



**Universidad Autónoma de Baja California**  
**Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo**

*Doctorado en Ciencias Educativas*



**ALCANCES Y LIMITACIONES DEL SERVICIO SOCIAL  
UNIVERSITARIO EN ENSENADA, BAJA CALIFORNIA**

TESIS

**Presenta**

*María Dolores Escalante Araiza*

**Director de Tesis**

Dr. Joaquín Caso Niebla

**Comité de Tesis**

Dr. Alberto Gárate Rivera

Dra. Cecilia Osuna Lever

Dr. José Alfonso Jiménez Moreno

Dr. Sergio Pou Alberú

**Ensenada, Baja California, México, a 27 de febrero de 2019**



**Universidad Autónoma de Baja California**  
Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo  
Doctorado en Ciencias Educativas



**“ALCANCES Y LIMITACIONES DEL SERVICIO  
SOCIAL UNIVERSITARIO EN ENSENADA, BAJA  
CALIFORNIA”**

TESIS

Que para obtener el grado de

**DOCTORA EN CIENCIAS EDUCATIVAS**

Presenta

**María Dolores Escalante Araiza**

APROBADO POR:

  
\_\_\_\_\_  
DR. JOAQUÍN CASO NIEBLA

Director de tesis

\_\_\_\_\_  
DR. ALBERTO GARATE RIVERA

Sinodal

  
\_\_\_\_\_  
DR. JOSÉ ALFONSO JIMÉNEZ MORENO

Sinodal

\_\_\_\_\_  
DRA. CECILIA OSUNA LEVER

Sinodal

  
\_\_\_\_\_  
DR. SERGIO POU ALBERU

Sinodal





Ensenada, B.C., a 25 de febrero de 2019.

**ASUNTO:** Voto aprobatorio al trabajo de tesis para el grado de Doctor en Ciencias Educativas.

**Dr. José Alfonso Jiménez Moreno**  
**Coordinador del Doctorado en Ciencias Educativas**  
**P r e s e n t e.**

Después de haber efectuado una revisión minuciosa sobre el trabajo de tesis presentado por la **C. MARÍA DOLORES ESCALANTE ARAIZA**, me permito comunicarle que he dado mi **VOTO APROBATORIO** al mencionado trabajo.

Con base en lo anterior, dicho documento se considera listo para su defensa en el examen de grado de Doctor en Ciencias Educativas, sobre su trabajo titulado:

***“ALCANCES Y LIMITACIONES DEL SERVICIO SOCIAL UNIVERITARIO EN  
ENSENADA, BAJA CALIFORNIA”.***

Esperando reciba el presente de conformidad, quedo de Usted.

**Atentamente**

Una firma manuscrita que parece decir "Dr. J. C. N.". La firma está escrita en tinta negra sobre un fondo blanco.

---

**DR. JOAQUÍN CASO NIEBLA**



Ensenada, B.C., a 25 de febrero de 2019.

**ASUNTO:** Voto aprobatorio al trabajo de tesis para el grado de Doctor en Ciencias Educativas.

**Dr. José Alfonso Jiménez Moreno**  
**Coordinador del Doctorado en Ciencias Educativas**  
**Presente.**

Después de haber efectuado una revisión minuciosa sobre el trabajo de tesis presentado por la **C. MARÍA DOLORES ESCALANTE ARAIZA**, me permito comunicarle que he dado mi **VOTO APROBATORIO** al mencionado trabajo.

Con base en lo anterior, dicho documento se considera listo para su defensa en el examen de grado de Doctor en Ciencias Educativas, sobre su trabajo titulado:

***“ALCANCES Y LIMITACIONES DEL SERVICIO SOCIAL UNIVERITARIO EN  
ENSENADA, BAJA CALIFORNIA”.***

Esperando reciba el presente de conformidad, quedo de Usted.

**Atentamente**

Firma manuscrita de Dr. Alberto Gárate Rivera.

---

**DR. ALBERTO GÁRATE RIVERA**



Ensenada, B.C., a 25 de febrero de 2019.

**ASUNTO:** Voto aprobatorio al trabajo de tesis para el grado de Doctor en Ciencias Educativas.

**Dra. Maricela López Ornelas**  
**Subdirectora del Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo**  
**Presente.**

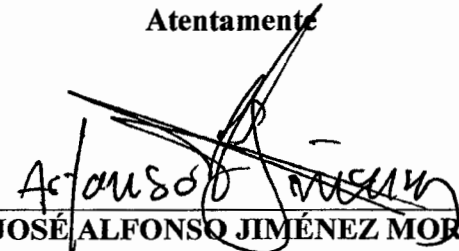
Después de haber efectuado una revisión minuciosa sobre el trabajo de tesis presentado por la **C. MARÍA DOLORES ESCALANTE ARAIZA**, me permito comunicarle que he dado mi **VOTO APROBATORIO** al mencionado trabajo.

Con base en lo anterior, dicho documento se considera listo para su defensa en el examen de grado de Doctor en Ciencias Educativas, sobre su trabajo titulado:

***“ALCANCES Y LIMITACIONES DEL SERVICIO SOCIAL UNIVERSITARIO EN ENSENADA, BAJA CALIFORNIA”.***

Esperando reciba el presente de conformidad, quedo de Usted.

**Atentamente**

  
**DR. JOSÉ ALFONSO JIMÉNEZ MORENO**



Ensenada, B.C., a 25 de febrero de 2019.

**ASUNTO:** Voto aprobatorio al trabajo de tesis para el grado de Doctor en Ciencias Educativas.

**Dr. José Alfonso Jiménez Moreno**  
**Coordinador del Doctorado en Ciencias Educativas**  
**P r e s e n t e.**

Después de haber efectuado una revisión minuciosa sobre el trabajo de tesis presentado por la **C. MARÍA DOLORES ESCALANTE ARAIZA**, me permito comunicarle que he dado mi **VOTO APROBATORIO** al mencionado trabajo.

Con base en lo anterior, dicho documento se considera listo para su defensa en el examen de grado de Doctor en Ciencias Educativas, sobre su trabajo titulado:

***“ALCANCES Y LIMITACIONES DEL SERVICIO SOCIAL UNIVERITARIO EN  
ENSENADA, BAJA CALIFORNIA”.***

Esperando reciba el presente de conformidad, quedo de Usted.

**Atentamente**

Una firma manuscrita en tinta que parece decir "Cecilia Osuna Lever".

---

**DRA. CECILIA OSUNA LEVER**



Ensenada, B.C., a 25 de febrero de 2019.

**ASUNTO:** Voto aprobatorio al trabajo de tesis para el grado de Doctor en Ciencias Educativas.

**Dr. José Alfonso Jiménez Moreno**  
**Coordinador del Doctorado en Ciencias Educativas**  
**P r e s e n t e.**

Después de haber efectuado una revisión minuciosa sobre el trabajo de tesis presentado por la **C. MARÍA DOLORES ESCALANTE ARAIZA**, me permito comunicarle que he dado mi **VOTO APROBATORIO** al mencionado trabajo.

Con base en lo anterior, dicho documento se considera listo para su defensa en el examen de grado de Doctor en Ciencias Educativas, sobre su trabajo titulado:

***“ALCANCES Y LIMITACIONES DEL SERVICIO SOCIAL UNIVERITARIO EN  
ENSENADA, BAJA CALIFORNIA”.***

Esperando reciba el presente de conformidad, quedo de Usted.

Atentamente



---

**DR. SERGIO POU ALBERU**

## **Resumen**

El presente trabajo tuvo como propósito analizar la situación que guarda el servicio social universitario en tres instituciones mexicanas de educación superior al noroeste del país. La intención se centró en conocer los alcances y limitaciones del servicio social desde la perspectiva de los diversos actores (coordinadores, supervisores, alumnos y responsables de las instituciones receptoras), así como detectar desviaciones en esta práctica con respecto a sus objetivos originales. El método utilizado en esta investigación fue el estudio de casos con orientación cualitativa. En México el servicio social es una práctica obligatoria para los alumnos universitarios, lo cual pudiera considerarse como ventaja para el aprendizaje. No obstante, en los casos estudiados se encontraron divergencias en cuanto a la interpretación de principios fundamentales, definición, objetivos y características del mismo. Se propone rescatar el sentido inicial del servicio social por las Instituciones de Educación Superior, en un intento por acercar *el ser* con *el deber ser* con el objetivo de vincular la práctica con programas sociales, que promuevan el desarrollo personal y comunitario en apoyo a comunidades vulnerables, a fin de promover sociedades equitativas y justas.

**Palabras clave:** servicio social universitario, aprendizaje, comunidad, responsabilidad social de la universidad.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme vivir esta maravillosa aventura a través del mundo del conocimiento, la investigación y la ciencia.

Doy gracias a mis padres hasta el Cielo, porque supieron sembrar en mí el amor al estudio desde temprana edad. Me enseñaron que la disciplina, la dedicación y el esfuerzo son elementos fundamentales para alcanzar las metas propuestas.

Agradezco al Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo y la Universidad Autónoma de Baja California por brindarme la oportunidad de formarme en sus aulas.

Agradezco al Conacyt el apoyo financiero brindado para mi formación doctoral.

Agradezco al CETYS Universidad, Instituto Tecnológico de Ensenada y Universidad Autónoma de Baja California, por haberme brindado la oportunidad de realizar este trabajo de investigación en sus instalaciones.

Agradezco infinitamente a mis queridos tutores: Lucía, Joaquín y Alfonso por su acompañamiento a lo largo del proceso formativo. Muchas gracias por su orientación, motivación, paciencia, pero sobre todo, muchas gracias por su cariño.

Agradezco a mis incasables lectores: Dr. Gárate, Dra. Osuna, Dr. Pou y Dr. Jiménez, por las largas horas dedicadas a la lectura, el análisis y realización de observaciones puntuales para la mejora.

Agradezco profundamente a cada uno de mis maestros que compartieron conmigo, conocimientos, experiencias, pero sobre todo, una visión humanista y ética. Me llevo una parte de ustedes conmigo.

Agradezco también al personal administrativo y operativo del IIDE por su apoyo incondicional en todo momento. Ustedes hicieron que la estadía en el Instituto fuera insuperable.

Agradezco a Roberto, mi querido compañero de jornada, por su paciencia y apoyo durante mi etapa formativa. Sin su comprensión y ayuda este proyecto no hubiera sido posible.

Agradezco a mis queridos hijos y nieta: Roberto, Ana Dolores, Alejandro y Ana Lucía, porque fueron inspiración para que yo llevara a feliz término este trabajo. Mi legado para ustedes es mostrarles a no rendirse ante la adversidad y luchar hasta el final hasta alcanzar sus sueños. Ni la edad, ni el género, ni la oposición de terceros deben ser obstáculos para su realización personal. Los amo.

Agradezco a todos mis amigos del alma y familiares queridos que estuvieron a mi lado, que me acompañaron con palabras de aliento y cariño incondicional. No los menciono para no omitir algún nombre. Ustedes saben quiénes son. A todos los llevo en mi corazón [...]

“La educación es el punto en el que decidimos  
si amamos al mundo lo bastante  
para asumir una responsabilidad por él  
y así salvarlo de la ruina que,  
de no ser por la renovación,  
de no ser por la llegada de los nuevos y los jóvenes,  
sería inevitable”

(Hann Arendt, 1996 p. 208).

## Tabla de Contenido

CAPITULO I .....	1
1. Introducción .....	2
1.1 El servicio social frente al panorama del país .....	3
1.2 Estudios previos .....	8
1.3 Planteamiento del problema .....	13
1.4 Justificación .....	14
1.5 Objetivos .....	17
1.5.1 Objetivo general .....	17
1.5.2 Objetivos específicos .....	17
1.6 Supuestos Teóricos .....	17
CAPITULO II .....	19
2. Fundamentación Teórica.....	20
2.1 El Servicio Social.....	21
2.1.1 Definición del servicio social .....	22
2.1.2 El servicio social en las universidades mexicanas.....	23
2.1.3 Bases filosóficas del servicio social.....	24
<i>La persona desde una aproximación filosófica</i> .....	24
<i>Persona y responsabilidad frente a la alteridad</i> .....	26
2.1.4 Dimensiones del servicio social universitario.....	27
2.1.5 Antecedentes del servicio social universitario en México .....	29
2.2 Responsabilidad social de la universidad .....	31
2.2.1 Definición de responsabilidad social.....	32
2.2.2 Desafíos de la responsabilidad social .....	34
<i>Hacia una educación desde la ética de E. Lévinas.</i> .....	38
2.2.3 La universidad como bien público .....	40
2.2.4 La educación como bien común.....	41
2.3 Acompañamiento de la docencia al Servicio Social .....	41
2.3.1 La docencia y sus funciones .....	43
2.4 Aprendizaje y Servicio Social.....	46

2.4.1 Definición de aprendizaje-servicio .....	48
2.4.2 Reforzar aprendizaje en la experiencia del servicio social.....	49
2.4.3 Aprender sirviendo .....	50
CAPITULO III .....	52
3. Método.....	53
3. 1 Enfoque metodológico .....	53
3.1.1 Definición de estudio de casos.....	54
3.2 Participantes.....	58
3.3 Técnicas de recolección de información .....	60
3.3.1 Investigación documental.....	60
3.3.2 Observación.....	61
3.3.3 Entrevista .....	62
3.3.4 Grupos de discusión .....	64
3.4 Instrumentos.....	64
3.4.1 Guías de entrevista .....	64
3.4.2 Guía de grupos de discusión.....	65
3.4.3 Diario de campo .....	65
3.4.4 Ficha de inventario.....	66
3.5 Transcripción, análisis y reporte .....	66
3.6 Procedimiento .....	70
3.6.1 Primera fase. Preparación del proyecto .....	70
3.6.2 Segunda fase. Trabajo de campo .....	71
3.6.3 Tercera fase. Análisis final de los datos y redacción del documento .....	72
CAPITULO IV .....	73
4. Resultados.....	74
4.1 Primer estudio de caso: CETYS Universidad.....	74
4.1.1 Iniciando trabajo de campo .....	74
4.1.2 Responsabilidad social de la universidad .....	75
4.1.3 Servicio social y sus características .....	76
4.1.4 El servicio social a través de una materia .....	79
4.1.5 Los alumnos aprenden ayudando .....	80

4.1.6 Docentes.....	83
4.1.7 Acompañamiento docente durante el servicio social .....	84
4.1.8 Motivación.....	87
4.1.9 Fortalezas del servicio social.....	88
4.1.10 Limitaciones del servicio social .....	90
4.1.21 Recomendaciones generales .....	104
4.2 Estudio de caso dos: Instituto Tecnológico de Ensenada .....	105
4.2.1 Iniciando trabajo de campo en el ITE .....	106
4.2.2 Servicio social y responsabilidad social.....	107
4.2.3 Servicio social y sus características .....	109
4.2.4 Organización del servicio social .....	111
4.2.5 Servicio social interno .....	112
4.2.6 El servicio social desde la perspectiva de los alumnos.....	114
4.2.7 Motivación.....	119
4.2.8 Supervisión del servicio social.....	122
4.2.9 Aprendizaje .....	124
4.2.10 Aprendiendo a través del servicio social en los proyectos de investigación.....	126
4.2.11 Evidencia de formación .....	127
4.2.12 Crisis de identidad y servicio social .....	129
4.2.13 Fortalezas del servicio social.....	131
4.2.14 Debilidades del servicio social.....	132
4.2.15 Recomendaciones .....	134
4.3 Tercer estudio de caso: Universidad Autónoma de Baja California.....	135
4.3.1 Datos de contexto .....	135
4.3.2 Iniciando trabajo de campo en UABC.....	135
4.3.3 Responsabilidad social de la Universidad .....	136
4.3.4 Servicio social .....	137
4.3.5 El sentido del servicio social para los alumnos.....	140
4.3.6 Organización del servicio social en UABC.....	141
4.3.7 Unidad receptora.....	141
4.3.8 Unidad académica .....	143

4.3.9 Programas .....	143
4.3.10 Asignación al servicio social.....	144
4.3.11 Los alumnos frente a la asignación .....	149
4.3.12 El servicio social frente a los problemas sociales .....	150
4.3.13 El servicio social en el área de Administración .....	152
4.3.14 El servicio social para alumnos de Ingeniería Industrial .....	154
4.3.15 Docentes.....	157
4.3.16 Problemas del docente supervisor .....	159
4.3.17 Supervisión del servicio social.....	161
4.3.18 Motivación.....	163
4.3.19 Aprendizaje .....	164
4.3.20 Alumnos frente al aprendizaje .....	166
4.3.21 Evaluación .....	166
4.3.22 Valores.....	167
4.3.23 Beneficios a la comunidad .....	168
4.3.24 Fortalezas .....	169
4.3.25 Limitaciones .....	171
4.3.24 Recomendaciones .....	178
4.4 Un caso de buena práctica .....	180
4.4.1 Incorporación .....	181
4.4.2 Criterios de aceptación.....	181
4.4.3 Programas .....	182
4.4.4 Seguimiento .....	182
4.4.5 Motivación.....	182
4.4.6 Aprendizaje .....	182
4.4.7 Limitaciones .....	183
4.4.8 Fortalezas .....	183
4.4.9 Sugerencias de mejora .....	183
4.5 Reporte final de casos .....	184
4.5.1 Síntesis de resultados.....	200
5. Capítulo V. Discusión.....	208

5.1 El servicio social a la luz de las preguntas de investigación .....	208
Inicialmente, ¿qué es lo que pasa con el servicio social? .....	208
¿Por qué pasa esto?.....	210
¿Cuáles son las modificaciones necesarias para acercar la práctica del servicio social con lo que debe ser? .....	211
¿Cómo se puede lograr esto?.....	212
Para apoyar al servicio social se recomienda .....	213
5.2 Objetivos de investigación .....	215
5.3 El servicio social a la luz de los supuestos teóricos .....	215
5.4 A manera de conclusión .....	220
Referencias.....	222
Anexos.....	232
Anexos.....	233

## Índice de Tablas

Tabla 1. Participantes en el estudio.....	59
Tabla 2. Entrevistas y grupos de discusión de participantes.....	63
Tabla 3. Categorías centrales.....	67
Tabla 4. Cuadro resumen comparativo de resultados de los tres estudios de caso: CETYS, ITE y UABC.....	185
Tabla 5. Definición, objetivos y características principales del Servicio Social.....	253

## Índice de Figuras

Figura 1. Objetivos del servicio social.....	9
Figura 2. Elementos y dimensiones del servicio social.....	28
Figura 3. Estudio colectivo de caso.....	55
Figura 4. Diseño de Estudio de caso según Yin (2009).....	56
Figura 5. Proceso de un estudio de casos múltiples.....	57

# **CAPÍTULO I**

# 1. INTRODUCCIÓN

La tesis que a continuación se presenta es un estudio de caso múltiple (Stake, 2006; Yin, 2009) comparativo, de enfoque cualitativo, con el cual se pretendió conocer las fortalezas y limitaciones que tiene el servicio social como práctica académica e instrumento de promoción para el desarrollo social. El trabajo se diseñó para llevarse a cabo en tres Instituciones de Educación Superior de la ciudad de Ensenada, Baja California, de las cuales, una universidad es pública, la segunda es pública con enfoque tecnológico y la tercera es una institución privada. Se pensó estudiar al servicio social por la importancia que tiene su sentido humanista, su dimensión pedagógica en la formación integral de los jóvenes y por ser instrumento para la promoción de beneficios sociales; asimismo, reconocer las buenas prácticas para documentar las actividades que se realizan e identificar las desviaciones que pudieran entorpecer su ejecución a fin de lograr algunas propuestas de mejora en este sentido.

El servicio social, no es una actividad nueva, sus orígenes se remontan a épocas prehispánicas (Castañón, 2009), y su implementación y desarrollo en las universidades del país se han ido adaptando a través del tiempo según las necesidades de cambio del contexto social e institucional, lo cual habla de sus profundas raíces históricas y filosóficas aunadas a la importancia que ha tenido a través de los años en el campo educativo.

Según la definición que hace la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) (2012) el servicio social es una actividad retribuida que realizan los estudiantes universitarios por espacio de 480 horas, en un tiempo no menor a los 6 meses ni mayor a los dos años. Es una práctica obligatoria y requisito para poder obtener el título profesional, el cual debería aportar conocimientos teórico-prácticos para la formación del estudiante y redundar en beneficios para la sociedad y el Estado. El servicio social representa un vínculo entre la universidad y el desarrollo, de ahí la necesidad de conservar vínculos porque si se rompen, la universidad puede dejar de cumplir con su Responsabilidad Social (López Segrera, 2011). Hay que reconocer que en México existe un gran potencial de jóvenes en servicio social que puede llegar a ser un detonador de logro de alto impacto social (Narro y Moctezuma, 2013) no obstante, poco se conoce sobre la eficacia de su desempeño.

En un mundo que enfrenta grandes cambios, López Segrera (2011) analiza la situación de la educación superior en América Latina y el Caribe e invita a repensar la misión de la educación superior, analizando sus tendencias, contribuciones y desafíos a la educación de hoy. El autor considera que el mundo enfrenta cambios tanto en el terreno de la tecnología de la

comunicación, como en las áreas culturales, política, económica y social que, en ocasiones, rebasan la capacidad de respuesta de las instituciones mismas en la implementación de acciones que ayuden a articular los nuevos retos emergentes en el ámbito educativo, donde “los valores universitarios como la autonomía, la libertad de cátedra, la investigación, el trabajo de los estudiantes, la evaluación, siguen siendo válidos pero amenazados en el contexto de la globalización”.

El presente proyecto de investigación se inscribe bajo un marco de cambios presentes también en México en materia de Reforma Educativa<sup>1</sup>. Cambios que no tocan de forma directa al servicio social universitario, pero que invitan a repensar el servicio a 105 años de su establecimiento en las Instituciones de Educación Superior del país, para revisión y revalorización, lo cual invita a retomar el tema para su estudio a fin de conocer si su función social está realmente incidiendo en el entorno social para lo cual fue creado o si simplemente se reduce a un proceso administrativo más de la institución. Existe también la necesidad de analizar si el servicio social está cumpliendo con la función formadora que lleva intrínseca, al fomentar en los estudiantes universitarios próximos por egresar, una conciencia cívica, ética, solidaria y comprometida con los ciudadanos más necesitados que viven en condiciones de pobreza y vulnerabilidad social (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, 2012) a fin de impulsar acciones de mejora en beneficio del aprendizaje del alumno y la promoción del desarrollo social. Asimismo, se considera importante explorar las características de las buenas prácticas del servicio social a fin de identificar sus alcances académicos y sociales.

## **1.1 El servicio social frente al panorama del país**

Para el presente trabajo se decidió realizar un análisis de contexto tanto nacional como del Estado de Baja California, con la finalidad de proporcionar al lector un panorama amplio sobre las necesidades sociales, económicas, políticas y de tipo cultural, que podrían ser funcionalmente contempladas para inclusión en futuros proyectos de servicio social universitario dirigido hacia las comunidades más necesitadas de apoyo a fin de favorecer el desarrollo humano, y no precisamente referido a un desarrollo económico, sino al desarrollo propuesto por Amartya Sen (2006) consistente en promover las capacidades o habilidades personales que dan empoderamiento y libertad al ser para lograr una vida de bienestar, que a su vez promueva, el desarrollo de las sociedades.

---

<sup>1</sup> La última Reforma Educativa tuvo lugar en diciembre de 2013 donde se plantearon modificaciones a los Artículos 3° y 73 de la Constitución (Hernández, 2014).

El servicio social responde al compromiso social que tiene la universidad con la comunidad que la alberga (Maurrasse, 2001). Un compromiso, según afirma el Observatorio de Responsabilidad Social (UNESCO – IESALC, 2013, p. 23), que el mundo de hoy reclama a la educación superior para coadyuvar “a resarcir el tejido social a través de acciones que dignifiquen el sentido de lo humano” tan necesario rescatar en una sociedad que vive las irrationalidades de grupos carentes de valores en agravio de personas (como es el caso conocido de los jóvenes normalistas de Ayotzinapa del Estado Guerrero y otros más). En todo proyecto universitario debe estar presente la promoción del sentido de lo humano como parte del compromiso social que posee la universidad.

Para dar idea sobre el panorama nacional se cuenta con cifras de estudios no muy alentadores. Según datos del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL, 2010), actualmente, 52 millones de habitantes viven en condiciones de pobreza, es decir, casi la mitad del pueblo mexicano enfrenta condiciones de vida inaceptables para promover un verdadero desarrollo humano. Dando seguimiento al estudio anterior, resultados sobre la medición de la pobreza (CONEVAL, 2015) indican que el índice de pobreza al 2014 aumentó en dos millones más de personas, desde 2010.

Otro estudio, el Informe sobre Desarrollo Humano (2013) indica que México obtuvo en el año 2013, el lugar 61 en el Índice de Desarrollo Humano, de un total de 187 países. Esto significa que México bajó 4 lugares en relación al informe anterior realizado en 2011, lo cual muestra la existencia de un retroceso en el índice de Desarrollo Humano y señala la existencia de 60 naciones con mayor nivel de educación que México. En el Informe sobre Desarrollo Humano (2015) México ocupa el lugar 74 de entre 188 naciones; muestra grandes diferencias de desarrollo entre entidades federativas.

