distrito, de 15, con mayor tasa de
sobreenvejecimiento.

Muchas personas
mayores



Tiene un número de residentes extranjeros mayor que
dos tercios del resto de distritos de Zaragoza

Numero elevado de
extranjeros



Listado de proyectos de ayuda social

Antes de proponer un nuevo proyecto a la iglesia, se decidió recopilar información sobre los proyectos de ayuda social que ya estaban en marcha.

Cestas de amor

Reparto de alimentos y otros productos a
familias con pocos recursos.

Reparto de alimentos

Preparar y distribuir sacos de alimentos a
familias con pocos recursos.

ADRA classroom

Crear el contenido digital de clases en
español para extranjeros.

Aprende a aprender

Clases de apoyo para estudiantes de
primaria con pocos recursos.

La olla vegetal

Servicio de restaurante gratuito para
personas con pocos recursos.

El análisis de la población completo y las explicaciones de los proyectos se pueden encontrar en [Anexos, 1. Investigación exploratoria \(pág 2\)](#).

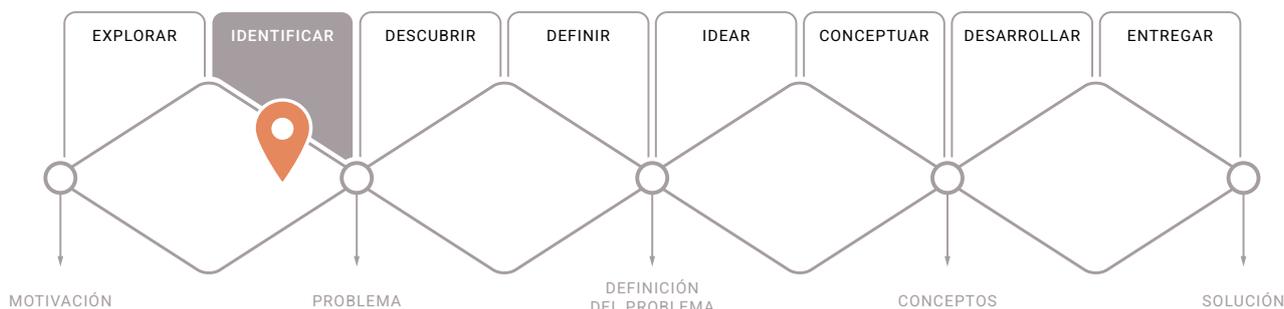


Figura 4: Representación visual de la fase Identificar

IDENTIFICAR

OBJETIVOS

- Establecer la dirección que debe tomar el proyecto

Para decidir la dirección que debía tomar el proyecto se decidió contrastar las conclusiones obtenidas en el análisis de la población con los distintos proyectos. De esta forma podemos observar con qué conclusiones está relacionado cada proyecto.

Cestas de amor					
ADRA classroom					
La olla vegetal					
Reparto de alimentos					
Aprende a aprender					

Tabla 1: Tabla cruzada entre proyectos de la iglesia y conclusiones de la investigación exploratoria

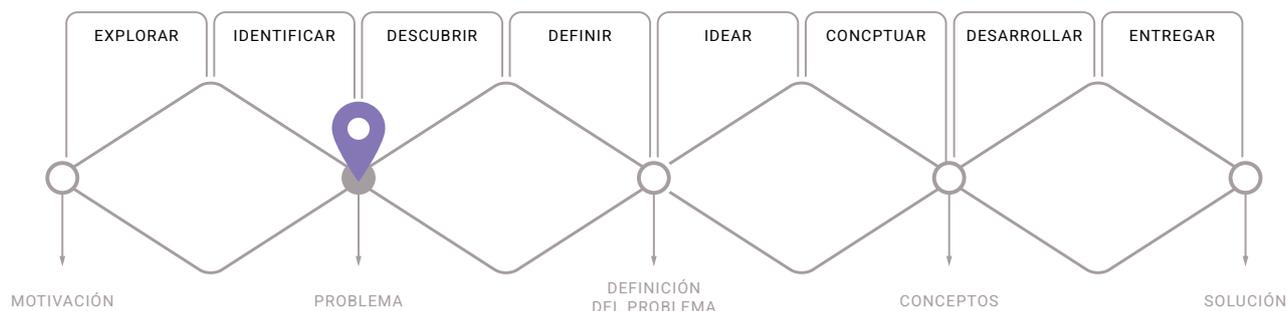


Figura 5: Representación visual de Problema

PROBLEMA

El problema que se va a enfrentar es el alto porcentaje de población del distrito de Torrero - La Paz que no termina la educación obligatoria.

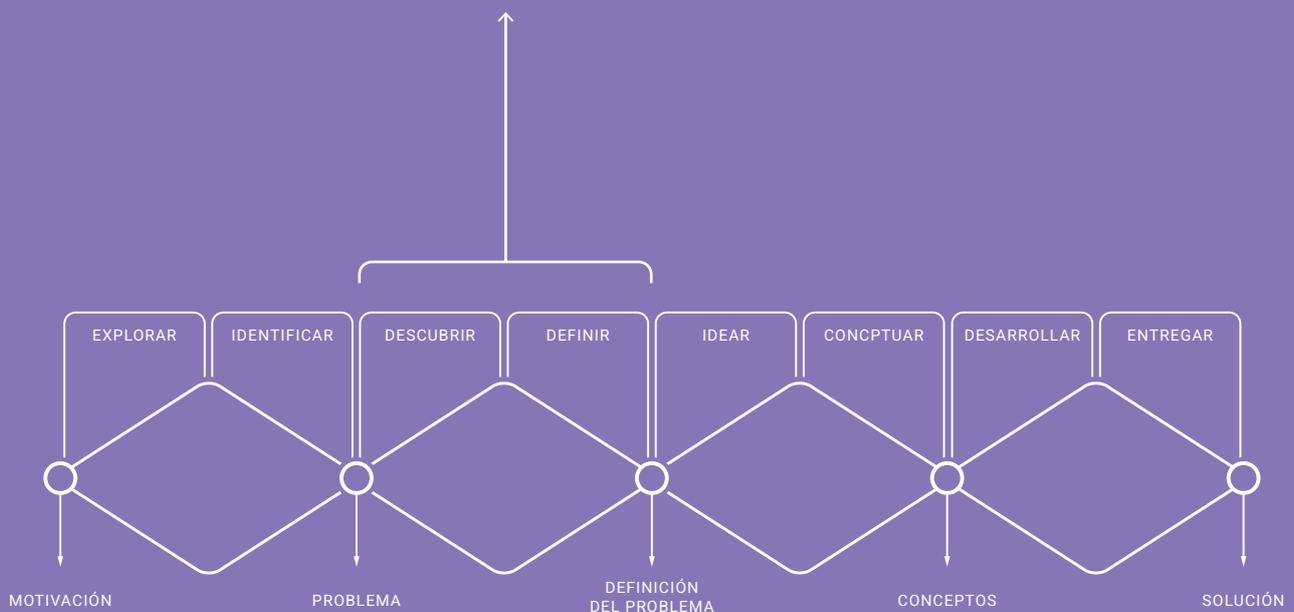
En el distrito de Torrero - La Paz, el 24% de los jóvenes entre 25 y 29 años no han terminado la enseñanza obligatoria, por lo que aplican a trabajos con salarios más bajos, teniendo la segunda renta por cápita más baja de Zaragoza. A su vez, los hijos e hijas de familias con pocos recursos tienen una mayor probabilidad de abandono escolar. Esto cierra un ciclo que puede resultar en la generación de un gueto. Es por esto que este TFG tendrá como objetivo ayudar a romper este ciclo diseñando un servicio que ayude a los estudiantes de primaria de este distrito a tener éxito en sus estudios.

La solución se diseñará partiendo de la base que nos aporta el proyecto Aprende a aprender, que ha estado en funcionamiento este año 2020.

Para hacer esto deberemos conocer el proyecto en profundidad y buscar la manera de adaptarlo para que de respuesta al problema que se plantea.