La idea de desarrollo humano por muchos años se relacionó con el progreso de las naciones, no así se considera hoy día. El Informe anteriormente citado, afirma que el concepto de desarrollo humano ha pasado de ser una idea de crecimiento económico a otra relacionada con el progreso de las personas. Ahora al progreso personal se le vincula con el logro de oportunidades para conseguir aquello que la persona desea ser, por lo cual, para su estudio se establecieron tres dimensiones básicas a fin de obtener su medición, como son: salud, educación e ingreso.

En cuanto a los indicadores de salud, el Informe sobre Desarrollo Humano (2013) reveló que México ha logrado avances, las expectativas de vida entre los mexicanos han aumentado. El informe también menciona que para 2003 se aprobó el Seguro Popular en México, un esquema

de seguros públicos que proporciona servicios de salud a familias pobres que carecen de servicios de seguridad social. Los recursos destinados al sector salud han incrementado y se están distribuyendo más equitativamente. Para finales de 2007 se habían beneficiado con este proyecto, 20 millones de familias viviendo en condiciones de pobreza, lo cual no significa que las necesidades de salud se encuentren completamente cubiertas. En el campo educativo, los años de escolaridad promedio de la población también han aumentado, no así ha sido el avance en cuanto al ingreso de la población. A pesar del crecimiento en algunos indicadores, en México aumentaron las desigualdades sociales, por lo tanto, las brechas entre unos estados y otros se han hecho mayores y se hacen presentes específicamente al interior de los estados. Ante este panorama de las condiciones de desarrollo humano en México queda claro que aún existen personas que viven en la lucha por alcanzar las oportunidades de desarrollo que aún no han logrado obtener.

Los indicadores de ocupación y empleo en México, según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2013) señalan que el empleo formal ha ido a la baja, situación que se entiende al conocer que la mitad de la población mexicana enfrenta condiciones de pobreza. Esta falta de empleo formal ha obligado a muchos connacionales a emigrar hacia otros lugares dentro y fuera del país, principalmente a los Estados Unidos, en busca de mejores oportunidades de desarrollo y ha dejado a muchas familias separadas por la distancia obligándolas con ello a enfrentar retos de todo tipo para lograr salir adelante. Asimismo, la falta de empleo formal ha orillado a un gran número de personas a autoemplearse en el sector informal, lo cual implica enfrentar situaciones inciertas al carecer de un ingreso seguro para la subsistencia y de programas de seguridad social.

Por otro lado, los servicios públicos en general, no satisfacen los estándares de calidad que el pueblo desearía tener, basta con observar la falta de mantenimiento en las vialidades del país, las carencias en el equipamiento urbano, necesidades de limpieza en las ciudades, el servicio de agua potable no alcanza para cubrir los requerimientos de la población (El Vigía, 2014). En el terreno de la salud pública, el servicio es insuficiente para llegar a todos los mexicanos a pesar de esfuerzos realizados por el gobierno federal para extender la cobertura del servicio hacia la población socialmente vulnerable que más necesita de apoyo. En el campo de las prácticas políticas, de acuerdo con Labelle (2012) los índices de corrupción e impunidad política en México no han mejorado desde el año 2000. La autora reconoce que existe un estancamiento en el país en materia de transparencia. México en corrupción cuenta con una calificación muy alta, por lo

tanto, “[...]la corrupción, incrementa y perpetúa los principales problemas del país como son la inseguridad y la desigualdad” (Labelle, 2012 p. 1).

Las desigualdades sociales y la exclusión se ponen de manifiesto también en el campo educativo. La universidad como institución de gran complejidad, no se encuentra al margen de los distintos cambios políticos, económicos, tecnológicos y sociales que enfrenta el país, está inmersa en el mundo globalizado, donde aún pueden observarse intercambios desiguales entre los diferentes grupos humanos, donde unos son los poseedores de la riqueza, mientras que muchos otros enfrentan condiciones de pobreza, vulnerabilidad y fragilidad social (Comisión Económica para América Latina- CEPAL, 2002). Según el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (2012) en México existe un 38% de rezago educativo total. Esto significa que, de un total de 83 994 523 personas de 15 años y más, 32 millones de personas no cuentan con sus estudios básicos terminados. En la zona sureste del país se concentran la mayor cantidad de personas analfabetas. Las cifras anteriores dan muestra de la necesidad de impulsar la cobertura educativa en México para fomentar la equidad, combatir las desigualdades y promover valores de justicia. Quienes tienen acceso a la educación son aquellos que cuentan con los recursos económicos suficientes y, por consiguiente, tienen mayores oportunidades para participar en un mundo competitivo. Quienes viven una situación de vulnerabilidad social, difícilmente pueden tener acceso a la escuela y por lo tanto carecen de oportunidades de desarrollo y movilidad social.

En el caso específico de Baja California, según cifras de CONEVAL 2012, el Estado se ubica dentro de las cinco entidades con menor pobreza y pobreza extrema del país. No obstante, en 2010, un 32.1% de la población del Estado se encontraba en situación de pobreza y 3.5 % en condición de pobreza extrema.

Las personas con carencias sociales (rezago educativo, acceso a servicios de salud, acceso a la seguridad social, calidad y espacio de vivienda, acceso a servicios básicos en la vivienda y acceso a la alimentación) representó en 2010, el 39.3% de la población, lo cual equivale a un total de 1 246 479 personas con carencias de tipo social.

Los municipios del Estado con mayor porcentaje de pobreza son Ensenada (5.7%) y Tijuana (3.5%), resaltando que fue Ensenada quien tuvo el mayor porcentaje de población en pobreza y en pobreza extrema.

La pobreza en Baja California se incrementó 2008 a 2010 de 26.4 a 32.1 por ciento. Esto en números absolutos, de 799 537 personas que eran, se sumaron 217 924 más, dando un

resultado de 1 017 461 personas viviendo en condiciones de pobreza. En este mismo periodo la pobreza extrema disminuyó de 3.4 a 3.1 por ciento, esto es, disminuyó en 3,056 personas, no obstante, el problema de la pobreza continúa vigente.

De acuerdo al mismo informe de CONEVAL (2012) los municipios con mayor nivel de desigualdad en la distribución del ingreso son Playas de Rosarito y Ensenada. Las localidades que tuvieron mayor grado de rezago social se encuentran en el Municipio de Ensenada. Los indicadores de rezago social en el Municipio de Ensenada señalan existencia de analfabetismo en personas de 15 años y más, personas que no asisten a la escuela de entre 6 y 14 años, personas con educación básica incompleta, población sin derechohabiencia a servicios de salud, viviendas con piso de tierra, que carecen de excusado, que no cuentan con agua potable entubada, ni drenaje, electricidad, lavadora y refrigerador con un grado de rezago social y lugar que ocupa en el contexto nacional. Las localidades de 1000 habitantes o más, detectadas en este estudio, con mayor rezago social en el Municipio de Ensenada son: Las Brisas, Pueblo Benito García, Licenciado Gustavo Díaz Ordaz, Poblado Héroe de Chapultepec, Luis Rodríguez (El Vergel), Colonia Lomas de San Ramón (Triquis), Emiliano Zapata, Benito García (El Zorrillo) y Colonia Benito Juárez.

Por el análisis de contexto anterior se puede observar que la pobreza embarga a la mitad de la población mexicana y las necesidades sociales se hacen manifiestas. Baja California no está exenta de ellas a pesar de los avances en el desarrollo de la entidad, lo cual invita a la reflexión sobre la necesidad de revertir esas condiciones de vida que no aportan al desarrollo humano.

El propósito de hacer tan explícito el contexto no ha sido con la intención de dibujar un panorama sombrío con pretensiones alarmistas. La intención es puntualizar que en México existen necesidades de carácter social, políticas, económicas y culturales y que los jóvenes universitarios pueden participar con su servicio social, si no en la solución de los mismos, sí en colaborar en la búsqueda de soluciones posibles. El panorama inevitablemente conduce al cuestionamiento sobre lo que está haciendo la Universidad, como bien público que es, para combatir o ayudar a mejorar esta condición de pobreza que enfrenta la mitad de la población mexicana, a la cual se suman, como se ha visto en los párrafos anteriores, el deseo de llegar a un nivel de desarrollo y no alcanzarlo por falta de oportunidades, el hambre, el desempleo, la migración, la falta de cobertura en los servicios de salud, la carencia de seguridad social, y habría que agregar, las adicciones entre los jóvenes (Secretaría de Salud, 2011), la violencia (Instituto Mexicano para la Competitividad, A. C., 2013), la corrupción (Labelle, 2012), la intolerancia

(Jiménez, 2012) y la exclusión educativa (Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, 2012), por mencionar algunas.

Para concluir se puede pensar en la gran cantidad de proyectos de servicio social que pueden ser instrumentados en beneficio de las comunidades que más lo requieran. Narro y Moctezuma (2013) están convencidos de que el servicio social en México puede llegar a beneficiar a un gran número de personas, al mismo tiempo que sensibiliza al estudiante sobre la realidad que lo circunda. Asimismo, el servicio social representa una herramienta importante para la formación académica y valoral de los estudiantes y contribuye al fortalecimiento del compromiso social universitario.

## **1.2 Estudios previos**

Producto de la revisión de la literatura se encontraron dos estudios relacionados con el servicio social en México. El primero, una investigación realizada por Olivera (2005) con la intención de obtener el grado de doctorado en Filosofía y el segundo trabajo es un estudio cuantitativo realizado por Sánchez y Mungaray (2000) donde incluyeron a 113 universidades del país a fin de conocer desde la perspectiva institucional, la situación del servicio social.

La investigación realizada por Olivera (2005), es un estudio cualitativo comparativo de cinco casos llevado a cabo en cinco universidades de México<sup>2</sup> sobre la práctica del servicio social en comunidades. La elección de universidades para el estudio respondió a un criterio de selección entre 15 universidades nacionales que contaban con los programas de servicio social mejor calificados. En el estudio realizado la autora argumenta que el servicio social tiene gran potencial para promover un compromiso activo de los ciudadanos y con ello incrementar el capital social del país, por tal, propone alternativas para justificar la razón de ser del servicio social.

Para realizar el estudio la autora se apoyó en la observación participante como método principal de recolección de los datos. También hizo uso de entrevistas, cuestionarios a larga distancia y grupos de discusión, con la finalidad de triangular la información. Los datos fueron obtenidos de los principales actores involucrados en los procesos del servicio

---

<sup>2</sup> Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Universidad Intercontinental, Universidad de Las Américas, Universidad Iberoamericana, Universidad Autónoma del Estado de México y Universidad Veracruzana.

social, como son: estudiantes, miembros de la comunidad receptores del servicio, coordinadores de los programas, autoridades locales, organizaciones no gubernamentales e instituciones gubernamentales que regulan el servicio social a nivel nacional. Para el análisis de los datos se utilizó teoría fundamentada. En resumen, los resultados encontrados en el estudio a través de los casos, mostraron las razones de ser del servicio social. Asimismo, se analizó la pertinencia y relevancia del servicio social a través de tres objetivos: 1) extensión de servicio, 2) aprendizaje académico del estudiante y, 3) responsabilidad social de la Universidad. La relación entre los tres objetivos se puede ver en la figura 1.



*Figura 1.* Objetivos del servicio social.  
Elaboración de Olivera Méndez (2008)

La autora afirma que la esencia del servicio social reside en la participación activa de los estudiantes para el beneficio de la sociedad. Contar con estudiantes universitarios prestando servicio a la sociedad es un acto de responsabilidad social, la cual se requiere para el desarrollo del país. La autora analizó en su tesis el concepto de ciudadanía activa y las implicaciones que tiene para el desarrollo social. El análisis de los datos reveló también la relación existente entre la implementación del servicio social en proyectos específicos y la estructura interna administrativa de cada universidad, el cual, influye sobre la percepción de los

diferentes actores. La percepción de los participantes fue organizada en tres categorías principales: la extensión del servicio hacia la comunidad, aprendizaje académico y educación cívica. Los resultados fueron comparados y relacionados con los conceptos y teorías sobre sociedad del conocimiento, el papel de las universidades en la sociedad, cambio actitudinal, aprendizaje experimental, participación cívica activa y capital social.

El segundo estudio encontrado y considerado importante por la información que contiene corresponde a una investigación cuantitativa realizada a través de encuestas por Sánchez y Mungaray (2000) a petición de la ANUIES, a fin de conocer el estado del servicio social en las instituciones de educación superior en la República Mexicana. Participaron en el estudio 113 universidades clasificadas en 6 regiones del país: Noreste, Noroeste, Centro-occidente, Centro-Sur, Metropolitana y Sur-sureste.

El estudio reveló que la organización del servicio social dentro de la estructura universitaria se lleva a cabo desde la oficina. Existe una jerarquía heterogénea en la estructura orgánica de la institución, esto significa que existen universidades con gran número de unidades encargadas del servicio social y otras que solo cuentan con una unidad. La diferencia pudiera deberse al tamaño y número de alumnos entre las instituciones y a la importancia que se da al servicio social en la misión institucional.

Los autores encontraron que la normativa es heterogénea, unas universidades se rigen por la Ley Orgánica del Servicio Social, otras, por el Reglamento General, algunas por Reglamento Interno de la institución y una minoría lo hace con otro tipo de normativa. También existen universidades que cuentan con más de un ordenamiento en su haber. Otro hallazgo fue que la mitad de las instituciones no actualizan las modificaciones realizadas a la reglamentación fundamental del servicio social. La mayoría de los coordinadores del servicio social en las universidades reconocen la necesidad de replantear las normas debido a los cambios ocurridos en el campo económico y social del país, que han sido generadores de pobreza y marginación. La realidad está siendo más dinámica que las universidades.

Los investigadores explican que las insuficiencias normativas a nivel institucional tienen que ver principalmente con discrepancias entre la cantidad de créditos requeridos para iniciar el servicio social y el bajo nivel de actividades que se realizan en los programas. Se considera que el 70 por ciento de los créditos cubiertos por el alumno como requisito para iniciar el servicio social es un porcentaje muy alto porque llega a empatarse con el 75 por ciento de créditos que requieren las prácticas profesionales para su inicio, lo cual representa una carga pesada para el alumno.

A grandes rasgos, se mencionaron los principales hallazgos del estudio encontrados hasta el momento de realizar el trabajo de investigación que, aunque fueron realizados 16 años atrás, siguen siendo una buena fuente de información y retroalimentación para los nuevos proyectos de investigación. No se pretende afirmar que sean los únicos estudios realizados sobre el tema, quizás existan otros que a la fecha de realizar este proyecto se desconocieron.

Cabe señalar que los estudios sobre el servicio social son aún incipientes, cuentan con vacíos teóricos conceptuales articulados que los sustenten. No obstante, se está trabajando el aprendizaje-servicio con una base teórica basada en la filosofía educativa de John Dewey (2004) quien retoma el aprendizaje desde la experiencia, es decir, desde la praxis, como una actividad reflexiva que apoya en la construcción de ciudadanía, comunidad y democracia (Eyler, 1994).

En este sentido, Rodríguez, Limones, Castañón, Bascuñan, López y Ruiz (1997) coinciden con la idea de Eyler (1994) al afirmar la existencia de un vacío conceptual sobre el tema del servicio social, que se podrá ir cubriendo en la medida en que universidades y responsables académicos realicen investigaciones serias sobre el mismo. En la medida en que los trabajos de investigación ayuden al desarrollo teórico práctico del servicio social y sus resultados sean difundidos en el ámbito universitario y nacional, podrá ser considerado como una función sustantiva de la institución, ante autoridades, profesores y alumnos.

Es de reconocerse que existen muchos trabajos realizados con la experiencia vivida del servicio social, como por ejemplo, trabajos promovidos por la Red Iberoamericana de Aprendizaje Servicio (CLAYSS) (2007, 2008 y 2009), donde se exponen proyectos sobre prácticas y reflexiones de aprendizaje servicio como por ejemplo: *“Experiencias Educativas Solidarias en Escuelas de Educación Especial”* (2007) donde se narran experiencias educativas a fin de motivar la práctica del aprendizaje servicio con grupos de educación especial. Otro trabajo encontrado es: *Emprendimientos universitarios de aprendizaje y servicio solidario en alianza con organizaciones comunitarias. “La Universidad al servicio del desarrollo local”* (2008) un trabajo que reconoce el esfuerzo de líderes universitarios en favor del trabajo comunitario. En un tercer documento revisado se narran las *Experiencias de aprendizaje y servicio solidario para la preservación y promoción del cuidado del medio ambiente. “Cuidemos el mundo entre todos”* (2009) en el cual se exponen experiencias exitosas de servicio social llevadas a cabo en distintos lugares del orbe.

Se encontró también un proyecto promovido por la ANUIES y la Comisión Interuniversitaria de Servicio Social, realizado por Limones, Olivera, Muñoz, Vera, Rodríguez y Morán (2008), donde se recogen y analizan las Memorias de los *Congresos Nacionales de Servicio Social* de 1994 a 2007. El trabajo es una recopilación de 13 años de prácticas y experiencias vividas a través de diversos programas desarrollados a lo largo de la República Mexicana donde puede observarse la cantidad de proyectos realizados que ponen de manifiesto el compromiso social de universidades y miembros que las conforman como son alumnos y personal docente.

En otro estudio recuperado perteneciente a Rodríguez, Limones, Hernández, Castañón, Bascuñan, López y Ruíz (1997), se rescata la problemática del servicio social enfrentada por las universidades mexicanas a lo largo de 15 años y expuesta en 10 congresos nacionales realizados entre 1978 y 1993. En este trabajo quedó manifiesto el análisis del origen del servicio social, su desarrollo, objetivos y fines, aspectos legales, formas de organización y operatividad, aspectos académicos, económicos y la relación entre la universidad y las dependencias del sector público y privado en un esfuerzo por identificar y dar solución a las preocupaciones encontradas.

No obstante, el vacío teórico conceptual reconocido en este campo de estudio, existen instituciones como *Global Center Institute* que han promovido estudios como, “*Civic service o servicio Cívico o Servicio Ciudadano Solidario*” que también puede ser concebido como aprendizaje servicio (Tapia, González y Elicegui, 2005 p.1). En el nivel universitario en México se le llama *Servicio Social, Trabajo Comunal Universitario* en Costa Rica, *Experiencia Semestral de Prácticas Sociales* en Colombia y *Prácticas Solidarias* en Argentina (Tapia, González y Elicegui, 2005 p.10) No quiere decir que aprendizaje servicio y servicio social sean sinónimos, pero son actividades muy parecidas que realizan los estudiantes como respuesta a la responsabilidad social de la universidad a la vez que aprenden de la experiencia. La diferencia que existe entre ellos es el acento que el aprendizaje servicio pone sobre el aprendizaje de los alumnos.

A nivel mundial, el estudio estructurado del voluntariado y el servicio social ha iniciado muy recientemente. Las investigaciones existentes se han centrado en programas realizados por los estudiantes universitarios ya sea a nivel nacional o de organizaciones de servicio a nivel internacional. En América Latina hay muy pocas publicaciones sobre el aprendizaje-servicio y la mayor parte son descripciones de programas más que estudios sistemáticos

sobre la implementación de la metodología (Tapia, González y Elicegui, 2005). En México sólo se han encontrados estudios descriptivos sobre programas de servicio social. Se espera que el resultado de esta investigación aporte contenido teórico importante al tema.

### **1.3 Planteamiento del problema**

Después de analizar a grandes rasgos el panorama socioeconómico del país y descubrir la cantidad de necesidades sociales que se presentan en México, cabe preguntarnos para la reflexión: ¿qué estamos haciendo los ciudadanos mexicanos en apoyo a la solución de problemas que aquejan en gran parte del territorio nacional? ¿De qué manera nos solidarizamos con las personas que viven en condiciones de vulnerabilidad social? ¿Será que de tanto ver necesidades nos estamos acostumbrando a ellas como parte del paisaje cotidiano? ¿Cómo sensibilizamos a los jóvenes sobre los problemas sociales? Son este tipo de reflexiones las que involuntariamente nos llevan a pensar sobre las prácticas del servicio social universitario y la cantidad de jóvenes que anualmente deben estar presentes realizando esta actividad a favor de los grupos de mayor vulnerabilidad social de la localidad y, cabe la pregunta de cómo se lleva a cabo esta práctica que en sí misma aporta oportunidad para el aprendizaje, para promover el compromiso social de la institución y los mismos alumnos a la vez que promueve el desarrollo humano al tratar de potenciar habilidades o capacidades de las personas receptoras del servicio.

En este sentido Narro y Moctezuma (2013) dicen que el potencial de jóvenes en servicio social a nivel nacional es de 900 000 alumnos, cantidad que puede llegar a ser un detonador de logro de alto impacto social, de ahí la importancia de conocer cómo llevan a cabo el servicio social los muchachos porque la gran cantidad de alumnos realizando servicio social da idea del cúmulo de proyectos sociales que pudieran realizarse a lo largo y ancho de la República Mexicana, a la vez del beneficio social que puede ser aportado a un gran número de personas. No obstante, poco se conoce sobre los alcances y limitaciones que el servicio social tiene en la formación del estudiante que está por egresar. De igual forma hay que considerar que las horas dedicadas al servicio social son significativas, el Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana (Secretaría de Educación Pública, 2014) establece en el Artículo 10, que la duración del servicio no puede ser menor a las 480 horas, de las cuales, se conoce poco sobre la eficiencia con que son o fueron trabajadas, si son debidamente supervisadas o si simplemente se cumple con un proceso administrativo. Tampoco se conoce si el servicio social está incidiendo en la resolución

de problemas de los más necesitados, razón por la cual el servicio social se estableció en las universidades del país (Mungaray y Ocegueda, 2000).

Aunado a lo anterior, se debe tener muy presente que la universidad tiene una función social que cumplir. De acuerdo con López Segrera (2011) la universidad es un vínculo entre la educación y el desarrollo, entre el individuo y la sociedad y si ese vínculo se rompe la institución deja de cumplir con su función social. Una de las formas en que la universidad se vincula con la sociedad es a través del servicio social. Por medio de la participación directa de los estudiantes en su entorno inmediato se fomenta el desarrollo local a la vez que se promueven acciones a favor del desarrollo humano. Es de esta forma como la universidad brinda la oportunidad a los jóvenes de poner en práctica su formación humanista resaltando los valores que buscan alcanzar el bien común. Queda claro entonces que el servicio social es un puente que une a la universidad con la sociedad brindándole la oportunidad de ejercer la función que le fue otorgada, una función que permite vincular el conocimiento adquirido en las aulas al servicio del hombre.

De ahí que de todo lo expresado anteriormente surjan preguntas como las siguientes: ¿Cómo se lleva a cabo el servicio social en la práctica? ¿Cómo debe llevarse a la práctica el servicio social? ¿Por qué el servicio social se lleva a cabo como se hace? ¿Contribuye el servicio social a una formación humanista del estudiante y a la creación de una conciencia solidaria hacia los más necesitados? ¿Cómo contribuye el ejercicio docente a la vinculación social de la universidad a través del servicio social? ¿Cuáles son las modificaciones necesarias para acercar la práctica del servicio social con lo que debe ser? Conocer las respuestas a estas preguntas dará oportunidad de comprender los procesos de ejecución del servicio social, así como aportar a la reflexión y valoración sobre el fortalecimiento de su práctica en las instituciones de educación superior.

## **1.4 Justificación**

En un mundo que se encuentra en constante cambio, no se puede imaginar que las universidades del país se queden al margen del mismo, lo cual invita a pensar sobre la necesidad de revisar las prácticas del servicio social universitario a fin de reforzarlas, y de ser necesario, reorientarlas según sean las necesidades del caso. En este sentido, Narro Robles (2014) retomando un proverbio chino en la conferencia inaugural del Congreso de Servicio Social, dijo: "...lo que a lo largo de muchos años se hace igual, seguramente ya no está bien hecho, y no está bien hecho porque las condiciones de una sociedad cambian". Es con este ánimo de aportar

elementos para la mejora al servicio social en un contexto expuesto a constantes cambios que se realiza el presente trabajo de tesis.

El servicio social, por sus dimensiones, es una práctica que tiene relevancia humana, formativa y social (Mazari, 2014) y son estas mismas dimensiones quienes justifican la importancia de su estudio. El servicio social es una actividad que brinda la oportunidad de fomentar en los jóvenes futuros profesionistas, una formación integral, necesaria en estos tiempos de cambios donde se corre el riesgo de perder el rumbo si no se tienen bases sólidas cimentadas en valores claramente definidos. Con lo anterior no se pretende responsabilizar al servicio social de la formación integral de los muchachos, pero sí dejar claro que es una herramienta propicia para fortalecer esa formación si se lleva a la práctica como lo establece el marco normativo y/o los reglamentos institucionales. El hecho de enfrentar a los jóvenes a problemas reales en contextos sociales de la localidad, puede llegar a ser una experiencia valiosa de aprendizaje porque el alumno puede contrastar la realidad que lo circunda con la teoría aprendida en el aula.

La dimensión social del servicio social favorece el desarrollo humano y comunitario de los participantes, tan necesario en nuestro país que cuenta con la alarmante cifra de 52 millones de personas viviendo en condiciones de pobreza (CONEVAL, 2010). Cabe aclarar que el desarrollo humano y comunitario del que se habla, no tiene relación con una postura asistencialista y de dependencia. Se trata de poner el conocimiento de los jóvenes al servicio del otro, con la finalidad de promover el desarrollo de capacidades conducentes al empoderamiento de las personas (Amartya Sen, 2006) a fin de abrir nuevos horizontes de vida. ¿De qué serviría el conocimiento adquirido en las aulas si no se dispone al servicio del hombre, de quienes más lo necesitan?