FASE 2

ANÁLISIS DEL SERVICIO



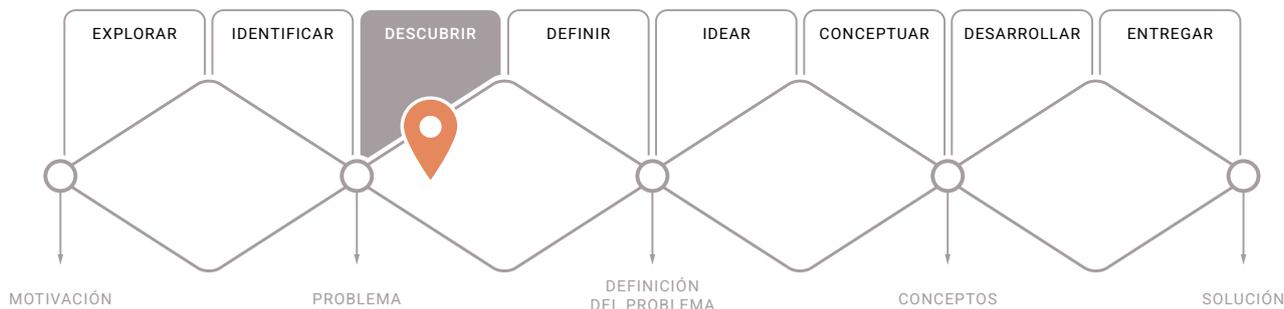


Figura 6: Representación visual de la fase Descubrir

DESCUBRIR

OBJETIVOS

- Contestar a la pregunta ¿a quiénes debemos tener en cuenta y de qué manera?
- Conocer en profundidad el funcionamiento del servicio
- Encontrar puntos críticos y oportunidades de mejora
- Buscar oportunidades para que el servicio quede alineado con los objetivos del proyecto

Partes interesadas

Para contestar a la pregunta de a quiénes debemos tener en cuenta se realizó una identificación de las partes interesadas que podemos ver en la figura 7 y un análisis de las mismas cuyo resultado se puede apreciar en la figura 8.



Figura 7: Identificación de partes interesadas



Figura 8: Clasificación de partes interesadas

Antes de proceder a recoger información de las distintas partes, se realizaron customer journeys contruidos con los conocimientos propios del servicio, con el objetivo de empezar a plantearse preguntas y plantear dudas con un enfoque concreto.

Encuesta al profesorado de apoyo

Para recoger información se realizó una encuesta al profesorado de apoyo. A continuación se mostrarán las conclusiones obtenidas de las respuestas recogidas.



profesorado
de apoyo

La frecuencia con la que los voluntarios y voluntarias nos sentimos más cómodos y cómodas participando es de una vez cada 2 semanas.

La ubicación no es excelente, tenemos que coger coche o autobús porque la mayoría no vivimos cerca del barrio (donde tienen lugar actualmente las sesiones).

Tenemos problemas para obtener el certificado de delitos de naturaleza sexual ya que resulta tedioso o simplemente da pereza intentar obtenerlo.

Cada uno trata con 3 o 4 estudiantes durante todo el curso. Es un número adecuado para llevar un control y un seguimiento.

En general el trabajo resulta sencillo, aunque en ocasiones no sabemos explicar los conceptos para niños y niñas de primaria.

La concentración de los niños y niñas depende en gran medida de la edad, por lo que los estudiantes más pequeños tienen problemas para concentrarse.

Entrevistas a miembros de la organización

Se realizaron dos entrevistas con miembros de la organización para conocer las tareas que debían afrontar y los problemas que surgían en relación con el profesorado de apoyo, con la unidad familiar, con la iglesia y con la ong ADRA, ya que son estas las partes interesadas con las que tiene contacto la organización del proyecto.

A continuación se pueden ver las conclusiones más relevantes que aportaron las entrevistas.



El grupo de Whatsapp en el que estaban los voluntarios y las voluntarias servía, principalmente, para comunicar los turnos y para realizar solicitudes de cambio de turno.

Cuando una persona de la organización ejercía de profesorado de apoyo, se le dirigen el resto de voluntarios y voluntarias con problemas y dudas que necesitan ser resueltas rápidamente.

La unidad familiar a la que se dirige el servicio, de bajos recursos, no suele involucrarse en la educación de los hijos e hijas ya que deben atender a preocupaciones más urgentes.

Es necesario mantener comunicación constante con la unidad familiar para que recuerden traer a los niños y niñas en el horario adecuado y con el material necesario.

Los padres y madres no se quedan esperando sino que dejan a los niños y niñas y más tarde vienen a buscarlos o envían a otra persona para hacerlo.

Los y las estudiantes que participaron en el servicio no empeoraron sus habilidades ni capacidades, o se mantuvieron por ya estar al nivel exigido en su curso o mejoraron en mayor o menor medida.

Se forma un grupo en el que se comenta experiencias y se plantean posibles mejoras de manera natural al finalizar la sesión.

Estudios relacionados

Además de buscar información en las partes interesadas del proyecto se decidió analizar algunos estudios relacionados con los y las estudiantes.

ESTUDIOS RELACIONADOS

Se debe incorporar a los niños y niñas en la conversación sobre sus necesidades y en la toma de decisión sobre cómo ayudarles.

La concentración de los niños y niñas varía con la edad: de 6 a 7 años puede durar de 12 a 35 min, de 8 a 9 años dura entre 16 y 45 min y a los 10 años puede durar de 20 a 50 min.

Más detalles de esta fase se pueden encontrar en [Anexos, 2. Partes interesadas \(pág 7\)](#), [3. Análisis de la situación actual \(pág 10\)](#) y [4. Conclusiones \(únicamente pág 14\)](#).



Figura 9: Representación visual de la fase Definir

DEFINIR

OBJETIVOS

- Identificar los problemas observados en el servicio y jerarquizarlos

Customer journeys

Se decidió realizar customer journeys (el viaje del usuario) de las partes interesadas más críticas para plasmar toda la información recopilada y visualizar de mejor manera los puntos críticos, así como oportunidades de mejora o cambio para que el servicio quede alineado con los objetivos del servicio.

A continuación se mostrarán pequeños fragmentos resumen de los diferentes customer journeys.

UNIDAD FAMILIAR

ANTES			DURANTE		DESPUÉS	
ADRA les comenta que existe el proyecto 'Aprende a aprender'.	Se lo comentan a sus hijos e hijas	Reciben un mensaje de la organización de recordatorio	Se vuelven a casa o a hacer recados	Vuelven a buscarlos	Sus hijos/as les cuentan sobre los profes y lo que han estado haciendo	Ven una mejoría en el rendimiento del niño o niña

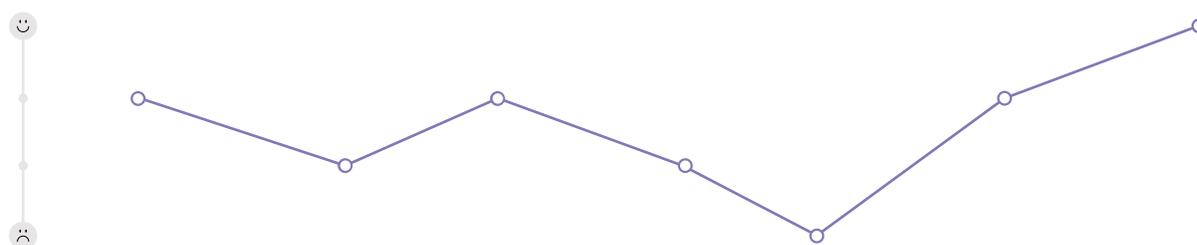


Tabla 2: Fragmento resumen del customer journey de la unidad familiar

ESTUDIANTES



Tabla 3: Fragmento resumen del customer journey de los y las estudiantes

PROFESORADO DE APOYO

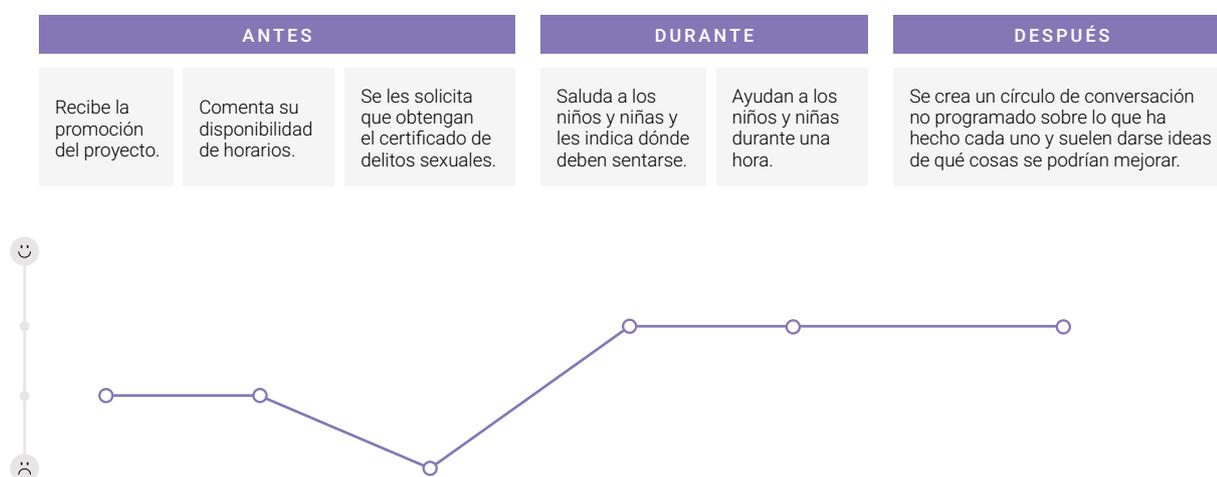


Tabla 4: Fragmento resumen del customer journey del profesorado de apoyo

ORGANIZACIÓN

ANTES					DURANTE	DESPUÉS
Promocionar el proyecto	Solicitar a los voluntarios que obtengan el certificado	Informar a ADRA del día de la semana y la horas	Reciben algunos de los certificados	Escribir a los padres recordándoles	Saluda a los padres y madres	Se queda en el círculo con el resto de voluntarios y voluntarias