El servicio social contribuye al fortalecimiento de la responsabilidad social de la misma universidad, un compromiso obligado que tiene la universidad con la sociedad como bien público que es (Rojas, 2008) y como bien común (UNESCO, 2015). No puede pensarse en una universidad como una isla o volcada sobre sí misma sin considerar la realidad que la circunda. Como dice López Segrera (2011) el servicio social es ese vínculo entre la universidad y el desarrollo y ese vínculo o eslabón que los une debe conservarse a fin de que la universidad continúe cumpliendo con la tarea que le fue encomendada.

El estudio del servicio social aporta conocimiento importante al terreno científico ya que existen pocas investigaciones en este campo del saber, en contraste con las múltiples experiencias vividas sobre la práctica del servicio social documentadas en memorias de congresos anuales realizados en México a través de los años. La falta de investigación sobre el

servicio social es un indicativo de que el tema no ha sido valorado en su cabal dimensión a pesar de ser una actividad importante dentro de la universidad e instrumento de apoyo en la formación profesional e integral del alumno al mismo tiempo que contribuye a la promoción del desarrollo humano y comunitario como es la intención original plasmada en el Marco Normativo y específicamente en el Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana (Secretaría de Educación Pública, 2010).

La relevancia académica del proyecto de investigación radica en el beneficio que se brindará a las instituciones de educación superior y especialmente al educando, al conocer si las 480 horas dedicadas al servicio social, realmente están cumpliendo con su función formadora en el área profesional e integral en principios éticos y cívicos necesarios para que el alumno logre alcanzar una conciencia humanista (Morin, 1999) y comprometida con las necesidades sociales que aquejan al entorno local, nacional y que finalmente se entrelazan llegando a impactar también a nivel mundial (Narro y Moctezuma, 2013; Mungaray y Ocegueda, 2000). Asimismo, el estudio será un aporte documental importante sobre el Marco Normativo que da forma legal al servicio social en México como una actividad obligatoria para los jóvenes universitarios. Para pensar en sociedades más justas y equitativas se requiere formar jóvenes comprometidos con las necesidades de los demás y con esto no se está afirmando que la justicia y la equidad estén supeditadas a la participación de los jóvenes en el servicio, sino que no se puede pensar en sociedades más justas y equitativas cuando a sus futuros ciudadanos no se les proporcionan espacios formativos donde se puedan asimilar las necesidades sociales.

El estudio tendrá un beneficio social en la medida que se logren identificar las limitaciones del servicio social que no favorezcan el desarrollo comunitario como establece la normativa y puedan tomarse acciones para optimizar su desempeño. En este sentido Kliksberg (2008) señala la necesidad de contar con un servicio social plenamente responsable en las universidades ya que éstas deben dar respuesta a los problemas actuales que aquejan a la sociedad incorporándolos a sus programas, planes de estudio y proyectos de investigación y, una manera eficaz de lograrlo, es llevando a la práctica lo aprendido.

Finalmente, el proyecto es considerado pertinente para realizarse en tres años a pesar de representar un gran reto por los alcances que tiene. La aportación en conocimiento será de gran beneficio tanto para las universidades participantes y los estudiantes, como para el medio social que requiere de todo el apoyo institucional aportado para mejorar sus condiciones de vida.

La situación existente del servicio social de las universidades estatales puede pensarse que también existen en otras regiones del país, por tal motivo, el estudio puede aportar conocimiento para futuras investigaciones.

De lo expuesto anteriormente surge el presente proyecto de investigación, un estudio comparativo que pretende describir y analizar cuáles son los alcances y limitaciones del servicio social en las universidades participantes de la ciudad de Ensenada, Baja California, con el fin de aportar conocimiento para su mejora, considerando que, “el servicio social obligatorio de estudiantes es quizá la aportación más importante de México a la educación superior universal”. (Mungaray, Ocegueda, Ramírez, Alcalá, Ledezma, Navarro, Roa, Ramírez, 2002 p. 321).

## **1.5 Objetivos**

Los objetivos propuestos guiaron y prestaron ayuda al investigador a dar respuesta a la pregunta de investigación de cómo se realizó la propuesta de análisis. Los objetivos específicos indicaron la secuencia para lograrlo.

### **1.5.1 Objetivo general**

Analizar los alcances y limitaciones que tiene el servicio social como práctica académica e instrumento para promover el desarrollo social en tres universidades de la ciudad de Ensenada, Baja California: CETYS Universidad, ITE y UABC.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

1. Documentar las prácticas entorno al servicio social en cada una de las universidades participantes en el estudio.
2. Comparar las prácticas del servicio social que se realizan en las Instituciones de Educación Superior propuestas.
3. Realizar una propuesta de mejora para el ejercicio de la práctica del servicio social en las tres universidades participantes en el estudio.

## **1.6 Supuestos Teóricos**

Se eligieron cuatro supuestos teóricos que apoyan las dimensiones teóricas del servicio social y ayudan a dar sustento a este trabajo. Como se analizó en el capítulo anterior, son tres

los elementos identificados que intervienen en la práctica del servicio social: un elemento formativo para los alumnos, otro de compromiso social hacia la comunidad y el tercero, de responsabilidad social de la universidad hacia la sociedad. Por tal, se eligió como guía al primer supuesto teórico retomando la declaración de Narro y Moctezuma (2013 p. 243) quienes sostienen que: “el Servicio Social debe ser reconocido como un proceso fundamental en la formación integral del alumno”. Los autores reconocen la dimensión formativa del servicio social en favor de los alumnos.

Con el segundo supuesto se apoya la dimensión social del Servicio Social. Los mismos autores, Narro y Moctezuma (2013, 243) afirman que. “el Servicio Social debe reconocerse como una estrategia para el desarrollo social, para lo cual, requiere una mejor organización al interior de las instituciones educativas y una mayor vinculación con los sectores público y social”.

En este sentido, Aguirre, (2012, p. 259-260) asume la responsabilidad social de la universidad vinculada a la formación del alumno y al desarrollo social, lo cual, conduce al establecimiento del tercer supuesto teórico, donde se reconoce que “el sistema de educación superior ha padecido dificultades para poner en marcha un proceso educativo que permita una formación en donde la teoría y la práctica se unan, y en donde tenga cabida una dimensión de crecimiento personal y social, que atienda el desarrollo de la totalidad del estudiante como persona.

El cuarto supuesto, señala que pudiera haber otra forma de enfocar el servicio social a través del aprendizaje servicio, donde con una sola actividad se combina el aprendizaje de contenidos, competencias y valores con la realización de tareas de servicio a la comunidad. El aprendizaje adquiere sentido cívico y el servicio se convierte en un taller de valores y saberes (Puig, 2009).

# **CAPITULO II**

## 2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

A continuación, se presenta una aproximación a los temas principales que dan sustento teórico al trabajo de investigación, como son: el servicio social, por ser éste el objeto de estudio del presente trabajo. Se analizan sus bases filosóficas porque dan soporte teórico al servicio desde una aproximación ontológico-antropológica, lo cual permite una mejor comprensión de su sentido, su función y operación al interior de las Instituciones de Educación Superior (IES). El servicio social, a diferencia de otras actividades, está diseñado para ser realizado por personas (alumnos) en beneficio de otras personas, lo cual le da una característica singular. Es en la persona donde recae o no lo hace, la acción realizada. Ya sea en la persona del mismo alumno como en quienes reciban el beneficio de la acción. Por tal, se analiza el concepto de persona desde una aproximación filosófica antropológica, que permita percibir al servicio social desde una perspectiva humana.

Asimismo, se retoman las dimensiones: formativa, humanista y de responsabilidad social que posee el servicio social, como práctica obligatoria de los estudiantes universitarios, por ser éstos, elementos centrales de su definición. Las dimensiones del servicio social permiten conocer la pertinencia de su ejecución, considerándolo como una actividad que pudiera dar oportunidad a los alumnos de una formación integral al tiempo que prestan ayuda solidaria al necesitado, lo cual contribuye al fortalecimiento de la responsabilidad social.

También, se analiza el tema de la responsabilidad social de la universidad considerando que el servicio social es un puente entre la universidad y la sociedad (López Segrera, 2011). La universidad posee un poder transformador, porque tienen la posibilidad de cambiar una realidad en otra a la vez que tienen el deber de buscar la justicia social (De la Cruz y Santos, 2008). No pudiera entenderse el servicio social universitario sin la responsabilidad social que poseen las IES, de ahí la necesidad de incluirlo en esta sección para su comprensión y análisis.

Para fines de este trabajo, el tema del docente como apoyo al servicio social es importante, ya que se considera al docente como figura central en el proceso de

aprendizaje del alumno. Se cree que el docente es quién tiene la preparación para acompañar al alumno en la apropiación del aprendizaje fuera del aula. El docente pudiera ser ese rostro humano de la acción educativa del que habla la teoría de la alteridad (Ortega y Gárate, 2017).

Igualmente se analizan aportaciones encontradas sobre aprendizaje-servicio, un modelo pedagógico que ya se trabaja en otras latitudes del mundo, que pudiera ser adecuado a las necesidades de cada plantel para su implementación y desarrollo en apoyo al servicio social universitario.

## **2.1 El Servicio Social**

El servicio social en este proyecto de investigación es la categoría teórica central, representa el objeto de estudio de este trabajo y como tal, cuenta con una raíz filosófica que le da identidad y lo define como lo que es, otra raíz histórica que le da identidad comunal, esto es que los mexicanos cuando escuchamos hablar sobre el servicio social, nos identificamos con él como una actividad solidaria que realiza un futuro profesionalista en favor de otra persona que lo necesita. Esta parte histórica permite encontrar continuidad, coherencia y forma al concepto (Kahler, 1998) de ahí la revisión histórica que se realiza sobre el tema en cuestión. El servicio social también cuenta con tres dimensiones que dan sentido a su esencia, una de tipo formativa que se relaciona directamente con el aprendizaje de los alumnos, otra dimensión de tipo social (humana) porque su esencia es eso mismo, brindar un beneficio a los grupos sociales que más lo necesiten y una dimensión que lo liga con el compromiso social de reciprocidad del alumno y de responsabilidad social de la institución.

De ahí que se hayan elegido desarrollar en este apartado los temas sobre los antecedentes históricos del servicio social, las bases filosóficas del servicio social, aprendizaje y servicio, responsabilidad social y servicio y desarrollo humano.

### **2.1.1 Definición del servicio social**

El servicio social según el Programa Nacional para el Mejoramiento del Servicio Social de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) (2012) se define como: “Conjunto de actividades teórico-práctico, de carácter temporal, obligatorio y mediante retribución, que realizan los estudiantes como requisito previo para obtener el título o grado y que contribuye a su formación académica, en interés de la sociedad y el Estado”. Es decir, el servicio social universitario, es una actividad retribuida que realizan los estudiantes por espacio de 480 horas, tiempo no menor a los 6 meses ni mayor a los dos años (en el caso específico de la UABC) obligatorio como requisito para poder obtener el título de egreso, el cual aporta conocimientos teórico-prácticos para la formación del estudiante y redundando en beneficios para la sociedad y el Estado. Habría que analizar si en la práctica esta definición se cumple como tal, si los estudiantes reciben una remuneración económica por su participación y si en realidad invierten las 480 horas establecidas para su desempeño.

Ahora bien, el servicio social, para la UNESCO (1984) es un instrumento de innovación en la educación superior que une el esfuerzo del estudiante con el progreso de la nación en el momento en que éste es capaz de relacionar la teoría aprendida en las aulas con la práctica. Es de llamar la atención que hace 30 años atrás, el servicio social fuera considerado como una innovación en la educación superior, una práctica que al paso de los años se ha convertido en realidad, la cual, debe continuar reconstruyéndose a fin de fortalecer su esencia y, de ser necesario, reorientar su sentido según los requerimientos actuales de la educación superior y evitar así convertirse en una práctica obsoleta.

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, (ANUIES) (2012) define el servicio social como una actividad retribuida que realizan los estudiantes universitarios por espacio de 480 horas, en un tiempo no menor a los 6 meses ni mayor a los dos años. Lo anterior hace pensar en los 900,000 jóvenes que anualmente realizan su servicio social (Narro y Moctezuma, 2013), cantidad que puede llegar a ser un detonador de logro de alto impacto social. La gran cantidad de alumnos realizando servicio social da idea del cúmulo de proyectos sociales que pudieran

realizarse a lo largo y ancho de la República Mexicana, a la vez del beneficio social que puede ser aportado a un gran número de personas.

Para la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, el servicio social es una “actividad realizada por los estudiantes en beneficio de la comunidad, que al mismo tiempo constituyen parte de su formación profesional y cívica” (UNESCO, 1984 p. 1). Esta definición subraya la importancia que tiene el servicio social con el desarrollo de la comunidad al mismo tiempo de ser instrumento de aprendizaje académico y cívico para los estudiantes al llevarlos a confrontar la teoría aprendida en clase con la realidad que los circunda.

### **2.1.2 El servicio social en las universidades mexicanas**

El servicio social en las universidades mexicanas queda establecido por mandato constitucional. México es uno de los pocos países donde el servicio social es obligatorio para todos los alumnos universitarios. Históricamente el servicio social tiene sus raíces unidas al desarrollo educativo y económico del país (Rodríguez, Limones, Castañón, Bascuñan, López y Ruíz, 1997). El servicio social en México, nació como estrategia educativa para vincular a los alumnos con sectores desprotegidos de la sociedad. Tiene como finalidad complementar la formación del estudiante aplicando el conocimiento a la práctica. Asimismo, representa un medio para introducir al alumno al medio laboral y tiene como misión crear conciencia en los futuros profesionistas sobre los problemas sociales que aquejan a su comunidad y sus posibles soluciones. Lo anterior da oportunidad a los jóvenes de conocer sobre las distintas realidades sociales, económicas y culturales presentes en su entorno, su país y el mundo (Torres y Trapaga, 2010).

El servicio social universitario en México se encuentra regulado por ley reglamentaria establecida desde 1945 (Mungaray, Ocegueda y Sánchez, 2002), en la cual quedó inscrita, con base en los Artículos 3° y 5° Constitucional, la obligatoriedad de su prestación por parte de los estudiantes en las instituciones de educación superior del país. A partir de entonces el servicio social ha sido retomado en otros marcos normativos de carácter nacional, estatal e institucional como son: la *Ley General de Educación* y el *Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana*, el *Reglamento para la prestación del*

*servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en el estado de Baja California* y los reglamentos específicos adoptados por cada Institución de Educación Superior, con la finalidad de sustentar su ejercicio. El marco normativo del servicio social se encuentra en el Anexo 1.

### **2.1.3 Bases filosóficas del servicio social**

El servicio social, a diferencia de otras asignaturas, es una actividad que realiza el alumno a través de programas enfocados en el bienestar de personas viviendo en condición de vulnerabilidad, por tal, se requiere comprender a la persona desde su parte humana, desde sus necesidades y aspiraciones. De ahí la importancia de analizar a la persona desde una aproximación filosófica que ayude a comprender la trascendencia que posee la persona tanto en su yo, como ser individual, como en relación con la alteridad.

#### ***La persona desde una aproximación filosófica***

Muchos han sido los filósofos que a través de la historia han tratado comprender y explicar lo que es la persona humana. Y así se tiene a Sócrates (470-399 a. C.) quién empezó a ahondar en su propio conocimiento y afirmó que el hombre es su alma y tiene conciencia. Kant (1724-1804) pensaba que el hombre era una combinación de materia y espíritu donde su libertad y dignidad estaban por encima de su misma naturaleza biológica. Para Nietzsche (1844-1900) el hombre era una etapa o eslabón entre el animal y el superhombre. Tomás de Aquino (1225-1274) pensaba que “el hombre es el ser que elige sus propios fines”, es un ser libre e inteligente. El hombre es una persona única e irreplicable y posee una dimensión social. El hombre es capaz de captar los modos de ser de cada cosa y puede profundizar en ellos. En su mente puede interiorizar las distintas realidades del mundo. Su inteligencia es por naturaleza, no por necesidad; por tal, se puede explicar al hombre no solo desde su necesidad, sino desde sus aspiraciones. El hombre es un ser capaz de elaborar cultura; es también un ser moral capacitado para distinguir entre el bien y el mal y, cuenta con la capacidad de ponerse en el lugar del otro, es decir, es un ser empático, una característica propia del ser humano (Moreno, 2007 p. 25).

A finales del siglo XX empezó a desarrollarse una corriente filosófica llamada personalismo, la cual trata de entender al hombre posicionado entre dos corrientes socio culturales: el individualismo, donde se exalta al hombre como autónomo y egocéntrico y, el colectivismo, que supedita el valor personal a proyectos colectivos (Burgos, 2014). Dentro de ésta corriente de pensamiento, Mounier, considerado como fundador del personalismo, propone una nueva aproximación de persona:

“Una persona es un ser espiritual constituido como tal por una forma de subsistencia y de independencia en su ser; mantiene esa subsistencia e independencia mediante su adhesión a una jerarquía de valores libremente adoptados, asimilados y vividos en un compromiso responsable y en una constante conversión; unifica así toda su actividad en libertad y desarrolla por añadidura, a impulsos de actos creadores, la singularidad de su vocación” (Ayala, 2008 p. 3).

La persona es, por tanto, un ser espiritual, no reducible a lo material, adherido a una escala de valores en libertad, vividos con compromiso y responsabilidad. “Se viven los valores en un compromiso personal y este compromiso es una experiencia comunitaria, es respuesta (diálogo) y responsable por el otro”. De acuerdo con Ayala, la persona es comunitaria desde siempre, porque es un yo/tú/nosotros (Ayala. 2008 p. 3).

De la corriente filosófica del personalismo surgió la teoría de la alteridad de Lévinas, una teoría que piensa al otro en su alteridad. Lévinas pensaba que se ha tenido la costumbre filosófica de pensar el mundo desde el interior del sujeto y de apenas considerar la cuestión del otro. Con el tiempo el sujeto dejó de ser pensado desde su interior y fue considerado desde su contexto y su exterior. Lévinas considera que el sentido del hombre viene del otro. Para Lévinas la crisis de la subjetividad no es el fin del humanismo sino el comienzo de un nuevo humanismo con identidad nueva que viene de la responsabilidad ante el otro. La responsabilidad con el otro es una elección inevitable, no es recíproca. Para Lévinas el yo es vulnerabilidad. Esa vulnerabilidad extrema es la base de nuestra relación con el otro, por eso nos afecta y sufrimos por él. Como yo soy vulnerable, el otro también, siempre intervengo en su existencia, soy responsable y puede ser acusado de esta responsabilidad no elegida (Begrich, 2007).

Ahora bien, tratando de unir el servicio social con el pensamiento Levinisiano, se podría considerar que éste cobra relevancia cuando permite al yo responsabilizarse de sí mismo dado que se es responsable del otro, lo cual le da un sentido a la educación. Educar en la alteridad, según Ortega, Mínguez, Romero, Jordán, Hernández y Gárate (2014), tiene una dimensión social en tanto que la relación de responsabilidad con el otro implica una relación ética con un tercero, sea éste, una comunidad o el mundo. Según los autores, en la pedagogía de la alteridad no hay una práctica programada, preestablecida, aplicable a cualquier situación. Cada situación educativa es singular y única que requiere una respuesta singular y única. No demanda nuevas estrategias o recursos didácticos. Exige una ética de la compasión y una nueva antropología, una nueva forma de acercarse al mundo del hombre y la mujer de hoy. Es una filosofía de vida que invita al acercamiento de cualquier ser humano, no solo del excluido social. Es una forma de situarse ante el mundo, no solamente de ver la enseñanza. La pedagogía de la alteridad compromete al docente dentro y fuera de clase.

### ***Persona y responsabilidad frente a la alteridad***

Según Romero y Pérez (2012) para Lévinas el yo se construye conforme se muestre responsabilidad hacia el otro. Para ser yo se tiene que dar al otro. Lo que da sentido al yo es precisamente el otro, de ahí la preocupación que se debe tener por el otro. Hay yo porque existe responsabilidad. Se existe porque el otro nos cuidó y producto de ello, somos seres únicos, irrepetibles e insustituibles. Para poder ser yo se tiene que empezar por darse al otro.

Si la persona es responsabilidad, la educación debe ayudar al alumno a ser responsable, no solo respondiendo al otro, sino del otro. De ahí que la educación no se dé al margen de la ética, sin una relación responsable y moral. Se establece una conexión íntima entre educación y responsabilidad ética en el sentido de que ésta tiene como objetivo ayudar a las personas a crecer en dignidad, en derechos y deberes, lo cual es su tarea y su responsabilidad (Romero y Pérez, 2012).

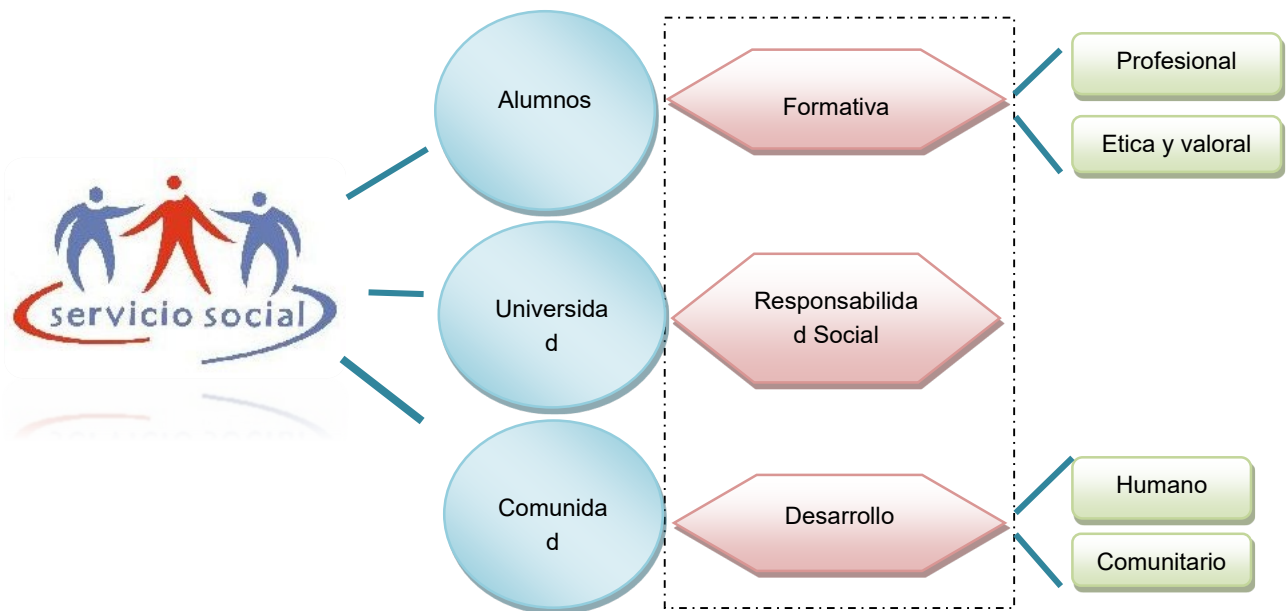
El núcleo básico de la acción educativa se centra en la pedagogía de la alteridad. Se afirma que educar es responder a la pregunta del otro, acogerlo y hacerse cargo de él. Esta visión rompe con el esquema educativo idealista que no logró conjuntar la

condición histórica del ser humano como sujeto de la educación (Ortega, 2006). La educación debe preparar al alumno a vivir en la responsabilidad, es decir, con principios éticos. El educador debe tener presente principios éticos manifiestos en su estilo de vida y su experiencia a fin de acompañar al otro con el ejemplo ético.

Tratando de relacionar la teoría de la alteridad de Lévinas con el servicio social se pudiera pensar éste como una herramienta idónea para fomentar la responsabilidad del alumno hacia las necesidades del otro. El alumno encontraría sentido a su vida profesional atendiendo a las necesidades del otro. La otredad pudiera ser traducida como una persona en particular, como una comunidad o el mundo mismo. Buscar el bienestar de los menos favorecidos pudiera contrarrestar la corriente individualista imperante en el mundo moderno, vigente hasta el día de hoy, e invitaría al alumno a vivir los principios éticos desde la experiencia (Touraine, 2012; Moreno, 2012; Mínguez, 2010; Bauman, 2007). A fin de lograr reinterpretar la modernidad, existe la necesidad de rescatar al sujeto como ente social capaz de vincularse a movimientos sociales enfocados en la búsqueda de soluciones a las necesidades humanas (Touraine, 2012).

#### **2.1.4 Dimensiones del servicio social universitario**

Las definiciones del servicio social anteriores, permiten identificar *tres entidades* o elementos centrales intervinientes en la práctica del servicio social como son: *los alumnos* en quienes recaen las prácticas, *la universidad* implícita con su compromiso social y *la comunidad* receptora del servicio, alrededor de los cuales se desarrollan las actividades del servicio social. Por otro lado, Mazari (2014) identifica tres ámbitos constitutivos del servicio social: una parte formativa, otra retributiva y una última que se relaciona con el desarrollo comunitario. Tomando como base la clasificación anterior, se proponen tres *dimensiones principales* del servicio social presentes en su definición: una *dimensión formativa* que puede ser considerada en dos sentidos, como formación académica profesional y formación ética y valoral del alumno. *La segunda dimensión se relaciona con la responsabilidad social* de la universidad y *la tercera con el desarrollo humano y comunitario*, entendiendo el desarrollo como el bienestar y libertad de la persona (Amartya Sen, 2006). Si se esquematiza el servicio social con sus elementos constituyentes y dimensiones que lo componen, queda como se indica en la figura 2.