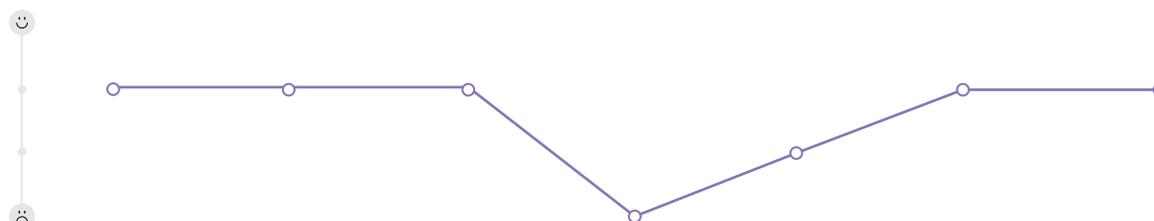


Tabla 5: Fragmento resumen del customer journey de la organización

Los customer journeys completos se encuentran en [Anexos, 4. Conclusiones \(pág 15\)](#).

Identificación y jerarquización de problemas

Una vez ordenada la información obtenida podemos comenzar a identificar los problemas y a jerarquizarlos según su importancia.

Para ello se realizó una tabla en la que se identificaban cada uno de los problemas que se habían encontrado, la referencia indicando dónde se había observado el problema y sus posibles causas. En la tabla 6 podemos ver algunos de los problemas más importantes que se identificaron.

PROBLEMA	REFERENCIA	CAUSA
P3. No todos los voluntarios y voluntarias obtienen el certificado de delitos sexuales	Encuesta al profesorado de apoyo	C3. Se cuenta con poco profesorado de apoyo voluntario C4. Las instrucciones sobre cómo se puede conseguir no son claras
P5. Resulta complicado exigir concentración a los y las estudiantes más pequeños/as	Encuesta al profesorado de apoyo Investigación	C6. El profesorado de apoyo no reside en el distrito que en el que se realiza la actividad

P14. No se realizan mejoras sobre el proyecto una vez puesto en marcha	Customer journey de la organización	C15. No existe un plan de análisis y mejora activo durante el proyecto
P6. Al profesorado de apoyo le cuesta explicar el temario adaptándolo a la edad del estudiante	Encuesta al profesorado de apoyo	C7. El profesorado de apoyo no tiene habilidades específicas para trabajar con niños
P2. No acuden estudiantes del distrito de Torrero - La Paz	Observación	C2. No existe un plan para alcanzar a este tipo de usuarios
P15. No se les permite a los niños expresar cuáles son sus necesidades	Customer journey de estudiantes	C3. Se cuenta con poco profesorado de apoyo voluntario

Tabla 6: Identificación de problemas

Para establecer un orden de prioridad y jerarquizar los problemas se optó por realizar una tabla cruzada en la que los problemas con mayor puntuación serán los problemas de mayor importancia.

Tanto la tabla completa de los problemas identificados como la tabla cruzada se encuentran en [Anexos, 6. Identificación y jerarquización de problemas \(pág 19\)](#).

FASE 3

CONCEPTUALIZAR

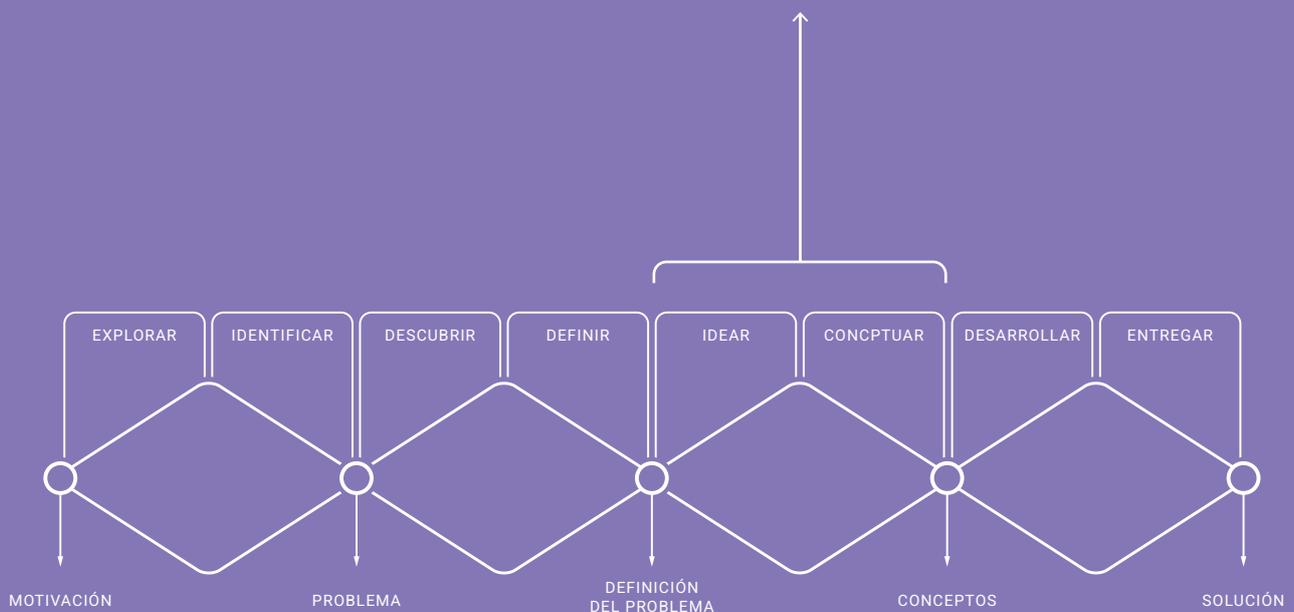




Figura 10: Representación visual de la fase Idear

IDEAR

OBJETIVOS

- Buscar soluciones a los problemas identificados

Generación de ideas

Para generar ideas se decidieron emplear técnicas creativas. Las técnicas creativas resultan muy útiles para llegar a ideas que de otra manera no podríamos tener y a conseguir un mayor número de ellas, lo que se traducirá en una mejor calidad de las ideas resultantes.

A continuación se presentarán las distintas técnicas creativas que se han empleado en esta fase y algunos ejemplos de ideas que se han generado gracias a cada una. El procedimiento que se ha seguido en todas ellas ha sido: escoger uno de los problemas identificados y aplicar la técnica para generar ideas que lo resuelvan.



BRAINSTORMING

Esta técnica es muy sencilla de aplicar. Consiste en generar ideas con la hoja en blanco para cada uno de los problemas observados. Se escogió realizar esta técnica porque en una fase tan incipiente del proyecto pueden surgir ideas que aportan puntos de partida. Esta fase se hizo próxima en el tiempo a la investigación inicial.

Algunos de los resultados de aplicar esta técnica fueron los siguientes:

P2. No acuden estudiantes del distrito de Torrero - La Paz

Colocar carteles en los colegios públicos del barrio	Hablar directamente con el profesorado de los colegios públicos del barrio	Repartir flyers a la salida de los colegios públicos del barrio	Colocar carteles en las farolas
------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	---------------------------------

P5. Resulta complicado exigir concentración a los y las estudiantes más pequeños/as

Dividir a los niños y niñas por edades y hacer descansos comunes	Darles una tarjeta con ideas sobre cómo descansar durante 10 min	Reducir el tiempo de la clase
------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------------



RELACIONES FORZADAS CON IMÁGENES

Esta técnica consiste en emplear un generador de imágenes aleatorias sobre las que generaremos ideas.

Se decidió emplear esta técnica a continuación del brainstorming porque el tener un elemento que fuerce conexiones cerebrales contribuye a disminuir la probabilidad de bloqueo mental y permite seguir generando ideas.