*Figura 2. Elementos y dimensiones del servicio social*

El servicio social brinda al alumno una oportunidad de formación tanto en el área académica profesional como ética y valoral, necesarios para que el alumno logre alcanzar una conciencia humanista (Morin, 1999) y comprometida con las necesidades sociales que aquejan al entorno local y nacional que finalmente impactan también a nivel mundial (Narro y Moctezuma, 2013; Mungaray y Ocegueda, 2000). Si no se forman alumnos con compromiso social, difícilmente se podrá pensar en contar con sociedades más justas y equitativas

Para comprender la dimensión que tiene el ejercicio del servicio social debe ser analizado a la par con la función universitaria. Es importante recordar, como se veía en el apartado anterior, que la universidad tiene una función social que cumplir. De acuerdo con López Segrera (2011) la universidad es un vínculo entre la educación y el desarrollo, entre el individuo y la sociedad y si ese vínculo se rompe la institución deja de cumplir con su función social. Una de las formas en que la universidad se vincula con la sociedad es a través del servicio social. Por medio de la participación directa de los estudiantes en su entorno inmediato se fomenta el desarrollo local a la vez que se promueven acciones a favor del desarrollo humano.

### **2.1.5 Antecedentes del servicio social universitario en México**

El servicio social en México, de acuerdo con Castañón (2009) no es una institución recientemente adquirida en un mundo globalizado, es ante todo una herencia de las antiguas culturas prehispánicas. En tiempo de los aztecas la organización social de su pueblo estaba dividida en *Calpullis* o barrios desde donde se establecían el derecho de la comunidad a cultivar la tierra y la obligación de realizar trabajos gratuitos en favor de la comunidad. Esta tradición milenaria de la organización social de los aztecas continuó después de la llegada de los españoles porque coincidió con la misión encomendada de los frailes de evangelizar y atender a los necesitados y a los humildes. Lo anterior implicó que se respetaran las formas comunales de organización existentes y favoreció a los indios al descubrir el significado de la trascendencia individual a través de la trascendencia social de la comunidad. Lo anterior da muestra del desarrollo de un proceso de cooperación y solidaridad.

Posteriormente, durante la época independentista, según afirman Mungaray y Ocegüera (1999), surgió dentro del ideario liberal, la noción de que la educación es un medio para la acción a favor del desarrollo del país, de ahí que las universidades apoyaran entonces el fomento de una conciencia científica y se dio la apertura de carreras que tuvieran una incidencia social directa en la población como son: la Medicina, Derecho, Agronomía e Ingeniería. En la actualidad estas carreras aún continúan brindando a la sociedad un beneficio directo, al igual que otras tantas que han ido incorporándose a la oferta universitaria según han ido ampliándose las necesidades sociales en las distintas localidades del país.

Después de la Revolución Mexicana de 1910, señala Sozzani (2007) se tuvo necesidad de apoyar en la reconstrucción del país, a la vez que asumir responsabilidad por unir esfuerzos para hacer realidad el reclamo social de justicia para todos gestado durante el proceso revolucionario. Por lo tanto, alrededor de los años 30 se inició un nuevo proceso de apoyo al servicio social en las universidades. Surgió la iniciativa de los mismos estudiantes que los egresados prestaran servicios profesionales, a fin de ayudar a los grupos marginados. Lo anterior da muestra de la existencia de una conciencia social y solidaria por parte de los alumnos.

El espíritu revolucionario también influyó en la educación impartida en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Mungaray y Ocegueda (1999) sostienen que quedó establecido en la institución, el servicio social obligatorio en favor de los más desprotegidos como requisito para obtener el título profesional. Con lo anterior, la universidad pública asume un acto compensatorio de retribuir a la comunidad socialmente vulnerable, de tal suerte que la titulación del estudiante, para ejercer una profesión supone un intercambio entre el estudiante y el Estado.

Don Alfonso Caso señala que una universidad sustentada en gran parte con dinero del pueblo, no debe ni puede crear profesionales para el sólo provecho de los individuos que reciben esta educación. Impartir la cultura con fondos del Estado, sólo puede justificarse si el profesional va a devolver más tarde, en forma de acción social, los beneficios que recibió por medio de su cultura, (Mungaray y Ocegueda, 1999 p. 68)

Habría que cuestionarse y analizar si los estudiantes actualmente y los mismos organismos universitarios, poseen esa conciencia crítica social de retribuir a la sociedad la oportunidad que ésta les brindó de formarse para su ejercicio profesional como lo señalaba Don Alfonso Caso años atrás.

Las prácticas actuales del servicio social se prefiguran en el año de 1936. Para entonces se firma el primer convenio de servicio social entre la Universidad Nacional Autónoma de México y el Departamento de Salud Pública dirigido para estudiantes de Medicina (Sozzani, 2007). Los pasantes de medicina recibían una beca de 90 pesos para realizar su servicio social en las zonas rurales por espacio de cinco meses. Para 1937, dieron inicio las brigadas multidisciplinarias compuestas por estudiantes de Medicina, Biología, Odontología, Veterinaria, Ingeniería, Arquitectura, Derecho y Química en apoyo a las pequeñas comunidades. En 1938 estudiantes de ciencias químicas favorecieron con su conocimiento a la nacionalización del petróleo y la reforma económica y social que dio origen a los ejidos. Durante todos esos años no existió una legislación sobre el ejercicio del servicio social. Existía entonces una alta solidaridad y reciprocidad social de los estudiantes y maestros en relación al beneficio recibido tanto de la sociedad como del Estado, eran tiempos donde las limitaciones económicas hacían eco y se luchaba por

construir una sociedad más justa. Para 1942 se reforma el artículo 5 de la Constitución quedando el servicio social en calidad de obligatorio como estrategia nacional para impulsar el desarrollo comunitario. En 1945 se publican en el Diario Oficial, la Ley Reglamentaria de los Artículos 4° y 5° Constitucional sobre el ejercicio profesional y se expide el Reglamento de esta Ley. Desde entonces el servicio social es obligatorio para estudiantes y profesionistas. Actualmente se estableció su coordinación en la Secretaría de Desarrollo Social, a través de la Dirección de Apoyo al Servicio Social. No obstante, quienes tienen la responsabilidad de organizar y supervisar los servicios sociales, son las mismas Instituciones de Educación Superior (Mungaray y Ocegueda, 1999).

## **2.2 Responsabilidad social de la universidad**

Hoy día, el tema de la responsabilidad social de la universidad es clave para la comprensión de la práctica del servicio social en las universidades. Para entender el significado y las implicaciones que tiene el concepto es necesario dar un vistazo al pasado y conocer sus raíces, comprender el origen y la transformación que ha tenido a través del tiempo para identificar los retos actuales que enfrentan las instituciones de educación superior en este sentido

La función social de la Universidad, según Tunnermann (en Prólogo de Torres y Trápaga, 2010) quedó inscrita en el quehacer universitario latinoamericano a partir de la Reforma Universitaria de Córdoba de 1918, llevada a cabo en Argentina. Por muchos años se pensó que la función social de la universidad podía concretarse a través de los departamentos de extensión universitaria dedicados a organizar programas de tipo cultural. De ahí que el concepto de “extensión universitaria” quedara referido al ejercicio universitario a favor de la sociedad. Posteriormente, con la influencia de las ideas de Paulo Freire, el concepto se modificó hasta convertirse en un proceso de comunicación dialógica entre la universidad y el contexto social. Hoy en día, la función social de la universidad se asume como el cumplimiento de su responsabilidad social, de ahí que en la actualidad el tema de la responsabilidad social de la universidad sea analizado en foros internacionales (Tunnermann en Prólogo de Torres, y Trápaga, 2010).

Es en la universidad donde la sociedad ha depositado sus expectativas de desarrollo y transformación social, por lo cual, debe responder a los cambios acelerados que viven las sociedades en el mundo de hoy. Según afirma Sánchez-Castañeda (2002) las universidades, han llevado la tarea de formar a los futuros profesionistas que requiere la sociedad para cubrir sus necesidades, asimismo, las universidades desarrollan tareas de investigación básica y aplicada a fin de difundir el conocimiento y la cultura convirtiéndose en un vínculo entre el sector productivo y el medio social.

En este sentido, Tunnermann (en Prólogo de Torres y Trápaga, 2010) sostiene que la universidad, debe realizar su tarea educativa tomando como marco referencial el desarrollo humano sostenible, basado en las mismas fuerzas productivas y capacidades humanas. De tal suerte que su actividad debe tener el propósito de ampliar las oportunidades de bienestar y calidad de vida de la población, acorde con su dignidad humana, tomando en cuenta el respeto por el medio ambiente. La universidad debe adoptar un concepto de pertinencia social que aporte beneficios concretos a la sociedad y, sobre todo, por cuestiones éticas a los sectores desfavorecidos. La universidad debe tener muy presente las grandes necesidades que padecen los distintos pueblos nacionales, por lo tanto, es prioritario luchar contra la pobreza, la exclusión social, el desempleo, el analfabetismo y la falta de acceso a los derechos humanos como son la salud y la educación.

### **2.2.1 Definición de responsabilidad social**

La responsabilidad social, según el Diccionario Epistemológico (2014), viene de la palabra *responsum*, una forma latina del verbo *responder* que significa *habilidad de responder* y de la palabra *social*, proveniente del latín *socius* que quiere decir *compañero*. De ahí entonces, etimológicamente la *responsabilidad social* es la habilidad de responder al compañero. Para el caso específico de la responsabilidad social de la universidad, se pudiera entender como la habilidad de la misma, para responder a las necesidades del otro, es decir, para responder aquellas necesidades que aquejan a la sociedad que la alberga. La definición etimológica por sí misma sobre responsabilidad social, no explica la complejidad de la misma, por lo tanto, se realizará un recorrido teórico que, sin ser exhaustivo, ayuda a descubrir las diferentes aristas del tema.

La responsabilidad social de la universidad va más allá de su entorno próximo. Según afirman De la Cruz y Santos (2008) las universidades poseen una red densa de capital social que puede llegar a lugares que se encuentran más allá del campus universitario. Esa capacidad que tiene la universidad para entrelazarse con otros agentes debe capitalizar su presencia en la sociedad como formadora de personas y generadora de conocimientos de acuerdo con las realidades sociales presentes. Las autoras señalan que la responsabilidad social de la universidad posee un valor transformador, porque tienen la capacidad de cambiar una realidad en otra, a la vez que tiene el deber de buscar la justicia social, lo cual implica aplicar a la docencia, a la investigación a su cargo y la proyección social que tiene, al servicio de la justicia social. Las autoras también sostienen que nuestras sociedades requieren modelos de construcción que sean a la vez sostenibles y justos, de ahí que la responsabilidad social de la universidad sea una estrategia para lograrlo, desde la perspectiva de construir ciudadanía y edificar sociedades teniendo como guía directriz a la ética.

Por otro lado, Jiménez (2008) define la responsabilidad social universitaria y distingue la necesidad de incluirla en los cuatro pilares que sostienen la educación superior como son: la gestión, docencia, investigación y extensión:

“[...]La responsabilidad social universitaria es] la capacidad que tiene la universidad, de difundir y poner en práctica un conjunto de principios y valores generales y específicos, por medio de cuatro procesos considerados claves en la universidad, como son la gestión, la docencia, la investigación y la extensión universitaria. Respondiendo socialmente así, ante la propia comunidad universitaria y el país donde está inserta” (Jiménez, 2008 p. 144).

Por tal, la responsabilidad social universitaria, como afirma la autora, debe verse concretada de una manera holística, proyectada tanto en los procesos de gestión como en la docencia, la investigación y los programas de extensión y, cada una de las áreas anteriores a su vez, deben estar permeadas por valores generales y específicos que la autora define en tres planos principales: el primero corresponde al *plano personal* donde caben la dignidad de la persona, la libertad y la integridad. En el segundo plano se

establecen los *valores sociales* como son: el bien común y equidad social, el desarrollo sostenible y medio ambiente y la sociabilidad y solidaridad. Asimismo, se incluyen a la convivencia, la aceptación y aprecio de la diversidad, ciudadanía, democracia y participación. El tercer plano de valores corresponde al *estudiante universitario* donde se incluyen el compromiso con la verdad, la excelencia, la interdependencia y transdisciplinariedad. Como se puede observar, la responsabilidad social queda implícita transversalmente tanto en el plano personal, social y universitario, además, debe incidir en los cuatro procesos o pilares clave de la Universidad como son la gestión, el ejercicio docente, la investigación y la extensión.

La responsabilidad social de la universidad para Vallaeys (2007), es una política que intenta alinear los cuatro procesos de gestión, docencia, investigación y extensión con la misión de la institución, sus valores y el compromiso social a través de la congruencia institucional, la transparencia y la participación de toda la comunidad universitaria donde se incluye a autoridades, estudiantes, docentes, personal administrativo y actores sociales que buscan el buen desempeño de la universidad para la transformación efectiva de la sociedad y la solución de sus problemas de exclusión, inequidad, y sostenibilidad. Para lograrlo recomienda involucrar a todos los actores participantes en un autodiagnóstico continuo del quehacer institucional. Habría que rescatar la visión integradora del autor, donde trata de alinear a la responsabilidad social con los procesos educativos y al ideario institucional a la vez de hacerla coherente con la actitud personal de todos los actores participantes en el proceso educativo.

Los autores anteriormente revisados convergen al asumir la responsabilidad social universitaria como necesaria de aplicar a los procesos de gestión, docencia, investigación y extensión, haciéndola extensiva al plano personal, social y universitario. Se subraya el papel transformador que tiene la universidad y su vocación para promover acciones en favor de la justicia social.

### **2.2.2 Desafíos de la responsabilidad social**

Las universidades por la responsabilidad social que poseen con su entorno social enfrentan desafíos de distinta índole quizás, como dice Moreno (2011), por las divergencias presentes en el mundo actual, en la caracterización de la educación, dada

la asimetría del conocimiento en las sociedades del mundo globalizado. Estas divergencias se han acentuado durante el tránsito histórico de la modernidad (1942 a 1989) a la hipermodernidad (1989 a la fecha), donde la racionalidad imperante se fue perdiendo para dar inicio a una irracionalidad que puede observarse, hoy día, como falta de poder y control de las personas sobre estructuras y procesos socioeconómicos, originados por ellos mismos y que han caído fuera de control.

Para Moreno (2011), el sujeto de hoy, parece un “ente pasivo” frente a los procesos de globalización que han pasado a ser los “entes activos”. La educación ha pasado de ser un auxiliar en los procesos formativos del alumno hacia la realización de su propio destino, a ser una mera formación técnico-instrumental para saber hacer (modelo de educación basado en competencias), dejando de lado el “saber ser” y el “saber vivir”. Se ha privilegiado al *homo economicus* (financiero, técnico, comercial, gerencial administrativo y contable) sobre el *homo sapiens* (multidimensional, plural y abierto a lo que pueda ofrecer una vida íntegra, sabia y trascendente) (Moreno, 2011).

Lo anterior representa un desafío para la responsabilidad social de la universidad, porque se le ha quitado su sentido y significado de lo humano, lo cual debe ser restituido a fin de aprender a vivir, de la relación del ser con la totalidad objetiva y subjetiva, pues el neoliberalismo y la globalización convirtieron los grandes interrogantes centrales de la existencia (lo que se es y para qué se vive) en meros epifenómenos instrumentales-técnico- funcionales,

“[...]reduciendo las dimensiones humanas a meros haceres práctico, debido a la falta de ideales y valores trascendentales que han privilegiado a los modelos educativos formulados desde organismos financieros que carecen de una visión educativa y pedagógica y mucho menos ética, estética, filosófica, antropológica, psicológicas, sutiles y espirituales”. Desde el punto de vista educativo formativo, no es el destino de la raza humana involucionar hacia una creciente robotización, por el contrario, es evolucionar hacia un desarrollo de la “conciencia” (no de las competencias), en sus dos dimensiones: la personal (los contenidos mentales, físicos y emocionales) y la universal” (Moreno, 2011 p. 7).

Para Muñoz (2012) la Responsabilidad Social Universitaria debe ser un proceso de toma de conciencia de lo que se hace o deja de hacer, un ejercicio de derechos y responsabilidades con los otros lo cual representa un desafío en el mundo de hoy. Afuera de las aulas la sostenibilidad de los modos actuales de producción y consumo se encuentra debilitada. El sistema educativo se ha ido orientando al cliente, lo que ha producido grandes cantidades de especializaciones en “sostenibilidad” en las modalidades de posgrado. La Responsabilidad Social Universitaria sin socavar el lugar del conocimiento podría interrogarse no tanto por la cantidad y acumulación de conocimientos, sino por la calidad y pertinencia social de la labor del universitario, es decir, de su significación y su poder.

Muñoz (2012) afirma que las universidades atraviesan por una crisis de confianza porque han acompañado el desarrollo de la tecnología, la ciencia y la producción de objetos de consumo. Sin embargo, ese acompañamiento, no ha sido considerado como una acción ingenua, es una alarma para quienes producen el conocimiento porque pareciera que no asumen el protagonismo del cambio social y esta falta de asunción de los cambios sociales y ecológicos a nivel global, sumados a la devaluación de la propia educación superior, pudiera implicar un desafío ético para la responsabilidad social de la universidad.

En este sentido, Kliksberg (2008) afirma que hoy más que nunca la universidad debe ejercer su compromiso social en la formación de las nuevas generaciones garantizando la formación ética de los jóvenes, ya que la universidad, como centro de cultura que es, tiene la responsabilidad social de “marcar caminos”, es decir, la universidad debe ejercer su liderazgo en la formación de los jóvenes, no solo en la enseñanza del conocimiento científico y tecnológico sino también debe estar presente en el área de la ética, para enfrentar los desafíos del mundo actual y ser guía de las nuevas generaciones.

Estamos viviendo en un siglo contradictorio, afirma Kliksberg (2008). Por un lado, se cuenta con un gran avance científico y tecnológico en las distintas disciplinas del saber, que han ido abriendo espacios para nuevas posibilidades de producción, a la vez que se ha ampliado la esperanza de vida para los seres humanos. No obstante, aún

existen desafíos éticos clave que la sociedad debe atender como son la pobreza en que viven millones de personas; los riesgos de la familia, institución que ha sido pilar de la sociedad; la indefensión de los niños ante el debilitamiento de la familia; la discriminación de género que aún subsiste; el relegamiento de las poblaciones indígenas; el ascenso de las inseguridades y la vulnerabilidad ecológica que amenazan la vida de quienes habitamos el planeta.

¿Hacia dónde vamos como sociedad, a qué tipo de sociedad aspiramos con la educación que se tiene, qué perfil de ser humano se está impulsando, cuáles deben ser las prioridades de esta etapa histórica y qué responsabilidades deben asumir los principales actores sociales? (Kliksberg, 2008). Son cuestionamientos clave, trascendentes y nada fáciles de responder pero que deben estar presentes en la conciencia de los tomadores de decisiones de las universidades a la vez que servir de guía para los programas formadores de los futuros ciudadanos como parte de su responsabilidad social.

Ya es “hora de la responsabilidad social” afirma Kliksberg (2008, pp. 10-17). La universidad debe hacerla presente en políticas concretas que abarquen toda la institución. En primer lugar, debe dar una formación ética a los jóvenes estudiantes, porque no basta prepararlos profesionalmente para que se enfrenten a la vida, se requiere de una formación en valores que les dé una base sólida en la responsabilidad para enfrentar los dilemas éticos futuros. Además, los jóvenes estudiantes deben aprender a asumir compromisos con los más débiles. Esta forma de preparación no se logra únicamente con los textos sino con experiencias que conduzcan al estudiante a presenciar realidades concretas. Asimismo, existe la necesidad de introducir la responsabilidad social en la agenda de la investigación, priorizando temas que acucien a la población. La universidad debe participar activamente en debates públicos que abonen en beneficio de la sociedad, además, debe extender su acción educativa a la sociedad y esto incluye a empresas, sindicatos, organizaciones de la sociedad civil y, especialmente, capacitando y empoderando a los más desprotegidos, entre otros. Y un punto muy importante es que la universidad debe poner en marcha el voluntariado de jóvenes, ya que tendrá efectos educativos relevantes.

“La Universidad del siglo XXI, el Siglo de las grandes oportunidades tecnológicas, pero al mismo tiempo de la pobreza y el sufrimiento social inadmisibles, debe autoreformarse tecnológicamente para ser base del progreso, pero debe ante todo renovar sus responsabilidades sociales, para ser más que nunca una referencia de construcción, paz, y justicia para los pueblos” (Kliksberg. 2008. P. 17).

Los desafíos que enfrenta la sociedad van de la mano con el compromiso social de la universidad. La universidad no es la única responsable del cambio social, pero tiene un poder formador, investigador y de comunicación estratégica para contribuir a la construcción de un mundo en favor de la justicia social (Muñoz, 2012). De ahí la responsabilidad de formar en valores éticos y sensibilizar a los jóvenes sobre los problemas sociales que aquejan al mundo y, específicamente, a sus comunidades. Todos vamos navegando en el mismo barco, como dice Kliksberg (2008) ¿hacia dónde queremos ir?

### ***Hacia una educación desde la ética de E. Lévinas.***

A raíz de la crisis pedagógica presente en el mundo posmoderno, donde los vínculos humanos se han ido debilitando al igual que se han perdido valores, lo que Bauman (2007) atribuye a la modernidad líquida (se trata de un modelo social marcado por la falta de compromiso mutuo y la aparición del individualismo que conduce hacia una sociedad fragmentada donde se pierde la noción del concepto de ciudadanía y se conduce al individuo hacia un mercado de competencia y división individualizada), se ha ido perdiendo confianza y credibilidad en la escuela por falta de criterios firmes que ayuden a orientar los procesos educativos de enseñanza-aprendizaje. Hoy día, la escuela ya no es la única referencia válida en la formación de los alumnos ni tampoco está en condiciones de llevar a término su propia tarea. Se ha convertido en un deseo casi imposible de realizar el ayudar al alumno a cultivar la parte humana de su formación. El autor considera que una cuestión central de esta problemática es que, en los últimos dos siglos, el alumno se ha impregnado de contenidos científico-tecnológicos, dejando de lado otros contenidos que lo acerquen a la parte humana (Mínguez, 2010).

Si bien es cierto que el conocimiento científico-tecnológico se reconoce como necesario para la formación del individuo, ha ido perdiendo su carácter de totalidad debido a la proliferación de disciplinas científicas que han provocado la fragmentación del conocimiento. De ahí la necesidad que los alumnos en formación se vinculen a un proyecto humano donde sean capaces de encontrar sentido a su vida, que les ayude a distinguir su camino hacia un contexto donde puedan situar su vida o su existencia. Por tal, plantea el autor, buscar otro tipo de educación y propone desde la postura ética del filósofo Emmanuel Lévinas: que el profesor sea responsable de la educación de sus alumnos, que se establezca una relación educativa desde una perspectiva ética y se utilice la narración y el testimonio como elementos facilitadores de la práctica educativa en la escuela (Mínguez, 2010).

De acuerdo con Mínguez (2010), la ética es una relación con el otro, es una respuesta a la demanda del rostro del otro. Se trata de una respuesta individualizada, situacional y concreta, no es una respuesta plural que quede en el cumplimiento del deber, sino que busque conocer si la acción fue adecuada para responder a la necesidad del otro. Lo anterior lleva al individuo a prestar un cuidado responsable por el otro y tener disponibilidad de acogida y hospitalidad. El autor afirma que la escuela necesita algo más que transmitir conocimientos fríos y neutrales. A fin de que la escuela siga cumpliendo su función y no se convierta en algo insignificante con el paso del tiempo, debe mantener buscando respuestas a interrogantes trascendentales del alumno sobre aspectos que ayuden a identificar un futuro más esperanzador.

Según Ortega, Mínguez, Romero, Jordán, Hernández y Gárate (2014), educar desde la pedagogía de la alteridad, es tener implícita la presencia del otro con la responsabilidad que conlleva en su entorno, con el mundo y demás seres que rodean a la persona. Desde la teoría de la alteridad, la pedagogía tanto en su discurso como en su praxis debe situarse en el contexto que afecta a los estudiantes de hoy. Educar en la alteridad es tratar con individuos que poseen una biografía concreta, que son únicos, excepcionales e irrepetibles, no se contempla a un sujeto universal, sino a alguien en la singularidad de su existencia.

### **2.2.3 La universidad como bien público**

Como ya se analizó, la universidad tiene una responsabilidad social que cumplir. Esto es, la universidad por ser un bien público, tiene un compromiso social frente a la comunidad, por lo tanto, debe contribuir a la construcción de sociedades más justas. En este sentido Rojas (2008 p. 179) señala: “la finalidad de la universidad no es servir al capital privado, sino al bien público”. ¿Cómo se llega a ello? De acuerdo con la Conferencia Mundial sobre Educación Superior de la UNESCO (2009) las universidades en respuesta a la responsabilidad social que poseen aportan conocimiento a la sociedad para que pueda existir una mejor comprensión del mundo en el que se vive, considerando los aspectos sociales, económicos, científicos y culturales de los pueblos. De igual forma, la educación superior a través de los docentes, la investigación y la extensión, debe promover el pensamiento crítico y la participación ciudadana, a fin de contribuir a la obtención de un desarrollo sustentable, promover la paz y el bienestar, a la vez que apostar por el desarrollo, y los derechos humanos, incluyendo la equidad de género.

Cabe señalar que las universidades privadas también cuentan con el compromiso de formar personas comprometidas con el país a pesar de no ser un bien público. El compromiso social universitario aplica para todas las instituciones de educación superior, sean éstas privadas o públicas porque su misión es formadora, ambas deben contribuir a la formación de ciudadanos con pensamiento ético, comprometidos en la construcción de la paz, la defensa de los derechos humanos y valores democráticos (UNESCO, 2009). De ahí la relevancia del tema y la necesidad de vincular los servicios sociales universitarios, que cada año se van generando, con grupos sociales que verdaderamente lo necesiten. Como se veía en el contexto anterior las necesidades existentes en México son muchas y las hay de todo tipo, por lo cual, cabría la intervención de los jóvenes, apoyados, asesorados y acompañados por el docente, para sumar conocimiento de la experiencia vivida. El servicio social no debe privilegiar a unos cuantos, ni a la empresa o la iniciativa privada, su función va más allá de conveniencias particulares o inquietudes individuales.

#### **2.2.4 La educación como bien común**

La UNESCO (2015) se cuestiona sobre el tipo de educación que se quiere para el siglo XXI, asimismo se pregunta sobre la finalidad de la educación y la forma en que debe organizarse el aprendizaje en un mundo en constante cambio social, donde se tomen en cuenta los nuevos espacios de aprendizaje (Redes, cursos en línea, dispositivos móviles) y el papel del docente en este nuevo escenario del conocimiento. La idea del bien común permite ir más allá de la teoría individualista del bien público, pues se centra en procesos participativos donde se contemplan la diversidad de contextos, conceptos de bienestar y ecosistemas de conocimiento. Se plantea que ante la educación se cuenta con una humanidad común que es fuerza transformadora para la promoción de derechos humanos, fomentar una dignidad igual, erradicar la pobreza, alcanzar la sostenibilidad y construir un futuro mejor para todos, donde exista igualdad de derechos y justicia social respecto a la diversidad cultural, solidaridad internacional y responsabilidad compartida (UNESCO, 2015).

La educación considerada como bien común tiene la intención de marcar camino y fomentar el desarrollo humano y social sostenido, propone replantear la educación en momentos donde el mundo enfrenta grandes tensiones y contradicciones reflejadas en transformaciones sociales; lo cual exige nuevas formas de educación que vayan más allá de la alfabetización y la adquisición de competencias. Se invita a atender los entornos de aprendizaje y centrarse en nuevos enfoques de aprendizaje que brinden mayor justicia, equidad social y solidaridad mundial. Se busca un proceso educativo inclusivo, no centrado en la reproducción de desigualdades sociales. Esta propuesta considera la función docente como primordial para fomentar el pensamiento crítico y el juicio independiente del educando. En general, se trata de una propuesta humanista basada en cimientos éticos y morales donde tanto el conocimiento como la educación deben ser considerados como bien común.

#### **2.3 Acompañamiento de la docencia al Servicio Social**

La acción del docente es requerida como apoyo al ejercicio del servicio social universitario, con la finalidad de impulsar la vinculación de la universidad con grupos de

la comunidad que más lo necesiten, a la vez que dar apoyo a la transmisión del conocimiento y formación de los alumnos, objetivo y finalidad de la práctica docente. Lo anterior se sustenta con la afirmación de Eusse (1994 p. 3) quién subraya que “la práctica docente es una práctica social”. Para la autora no puede concebirse el rol del docente ejerciendo sólo en las aulas como un mero ejecutor de objetivos diseñados en el programa escolar, ni en el conocimiento y uso de técnicas didácticas, ni enfocado solo en el control de su grupo implementando normas disciplinarias. Lo anterior forma parte del ejercicio docente, pero no lo es todo. Eusse (1994 p. 3) afirma que “el papel del docente en este proceso educativo de socialización de los individuos consiste en integrarse con ellos, no para la conservación estática de la sociedad, sino para tratar de lograr su transformación y su cuestionamiento con una participación diferente a la de la simple transmisión de conocimientos.” El rol del maestro actual ya no es el de monopolizador del conocimiento, ahora el profesor debe ser propiciador de aprendizajes significativos. De ahí la necesidad de vincular al docente con los procesos de aprendizaje de los alumnos, para que éstos aporten soluciones de mejora a su entorno que finalmente es el lugar donde viven.

En este sentido, Ortega y Gárate (2017 p. 203) bajo la pedagogía de la alteridad, enfatizan la relevancia del docente en el proceso educativo. Encuentran en la ética Levinasiana, responsabilidad y acogida del otro, un marco conceptual como soporte antropológico y ético. De ahí que retomando a Lévinas consideren que la figura del maestro debe considerarse “desde la ética de la acogida y la compasión, desde la antropología que entiende al hombre como un ser que se realiza desde y para el otro desde la fragilidad y la finitud que le vincula a los demás en la incertidumbre de su destino”. “Para educar se debe ser un experto en humanidad, tener entrañas de compasión hasta hacer nuestra la situación del otro, hacerse cargo de él”, sostiene Lévinas. Se educa cuando se transmite un modelo de vida ético (Ortega y Gárate, 2017 p.26).

El problema en educación no estriba en cómo enseñar y para qué. Hoy día quizás faltan docentes con sensibilidad para saber escuchar y atender a las demandas de sus alumnos, a quienes se debe su responsabilidad de educar. Quizás faltan docentes generosos para “pasar a la otra orilla” y dejar un discurso que no conduce al encuentro

de la realidad del otro y su circunstancia. Y quizás también faltan docentes con la esperanza indispensable para sembrar día a día a pesar de las dificultades y contratiempos. (Ortega, Mínguez, Romero, Jordán, Hernández y Gárate, 2014). El problema está en la carencia de un soporte ético y antropológico que de sentido a la acción educativa y sin ese soporte delimitado en la educación se cae en la ocurrencia y en la arbitrariedad. Cuando el docente ayuda, acompaña y acoge al alumno, se convierte en ese rostro humano que el estudiante necesita en su proceso de formación. Una escuela con rostro humano es una utopía, pero no se puede renunciar a ella. Se pueden diseñar prácticas educativas encaminadas en dirección de brindar atención al otro en su situación concreta, de acogida responsable y de compromiso con la comunidad (Ortega y Gárate, 2017).

El acompañamiento docente al alumno que está realizando el servicio social pudiera reflejarse como un seguimiento puntual durante su proceso formativo, tomando en cuenta las palabras de Eusse (1994) quién afirma que el docente debe integrarse con los alumnos y promover cuestionamientos capaces de promover transformaciones sociales y no solamente limitarse a una mera transmisión de conocimientos. Tratando de entender el acompañamiento del docente bajo la luz de la pedagogía de la alteridad, se pudiera pensar al docente como una persona con rostro humano, dispuesto a responder por las necesidades del otro y ser capaz de ayudar al alumno en ese encuentro con la alteridad para que de esa manera el mismo alumno sea capaz de encontrarse a sí mismo. ¿Será esto una utopía? Probablemente sí.

### **2.3.1 La docencia y sus funciones**

Latapí (2003) afirmaba que la docencia es una profesión muy compleja de abordar para su comprensión. Para Gárate y Ortega (2013, 2017) el docente es una persona clave en el proceso enseñanza aprendizaje, es quién educa y educar es responder a la pregunta del otro, por tanto, el maestro es aquel que responde a una pregunta que se formula desde la necesidad del otro. Los autores recuperan la tradición de que el maestro es aquel que debe enseñar y educar a la vez, es quién posee la habilidad de despertar la curiosidad del aprendiz sacándolo de la indiferencia a la vez que suscitar su interés por conocerse a sí mismo y el mundo que le rodea para dar sentido a su existencia. Para

los autores, los docentes deben tener muy presente que su tarea es la de transmitir sus saberes a las nuevas generaciones y, explican, que el saber e instruir han sido las funciones que más han identificado a los maestros, para lo cual, se han concentrado en la adquisición de conocimiento científico a fin de aplicarlo en la enseñanza. No obstante, han ido dejando de lado otras funciones como las de acompañar, escuchar y guiar el proceso de construcción personal del alumno. Se ha supuesto que los contenidos morales son de escasa utilidad para ejercer la profesión docente. La educación pública se ha concentrado en la transmisión de saberes, aprendizajes de conocimiento y competencias que ayuden al estudiante a enfrentar los nuevos retos que implica el desarrollo, relegando la educación en valores morales a otras instituciones sin considerar que la acción educativa debe tender a un fin valioso, sin ética no puede haber educación. Es en manos del docente donde queda la persona a ser educada, no sólo una parte o aspecto de la misma. Únicamente cuando el educador se hace responsable del otro y responde y se ocupa de él desde su situación, en su contexto y desde la responsabilidad, se dice que el docente está en condición de educar. El docente pues, lleva en sus manos no solo la responsabilidad de educar, sino de formar personas íntegras para la sociedad.

En este sentido, Yurén (1998 p. 3) en su discurso sobre formación valoral sostiene que los docentes tienen la tarea de contribuir a que sus alumnos se formen como “sujetos de la eticidad”, sujetos que desencadenan praxis, es decir, como personas capaces de generar valores, para lo cual, deben ser formados en este sentido y como sujetos prácticos, esto es, que tenga la capacidad de ir transformando su medio ambiente.

La docencia, para Yurén (1998 p. 8) debe ejercerse como “una praxis que desencadena praxis”, es decir, el docente debe lograr que el alumno recupere su experiencia, se apropie de su cultura, sea capaz de construir su proyecto de vida, que participe en proyectos colectivos, sepa establecer reglas pero, sobre todo, debe llevar al educando a descubrir aquello que la sociedad demanda. La educación no puede pensarse sin contemplar al otro y aquí es donde se apoya una vez más el acompañamiento docente en el servicio social.

La actividad docente para Good (1996), al igual que los autores anteriores, no puede entenderse sin el reconocimiento de la complejidad que la envuelve. Para el autor

la actividad docente tiene diferentes matices, cuenta con aspectos técnicos, académicos, políticos, de consecuencias sociales y, además, puede ser analizado desde diferentes aproximaciones teóricas, lo cual da idea de que la docencia no es una profesión sencilla de abordar para su comprensión, evaluación, definición y su estudio, existe todo un marco teórico conceptual detrás de ella que se debe considerar como son el contexto social donde se lleva a cabo la enseñanza, el contexto político que lo influye, la ecología del aula y la enseñanza en clase, su comportamiento y su cognición sumados a la mediación del alumno y al reto de que todos aprendan.

Good (1996) reconoce que los docentes llevan a cabo muchos roles; en la enseñanza los profesores realizan funciones tales como, explicar, informar y enseñar a hacer; dirigen y administran; unifican al grupo; brindan seguridad; clarifican actitudes, creencias y problemas; identifican problemas de aprendizaje; hacen material curricular; evalúan, gravan y reportan; enriquecen las actividades comunitarias; organizan y arreglan el aula; participan en actividades escolares; participan en su vida civil y profesional. De acuerdo con el autor, la función docente debe observarse desde múltiples perspectivas. También debe tomarse en cuenta lo que el maestro piensa, sus valores y conducta y los efectos que estos ocasionan en el pensamiento del alumno. Lo anterior da cuenta de la cantidad de trabajo que tiene que realizar un profesor y la responsabilidad que implica estar frente a un grupo de alumnos.

Los docentes para Shulman (1989), al igual que el alumno, son personas que aprenden, el profesor no solamente se dedica a ser el transmisor de la enseñanza en la escuela, también es una persona en formación. Además, afirma el autor, al igual que lo hace Good (1996) su posición debe entenderse desde un contexto particular, el docente no se encuentra en forma aislada, está inmerso en una realidad concreta desde donde se lleva a cabo la interacción entre el alumno y el enseñante. En ese proceso intervienen aspectos materiales e inmateriales, esto es, existe todo aquello que se ve y lo que se piensa mediado por el currículum, ya sea éste explícito o el currículum oculto que finalmente influyen en el proceso de enseñanza y, por consiguiente, en la concepción que se pueda generar del docente.

En el marco de la educación superior, Boyer (1990) afirma que el profesorado universitario ha ido cambiando a través de los años de acuerdo al devenir histórico del contexto. Se ha pasado de la enseñanza al servicio y luego a la investigación. Las funciones de los profesores están frecuentemente atrapadas en sus mismas obligaciones de enseñar e investigar. Este conflicto de roles afecta al profesorado y erosiona la vitalidad de la institución.

En este sentido Galaz, Padilla, Gil y Sevilla (2008) siguiendo a Boyer, se dieron a la tarea de identificar los dilemas de los docentes en la Educación Superior en México y encontraron que los académicos mexicanos llevan a cabo funciones de docencia, investigación, vinculación y gestión bajo una gran presión lo cual influye negativamente en su rendimiento; lo anterior se deriva de la necesidad presente en la Educación Superior de aumentar la cobertura, lograr pertinencia económica de los programas educativos, fortalecer las funciones de investigación y hacer más eficiente la gestión universitaria.

Después de realizar el análisis anterior, se considera necesario buscar los mecanismos adecuados que mejor apoyen a los académicos en su labor docente a fin de que logren acompañar el proceso de aprendizaje de los alumnos que se encuentran realizando su servicio social, como estrategia de vinculación de la Universidad con grupos socialmente vulnerables y como respuesta a la responsabilidad social de la Universidad.

#### **2.4 Aprendizaje y Servicio Social**

El estudiante en servicio no solamente reafirma conocimientos al solidarizarse con grupos vulnerables, sino también desarrolla su sensibilidad hacia causas sociales que requieren especial atención, a la vez que pone en práctica valores, habilidades y destrezas que le serán de utilidad para el desarrollo de su vida profesional. Si el alumno se integra a un programa de servicio social sin supervisión y seguimiento puntual, tanto por parte de la unidad académica que lo promueve, como por la unidad receptora que lo recibe, quizás pierda la oportunidad de tener una experiencia valiosa de aprendizaje empírico *in situ*. Según Dewey, el aprendizaje empírico (*in situ*) es fundamental para el aprendizaje del alumno. Toda educación genuina se produce a través de la experiencia,

se aprende haciendo, no basta con la información adquirida en el aula (Tapia, González y Elicegui, 2005; Puig, Battle, Bosch y Palos, 2007, Deelay, 2010). El servicio social brinda esa oportunidad al alumno de aprender haciendo si se cuenta con la orientación y acompañamiento docente puntual.

Existe evidencia documentada sobre el aprendizaje adquirido por jóvenes participantes en proyectos de servicio durante su etapa de estudio. Por ejemplo, una investigación longitudinal realizado por Astin y Sax (1998) sobre el efecto del servicio en estudiantes, reveló que quienes participan en actividades de servicio aumentan tanto conocimientos generales como del campo de su disciplina. Asimismo, desarrollan la responsabilidad cívica cuando participan en programas relacionados con la comunidad. Las habilidades para la vida como son: liderazgo y confianza en ellos mismos también se incrementa. Lo anterior se puede percibir como mejora en calificaciones, inversión de mayor tiempo al estudio e incremento de contacto con profesores. Asimismo, practican aprendizaje colaborativo, aprenden a ayudar y enseñar a otros, participan en la resolución de problemas, promueven entendimiento entre diferentes grupos raciales, se implican en programas ecológicos a favor del cuidado ambiental, tienen contacto con valores sociales y descubren la influencia que tiene la estructura política en la sociedad. Durante su estancia en la universidad se ven cambios en cuanto a: pensamiento crítico, habilidades para resolver problemas, habilidades para trabajar en equipo, conocer diferentes razas y culturas y desarrollan habilidades de convivencia. Tienen contacto con problemas reales de su comunidad y desarrollan una visión crítica para abordar los problemas sociales del país.

Otra investigación realizada a lo largo de 10 años por Astin, Vogelgesang, Misa, Anderson, Denson, Jayakumar, Saenz, y Yamamura (2006) donde participaron 8,474 estudiantes, se identificaron aprendizajes como los siguientes: El alumno experimenta mayor sentido de eficiencia personal, acompañado por mayor sentido de responsabilidad personal y cívica; Tiene mayor conciencia del mundo exterior y sus valores; manifiesta mayor nivel de participación en clase; mejora su escritura y capacidad de pensamiento crítico; Desarrolla habilidades de liderazgo; desarrolla sensibilidad hacia las necesidades del otro; Asimismo, adquiere compromiso para promover la inclusión racial.

Los aprendizajes obtenidos a través del servicio, revisados, revelan que la dimensión pedagógica del servicio es importante para la formación académica y valoral del alumno.

En este sentido, Tapia, González y Elicegui (2005); Puig, Battle, Bosch y Palos (2007) afirman que el servicio social debe ser una experiencia de aprendizaje. De ahí que los autores trabajen el concepto de aprendizaje-servicio como una propuesta educativa actualizada donde conjugan el servicio solidario con el aprendizaje de los alumnos.

#### **2.4.1 Definición de aprendizaje-servicio**

El aprendizaje-servicio según Puig, Battle, Bosch y Palos (2007 p. 20) “es una propuesta educativa que combina procesos de aprendizaje y de servicio a la comunidad en un solo proyecto bien articulado en donde los participantes se forman al trabajar sobre necesidades reales del entorno con el objetivo de mejorarlo”. El aprendizaje servicio pone el acento en el aprendizaje del alumno. “La pedagogía moderna se ha centrado en conectar la escuela con el medio” (Bosch, Climent y Puig en Puig 2009 p. 129), dejando atrás aquella escuela tradicional encerrada en sí misma donde se hacía suyos el saber y los valores como si el tiempo no cambiara. Hoy en día, el conocimiento está en constante evolución a fin de mejorar la vida humana, de ahí que la escuela deba estar abierta al mundo y enseñar a sus alumnos a mirarlo y estudiarlo para transformarlo en un lugar más justo.

Para Tapia, González y Elicegui (2005 p. 1) el aprendizaje-servicio es: “el servicio solidario desarrollado por los estudiantes, destinado a cubrir necesidades reales de una comunidad, planificado institucionalmente en forma integrada con el currículum, en función del aprendizaje de los estudiantes.” Señalan las autoras que las acciones solidarias que desarrolla el estudiante durante la práctica puede ser una fuente de aprendizaje. Los programas de servicio bien diseñados permiten el aprendizaje al tiempo que se realizan actividades en beneficio de la comunidad y de la misma institución educativa. Ejemplo de aprendizaje-servicio es el que realiza un estudiante al asesorar a otro que está en riesgo de reprobación, como los que se realizan en el Programa *Desarrollo*

*Social* donde el estudiante universitario refuerza sus conocimientos a la vez que ayuda a otro joven a salir adelante con sus estudios. Otro ejemplo, del mismo programa, es el dedicado al área de nutrición, donde se informa a las personas de la comunidad, sobre las implicaciones de una alimentación sana para su salud (Aguirre, 2012). Así como estos programas existen otros (Tapia, González y Elicegui. 2005) que han sido contribuido a la formación del alumno al tiempo que apoyan al desarrollo social.

El aprendizaje-servicio se propone en este proyecto como un modelo metodológico que funciona favorablemente en otras latitudes, como Argentina, Chile, Uruguay, Bolivia, Paraguay, Alemania, Singapur (Tapia, 2004), Estados Unidos y España, entre otros (Puig, Battle, Bosch y Palos, 2007) donde se ha implementado con experiencias positivas. El aprendizaje-servicio se aplica tanto en la educación formal como informal a cualquier edad y en todas las etapas educativas, siempre que el proyecto sea afín a cada realidad. El servicio se concibe como una respuesta a necesidades reales de la sociedad, en el cual, el estudiante puede poner en práctica conocimientos adquiridos a la vez de realizar una revisión crítica de la realidad que lo lleve a la adquisición de nuevas experiencias. Asimismo, el servicio implica organización y cooperación que se convierten en oportunidad para que el estudiante ponga en práctica la responsabilidad, pero sobre todo es un espacio de colaboración recíproca donde todos los participantes ofrecen y reciben algo de valor más allá de posturas asistencialistas. “Desarrolla procesos conscientes, planificados y sistemáticos de enseñanzas y aprendizajes que relacionan las tareas de servicio con contenidos y competencias relevantes para la vida” (Puig, Battle, Bosch y Palos, 2007 p. 21). Tiene su inspiración en la pedagogía de la experiencia.

#### **2.4.2 Reforzar aprendizaje en la experiencia del servicio social**

Según Aguirre (2012) existe necesidad de reforzar el aprendizaje de los alumnos que están realizando su servicio social, de ahí la insistencia de proponer en este proyecto que exista un acompañamiento docente durante el proceso del servicio ya que aporta no solo beneficios académicos que inciden directamente en el aprendizaje de los alumnos, sino también favorece al desarrollo de la comunidad. Por ejemplo, estudiantes que han participado en programas de servicio social acompañados por un docente (programas

diseñados por la autora) se han beneficiado al ampliar sus competencias académicas, vocacionales y profesionales, asimismo han adquirido competencias de relación interpersonal, para el desarrollo de proyectos, para la transformación social y para el desarrollo humano personal. También, han sido capaces de poner en práctica diferentes tipos de aprendizajes, como son: el aprendizaje humanista, el aprendizaje por proyecto, aprendizaje colaborativo, aprendizaje situado y aprendizaje significativo.

Hay que subrayar que los alumnos participantes en el programa antes mencionado realizan su servicio bajo la supervisión cercana de un docente designado para su coordinación y seguimiento. Por otro lado, las aportaciones realizadas para el desarrollo de la comunidad donde se llevaron a cabo las prácticas, han sido valiosas. En primer lugar, se tuvo un aporte metodológico importante para realizar trabajo comunitario. En segundo, se profundizó en el conocimiento de los procesos sociales dentro de la comunidad y, finalmente, pudieron realizarse propuestas de ayuda a los grupos vulnerables fundamentada en la experiencia de trabajo. Lo anterior revela que el servicio social, acompañado por el docente, puede aportar no solo beneficios académicos que inciden directamente en el aprendizaje de los alumnos, sino también favorecer al desarrollo de la comunidad (Aguirre, 2012).

### **2.4.3 Aprender sirviendo**

En un estudio cualitativo sobre aprendizaje servicio llevado a cabo por Deeley (2010) con 12 participantes, se encontró que el aprendizaje-servicio comprende una combinación de aspectos cognitivos, afectivos y prácticos conectados entre sí a través de reflexión crítica. El aprendizaje servicio de alguna forma y prepara al estudiante para un papel activo en la vida pública. Asimismo, contribuye al aprendizaje efectivo del alumno, por ejemplo, la reflexión crítica aporta tanto al desarrollo intelectual como al desarrollo personal del alumno porque se aplican habilidades del pensamiento crítico fuera del aula.

La práctica de aprendizaje-servicio fomenta el trabajo en grupos pequeños lo cual alienta al estudiante a tener una participación activa en clase mientras aporta un beneficio social en su comunidad. Dentro del grupo el alumno obtiene soporte emocional,

se favorece su crecimiento personal y se fomenta la amistad entre los participantes. El grupo se convierte en una comunidad efectiva de aprendizaje. Asimismo, los alumnos experimentan una transformación en su sistema de creencias y supuestos que la teoría de aprendizaje-servicio aún no puede explicar. Se considera el aprendizaje-servicio una herramienta poderosa de aprendizaje, pero no garantiza resultados. La autora también señala aspectos considerados negativos presentes durante la práctica como son: la incomodidad del alumno al sentirse fuera de su área de confort o sentirse perdido durante el trayecto, sobre todo al principio de la práctica. (Deeley, 2010).

Los proyectos de aprendizaje-servicio son instrumentos pedagógicos en apoyo a la construcción del tejido social fuerte, aumento de una conciencia de pertenencia social y ser fuente de compromiso para mejorar la calidad de vida de todos. Las instituciones de educación superior deben ayudar al alumno a identificar los aspectos de la sociedad que no funcionan, asimismo, ayudarlos a ser parte de la construcción de una sociedad más justa. Este ejercicio apoya a superar la tendencia al individualismo a fin de implicarse en un interés colectivo como impulso a la acción solidaria que permita avanzar en calidad de vida (Trillas, 2009).

La aproximación teórica realizada al tema del servicio social permitió tener un acercamiento al objeto de estudio de este trabajo de investigación en cuanto a su definición, las bases filosóficas que lo sustentan, las dimensiones que lo componen y dan sentido a su esencia, como son: la dimensión formativa para el alumno, de ayuda social para la comunidad y de responsabilidad social para la universidad. Asimismo, se revisaron los antecedentes históricos que fueron modelando al servicio social a través de los años brindándole identidad con la comunidad como una actividad solidaria y de reciprocidad. Se analizó también el tema de la responsabilidad social que tiene la universidad frente a la comunidad que la alberga donde el servicio social es puente que une a la universidad con la comunidad. Se consideró el tema del docente como figura clave para el acompañamiento del alumno en servicio social y se finalizó el capítulo con el análisis del aprendizaje-servicio, un modelo pedagógico utilizado en otras latitudes que pudiera ser adecuado a los requerimientos de cada institución educativa.