Algunos de los resultados de aplicar esta técnica fueron los siguientes:

P15. No se les permite a los niños expresar cuáles son sus necesidades

Crear una ficha donde apuntar las necesidades de los niños y niñas	Apuntar en la ficha otros datos como sus gustos, para personalizar más las sesiones	Pedirles que al final de cada día rellenen una hoja de valoraciones sobre la sesión
--------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

P16. No existe comunicación entre la organización y la unidad familiar

Establecer horarios de "tutoría" para hablar con ellos	Realizar una actividad conjunta niñ@s - padres/ madres - voluntari@s - organización (taller de cocina, excursión, juegos en el parque, ...)
--------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



SESIONES DE CO-CREACIÓN

Realizar sesiones de cocreación queda alineado con los objetivos del Design Thinking, ya que se involucra a las partes interesadas en las fases de diseño. En este caso se contó con la colaboración de dos miembros de la organización. En estas sesiones se se empleó la técnica de brainstorming porque es muy sencilla de explicar y de comprender.

Algunos de los resultados de estas sesiones fueron:

P4. El profesorado de apoyo tarda entre 20 min y 1 hora en desplazarse al lugar de la actividad

Hacer focos (realizar las clases en más lugares, para reducir tiempo del camino)	Acudir a donde viva el niño o niña
----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

P1. Pocos voluntarios y voluntarias accedieron a ser profesorado de apoyo

Hacer las clases en un lugar no religioso (colegio Rigel, aulas de ADRA)	Subir videos a Instagram	Realizar algunas clases online (más flexibilidad)
--------------------------------------------------------------------------	--------------------------	---------------------------------------------------

PROVOCACIÓN



La técnica de la provocación consiste en plantear soluciones imposibles y así romper los patrones de pensamiento lógico que empleamos los seres humanos.

El problema para el que se buscaron soluciones a través de esta técnica fue el siguiente:

P6. Al profesorado de apoyo le cuesta explicar el temario adaptándolo a la edad del estudiante

Una de las oraciones que se pensaron a modo de provocación y algunas de las ideas que surgieron fueron:

Deben tener la misma edad

Que sean otr@s niñ@s que sí que lo entienden quienes se lo expliquen	Comprar los libros de cada curso para que el profesorado pueda consultarlos
----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------

Se pueden encontrar todas las ideas generadas en [Anexos, 7. Generación de ideas \(pág 21\)](#).

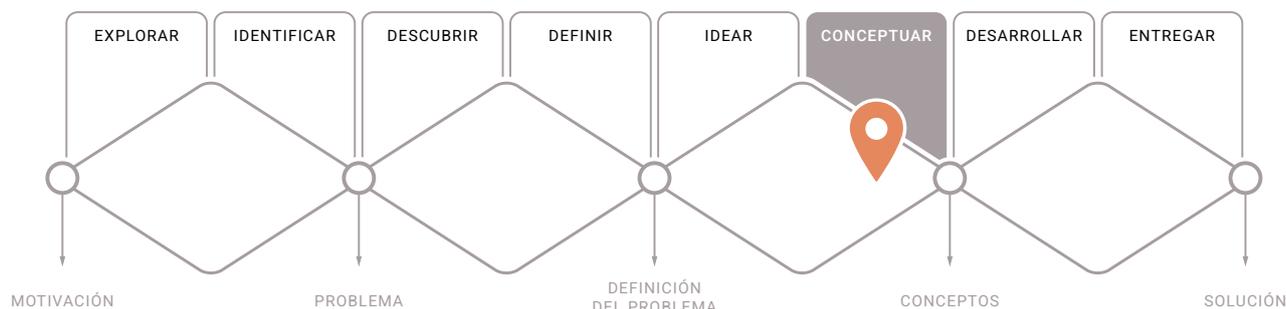


Figura 11: Representación visual de la fase Conceptuar

CONCEPTUALIZAR

OBJETIVOS

- Abstracter de ideas generadas conceptos sobre los que construir un servicio

Evaluación de ideas

El primer paso para llegar a generar conceptos partiendo de las ideas generadas será realizar una criba, quedándonos únicamente con las ideas más interesantes. Para ello se han utilizado varias técnicas de evaluación de ideas.



LANZAR LA MONEDA

Para cada idea se lanza una moneda al aire, si sale cara la idea no se descarta y si sale cruz, la idea se descarta. Una vez obtenido el resultado cara o cruz se decide si se está de acuerdo con el resultado o si desea cambiarse. Esta técnica apela a la intuición del individuo que debe tomar la decisión. Es una técnica muy efectiva cuando se cuenta con un gran número de ideas.

Podemos observar varios ejemplos de cómo se ha empleado esta técnica en la tabla 7.

idea	resultado moneda	resultado final
11. Realizar una infografía que mandar por Whatsapp explicando cómo se puede obtener	no	sí

12. Pedirlo de manera que se entienda que es obligatorio para poder participar como profesorado de apoyo	no	sí
13. Pedirlo explicando que es para proteger a los niños con los que vamos a tratar, son vulnerables	sí	sí
14. Dividir a los niños y niñas por edades (hacer una clase de 6 y 7 años, otra de 8 y 9 ...) y en cada clase que se hagan descansos comunes cada cierto tiempo, todas las clases deberían acabar a la vez	sí	sí

Tabla 7: Fragmento de la técnica lanzar la moneda



VENTAJAS Y DESVENTAJAS

Para complementar la técnica de lanzar la moneda se realizó una tabla sencilla para evaluar ventajas y desventajas de una de las soluciones, ya que en este caso la intuición no hacía que la decisión se inclinara hacia el sí ni hacia el no.

A continuación, en la tabla X, podemos ver cómo se ha empleado esta técnica para evaluar la idea de contar con un solo profesor/a en lugar de varios/as profesores/as para atender a cada niño/a.

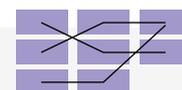
VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> • Se genera confianza con el/la estudiante, por lo que es más fácil que te comente sus necesidades. • Hay mayor facilidad para que el/la voluntari@ se especialice en las necesidades de la/el estudiante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Puede que otra persona atendiese mejor las necesidades de la/el estudiante. • Es posible que haya desigualdad de esfuerzos para las personas de apoyo. • Los niños y niñas deberían venir con la misma frecuencia que los voluntarios y voluntarias.

Tabla 8: Ventajas y desventajas de la idea I60

Se pueden encontrar los resultado de aplicar estas técnicas en [Anexos, 8. Evaluación de ideas \(pág 25\)](#).

Generación de conceptos

Para abstraernos de las ideas y conseguir conceptos, se decidió realizar un cuadro morfológico en el que agruparemos aquellas ideas que podrían unirse en un único concepto.



CUADRO MORFOLÓGICO

Un cuadro morfológico consiste en un conjunto de elementos presentados gráficamente, de manera que se advierta la relación existente entre ellos. En este caso, la relación que existe entre las distintas ideas que componen el cuadro morfológico es un concepto al que se llegó de manera inversa. Primero se realizó la asociación de manera intuitiva, lo que fuerza relaciones en el cerebro y así se consigue abstraer un concepto partiendo de un conjunto de ideas.

En la tabla X podemos ver un fragmento del cuadro morfológico que se creó.

P11. La comunicación entre la organización y el profesorado de apoyo no es fluida	P12. No se da la oportunidad al profesorado de apoyo de mejorar sus habilidades	P14. No se realizan mejoras sobre el proyecto una vez puesto en marcha
I47. Llamar por teléfono al profesorado (hablar largo y tendido)	I41. Marcar objetivos relacionados con las necesidades de los niños y niñas (que los voluntarios puedan elegir sobre qué quieren investigar)	I8. Realizar reuniones periódicas con el profesorado de apoyo para plantear mejoras y organizar un equipo de implementación de las mejoras
I48. Calendario compartido	I42. Invitar a profes (mesa redonda)	I9. Hablar regularmente con la unidad familiar y llevar un registro de los comentarios para comentarlos en las reuniones con el profesorado de apoyo
I49. Calendario vacío y tú te apuntas (como a clases del gym)	I44. Pedir a la unión una masterclass	
I50. Que en cada sesión haya alguien de la organización en la zona de las aulas		

Concepto 1: Tutores y tutoras para estudiantes de primaria

Concepto 2: Academia para estudiantes de primaria

Concepto 3: Academia personalizada

Tabla 9: Fragmento del cuadro morfológico

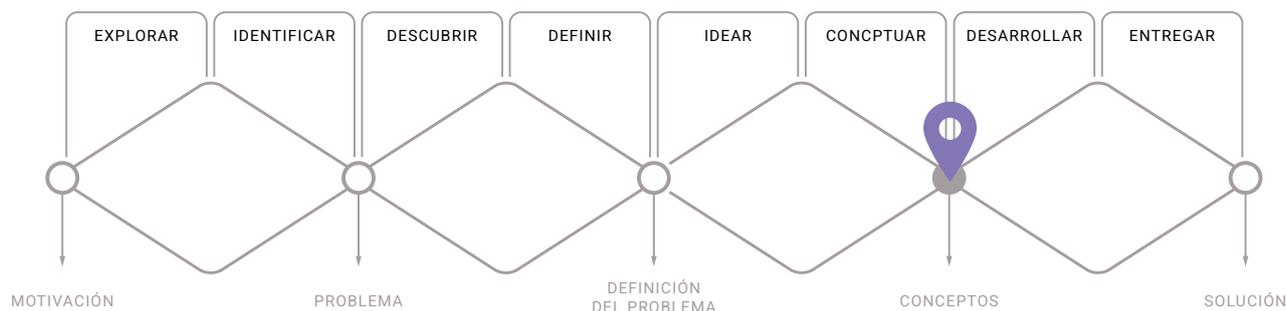


Figura 12: Representación visual de Conceptos

CONCEPTOS

Concepto 1: Tutores y tutoras para estudiantes de primaria

Las sesiones consistirían en una hora de estudio con un miembro del profesorado por alumno o alumna como apoyo para resolver las dudas que le fuesen surgiendo.