# **CAPITULO III**

### 3. MÉTODO

En el siguiente apartado dedicado al método se expone la forma como se abordó el objeto de estudio en este proyecto de investigación. Se analiza brevemente el enfoque metodológico del trabajo, el diseño de la investigación, los participantes propuestos para el estudio y las técnicas usadas para recoger los datos.

#### 3. 1 Enfoque metodológico

El presente proyecto de investigación es un estudio de casos múltiple, cuyo interés radicó en conocer cuáles son los alcances y limitaciones del servicio social en tres universidades locales: la Universidad Autónoma de Baja California, campus Ensenada, como Institución de Educación Superior pública; CETYS Universidad, campus Ensenada, institución privada; e Instituto Tecnológico de Ensenada el cual tiene un enfoque técnico en la formación que ofrece a los alumnos. El estudio pretende conocer cuatro interrogantes principales que serán el hilo conductor de este trabajo:

1. ¿Cómo debe llevarse a la práctica el servicio social?

Esta pregunta llevó al investigador a realizar una búsqueda documental previa al inicio del trabajo de campo, a fin de conocer antecedentes, normativa y lineamientos que dan sustento legal y teórico al servicio social, lo cual permitió conocer el deber ser del mismo.

2. ¿Cómo se lleva a cabo el servicio social en la práctica?

Esta interrogante está presente a través de toda la investigación y abre el trabajo de campo, es precisamente la pregunta que permitirá descubrir los alcances y limitaciones con que cuenta el servicio social en las Instituciones de Educación Superior participantes en el estudio.

3. ¿Por qué el servicio social se realiza como se hace?

Después de conocer el cómo se realiza en la práctica el servicio social es necesario comprender el porqué de la práctica. Conocer las razones por las cuales el servicio social se lleva a la práctica de una u otra forma da lugar a un mayor entendimiento de la situación, permite mayor comprensión de su práctica.

4. ¿Cuáles serían las modificaciones necesarias, de haberlas, para acercar la práctica del servicio social con lo que debe ser?

Finalmente, después de analizar lo que la práctica del servicio social debe ser según la normativa establecida, lo que en realidad es en la práctica y las razones por las cuales se lleva a cabo como se hace, viene el aporte teórico y práctico del presente proyecto de investigación con las sugerencias o modificaciones necesarias que puedan llegar a ser propuestas de mejora.

Después de responder y analizar las 4 preguntas anteriores se pretende lograr el objetivo general del proyecto que es, conocer los alcances y limitaciones que tiene el servicio social universitario en la Ciudad de Ensenada, B. C., como práctica académica e instrumento para promover el desarrollo social.

Los participantes (informantes clave) del proyecto fueron: coordinadores de programas de servicio social de cada una de las universidades participantes; docentes supervisores de alumnos quienes acompañan a los estudiantes durante el proceso del servicio social, de cada una de las instituciones participantes; alumnos participantes en el estudio que realizaron su servicio social; y encargados de Unidades Receptoras de los programas.

Las técnicas utilizadas para recoger los datos fueron la entrevista semiestructurada (Buendía, 1998; Sierra, en Galindo 1998; Stake, 2010) aplicada a coordinadores, supervisores del servicio social y encargados de las Unidades Receptoras, así como el grupo de discusión con alumnos (Buendía, 1998; Russi en Galindo 1998; Tójar, 2006).

El análisis de los datos se llevó a cabo utilizando análisis de contenido, siguiendo a Stake (2010), por medio de la interpretación directa.

### **3.1.1 Definición de estudio de casos**

Existen diversas definiciones sobre el estudio de caso. Stake (2010, p. 11) define el estudio de caso como [...] el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes [...] donde el investigador cualitativo destaca las diferencias sutiles al igual que la secuencia de los acontecimientos en su contexto, la globalidad de las situaciones personales". Para Stake (2010) al igual que Cohen, Manion y Morrison (2007) y Yin (2009), un caso puede estar representado por un niño, una pandilla de niños, una clase, una escuela o una comunidad, los cuales representan un ejemplo único de personas reales es situaciones reales, y permite al lector comprender con mayor claridad cómo las ideas y los principios abstractos pueden encajar entre sí.

Para Stake (2010) existen 3 diferentes modalidades de estudio de caso según el propósito de estudio: el caso intrínseco, instrumental y el estudio colectivo de casos.

1. El estudio de caso *intrínseco*, surge cuando se tiene un interés intrínseco por aprender sobre ese caso particular, por ejemplo, un alumno en problemas, un determinado procedimiento que interese al investigador o cuando se tiene la responsabilidad de evaluar un programa. No se elige el caso porque represente a otros o porque vaya a proporcionar aprendizaje sobre otros casos, es un interés personal en sí mismo.

2. El estudio de caso *instrumental*, surge cuando se tiene la necesidad de una comprensión general sobre un tema en particular. El caso es un instrumento para alcanzar la comprensión de una temática específica.

3. Estudio *colectivo*. El estudio no se centra en un caso particular, sino en un conjunto de casos coordinados entre sí, donde cada caso particular es tratado como caso único, con su propio contexto y unidades de análisis. (Ver figura 3). Así, por ejemplo, en el caso particular del presente proyecto, el interés es comprender la problemática asociada a la prestación del servicio social universitario en cada una de las universidades participantes, por tanto, el servicio social será abordado como caso único en cada institución, para posteriormente analizar las semejanzas y diferencias existentes entre ellas.

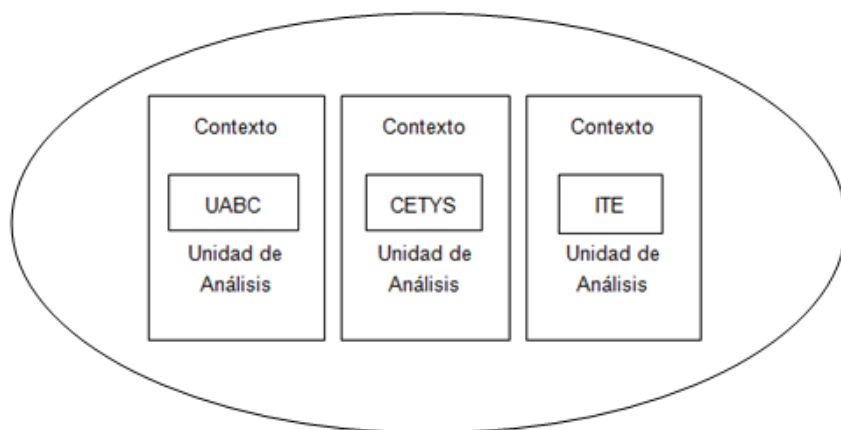
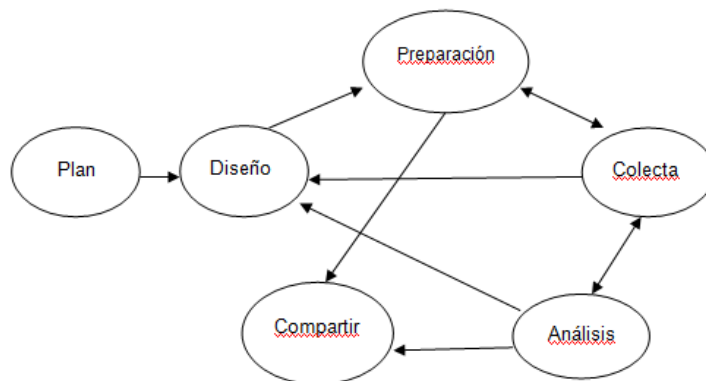


Figura 3. Estudio colectivo de caso

Para Yin (2009) hacer investigación con estudio de caso es un proceso lineal pero iterativo (figura 4), donde se parte de un plan estructurado para llevar a cabo la investigación, pero se puede ir y venir durante el proceso de estudio. Dentro del plan se identifican las preguntas que guían el estudio a lo largo de todo el proyecto. El autor sostiene que las preguntas que mejor

sostienen el caso son las que inician la palabra “¿Cómo?” o “¿Por qué? De ahí que siguiendo a Yin (2009) se hayan formulado las cuatro preguntas guía de este proyecto utilizando para su enunciación el cómo y por qué.



*Figura 4. Diseño de Estudio de caso según Yin (2009)*

La figura 4 ilustra la flexibilidad existente de ir y venir de una etapa a otra del plan de trabajo (proceso iterativo), según sea la necesidad del investigador.

Como se explicó, para fines de este trabajo se siguió el estudio de casos propuesto por Stake (2010). Se adoptó un diagrama propuesto por Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2006) a fin de facilitar el acercamiento a cada uno de los casos e identificar patrones al tiempo que se profundiza en el análisis de cada caso individual. Los autores reconocen que cada caso implica un gran esfuerzo, no solo en lo que respecta a la investigación en sí misma, sino en la gestión realizada para cada uno de los casos. Se recomienda iniciar por una sola unidad de análisis y posteriormente continuar con las demás y se enfatiza que conocer casos varios enriquece el conocimiento de la investigación. No obstante, reconocen que el proceso no es sencillo, insisten que el interés primordial de un caso es intrínseco, la comparación con otros es conveniente, pero lo más importante es no perder de vista la particularidad de cada uno de ellos, tal como lo indica Stake (2010). Los autores proponen una secuencia a seguir para diseños de casos múltiples. (Ver figura 5).

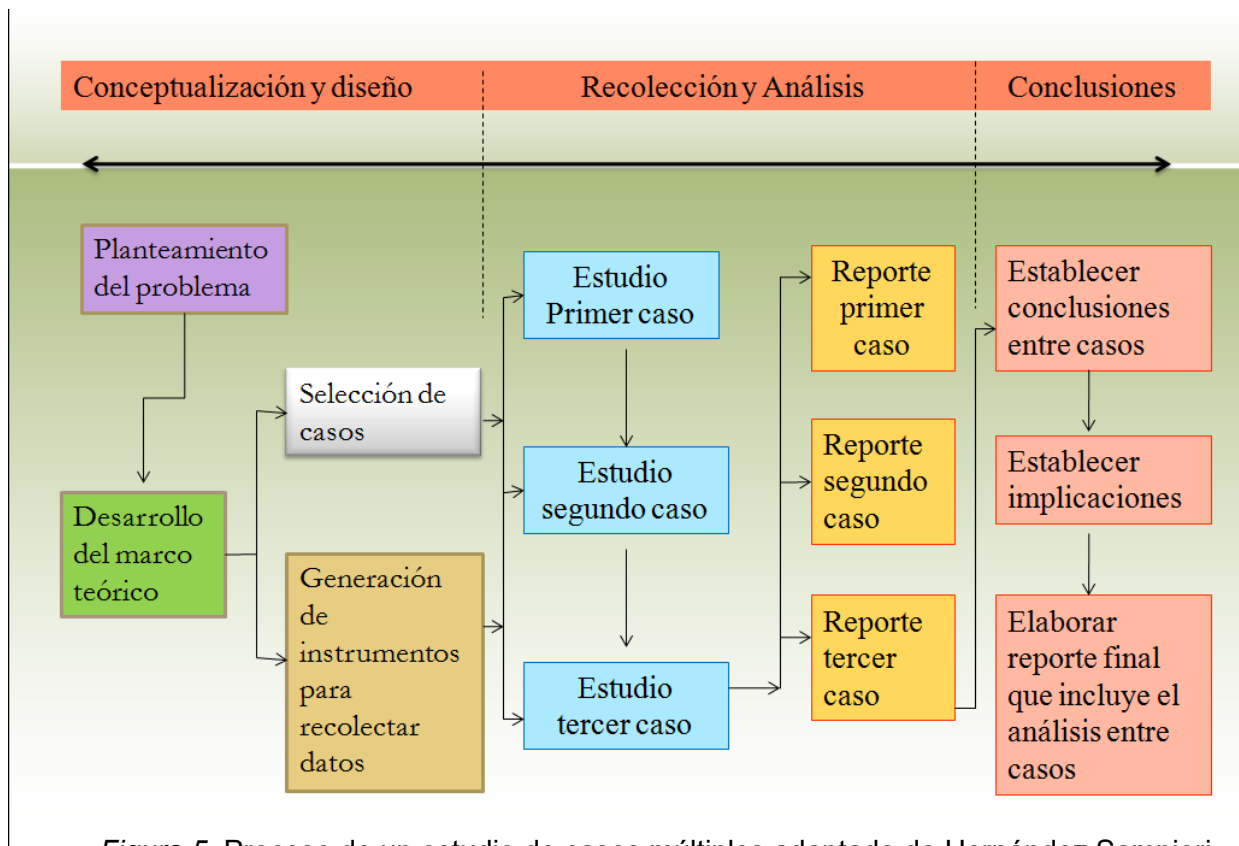


Figura 5. Proceso de un estudio de casos múltiples adaptado de Hernández Sampieri, Fernández y Baptista, 2006 p. 10

La secuencia planteada en el diagrama para diseñar estudios de caso múltiples identifica primero el planteamiento del problema, posteriormente, se realiza el marco teórico que da sustento al proyecto, se seleccionan los casos, se definen las técnicas y se generan los instrumentos con los que se recolectarán los datos. Posteriormente recomiendan investigar el primer caso y elaborar un reporte sobre el mismo. Al concluir con el primer caso, se da inicio con el segundo y tercer casos con sus respectivos reportes. Finalmente se analizan los casos tratando de identificar semejanzas y diferencias y se establecen las conclusiones, se modifica la teoría necesaria, se establecen implicaciones y se elabora el reporte final.

Esta investigación es un estudio de caso múltiple porque se pretende conocer cómo se lleva a cabo el servicio social en tres universidades distintas, cada una con su enfoque propio y contexto particular, pero que tienen en común la práctica del servicio social de sus estudiantes

## 3.2 Participantes

Participaron 35 personas como informantes clave en este estudio. Se consideró incluir a los coordinadores del área de servicio social, por ser ellos quienes cuentan con información relevante sobre el tema, en cuanto a planeación, organización, evaluación y control de los programas disponibles de servicio social (Taylor y Bodgan, 1994; Stake, 2010; Cohen et al 2007; Silverman 2011).

Asimismo, se consideró importante incluir para el estudio a los docentes supervisores de los programas de servicio social, porque son ellos quienes tienen mayor cercanía con los alumnos y pueden compartir su experiencia sobre el desarrollo de la práctica, que es lo que interesa conocer. También es necesario conocer cuáles son sus problemas y descubrir lo que piensan acerca de la forma como se pudiera mejorar el servicio social y cómo pudieran ellos involucrarse más en el apoyo académico y práctico de los jóvenes estudiantes. La selección de los docentes supervisores que participaron en el estudio fue sugerida por los coordinadores del área de Servicio Social de cada institución participante. La investigadora ya con la información requerida, hizo contacto con cada docente supervisor, a través de correo electrónico a fin de presentarse y concertar cita para llevar a cabo la entrevista según el acuerdo establecido.

También se invitó a participar a grupos de alumnos que se encontraban realizando su servicio social o acababan de terminarlo, a fin de conocer sus impresiones y experiencias de aprendizaje. En todos los casos estudiados, la invitación de los alumnos a participar en el grupo de discusión la realizó el docente supervisor, ya que ellos eran quienes tenían control sobre los estudiantes en servicio a su cargo. Finalmente, se incluyó en el estudio a los encargados de las Unidades Receptoras porque son ellos quienes colaboran con la unidad académica en la supervisión de estudiantes y evaluación de programas, además de conocer el aporte que hacen los estudiantes en favor del desarrollo comunitario, siendo este uno de los fines del servicio social. (VerTabla 1).

**Tabla 1. Participantes en el estudio**

Participantes en el estudio		
	Participante	Rol
CETYS	1 Lic. P. L. B.	Directora Servicios Escolares
	2 Ing. S. L. S.	Directora de Vinculación Académica y Coordinadora del Servicio Social
	3 Dra. C. R. B.	Maestra titular saliente de la materia: <i>Ser humano, Historia y sociedad</i> . Supervisora de programa de servicio social
	4 Maestra.M.R.A.	Docente de tiempo completo CETYS
	5 Maestra M. G	Maestra titular en funciones materia Ser humano, Historia y sociedad y supervisora del servicio social
	6 Mtra. E. E. Unid. Recep.	Responsable de la Unidad Receptora durante ejercicio del servicio social
	7 EC I (6)	Estudiantes de Ingeniería semestres 6°, 7° y 8°
ITE	8 Maestra P.A.E.	Coordinadora del Departamento de Servicio Social y Desarrollo Comunitario
	9 Dra. R. R. R.	Docente de asignatura Ingeniería Industrial y responsable de la Unidad Receptora
	10 Dr. C. M.	Docente de planta. Imparte a Ingenieros y Administradores
	11 EI I (4)	Estudiantes de Ingeniería. Industrial de 8° semestre
UABC	12 Lic. C. Ch. M.	Coordinador del Servicio Social Profesional
	13 Ing. S. I.	Coordinador Servicio Social FIAD
	14 Ing. G. A.	Docente responsable de programa de servicio social y Unid. Receptora
	15 Ing. J. S.	Docente responsable de programa de servicio social y Unidad Receptora
	16 Lic. O. M.	Coordinador del servicio social FCAyS
	17 Lic. J. P.	Coordinador del servicio social FCAyS
	18 Dra. N. C.	Docente de FCAyS encargada programa UABICI
	19 Dra. N, M.	Docente de FCAyS
	20 EUI(4)	Estudiantes Ingeniería Industrial de 8° semestre
	EUA (4)	Estudiantes Administración de 8° semestre

### 3.3 Técnicas de recolección de información

Las técnicas propuestas para recoger los datos en el presente proyecto de investigación fueron:

- investigación documental;
- entrevista para coordinadores, docentes supervisores del servicio social y encargados de unidad receptora;
- grupos de discusión diseñados para los alumnos en servicio de cada universidad;
- observación no participante realizada de principio a fin el trabajo de campo.
- diario de campo y,
- ficha de inventario

#### 3.3.1 Investigación documental

En el caso del presente trabajo, la investigación documental incluyó documentos específicos que definieron a las universidades participantes en el estudio y los documentos normativos que dan sustento legal e institucional al servicio social. “La investigación social basada en documentos se dedica a reunir, seleccionar y analizar datos que están en forma de “documentos” producidos por la sociedad para estudiar un fenómeno determinado” (Gómez, Grau, Giulia y Jabbaz, 2012).

Durante la investigación documental se realizó una revisión bibliográfica sobre el Marco Normativo del Servicio Social en México y en Instituciones de Educación Superior del Estado de Baja California, y se integró la redacción del análisis normativo donde se incluyó, revisión de los Artículos 3° y 5 ° Constitucionales, en los cuales quedó inscrita la obligatoriedad de su prestación por parte de los estudiantes en las Instituciones de Educación Superior. También se revisaron la *Ley General de Educación* y el *Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana*, el *Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en el estado de Baja California* y, los Reglamentos de Servicio Social de cada una de las universidades participantes en el estudio (CETYS Universidad, ITE y UABC) (Ver Anexo 1).

### 3.3.2 Observación

La observación es una técnica muy utilizada para recoger datos (Silverman, 2011). Esta técnica de observación ha sido de gran apoyo para el trabajo de campo porque permitió rescatar datos no predecibles. La técnica se utilizó de principio a fin para obtener una percepción de la realidad durante el proceso de recogida de los datos. Si lo que se pretendió fue conocer cómo se llevaba a cabo el servicio social en las universidades propuestas, el contexto que circundaba a las instituciones fue importante de ser observado. El punto de vista del observador arroja información importante para el estudio.

La observación, según Cohen, Manion y Morrison (2007) brinda la oportunidad de recopilar datos, de forma natural en un contexto determinado y permite realizar una revisión de la realidad que se estudia. La observación puede realizarse sobre una conducta, un hecho o un evento como los que suceden en el contexto escolar y permite recoger datos de un entorno físico o de un entorno humano, como puede ser de la organización de un grupo de personas o de un entorno interaccional como el que se estudió en cada uno de los casos.

De acuerdo con Cohen (2007) existen diferentes formas de observar. La observación puede ser estructurada o no estructurada. La observación estructurada hace uso de una parrilla de observación donde se definen *a priori* las categorías a ser observadas. Este tipo de observación es útil porque ayuda a la obtención de datos rápidos ya que se encuentran categorizados, lo cual también facilita el análisis y unifica la visión cuando participan varios en el proyecto. No obstante, para este trabajo, se pensó utilizar la observación no estructurada porque lo que se pretendía recoger era información sobre los acontecimientos surgidos de manera espontánea, no predecibles, en un momento preciso de la realidad estudiada. De acuerdo con los autores señalados cuando la observación es estructurada, la visión del observador se reduce a los puntos previamente categorizados, además es poco ético y para su aplicación se requiere de un diseño muy preciso. La observación no estructurada tiene mayor complejidad, para percibir aquello que se busca por lo que puede llevar más tiempo y esfuerzo, sin embargo, se creyó que era la modalidad más adecuada para el tipo de diseño de la investigación.

Finalmente cabe mencionar que para apoyar la observación se utilizaron notas y diario de campo a lo largo de todo el proceso de investigación. Las notas sirvieron para registrar los fenómenos observados de un momento determinado y ayudaron a sistematizar el proceso. Estas llegan a ser, útiles porque no se depende de la memoria para recordar sucesos observados y dan luz sobre los procesos estudiados. La información se fue construyendo a lo largo de todo el proceso de investigación.

### 3.3.3 Entrevista

Para fines de esta investigación se realizaron 17 entrevistas (Ver Tabla 2). A continuación, se describe la racionalidad detrás del número de entrevistas y grupos de discusión.

Se iniciaron las entrevistas en CETYS Universidad, institución denominada como estudio de caso 1, por ser ésta la que contaba con menor número de alumnos en servicio social (30 alumnos), lo cual, permitía al investigador a realizar ajustes, de ser necesario, para recabar la información en un proceso iterativo.

Posteriormente, se llevaron a cabo las entrevistas en ITE, institución denominada como estudio de caso 2, por ser el plantel con número de alumnos realizando servicio social intermedio (140 a 160). Las entrevistas de la UABC, designada como estudio de caso 3, quedaron al final por ser la institución con mayor número de estudiantes en servicio social (700 a 900).

Para los tres casos estudiados, antes de dar inicio con las entrevistas se obtuvo autorización por parte del director del plantel; en el caso de la UABC, correspondió autorizar la investigación al vicerrector del campus. Ya con el permiso otorgado, se procedió a concertar cita con la persona encargada de la coordinación del área de servicio social para llevar a cabo una primera entrevista, a manera de exploración del tema en cuestión. Posterior a la primera entrevista, la coordinación facilitó los contactos con docentes supervisores de programas de servicio social, con quienes se agendaron citas para llevar a cabo las entrevistas posteriores. Estos, a su vez, realizaron una invitación abierta a los alumnos en servicio social que tenían a su cargo para convocarlos a participar en los grupos de discusión propuestos. El número de entrevistas y grupos de discusión no fueron determinados a priori, fueron determinadas según la disposición de informantes, de acuerdo con las características de cada institución participante. Las entrevistas, en su totalidad, fueron grabadas en audio y posteriormente transcritas para el análisis.

Para el presente proyecto se utilizó la entrevista semiestructurada, flexible y enfocada como técnica para conocer las realidades múltiples de cada uno de los casos estudiados (Buendía, 1998; Sierra, en Galindo 1998; Stake, 2010).

Se preparó una guía de posibles preguntas que sirvió como indicativo del tema por tratar, pero brindando libertad al entrevistado de expresar su conocimiento, percepción o sentir sobre el tema en cuestión. Para la realización de las guías no se utilizó una conformación de dimensiones o categorías dadas por la literatura, debido a la intención de obtener información lo más amplia posible.

Tabla 2. Entrevistas y grupos de discusión de participantes

<b>Entrevistas y Grupos de discusión</b>			
<b>Participante</b>	<b>Técnica</b>	<b>Puesto</b>	
<b>Caso 1: CETYS Universidad</b>	Entrevista	Lic. P. L. B.	Directora Servicios Escolares
		Ing. S. L. S.	Directora de Vinculación Académica y Coordinadora del Servicio Social
		Dra. C. R. B.	Maestra titular saliente de la materia: <i>Ser humano, Historia y sociedad</i> . Supervisora de programa de servicio social
		Maestra.M.R.A.	Docente de tiempo completo CETYS
		Maestra M. G	Maestra titular en funciones materia Ser humano, Historia y sociedad y supervisora del servicio social
		Mtra. E. E. Unid. Recep.	Encargada de unidad receptora durante ejercicio del servicio externo
		Alumnos	Grupo discusión
<b>Caso 2: ITE</b>	Entrevista	Maestra P.A.E.	Coordinadora del Departamento de Servicio Social y Desarrollo Comunitario ITE
		Dra. R. R. R.	Docente de asignatura Ingeniería Industrial y Unidad Receptora
		Dr. C. M.	Docente de planta en el ITE imparte a Ingenieros y Administradores
Alumnos	Grupo discusión	Alumnos Ingeniería. Industrial de 8° semestre	
<b>Caso 3: UABC</b>	Entrevista	Lic. C. Ch. M.	Coordinador de Servicio Social Profesional, Diseño Curricular
		Ing. S. I.	Coordinador Servicio Social FIAD
		Ing. G. A.	Docente encargado de programa de servicio social y Unid. Receptora
		Ing. J. S.	Docente encargado de programa de servicio social y Unidad Receptora
		Lic. O. M.	Coordinador de servicio social FCAyS
		Lic. J. P.	Coordinador de servicio social FCAyS
		Dra. N. C.	Docente de FCAyS encargada programa UABICI
		Dra. N, M.	Docente de FCAyS
		Alumnos	Grupo discusión

### **3.3.4 Grupos de discusión**

Para fines de este proyecto se realizaron cuatro grupos de discusión con alumnos que estaban realizando su servicio social. Dos grupos en UABC; un grupo en el Instituto Tecnológico de Ensenada; y un tercero, con alumnos de CETYS Universidad. Los grupos de discusión permitieron a la investigadora escuchar las diversas voces en una misma sesión y, de esa forma, obtener información en un periodo relativamente corto de tiempo. El número de grupos de discusión no fue definido a priori. En el caso de CETYS Universidad, los alumnos en servicio social, de las carreras de Ingeniería y Administración, fueron quienes participaron en el proyecto. En el ITE se logró conformar un grupo de discusión con alumnos participantes en un programa de servicio social coordinado por una de las docentes supervisoras entrevistadas. En la UABC se conformaron dos grupos, uno de alumnos en servicio social de la carrera de Ingeniería y otro de Administración.