Este sería un servicio pensado para atender personalmente las necesidades de cada estudiante.

El proceso de selección del profesorado sería minucioso y personal. Por ello se realizaría a través de mensajes individuales a las personas que la organización considerase con ciertas habilidades o vocación por trabajar con niños.

El servicio podría realizarse en las aulas del colegio Rigel o incluso podría plantearse que el profesorado se desplazase hasta los hogares de las familias, si estas así lo prefieren.

La comunicación entre la unidad familiar y el profesorado sería directa y con el objetivo de llevar un control y ser conocedores de los problemas que puedan surgir, la organización establecerá horarios para hablar con la unidad familiar.

Concepto 2: Academia para estudiantes de primaria

El servicio consistiría en impartir clases de las distintas asignaturas a los niños y niñas. De esta manera habría un profesor o profesora de cada una de las asignaturas que se imparten en primaria. Las clases estarían compuestas por unos 4 a 6 niños y un miembro del profesorado de apoyo.

Se buscarían nuevos miembros voluntarios del profesorado en las universidades de Zaragoza y entre los miembros de las iglesias adventistas de Zaragoza.

Al alumnado, el usuario beneficiario, se le promocionaría el proyecto a través de los maestros de los colegios del distrito de Torrero - La Paz que hablarían con sus padres, madres o tutores legales cuando identificasen que podrían beneficiarse del servicio que se ofrece.

Una vez completado el cupo de alumnos y alumnas en función del número de profesores y profesoras, la organización distribuiría un calendario en el que el profesorado podría apuntarse según su disponibilidad, además de poder escoger la materia o materias que desearía impartir

Concepto 3: Academia personalizada

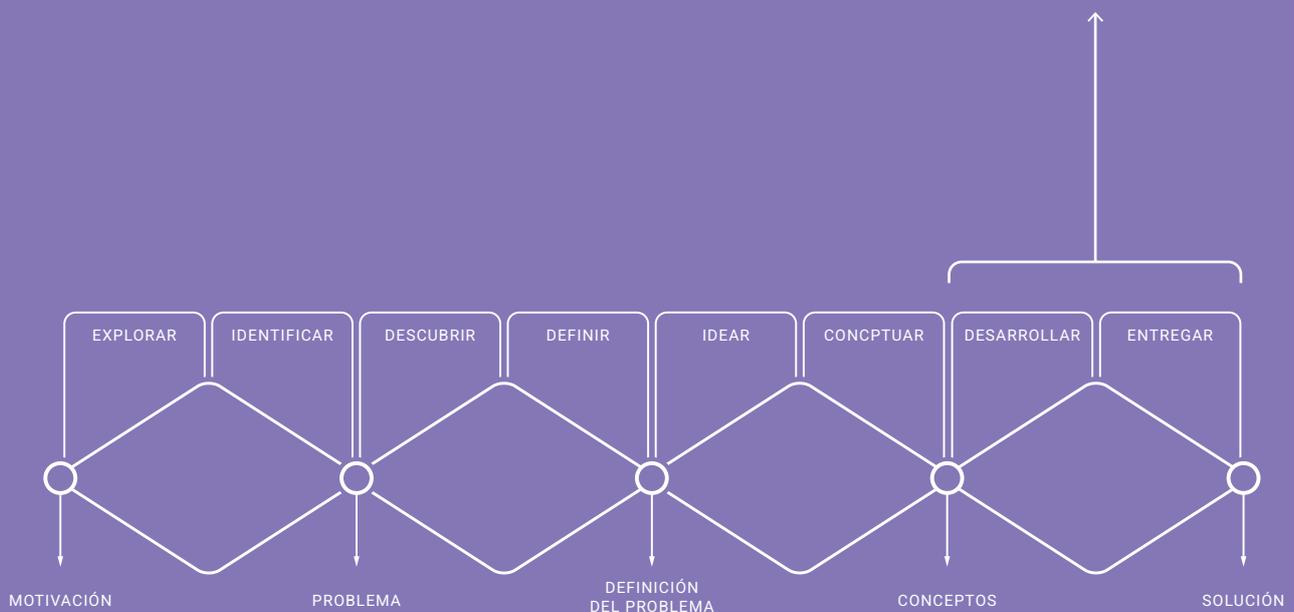
Las sesiones consistirían en en clases de apoyo personalizadas según las necesidades y gustos de la o el estudiante. Cada estudiante tratará con entre 2 a 3 profesores o profesoras de apoyo. Para facilitar el cambio de profesorado de unas sesiones a otras se generarán unas fichas donde quedará reflejado el trabajo realizado por los alumnos y alumnas.

Se buscarían nuevos miembros voluntarios del profesorado en las universidades de Zaragoza **y escribiendo personalmente a personas con cierto interés o vocación por trabajar con niños y niñas. También se escribiría personalmente a amigos o amigas que cumpliesen este mismo requisito.**

Al alumnado se le haría conocer el proyecto a través de los maestros de los colegios del distrito de Torrero - La Paz que hablarían con sus padres, madres o tutores legales cuando identificasen que podrían beneficiarse del servicio que se ofrece.

FASE 4

DESARROLLO DEL SERVICIO



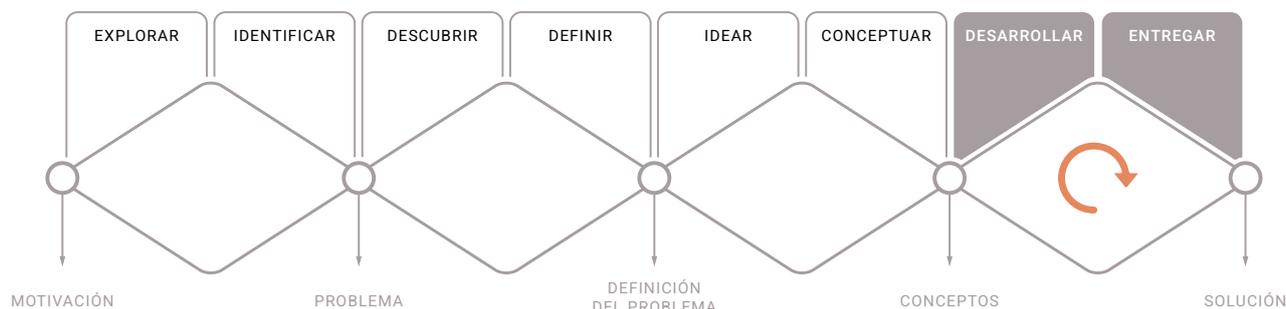


Figura 13: Representación visual de las fases Desarrollo y Entrega

DESARROLLO Y ENTREGA

Se ha decidido presentar estas dos fases en conjunto ya que se aplicaron a cada una de las partes que conforman el servicio.

OBJETIVOS

- Escoger uno de los conceptos para desarrollar
- Detallar cómo será el servicio final
- Desarrollar los puntos de interacción con el usuario
- Preparar los entregables

Elección del concepto

El concepto que se desarrollará será el concepto 3. Este concepto combina la atención especializada de la que podrán beneficiarse los y las estudiantes y la practicidad para que los voluntarios y voluntarias mantengan la frecuencia de asistencia de una vez cada dos semanas. El reto al que nos enfrentaremos en el desarrollo del servicio será, principalmente, crear un sistema práctico de comunicación entre los distintos voluntarios y voluntarias que trabajen con el mismo alumno o alumna.

Aprovechar y reciclar ideas

Para desarrollar el concepto escogido se revisaron de nuevo las ideas generadas bajo el prisma del concepto escogido preguntando si la idea encajaba con el concepto o, en su defecto, si habría alguna manera de transformarla para que encaje.

Algunas de las ideas que finalmente se escogieron para formar parte del concepto fueron las siguientes:

I1. Realizar una infografía que mandar por Whatsapp explicando cómo se puede obtener	I30. Buscar voluntarios y voluntarias en otros lugares (universidades, facultad de magisterio) repartiendo flyers
I51. Crear una ficha de cada uno donde apuntar lo que dicen los niños y niñas en una sesión en la que se hable con ellos y ellas. Seguir completándola con los comentarios que hagan a lo largo del servicio	I39. Publicidad en redes sociales
I31. Dar las clases en el colegio Rigel (con el que se tiene buena relación) o en las aulas de ADRA	I32. Subir videos a las historias de instagram etiquetando a los participantes
I60. Tener siempre los mismos profes	I47. Llamar por teléfono al profesorado (hablar largo y tendido)
I53. Mantener la conversación mientras se realiza otra actividad, de esta forma es más natural y estarán más cómodos hablando	I24. Hablar directamente con los y las maestras de los colegios públicos del barrio
I54. No realizar preguntas directas sino tratar de mantener una conversación fluida en la que se traten temas sobre con qué tienen más dificultades, cómo les gustaría ser ayudados, ...	I58. Quitarles la vergüenza (juegos cada día rompehielos)
Crear la figura de responsables de aula	I11. Realizar una reunión cada final de trimestre o de cada curso con el objetivo de analizar la situación y generar ideas
Crear un calendario donde puedan consultar los turnos. Te aparecen los tuyos y los que llevan a tus mismos niños.	I55. Apuntar en la ficha otros datos como sus gustos, para personalizar más las sesiones
Se encargarán los responsables y las responsables de aula	I4. Dividir a los niños y niñas por edades (hacer una clase de 6 y 7 años, otra de 8 y 9 ...) y en cada clase que se hagan descansos comunes cada cierto tiempo, todas las clases deberían acabar a la vez
	Dejar notas sobre qué podría hacerse la sesión siguiente

Tabla 10: Ideas finales para desarrollar el concepto

El listado completo de ideas se encuentra en [Anexos, 10. Desarrollo del servicio \(pág 32\)](#).

Blueprint

Una vez escogidas las ideas que se deseaban desarrollar se comenzó a construir un blueprint para comenzar a convertir las distintas ideas en un servicio. En el blueprint se representa el servicio en su totalidad, cada una de las acciones visibles y no visibles de cada una de las partes implicadas.

A continuación podemos ver un resumen del blueprint del servicio desarrollado de Aprende a aprender. (Blueprint completo en [Anexos, 10. Desarrollo del servicio \(únicamente pág X\)](#)).

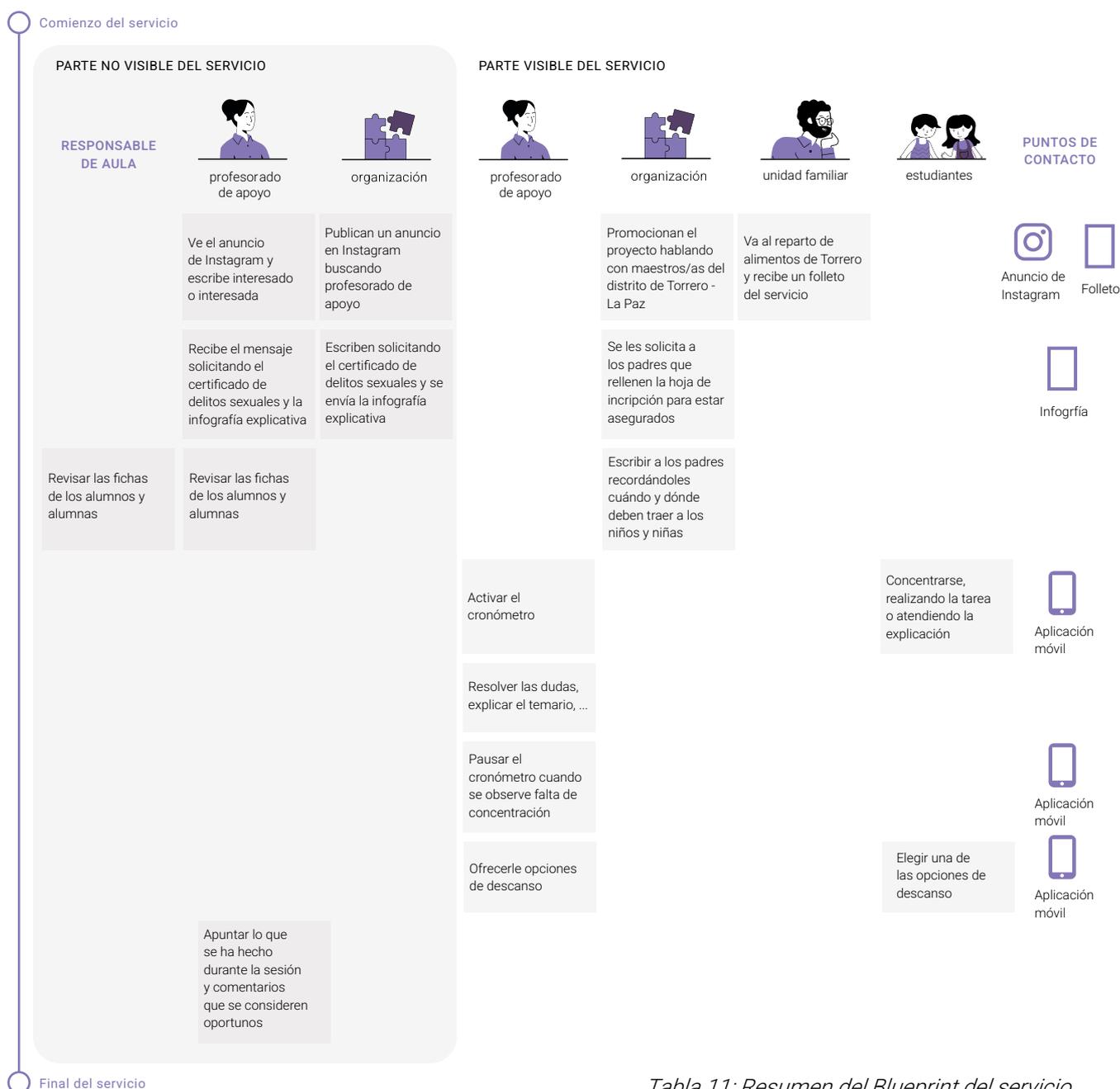


Tabla 11: Resumen del Blueprint del servicio

Para completar el proyecto se desarrollaron los diferentes puntos de contacto que forman parte del servicio. A continuación se presentará el desarrollo de cada uno de ellos.

Producto digital

El producto digital se desarrolló siguiendo las siguientes fases:

- Diseño conceptual - ¿para qué va a servir la aplicación y para qué no?
- Diseño lógico - ¿cuál será el contenido y cómo va a organizarse?
- Wireframes - bocetos de las pantallas
- Sitemap - mapa de la aplicación
- Diseño visual - diseño de las pantallas
- Evaluación
- Rediseño

DISEÑO CONCEPTUAL

En rasgos generales, la aplicación servirá para facilitar la comunicación entre los distintos voluntarios y voluntarias que den clases a los mismos niños y niñas, buscando que exista la mayor continuidad posible y llevar un registro del progreso de los alumnos y alumnas.

También servirá para facilitar la tarea logística de los responsables.

No tiene como objetivo sustituir el trato personal entre los miembros del profesorado ni con la organización.

DISEÑO LÓGICO

En esta fase se ha realizado un listado de tareas que posteriormente se han jerarquizado. Además, estas tareas han sido distribuidas en distintas pantallas que posteriormente se desarrollarán.

WIREFRAMES

Tras haber decidido qué información debe aparecer y el dónde, pasaremos a resolver el cómo, centrándonos en el diseño visual.

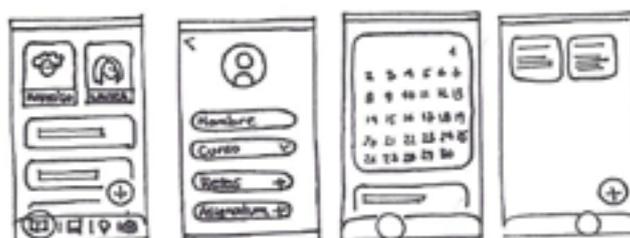


Figura 14: Ejemplos de wireframes

SITEMAP

En este sitemap podemos ver qué pantallas tendrá nuestra aplicación, así como el contenido de cada una de ellas.



Figura 15: Fragmento resumen del sitemap

Se puede encontrar el sitemap completo en [Anexos, 11. Desarrollo del producto digital \(únicamente pág X\)](#).