Para la elección de alumnos participantes se pidió ayuda a los docentes supervisores de programas de servicio social. Ellos convocaron a los alumnos en servicio a su cargo a participar, respetando el horario de mayor conveniencia para la mayoría de alumnos. En todos los casos, la práctica se realizó en aulas prestadas en cada una de las universidades participantes a fin de facilitar el acceso a los estudiantes invitados. Las sesiones fueron grabadas en audio en su totalidad y transcritas para posteriormente pasar al análisis detallado de los datos.

## **3.4 Instrumentos**

Los instrumentos de apoyo para la recolección de los datos fueron las guías de entrevistas para coordinadores, supervisores del servicio social y encargados de Unidades Receptoras. También se utilizaron guías para llevar a cabo los grupos de discusión de alumnos en servicio. Se llevó un diario de campo a lo largo de todo el proyecto como apoyo a la observación y se elaboraron fichas descriptivas para cada una de las universidades.

### **3.4.1 Guías de entrevista**

Para la realización de las entrevistas se utilizaron como instrumento guías de entrevista, las cuales se desarrollan considerando categorías generales que permitieran recolectar

información que diera respuesta a las preguntas de investigación centrales de la investigación. Como se abordaba previamente, no se optó por el desarrollo de una guía estructurada necesariamente en función de categorías conceptuales definidas por la literatura; si bien ello va en un posible detrimento de validez conceptual, se consideró importante resaltar el valor exploratorio de la investigación a través de una guía correspondiente con dicha intención.

Las guías de entrevista son una relación de preguntas elaboradas con anticipación sobre algún tópico específico. Los temas a tratar se redactaron en forma de pregunta con la finalidad de facilitar el encuentro. Para esta investigación se elaboró una guía para la entrevista con coordinadores del servicio social (Anexo 2), la cual cuenta con 20 preguntas clasificadas en cinco apartados correspondientes a preguntas de reflexión, incorporación, proceso, producto y valoración. La guía utilizada como apoyo en las entrevistas de docentes encargados de programas específicos (Anexo 3) consta de 21 preguntas distribuidas de la misma manera que las anteriores.

#### **3.4.2 Guía de grupos de discusión**

Al igual que las guías de entrevista, a fin de llevar a cabo los grupos de discusión, se realizaron guías previas como pauta para el investigador sobre el tema de interés a ser discutido. Esta guía quedó conformada por 20 preguntas clasificadas en las dimensiones: reflexión, insumo, proceso, producto y valoración (Anexo 4). La última guía se elaboró pensando en los encargados de las Unidades Receptoras y se conformó por con 18 preguntas (Anexo 5).

#### **3.4.3 Diario de campo**

De acuerdo con Tójar (2006) el diario de campo es un instrumento que acompaña otras técnicas de investigación. En este trabajo, el diario de campo acompañó a la observación durante todo el proceso de estudio. En el diario de campo quedaron registradas de forma sistemática, las reflexiones, inquietudes, dudas, e intereses del investigador y participantes, descripciones contextuales, mapas, diagramas y toda aquella información que el investigador consideró importante documentar para no dejarla a la memoria. El contenido del diario de campo se construyó paulatinamente primero utilizando un cuaderno de notas para posteriormente transcribir la información y archivarla como documento de Word. Se organizó la información de acuerdo al criterio de la investigadora. El diario de campo fue de utilidad para dar seguimiento puntual a la investigación.

### **3.4.4 Ficha de inventario**

Las fichas de inventario son documentos diseñados para contener información descriptiva e individualizada de cada una de las escuelas participantes en la investigación. Cada ficha realizada contiene los datos generales del plantel (nombre, dirección, dirección electrónica, teléfonos, nombre del personal directivo), misión y visión de la institución, número de alumnos inscritos, facultades o escuelas que la conforman, nombre de coordinadores y supervisores de servicio social y programas existentes de servicio social. En la ficha quedó un espacio abierto a la inclusión de algún otro dato que se considere importante añadir (Anexo 6).

## **3.5 Transcripción, análisis y reporte**

La etapa de transcripción es crucial para recoger los datos de entrevistas y grupos de discusión porque existe la posibilidad al paso del tiempo de que la información se pierda, distorsione o reduzca su complejidad (Cohen, et al 2007). Para fines del presente trabajo, una vez que se obtuvieron los datos de cada entrevista y grupo de discusión, se procedió a la transcripción inmediata a fin de aprovechar la información generada durante el proceso de recolección. Después de la transcripción, se procedió al análisis de los datos.

Para el análisis de los datos, en este trabajo de investigación, se utilizó interpretación directa para encontrar significado a los datos, tal como sugiere Stake (2010). Según el autor, el análisis de los datos no tiene un inicio determinado. El análisis se va dando desde el momento que el investigador tiene frente a sí a la persona. Analizar es dar sentido a las primeras impresiones y resúmenes finales. Analizar es poner algo aparte, es como poner entre paréntesis los conocimientos y concepciones del investigador para dar sentido permanente a los datos.

El investigador cualitativo al utilizar la interpretación directa va encontrando sobre la marcha categorías emergentes que se suman a las ya existentes para dar sentido a la interpretación. Con el análisis no se pretende describir el mundo, sino dar sentido a las observaciones del caso a través del estudio atento y la reflexión profunda (Stake, 2010).

Para fines de este proyecto de investigación se tomaron las transcripciones de las entrevistas y los grupos de discusión. Se identificaron de forma deductiva cinco temas o categorías centrales, las cuales guiaron la recolección de información: 1) servicio social: marco normativo, número de alumnos, sentido del servicio social, alumnos frente al sentido del servicio social, organización, asignación, programas, operación del servicio social en Ingeniería y operación del servicio social en Administración. 2) Docentes: supervisión. 3) Aprendizaje: el

servicio social frente a los problemas sociales, motivación y evaluación. 4) Responsabilidad social de la universidad. 5) Fortalezas y limitaciones (Ver Tabla 3).

A partir de las categorías centrales emergieron los códigos durante el análisis a lo largo del documento los cuales ayudaron a encontrar sentido a los datos. El proceso de análisis se fundamentó en un ejercicio inductivo.

Se realizó un reporte individual por cada uno de los casos. Al finalizar los reportes individuales se hizo un reporte final con los hallazgos encontrados donde se incluyeron comparaciones entre los casos, implicaciones y conclusiones.

Tabla 3. Categorías centrales

### Categorías centrales que guiaron la investigación

Categoría	Definición
<b>Marco Normativo del servicio social</b>	Conjunto de normas y lineamientos que establecen la forma en que deben desarrollarse las actividades en cuestión, en este trabajo específico, sobre el servicio social universitario. La concepción y ejecución del servicio social se encuentra comprendido en el Marco Normativo compuesto por: la <i>Ley General de Educación</i> y el <i>Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana</i> , el <i>Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en el estado de Baja California</i> y los reglamentos específicos adoptados por cada Institución de Educación Superior,
<b>Número de alumnos</b>	Cantidad de alumnos matriculados en cada IES participante en el estudio. Asimismo, cantidad de alumnos matriculados que realizan servicio social por semestre.

<b>Sentido del Servicio Social</b>	Razón de ser, finalidad o justificación de algo El sentido del servicio social en este proyecto se refiere a conocer su razón de ser, su finalidad o justificación de su práctica.
<b>Alumnos frente al sentido del Servicio Social</b>	Se refiere a aquello que el alumno entiende como razón de ser, finalidad o justificación del servicio social.
<b>Organización</b>	La organización se refiere al acto de organizar el servicio al interior de la IES participante. La forma en que lo han dispuesto para su ejecución.
<b>Asignación</b>	Proceso de inscripción que realiza el alumno previo a presentar el servicio social
<b>Proyectos</b>	Plan de actividades propuestos por las IES para facilitar al estudiante su incorporación al Servicio Social de acuerdo a su perfil profesional.
<b>Operación del Servicio Social</b>	La operación responde a la modalidad que presenta el Servicio Social en la práctica en el área de Ingeniería. La modalidad de acuerdo con Messina (2014) comprende: el tipo de participación (individual o grupal), acompañamiento, orientación (social o actividad diseñada al interior de las IES), valor curricular, adscripción a asignatura, tiempo de duración, flexibilidad, subvención o no.

<b>Supervisión</b>	La manera en que los docentes o la institución acompañaron al alumno durante su práctica del servicio social.
<b>Aprendizajes logrados</b>	Refiere a lo que qué aprendió el alumno con su participación en el Servicio Social y qué aportó con su actividad.
<b>Motivación</b>	Conjunto de motivos internos que determinen en parte, las acciones del alumno para realizar su servicio social.
<b>El Servicio Social frente a los problemas sociales</b>	Se refiere a la percepción que tienen los participantes en el estudio sobre la relación que se establece entre el servicio social y los problemas que aquejan al medio social.
<b>Responsabilidad Social de la Universidad</b>	Se refiere al quehacer universitario que va más allá del aula, con la intención que los esfuerzos formativos tengan impacto en los problemas sociales que circunscriben a la institución.
<b>Fortalezas</b>	Factores positivos presentes o encontrados en el servicio social que pueden ser considerados como oportunidades para implementación y desarrollo.
<b>Limitaciones</b>	Factores negativos presentes o encontrados en el servicio social que pueden ser considerados como limitaciones para su implementación y desarrollo.

## 3.6 Procedimiento

El desarrollo del proyecto quedó dividido en 3 fases. La primera fase correspondió a la etapa de preparación del proyecto. Durante el proceso de preparación se tuvo un primer acercamiento con el tema de estudio, se inició con la búsqueda bibliográfica que brindó sustento teórico al proyecto y se tuvo un primer acercamiento al trabajo de campo entrevistando al coordinador del servicio social de la UABC Campus Ensenada, con la finalidad de conocer un poco más sobre el estado de la cuestión. Otra parte importante de esta primera fase fue la petición de autorización para realizar el trabajo de campo en cada una de las instituciones participantes.

En una segunda fase se realizó el trabajo de campo donde se recogió la información *in situ* de cada uno de los casos, a la vez que se dio inicio al proceso de transcripción para posteriormente proceder al análisis de los datos. Se consideró la posibilidad de dar una segunda vuelta de ser necesario y así sucedió en el caso de CETYS.

Una vez concluido el estudio de cada uno de los casos, se procedió al análisis de resultados y redacción de resultados de cada institución para finalizar con un resumen final de los resultados.

### 3.6.1 Primera fase. Preparación del proyecto

La recopilación de información sobre el tema de estudio es primordial para la fundamentación teórica del trabajo, por lo cual se dio inicio a la búsqueda bibliográfica a fin de conocer el estado del arte de la cuestión. La búsqueda de información permaneció abierta a lo largo de todo el proceso de investigación.

Los pasos a seguir durante esta primera fase fueron los siguientes:

Paso 1: Revisión bibliográfica (abril 2013- septiembre 2014).

Paso 2: Elaboración de guía de entrevista para Coordinador de servicio social en un primer acercamiento al estudio de campo (marzo 2014).

Paso 3: Entrevista piloto realizada a Coordinador UABC (marzo 2014).

Paso 4: Planificación de logística (mayo-agosto 2014).

Paso 5: Trámite de acceso a las universidades participantes (mayo-agosto 2014).

### **3.6.2 Segunda fase. Trabajo de campo**

Durante meses se llevó a cabo el estudio de cada uno de los estudios de casos, tal como lo señalan Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2006) en el modelo del diseño de casos múltiples, donde después de seleccionar los casos participantes, se procedió a la generación de instrumentos para recolectar los datos del estudio. Ya con los instrumentos revisados, se procedió a realizar la investigación *in situ* del primer estudio de caso que, en este trabajo, correspondió a CETYS Universidad, por ser ésta la institución con menor cantidad de alumnos, de las tres, lo cual dio oportunidad de realizar ajustes, en un proceso iterativo.

El trabajo de campo consistió en realizar las entrevistas a coordinadores del servicio social y docentes supervisores de programas, asimismo, se llevaron a cabo los grupos de discusión con los alumnos. Al concluir cada entrevista y grupo de discusión se procedió a la transcripción de los datos para posteriormente realizar el análisis de los datos y elaborar un reporte preliminar sobre el mismo.

Después de concluir con el reporte preliminar del primer caso, se dio inicio al segundo estudio de caso correspondiente al Instituto Tecnológico de Ensenada siguiendo el mismo proceso anteriormente referido para el caso CETYS. El tercer y último caso considerado en este proyecto pertenece a la UABC, la institución que cuenta con el mayor número de estudiantes y programas de servicio social. Después de concluir con los tres reportes preliminares, producto del análisis de cada uno de los casos, se procedió a realizar un análisis comparativo. Finalmente, se procedió a la elaboración del reporte final del documento.

Primer caso: CETYS Universidad (Anexo 7)

Segundo caso: ITE (Anexo 8)

Tercer caso: UABC (Anexo 9)

### **3.6.3 Tercera fase. Análisis final de los datos y redacción del documento**

Después de haber obtenido los reportes preliminares de cada uno de los casos, se procedió a realizar un último análisis comparativo con el fin de encontrar las semejanzas y diferencias entre los casos estudiados y conocer los alcances y limitaciones con que cuenta el servicio social universitario en la localidad de Ensenada, B. C. objetivo que llevó a realizar este proyecto de investigación. El paso final corresponde a la redacción del documento de tesis.

Paso1: Analizar y comparar los reportes de cada uno de los casos (mayo 2015 – abril 2016).

Paso 2: Realizar redacción final del documento de tesis (mayo 2015 - abril 2016).

# **CAPITULO IV**

## **4. RESULTADOS**

### **4.1 Primer estudio de caso: CETYS Universidad**

CETYS Universidad es una Institución educativa privada ubicada en las ciudades de Mexicali, Tijuana y Ensenada del Estado de Baja California. Fue creada en 1961 por un grupo de empresarios quienes veían la necesidad de formar profesionistas de calidad en la región norte del país, donde se empezaba a observar desarrollo en las actividades del sector productivo (Estatuto General del Sistema CETYS Universidad, 2014). Desde entonces, a la fecha CETYS ha ido creciendo y consolidando en la región como una Institución de Educación Superior de prestigio. Cabe mencionar que la institución presta su servicio en mayor medida a jóvenes de familias acomodadas de la sociedad local, aunque también promueve becas para el ingreso de estudiantes necesitados de apoyo económico.

#### **4.1.1 Iniciando trabajo de campo**

La entrevista con la coordinadora del servicio social se llevó a cabo como se había acordado. Sin embargo, el seguimiento de la investigación se pospuso para un año después, debido a la suspensión temporal, por falta de maestros, de la materia *Ser humano, Historia y Social*, asignatura a través de la cual los alumnos realizan su servicio social. Lo anterior da idea sobre la forma de operar el servicio social. No cualquier docente puede ser asignado a la conducción de una materia de este tipo, se depende de la capacidad y habilidad del profesor para conducir a los alumnos durante el proceso, asimismo, debe contar con habilidades sociales para trabajar con personas de la comunidad.

La información recabada sobre la operación del servicio social a través de la materia designada, fue proporcionada por la maestra titular saliente del curso, quien impartió la clase en CETYS por 4 semestres consecutivos. Se puede decir que la entrevista con la maestra fue una comunicación a tono pasado. Ella es una persona formada en el área de las Ciencias Sociales con una fuerte capacitación en valores y habilidades del pensamiento que le permitieron acompañar a los alumnos durante su etapa de servicio social. Los demás informantes participantes de CETYS en este trabajo se encuentran actualmente en funciones dentro de la Institución.

Cabe señalar que los alumnos participantes en este estudio realizaron el servicio social en una escuela ubicada en una zona de la periferia de la ciudad, lo cual permitió tener una entrevista con la Directora del plantel (encargada de Unidad Receptora) a fin de conocer cómo

se llevó a cabo el servicio social, los aprendizajes implicados, beneficios recibidos, recomendaciones sugeridas, entre otros aspectos.

#### **4.1.2 Responsabilidad social de la universidad**

Se reconoce la responsabilidad social de la universidad como formadora de personas, generadora de conocimientos e integración con la comunidad al colaborar con el desarrollo social. Se reconoce la presencia de condiciones normativas y procedimentales para que la institución cumpla con su responsabilidad social. No obstante, no siempre se cumplen porque la misma universidad incurre en descuidos como, por ejemplo, cuando se cambian horas de servicio social por actividades que no atienden al tiempo reglamentado.

##### Fragmento 185 CRB

“La responsabilidad social si la está viendo la universidad como algo importante ya que apoya esos procesos de servicio social, pero yo digo que los debe de cuidar un poquito, porque les liberan horas a veces por..., está bien, se tienen que vender boletos, se tiene que botear para la Cruz Roja, pero tienen que ser proyectos que impacten, para mí se me hace algo fundamental, aunque todo ayuda, igual si van y limpian una playa, si están haciendo algo importante, si limpian un campo está bien...Entonces a mí me parece que la universidad si lo tiene oficialmente registrado, reconocido, controlado, y obligatorio, y que está cumpliendo con esa parte de responsabilidad social... Pero las condiciones normativas, las condiciones procedimentales están adecuadas para cumplir...”

Asimismo, se reconoce que la responsabilidad social de la universidad y el servicio social van de la mano en el momento que la Institución colabora al formar seres humanos con la capacidad de desarrollar en forma integral a su comunidad.

##### Fragmento 39 SLS

“Creo que es, creo que van de la mano. Este, nosotros, se hace una búsqueda de comunidades en las cuales, los alumnos, puedan aportar su grano de arena. Y, en ese sentido, la responsabilidad social de CETYS se muestra porque es una colaboración, es un trabajo entre los que formamos a los alumnos y nuestros alumnos”.

La universidad retribuye al pueblo como parte de su responsabilidad social, por medio del servicio social en un acto solidario, conocimientos y ayuda hacia los grupos sociales que más lo

necesiten. Es un servicio dirigido a todas aquellas personas que no han tenido la oportunidad de acceder a mejores condiciones de vida y que viven en condiciones de pobreza y exclusión.

La responsabilidad social se hace patente desde el aula al momento que el docente solicita proyectos de servicio social que aborden problemas sociales locales para aportar soluciones posibles a la erradicación del problema o búsqueda de mejoras.

Fragmento 063 CRB

“Por ejemplo, en mis materias si mis alumnos van hacer un proyecto de un plan de negocios, si no tienen el rubro de responsabilidad social, no se los acepto. O sea, obligatorio, o sea, no es si quieres o no quieres, entonces, lo sigue uno promoviendo a su manera ¿no?”.

#### **4.1.3 Servicio social y sus características**

El servicio social en CETYS Universidad es considerado como un compromiso para cumplir, una exigencia legal y es un requisito de titulación, la institución brinda facilidades al alumno para que cumpla con el servicio social para favorecer el egreso.

Fragmento 034 PLB

“...además de que estamos cumpliendo también ¿verdad? con el requisito de titulación que, que lo rige la Secretaría de Educación Pública, ¿no?”.

Fragmento 102 PLB

“Cumplir si cumplir si con el requisito”.

Fragmento 147 SLS

“En el caso nuestro hay que partir de que está dentro de la materia ¿verdad? nuestros alumnos es más fácil que cumplan con ese requisito ¿no? de titulación”.

En CETYS también se favorece el servicio al interior de la institución bajo el argumento de favorecer la supervisión dentro del área de competencia profesional del alumno. El servicio social cobra importancia cuando se lleva a cabo externamente, en la comunidad como agente sensibilizador con los que menos tienen. La información recabada indica que el servicio social está más enfocado hacia el aprendizaje del alumno que al servicio a la comunidad.

Fragmento RA4

Por otro lado, a mí me ha parecido muy relevante el que lo realicen dentro de la escuela porque se hizo una supervisión y procuramos que el servicio social tenga que ver con su área de competencia profesional.

El servicio social en CETYS está normado por un reglamento interno: Reglamento General de Servicio Social para Alumnos del Centro de Enseñanza Técnica y Superior, que a su vez se basa en: Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana. El objetivo del servicio social es: “contribuir en la formación académica y capacitación profesional del estudiante con la finalidad de que desarrollen una conciencia de solidaridad y compromiso con la sociedad y coadyuvar así, en la solución de problemas de la comunidad” (Reglamento General de Servicio Social para Alumnos del Centro de Enseñanza Técnica y Superior, 2011 p 1. El servicio social es una actividad arreligiosa y apolítica.

El servicio social en CETYS, en la mayoría de los casos, se lleva a cabo a través de una materia de sensibilización humanista común a todas las carreras llamada: Ser humano, Historia y sociedad. Los alumnos a partir de cumplir con el 70% de los créditos establecidos en el Reglamento, pueden inscribirse a la materia desde donde realizarán el servicio social bajo el acompañamiento y supervisión de un docente. No obstante, se dan casos de alumnos que realizan su servicio social en algún proyecto ajeno a la materia y se respeta su iniciativa siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos por la Institución y lleven a cabo los trámites de asignación en el tiempo correspondiente.

Existe una estructura flexible del servicio social. Dependiendo de la composición del grupo de alumnos se adopta el programa que se va a trabajar y elige la unidad receptora del servicio social. También existe flexibilidad en la aceptación de alumnos de semestres distintos cuando el cupo lo permite. Cuando un alumno enfrenta alguna problemática personal que le impide seguir el horario del grupo para realizar el servicio social, se le ayuda a que cumpla con su práctica según el acuerdo designado. La flexibilidad de elección permite al alumno, escoger un servicio social que se acomode mejor a sus tiempos o circunstancias de vida.

#### Fragmento 145 SLS

“Cuando son más de Administración entran más a los programas de desarrollo psicológico, ¿ok? Entonces de desarrollo económico, social, cultural de la comunidad a donde van afectar. ¿Sí? va a depender de la composición del grupo por lo mismo no quisimos decirles: Estos son los programas y estas son las instituciones a las que tienen que ir o estas son las comunidades que tenemos que apoyar. Sino que ellos mismos, por el perfil del grupo hacen la selección y al final todos quedan vamos con esta comunidad, y todo el grupo, todo el grupo va con esa comunidad porque lo seleccionan por perfil”.

El servicio social puede ser interdisciplinario o disciplinario. El grupo inscrito a la materia: Ser humano, Historia y sociedad, puede estar conformado por alumnos de diversas carreras de la Institución como son: Ingenierías, Administración, Diseño Gráfico, Negocios Internacionales y otras; el grupo -también pudiera estar conformado por alumnos de una misma carrera, según sea la demanda de estudiantes del momento.

#### Fragmento RA11 MRA

“[...]entonces si se abre *El ser humano, Historia y sociedad* que es una materia en la que se supervisa la realización del servicio social, ahí va haber estudiantes de Ingeniería, de Administración, de Diseño, de diversas carreras”.

La normativa establece que el servicio social para quedar acreditado, debe tener una duración de 500 horas trabajadas, en un periodo no menor a seis meses ni mayor a los dos años (Artículo 6° del Reglamento General de Servicio Social para Alumnos del Centro de Enseñanza Técnica y Superior).

#### Fragmento 086 SLS

“Sí, nosotros les decimos: ustedes están aquí para hacer su servicio comunitario. A veces les dice la maestra (inaudible) Ajá, ven maestra ¿qué pasa? Pues ya tengo que ir con ellos yo y decirles: si no haces 200 horas al menos aquí, la materia no es aprobada. O sea, al menos tienen que hacer la mitad”

La supervisión del servicio social se da en dos sentidos. Por un lado, existe supervisión académica por parte del docente y por otro, hay supervisión administrativa por parte de la coordinadora del servicio social. El maestro de grupo se involucra completamente con los alumnos para darles seguimiento y existe buena comunicación entre la coordinación y la supervisión.