DISEÑO VISUAL, EVALUACIÓN Y REDISEÑO

El diseño digital se realizó con el programa Adobe Illustrator. La evaluación se realizó mediante la revisión de un experto y, posteriormente, pruebas de usuario. Tras la evaluación, se realizó un rediseño de las pantallas. En la siguiente tabla se mostrará un resumen de estas tres fases:

1er DISEÑO	REVISIÓN POR UN EXPERTO	2º DISEÑO	PRUEBAS DE USUARIO	DISEÑO FINAL
	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminar los botones flotantes para añadir nuevos elementos 		<ul style="list-style-type: none"> • No se han encontrado errores de diseño en esta pantalla 	

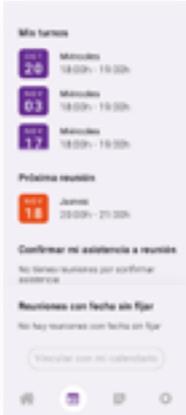
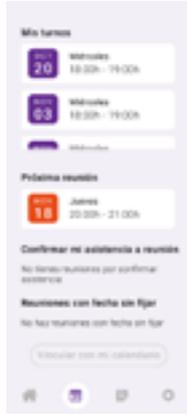
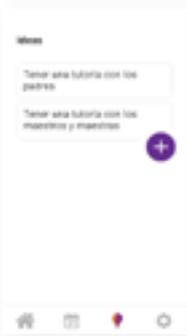
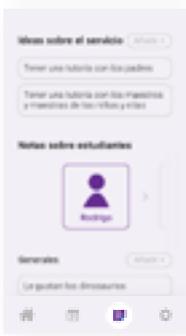
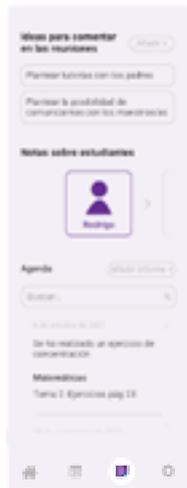
1er DISEÑO	REVISIÓN POR UN EXPERTO	2º DISEÑO	PRUEBAS DE USUARIO	DISEÑO FINAL
	<ul style="list-style-type: none"> El calendario supone un espacio muy amplio para las pocas fechas que se colocan en él 		<ul style="list-style-type: none"> No se identifica la información de los turnos y las reuniones como botones interactivos 	
	<ul style="list-style-type: none"> Emplear esta pantalla para hacer una recopilación de todas las notas 		<ul style="list-style-type: none"> Cambiar el título de "Ideas sobre el servicio" ya que no se interpreta de la manera que debería 	
	<ul style="list-style-type: none"> Dar más prioridad a la agenda 		<ul style="list-style-type: none"> Incluir la agenda en la recopilación de notas 	

Tabla 12: Resumen del diseño, evaluación y rediseño del producto digital

Anuncio de Instagram

Para desarrollar el anuncio de Instagram se siguieron las siguientes fases:

- Diseño conceptual - ¿para qué sirve el anuncio y para qué no?
- Diseño lógico
- Diseño visual

DISEÑO CONCEPTUAL

El objetivo de atraer voluntarios y voluntarias que vivan en Zaragoza para hacer de profesores o profesoras.

DISEÑO LÓGICO

El diseño lógico en este caso consistió en generar un listado del contenido que debía aparecer y establecer una jerarquía de importancia.

1. Breve descripción del servicio. Clases de apoyo para niños y niñas de primaria con pocos recursos.
2. ¿Cómo me apunto? Escribiendo un mensaje directo a través de Instagram a la cuenta de @_aprende_a_aprender.

DISEÑO VISUAL

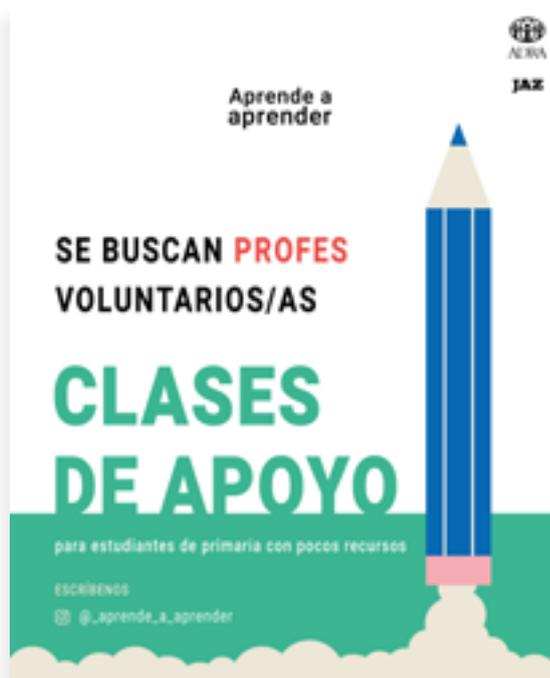


Figura 16: Anuncio para instagram

La idea de que se trata de un servicio dirigido a niños y niñas se transmite visualmente gracias al lapicero, escogido como elemento representativo de la escuela, y la combinación de colores vivos aunque apastelados.

La información que se incluye es muy concreta. Se ha tenido en cuenta que en una red social como Instagram se hace scroll rápidamente y tiene que dar tiempo a transmitir la información clave en muy pocos segundos.

Folleto

Para desarrollar el folleto se siguieron las siguientes fases:

- Diseño conceptual - ¿para qué sirve el anuncio y para qué no?
- Diseño lógico
- Diseño visual

DISEÑO CONCEPTUAL

El objetivo de atraer la atención de los padres y madres con hijos e hijas en la escuela primaria del municipio de Torrero - La Paz. El folleto se distribuirá en el reparto de alimentos a familias con pocos recursos en el barrio de Torrero organizado por ADRA. A través de la observación, se descubrió que la gran mayoría de personas que acudían a este reparto son de habla árabe, por lo que se desarrollará una versión en castellano y otra en árabe.

DISEÑO LÓGICO

El diseño lógico en este caso consistió en generar un listado del contenido que debía aparecer y establecer una jerarquía de importancia.

1. Breve descripción del servicio. Clases de apoyo para niños y niñas de primaria con pocos recursos.
2. Horario. Miércoles de 18:30h - 19:30h.
3. ¿Cómo me apunto? Escribiendo al número de la persona responsable del proyecto.

DISEÑO VISUAL



Se ha decidido mantener el diseño visual de la promoción a los voluntarios y voluntarias, ya que el concepto que se intenta transmitir es el mismo.

Figura 17 y 18: Folleto versión en castellano y en árabe, respectivamente

Infografía sobre la obtención del certificado de delitos sexuales

Las fases que se siguieron para el desarrollo de esta infografía fueron las siguientes:

- Investigación
- Diseño lógico
- Diseño visual

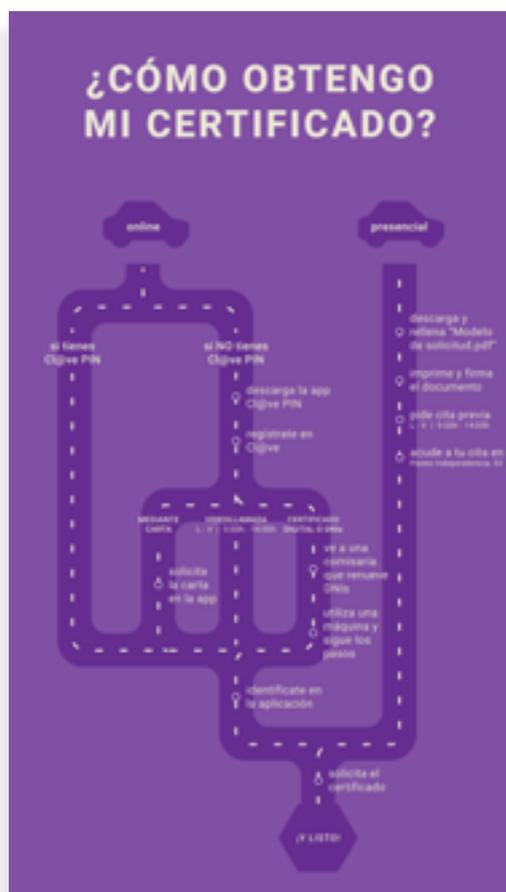
INVESTIGACIÓN

Esta fase consistió en navegar por la página web de la sede del ministerio de justicia. Y recopilar testimonios de diferentes personas que obtuvieron el certificado de delitos sexuales.

DISEÑO LÓGICO

Esta fase consistió en ordenar la información que se había recopilado anteriormente.

DISEÑO VISUAL



Para el diseño visual de esta infografía se ha decidido emplear un recurso que mantenga la idea de que el servicio va dirigido a niños y niñas.

La combinación de colores escogida es sobria para transmitir un tono de seriedad.

El tamaño de la letra se ha escogido de manera que una persona entre 18 - 35 años sea capaz de leer la imagen en el móvil sin necesidad de hacer zoom.

Figura 19: Infografía

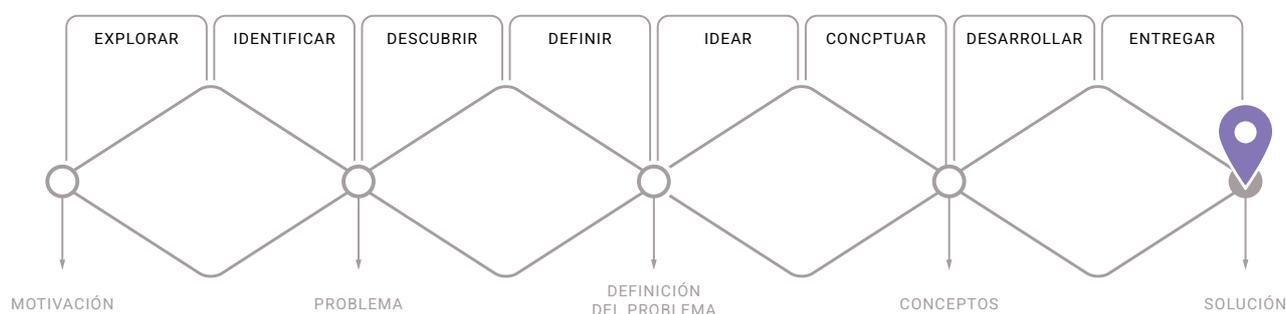


Figura 20: Representación visual de Solución

SOLUCIÓN

Aprende a aprender es un proyecto enfocado a mejorar el barrio de Torrero - La Paz a través de clases de apoyo para niños y niñas con pocos recursos. Tratando de minimizar así las dificultades que se pueden encontrar debido a su situación económica.

El servicio que se ofrece consta de varias fases que se van a explicar a continuación.

Como se ha comentado en el resumen de esta memoria, el proyecto que se ha elaborado es real, por lo que se ha tenido la oportunidad de poner en marcha. Es por esto que se ha decidido incluir en esta síntesis del servicio las fechas programadas para cada una de las acciones.

Promoción del proyecto y puesta en marcha

PROMOCIÓN DIRIGIDA A LOS VOLUNTARIOS Y VOLUNTARIAS

- Anuncio de Instagram dirigido a personas de entre 18 y 35 años residentes en Zaragoza. (10 de noviembre)
- Reparto de folletos en la Universidad de Zaragoza ofreciendo la convalidación de 2 créditos. (30 de noviembre)
- Escribiendo personalmente a los jóvenes de la iglesia de Torrero. (10 de noviembre)
- Se incluye un anuncio de la oferta de voluntariado en el CIPAJ. (18 de noviembre)

PROMOCIÓN DIRIGIDA A LA UNIDAD FAMILIAR

- Reparto de folletos a las familias que acuden al reparto de alimentos organizado por ADRA (información en castellano y en árabe). (27 de noviembre de 2022)
- Enviar el folleto en formato digital a las familias que acuden a servicios ofertados por la organización de ADRA. (16 de noviembre)

PUESTA EN MARCHA

- Una vez promocionado el proyecto y conseguidos los recursos necesarios se organiza una reunión con el voluntariado para transmitir el nuevo concepto del servicio.
- Se solicitan los certificados de delitos sexuales y se ofrece una infografía para facilitar el proceso de los voluntarios y voluntarias.
- Se reserva las aulas que se va a emplear en las sesiones, ya que es importante que no se realicen en la propia iglesia.
- Se convoca a las unidades familiares.

Comienzo del servicio

- Las sesiones se realizarán una vez a la semana, acudiendo los y las estudiantes cada semana y los voluntarios y voluntarias una vez cada dos semanas. Tendrán una duración de una hora y se realizarán en las aulas de la sede de la organización ADRA en Zaragoza ubicada en el barrio de Torrero.
- Los familiares firman los consentimientos pertinentes.
- Se realiza la primera sesión de presentación entre voluntarios, voluntarias, niños y niñas.
- Se plantean las siguientes sesiones según el esquema:
 - Rompehielos (5 min)
 - Período de concentración (según el o la estudiante)
 - Período de descanso (según el o la estudiante)
 - Tiempo de conversación para conocer sus dificultades y necesidades (5 min)
- Se emplea la aplicación móvil para facilitar la comunicación entre los distintos miembros del profesorado que tratan con un mismo o una misma estudiante.
- Se suben historias y publicaciones a Instagram etiquetando a los voluntarios y voluntarias para que éstos puedan subirlo a su feed con el objetivo de que amigos y conocidos suyos se animen a participar en el proyecto. Esta es una forma de seguir haciendo promoción una vez se ha puesto en marcha el servicio.
- Se programan reuniones periódicas con el equipo de voluntarios y voluntarias cada 3-4 meses con el objetivo de comentar los problemas que se observan durante el transcurso del servicio y establecer nuevos sistemas que puedan solventarlos.

A continuación se muestran diferentes imágenes resultado de la puesta en marcha del proyecto, que en la fecha de la entrega de este trabajo fin de grado se encuentra en la fase de promoción.



Figura 21: Captura de pantalla de la promoción hecha en Instagram para conseguir voluntarios y voluntarias



Figura 22: Captura de pantalla de la promoción hecha vía Whatsapp para conseguir voluntarios y voluntarias.



Figura 24: Captura de pantalla de la promoción hecha vía Whatsapp para las familias que hacen uso de servicios de ADRA.

Figura 25: Captura de una de las respuestas por parte de una madre perteneciente al grupo de familias que hacen uso de servicios de ADRA.

Figura 23 : Captura de una de las respuestas por parte de una jóven de la iglesia de Torrero.

ANUNCIOS PARA JÓVENES DEL CIPAJ

Resultados de la búsqueda en Voluntariado (joven)

Registros encontrados: 9 Página 1 de 1

Título	Solicitud	Fecha	Nº
Base de datos Access		18/11/2021	400264
Voluntarias con inglés		18/11/2021	400248
El castillo navideño de Alcaes		15/11/2021	400198
Cuentacuentos		18/11/2021	400673
Talleres de reutilización de materiales		18/11/2021	400668
Talleres de teatro		18/11/2021	400667
Clases de apoyo para estudiantes de primaria con bajos recursos		18/11/2021	400658
Monitoría social		08/11/2021	400600
Refuerzo educativo		26/10/2021	398790

Figura 26: Captura de pantalla de la promoción del proyecto en la página del CIPAJ.

BIBLIOGRAFÍA

- *Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual*. <https://sede.mjusticia.gob.es/es/tramites/certificado-registro-central>.
- *Cifras de Zaragoza, Datos Demográficos Del Padrón Municipal de Habitantes*. Ayuntamiento de Zaragoza, <http://www.zaragoza.es/contenidos/estadistica/Cifras-ZGZ-2019.pdf>.
- "Desde UNIR Analizamos Los Tipos Del Fracaso Escolar, Cuáles Son Las Principales Causas y Cómo Prevenirlo Tanto En Primaria Como En Secundaria." UNIR Revista, <https://www.unir.net/educacion/revista/tipos-fracaso-escolar/>.
- Fernández González, Juan Jesús, and Juan Carlos Rodríguez Pérez. *Los Orígenes Del Fracaso Escolar En España*. Universidad Complutense de Madrid y Analistas Socio-Políticos, <https://www.asp-research.com/sites/default/files/pdf/me1416%20juanj%20y%20jc.pdf>.
- *La Atención y La Concentración de Los Niños*. <https://www.guiainfantil.com/1205/la-atencion-y-la-concentracion-de-los-ninos.html>.
- "La Equidad Educativa En España y Sus Comunidades Autónomas En PISA 2018." Save the Children, https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/dossier_pisa2018_espanadatos.pdf.
- Ljusberg, Anna-Lena. *Children's Views on Attending a Remedial – Because of Concentration Difficulties*. Stockholm University, [https://onlinelibrary-wiley-com.cuarzo.unizar.es:9443/doi/pdfdirect/10.1111/j.1365-2214.2010.01178.x](https://onlinelibrary-wiley-com.cuarzo.unizar.es/9443/doi/pdfdirect/10.1111/j.1365-2214.2010.01178.x).
- *Renta Media En Los Distritos Municipales de Zaragoza*. Ebrópolis, Universidad de Zaragoza y Ayuntamiento de Zaragoza, https://www.zaragoza.es/contenidos/demografia/Renta_media__distritos_municipales_Zaragoza_Ebropolis_050516.pdf.
- *Torrero - La Paz Junta Municipal*. Análisis de la población de Torrero - La Paz, Ebrópolis, Universidad de Zaragoza y Ayuntamiento de Zaragoza, <https://www.zaragoza.es/contenidos/presupuestos-participativos/Ebropolis/13-Torrero-LaPaz.pdf>.

Trabajo Fin de Grado

**Diseño de servicios para
la innovación social en el
distrito de Torrero - La Paz
de Zaragoza**