#### Fragmento 186 CRB

“Uno, superviso que vayan, que estén, pero que estén haciendo, porque nos pasó en otra escuela en otro caso un joven que iba físicamente y no movía un dedo eh, y no sé, y los demás compañeros se enojaron mucho, esa fue otra escuela, hay una escuela que esta, en otro grupo, es una escuela, entonces en resumen a esta pregunta es, ah, no todos hacen lo mismo, entonces unos, distribuimos actividades y el hecho de cómo superviso es el que hagan algo y siempre que lo documenten porque a mí me tienen que entregar un reporte. Entonces, hacen como un plan. A ver, yo me comprometo a esto, esto, esto. Y luego tienen que

reportar, lo logré, no lo logré, cómo lo logré y les pido evidencias, les digo: “si vas a limpiar ese pedazo, ese pedazo yo quiero la foto del antes y después y si se puede del medio, también, jajaja”.

#### **4.1.4 El servicio social a través de una materia**

El servicio social realizado desde la materia Ser humano, Historia y sociedad es una actividad donde el docente acompaña al alumno durante todo el proceso. La materia es de carácter obligatoria, por lo cual, el estudiante necesariamente tiene que transitar por ella y acreditarla. El alumno es evaluado con la práctica realizada del servicio social y recibe una calificación final por ella. En el caso de que el alumno realice el servicio social fuera del programa preestablecido, cada 100 horas de servicio presenta un reporte al Departamento Administrativo.

La clase puede ser multidisciplinar o unidisciplinar. Se inicia el curso formando equipos de trabajo. Los grupos son generalmente pequeños, pueden tener 12, 15 o hasta un promedio de 20 alumnos, por lo cual, se pueden formar 3, 4 o 5 equipos de trabajo. Se le explica al grupo que cada equipo debe presentar un proyecto de servicio social dirigido preferentemente a escuelas de la periferia de la ciudad que tengan necesidad especial de apoyo o en instituciones no lucrativas como Albergue para Mujeres Maltratadas, Albergue Casa Gabriel o Asilo de Ancianos, organizaciones que sean apolíticas, apartidistas y arreligiosas y que tengan alguna necesidad por ser cubierta para continuar con su cometido o mejorar las condiciones de vida de sus integrantes. La preferencia de trabajar en escuelas o instituciones es con la intención de asegurar, en mayor medida, la integridad de los alumnos.

Cada proyecto, debe estar basado en un diagnóstico que realizan los equipos en el sitio donde desean ayudar. El diagnóstico lo llevan a cabo con un formato prediseñado por la Institución para tal fin. Cuando ya se tiene la información requerida, el proyecto es presentado al grupo por cada uno de los equipos, se analizan y valoran las necesidades entre todos, se defiende la propuesta y finalmente los proyectos son sometidos a votación de todos los alumnos. El proyecto ganador, por ser considerado como el mejor y de mayor viabilidad para llevarse a cabo, es adoptado por los alumnos como el proyecto de servicio social del grupo. Es decir, el grupo completo se enfoca a trabajar, por un semestre, en un mismo proyecto, lo cual no quiere decir que todos los alumnos realicen la misma tarea. De acuerdo con el perfil del estudiante y las necesidades detectadas, el trabajo se divide en equipos para alcanzar a cubrir la mayor parte de los objetivos propuestos. También se da el caso de escuelas que solicitan directamente servicio social a CETYS y la maestra de grupo propone a los alumnos la actividad solicitada.

Cuando los alumnos inician su servicio social *in situ*, son acompañados generalmente por la maestra del grupo quién supervisa y participa también con el trabajo que se está realizando. Cuando la maestra por alguna circunstancia especial, no pueden estar presente durante la práctica, nombra a un estudiante encargado de supervisar el trabajo, auxiliándose del teléfono celular, redes sociales, video de actividades, fotografías y reportes. En clase se lleva a cabo una retroalimentación sobre las acciones emprendidas lo cual sirve de guía para aclarar dudas a futuras intervenciones.

El grupo cuenta con una bitácora donde se anota la asistencia de cada uno de los alumnos, incluyendo la hora de llegada, de salida y la actividad realizada apoyada por fotografías del antes y después de la actividad propuesta. Lo anterior da evidencia sobre el avance del alumno. Asimismo, como evidencia de desempeño, la maestra pide un reporte personal donde cada alumno explica cada una de sus actividades y vivencias, incluyendo de ser posible, material fotográfico. Para la evaluación del desempeño final del alumno se contempla una autoevaluación del estudiante y evaluación de sus compañeros de grupo.

Es importante hacer notar que el trabajo realizado por los alumnos no se limita al proyecto inicial propuesto. Durante el proceso del servicio social surgen otro tipo de necesidades que los muchachos atienden según sea su capacidad de respuesta como cadena de ayuda. Por ejemplo, se detectó la necesidad de reforzar ciertos valores entre los niños de las escuelas donde se trabajó, para lo cual, se apoyaron en un programa de CETYS llamado: Programa sí a la Vida<sup>3</sup> (2014), el cual fue impartido por docentes, alumnos y padres de familia con el fin de promover valores y lograr un mayor compromiso con la comunidad, propiciando redes de ayuda entre maestros, padres, vecinos y autoridades municipales, lo cual hace pensar que el proyecto es exitoso. Asimismo, al estar trabajando en la reparación de aulas se encontró la necesidad de implementar una rampa de acceso segura a la escuela y se realizaron gestiones para conseguir el cemento, asesoría calificada y demás materiales para la obra.

#### **4.1.5 Los alumnos aprenden ayudando**

Los alumnos aprenden ayudando a quienes más lo necesitan. Aprenden que su ayuda es valiosa en la resolución de problemas sociales e impacta otras vidas de alguna manera. Al

---

<sup>3</sup> El *Programa si a la Vida* es un proyecto creado por CetyS (2014, p. 237) para la prevención de adicciones y tiene como objetivo “promover, en todos los que integran la comunidad CETYS, valores, actitudes, habilidades y conductas que les permitan desarrollarse integralmente como seres humanos, mejorando sus áreas: física, intelectual, afectiva, social y espiritual, con la finalidad de evitar comportamientos tendientes a algún tipo de adicción”.

realizar el servicio social los alumnos van descubriendo que existen diferentes realidades en su entorno, aprenden a valorar lo que tienen cuando ven las condiciones en que viven otras personas. El mundo no es solo el que conciben ellos, existen otros mundos donde el vivir cuesta, donde el hambre y la necesidad son el común denominador de todos los días y asistir a la escuela conlleva un gran sacrificio para las familias, eso los sensibiliza en su formación profesional brindándoles un sentimiento solidario y de empatía hacia los menos favorecidos. Les aflora un sentimiento de bondad y espiritualidad, valores que difícilmente se pueden introyectar si no se viven.

#### Fragmento 188 CRB

Entonces se aprende a que hay necesidades y que uno puede ayudarlas a suplir, se aprende que existen otros mundos aparte de donde ellos viven, yo creo que ese el aprendizaje más grande, porque yo a mis hijos les ha tocado que, los voy a la cárcel, de maestros que los invitan, yo también lleve alguna vez a una cárcel de mujeres a mujeres y ay en la torre la impresión de vivir otras realidades ¿no? entonces eso que sepan que no su munditos, su estilo de vida no son únicos sino que existen otras realidades y que ellos pueden contribuir, pues es vivir los valores de otra manera ¿no?

#### Fragmento SLS

Una oportunidad para que el alumno desarrolle, por un lado, su empatía, y por otro lado su compromiso con una comunidad y, este y los valores de bondad, de espiritualidad, de, y la integración con causas de, sociales. Su capacidad de retribuirle a la comunidad los beneficios que le ha dado la vida a él.

#### Fragmento 189 CRB

Entonces ellos mismos se apoyan en varios procedimientos y ejemplos, este, de esos puedo poner varios porque en esa parte, no sé si va a seguir más adelante, pero el ser compañeros en el aula, casi amigos, este, va también, se, se siente, va implícito en el servicio social ese apoyo ¿no?, y hoy no pudo venir mi compañero pero mando estas bolsas, hoy, yo voy a cubrir y [...], hoy yo traje un amigo porque mi compañero ...entonces se cubre por estar inmerso en una materia muy bonita.

Dentro del aula, cuando los alumnos retoman los temas sobre las actividades que están realizando, aprenden de la retroalimentación entre compañeros. En clase se exponen los

avances realizados, realizan sugerencias de acción, recomendaciones, se llegan a acuerdos y todos aprenden a darles continuidad, aplicar conocimientos, realizar cronogramas de actividades, trabajo colaborativo y otros. También ponen en práctica valores como la tolerancia entre ellos al momento de trabajar en equipo. Aprenden que las personas poseen diferentes habilidades para trabajar y relacionarse con los demás. Aprenden que la calificación no determina a la persona y valoran los rasgos personales entre pares. Descubren las cualidades diversas entre compañeros que se complementan entre sí para dar solución a una problemática determinada. Asimismo, aprenden a aceptar y valorar la presencia del otro. Descubren que la riqueza de un equipo de trabajo está en la diversidad de sus miembros.

#### Fragmento 223 CRB

Aprenden que hay otros, aprenden que hay necesidades, aprenden que hay la posibilidad de siempre ayudar, aprenden al trabajo en equipo, porque no es individual este, esta, esta situación, aprenden mucho a trabajar en equipo, se coordinan. [...] Entonces se aprende a que hay necesidades y que uno puede ayudarlas a suplir, se aprende que existen otros mundos aparte de donde ellos viven, yo creo que ese el aprendizaje más grande.[...] entonces la responsabilidad es uno, trabajo colaborativo, puede ser otro, la libertad, porque también había la libertad de expresión en algunos sentidos, la justicia porque ellos mismos, “no eso no es justo y eso ¿por qué?”, yo creo que entran varios, entran muchos, ¿no? inclusive por ética profesional, de qué si hacer, qué no hacer y cómo hacerlo, entonces yo pienso que son varios valores y que dependiendo de las condiciones, se puede como sentir y vivir uno más que otro, ¿no?

Asimismo, el hecho de pasar tantas horas juntos en actividades prácticas fuera del aula, donde tienen oportunidad de convivir, les da identidad, lo cual fomenta el compañerismo entre ellos. De igual forma, al constatar tantas carencias y necesidades en la comunidad les permite valorar lo mucho que tienen y también observan la importancia de velar por el bienestar de los que menos tienen.

#### Fragmento 286 CRB

Entonces va más allá de un aula, de una clase, de una materia, va más allá porque estas conviviendo y, y escuchas sus problemas, escuchas sus necesidades.

Aprenden que contribuir a la formación de operarios es en beneficio de sus futuras empresas. Se hace la observación a los alumnos que, sin mano de obra calificada, emprender una empresa no es fácil, requieren trabajadores preparados para colaborar con ellos en un futuro.

Fragmento SLS

Si no me preocupo por la gente de, de niveles bajos y marginales, alguien va a aprovecharse de ellos y la delincuencia y la (inaudible). Entonces, el yo acudir a esos lugares también me sirve cuando yo esté como profesionista en mi empresa para poderse salir de ahí y generar estos proyectos de, de integración ¿okey? Este, porque si no tengo lo esencial, es decir, no puedo llegar a la escuela porque llueve, pues como quiero que después tener buenos operarios ¿no?

Los aprendizajes de los alumnos realizando servicio social a través de una materia en CETYS van de la mano con el acompañamiento docente y eso podría considerarse como una fortaleza significativa de la Institución en apoyo al servicio social.

#### **4.1.6 Docentes**

La forma de asumir la responsabilidad de la enseñanza por parte del maestro también es importante. El compromiso docente asumido con alumnos y comunidad pueden tener impacto tanto en el aprendizaje de los alumnos como en las personas beneficiadas de la comunidad receptora del servicio social. El docente reconoce hacer presente en el aula la responsabilidad social al pedir a sus alumnos proyectos que aborden problemáticas sociales presentes en la localidad a fin de comprenderlas y aportarles posibles soluciones.

Fragmento 158 CRB

Por ejemplo, en mis materias si mis alumnos van hacer un proyecto de, un plan de negocios, si no tienen el rubro de responsabilidad social, no se los acepto. O sea, obligatorio, o sea, no es si quieres o no quieres, entonces, lo sigue uno promoviendo a su manera ¿no?

Fragmento 135 SLS

[...] hay revisiones de, de la maestra o sea, del maestro o de la coordinación, de repente hay, los acompañan [...]

Fragmento 172 CRB

Por decir, en el aula un equipo decide trabajar suicidio en jóvenes, otros deciden trabajar el aborto, jóvenes, otro decide trabajar el grafiti, otro decide, o sea que yo

les dije que identificaran un problema social.

La práctica del servicio social acompañada del docente conlleva gran responsabilidad para el maestro, porque está de por medio la integridad de los alumnos y el bienestar de la unidad receptora. Hay momentos en que situaciones que se presentan *in situ*, rebasan la capacidad de atención directa por parte del maestro, lo cual genera angustia al docente por la responsabilidad que representa. Habría que pensarse en estrategias de desempeño que mejor coadyuven a la obtención de objetivos sin sobrecargar la responsabilidad al maestro.

Fragmento 126 MRA

Porque hay algunos proyectos que pueden resultar de pronto, así como que difíciles de supervisar, poco convenientes, tienen que, en este caso, se tiene que ver también por la seguridad del alumno, no los vas a llevar a cualquier parte, a cualquier horario

Fragmento 174 CRB

[...] y Dios mío era mi responsabilidad, entonces, qué bueno que no pasó nada, pero estuvo a puntito, así como lo manejo el papa, y la directora, no vuelvo meter a extraños nunca jamás a la escuela y pues [...]

#### **4.1.7 Acompañamiento docente durante el servicio social**

El acompañamiento y la supervisión del servicio social es una característica de la práctica en CETYS. No es tarea sencilla acompañar una práctica de servicio social ni cualquier maestro puede ser candidato para ello. El acompañamiento del alumno en servicio social va más allá del aula porque se convive y participa con ellos en el lugar designado para su servicio, se establece una relación con ellos.

Fragmento 166 MRA

[...] el maestro acompaña a los jóvenes o si no en cada ocasión, a la entrega del proyecto tal o cual, ¿verdad?

Fragmento 177 SLS

[...] de repente hay, los acompañan. Si por eso te digo que es una colaboración porque ellos ven también que está uno como, como responsable de área, ahí está uno haciendo presencia, no nada más en la foto ¿no?

Fragmento 192 CRB

Y a mí cuando me invitan a dar la clase me aclaran: tienes tantas horas frente al grupo, pero tienes que supervisar el servicio social de ellos.

Fragmento CRB 194

[...] porque en el CETYS al incorporarlo en una materia donde en la materia abordan valores, aborda reflexión, abordan contenidos en relación al ser humano y a la sociedad, pues entonces con, con unas bases teórico prácticas lo implementan en su realidad, entonces, a mí se me hace muy interesante que sea un maestro que esté vigilando este trabajo o apoyando, motivando y que se esté, este, interactuando, porque a veces como interactúan de diferentes grupos, su labor puede ser parcializada cuando es así general, pero cuando es en este caso el CETYS que es una materia, que es un grupo, entre ellos se colaboran porque unen esfuerzos más fácilmente que con alguien que desconoces.

Para tener un acompañamiento significativo al alumno en servicio social, el maestro requiere una formación no solo en contenidos, sino también en valores y principios éticos que abonen a la responsabilidad social individual e institucional. Además, no cualquier maestro cuenta con la preparación para conducir un grupo de servicio social y entablar diálogo con la comunidad.

La maestra que acompañó durante cuatro semestres a los alumnos de servicio social, cuando se integró al grupo docente de CETYS, contaba ya con una formación académica consolidada de muchos años de experiencia, adquirida a través de cursos y talleres vivenciales en la UABC, dirigidos por especialistas en la materia, donde practicaban el desarrollo de pensamiento crítico, valores éticos y morales y habilidades del pensamiento. La capacitación del maestro es importante porque redundaba en la formación de los alumnos.

Fragmento 103 CRB

[...]nos daban cursos de ocho horas diarias durante un mes, encerraditos para que nosotros viviéramos la metodología, porque una cosa es que tomes el curso nada más, se me hace un proyecto muy interesante porque había seguimiento. [...] fue muy enriquecedor porque veías que decía un ingeniero, que decía un arquitecto, un biólogo, que decía, o sea gente de, de todas las aéreas en relación a las dos temáticas, al desarrollo de habilidades del razonamiento y la formación de valores. No es fácil compaginar la supervisión del alumno en fin de semana con las actividades familiares del docente. El docente invierte tiempo extraclase

en el acompañamiento a los estudiantes para el aprendizaje del alumno y la buena supervisión del trabajo comunitario. No obstante, le implica un esfuerzo adicional del cual no recibe remuneración ni reconocimiento y sí representa una situación problemática con su familia, pues deja al margen convivencia y actividades familiares por estar atendiendo asuntos escolares durante el fin de semana. Habría que repensar estrategias pertinentes para llevar a cabo el acompañamiento de la práctica del servicio social sin afectar la dinámica familiar de fin de semana del maestro.

#### Fragmento 204 CRB

Mi principal problema de este último grupo fue no hay horarios, o sea, como te dan una materia con una hora fija cuando las condiciones de los otros no son a esa hora, no son en eso, entonces, unos son los horarios que en esta vez se me complicó mucho y en los otros yo estoy dando mis horas de sábado y domingo y me reclamó mi familia, entonces si estoy ayudando a otros y ¿mis principales?, si yo ya trabajo toda la semana aquí y allá y todavía el sábado me iba a ayudar a otros [...]

#### Fragmento 206 CRB

[...] nos costó, nos costó porque a veces íbamos en domingo, a veces iba un grupo y a veces iba otro y a mí como supervisora se me multiplicó en cuatro, porque unos podían los domingos, otros podían los sábados, otros podían los martes, otros podían..., y entonces este, ya habiendo tenido grupos más grandes fue más difícil porque ya no nos coordinamos en una hora y en un lugar, pero bueno, nos dividíamos actividades.

No existe una guía o manual para el docente de cómo supervisar el servicio social. La supervisión que se da a los alumnos es por intuición del docente. A ellos solo les dicen "supervisa" y ellos tienen que hacerlo como mejor se acomode a sus circunstancias. La forma que encontró la maestra para supervisar a los alumnos fue, primero, constatar la asistencia a la práctica del servicio y verificar que de veras hicieran lo previsto durante su permanencia en campo. Se elabora un plan de trabajo y se firma como compromiso del alumno. Después de las prácticas tienen que entregar un reporte describiendo actividades realizadas o no realizadas. Se documenta el reporte con fotos de un antes y un después y también puede adjuntarse video al informe. Asimismo, se realizan visitas *in situ* por parte de la maestra encargada y, en ocasiones, ella participa junto con los alumnos en las actividades propuestas. Se llevan a cabo revisiones

en clase por parte del maestro sobre el trabajo realizado. Cuando el alumno asume su compromiso con el servicio social, la supervisión es muy fácil.

#### Fragmento 208 CRB

Ajá, entonces, a mí nadie me dijo, eh maestra, a mí nadie me dijo, nada más me dijeron tu supervisas el servicio social y yo hice y he hecho lo que yo he creído, jaja, no hay así como que... Al principio yo dije: voy hacer un formatito y este, como supervisar la hora y el producto y no se fueron, se van dando las cosas tan, entonces... Uno, superviso que vayan, que estén, pero que estén haciendo [...]

#### Fragmento 209 CRB

[...] distribuimos actividades y el hecho de cómo superviso es el que hagan algo y siempre que lo documenten porque a mí me tienen que entregar un reporte. Entonces, hacen como un plan. A ver, yo me comprometo a esto, esto, esto. Y luego tienen que reportar, lo logré, no lo logré, cómo lo logré y les pido evidencias, les digo: “si vas a limpiar ese pedazo, ese pedazo yo quiero la foto del antes y después y si se puede del medio, también, jajaja”.

### **4.1.8 Motivación**

La motivación del alumno depende mucho del maestro. Existen alumnos muy participativos y hay otros que no les gusta involucrarse en actividades escolares. La actitud del alumno en relación con el servicio social al principio no es favorable, no obstante, conforme se van adentrando en la práctica, el alumno descubre el sentido de su presencia entre los miembros de la comunidad. El maestro juega un papel importante en la motivación de los alumnos. Asimismo, es motivante para el alumno el hecho de participar en la elección de un proyecto para su implementación y desarrollo. Cuando el alumno escoge el sitio para realizar el servicio social, se identifica con el proyecto y se compromete con él. Los compañeros influyen también en la motivación del grupo, por lo tanto, maestros y pares se convierten en apoyos importantes para el desempeño del servicio social. Asimismo, es motivante para el alumno ver que su proyecto de servicio social tiene difusión en el periódico universitario. El alumno va adquiriendo sentido a su participación en el servicio social a través de un proceso formativo donde intervienen maestros, pares, miembros receptores del servicio social, reconocimiento y la sensibilidad hacia la resolución de una problemática social.

#### Fragmento 123 MRA

Yo creo que depende mucho del maestro, ahí sí, lamentablemente pues no va ser igual en todos los casos [...]

Fragmento 124 MRA

El caso es muy diferente la actitud con la que asumen que tienen que hacer en ese momento el servicio social, y ahí es donde te digo que ya entra mucho la motivación de parte del maestro, muchas veces les resulta a los jóvenes muy motivante el que se plantee esta situación, tiene que hacer el servicio, etc., etc., y que ellos tienen que proponer en donde les gustaría, y obviamente no todos proponen, pero los que proponen pues entusiasman a algunos del grupo y empiezan a dar ideas de cuestiones que les pueden llamar la atención más allá de que si el maestro nada más imaginara y, el maestro aprovecha también para él también proponer ¿no?

Fragmento 131 CRB

[...] no, no sé de origen si están motivados o no, para hacer un servicio social, pero es obligatorio, entonces ya no van con resistencia, van, saben que lo tiene que hacer. Asociado a una materia es interesante porque la maestra se va a dar cuenta si vine o no. El compañero no vino ¿eh? y se va sacar lo mismo que yo porque está asociada a una materia.

#### **4.1.9 Fortalezas del servicio social**

La fortaleza que tiene el servicio social en CETYS Universidad es que se lleva a cabo a través de una materia obligatoria ya diseñada en el Plan de Estudios del alumno llamada: Ser humano, Historia y sociedad, una de las materias de sensibilización humanista diseñadas para ser cursadas por todos los alumnos de la institución. Esto da la oportunidad de mayor control sobre lo que están haciendo los alumnos *in situ*, a la vez que se da seguimiento en clase sobre lo que están aprendiendo. El docente tiene asignado un espacio para trabajar con los alumnos, cuenta con tiempo para asesorar en clase a los alumnos y que todos se enriquezcan de las experiencias compartidas, existen programas diseñados ex profeso y se cuenta con un número razonable de alumnos para acompañar en el proceso.

La interdisciplinariedad del servicio social puede considerarse como fortaleza al brindar oportunidad de abordar proyectos de trabajo desde diferentes perspectivas, lo cual enriquece la actividad de aprendizaje.

#### Fragmento 112 MRA

Lo que pasa es que se realiza normalmente a través de una o dos materias, entonces esas materias son de las que CETYS llama las materias sello, materias comunes a todos los programas académicos, entonces si se abre *El ser humano, Historia y sociedad* que es una materia en la que se supervisa la realización del servicio social, ahí va haber estudiantes de Ingeniería, de Administración, de Diseño, de diversas carreras, son grupos de aproximadamente, esos son los grupos grandes, como de 25 estudiantes, y a veces hay dos grupos, ese grupo del *Ser humano, Historia y sociedad* y un grupo de *El ser humano y medio ambiente* también, por ejemplo.

#### Fragmento 86 SLS

Todas las materias de ser humano las toman ellos. [...] primero es Ser humano y Medio Ambiente, Ser humano Historia y Sociedad y luego ya la última Ser humano y Ética.

#### Fragmento 117 PLB

Ya cuando hablamos de instituciones porque también manejamos ahorita el programa dentro de la currícula y de las, del plan de estudios, donde el alumno, durante un semestre en la materia de *Ser humano, Historia y Sociedad* o *El ser humano y Ética*, ellos llevan un servicio a la comunidad.

Una parte importante del servicio social que realizan los muchachos de CETYS está dirigido a promover mejoras en áreas que consideran de oportunidad, como es el caso de las escuelas localizadas en zonas vulnerables. Se realizan equipamiento y acondicionamiento de aulas, se organizan actividades creativas y se intenta colaborar en festividades alusivas al Día del niño, donde puedan compartir momentos alegres y divertidos con ellos.

#### Fragmento 192 SLS

[...] la mejora de áreas de oportunidad que detectó uno, en el aspecto que puede crecer, por ejemplo, aspectos básicos para dar un salón (inaudible). En una escuela que se le consiguieron todos los pizarrones que nosotros quitamos, los volvieron a reacondicionar. Mesabancos porque no tenían, este, área de juegos, etc. Y entonces, van y se les ponen los instrumentos de trabajo. Imagínate una escuela con estas lluvias y recibiendo clases donde llueve más afuera que adentro.

#### Fragmento 156 PLB

Pues yo creo que eh el ayudar a la comunidad ¿verdad? es poner un granito de arena cada quién. ¿Sí? Una fortaleza más identificada es la vinculación empresarial que se genera a partir del servicio social realizado en organizaciones de la sociedad civil u oficinas gubernamentales. Los jóvenes amplían su red de contactos y establecen relaciones con posibles empleadores para un futuro próximo.

#### Fragmento 193 MRA

Otra fortaleza seria para la institución la vinculación que le permite a CETYS con éstas otras organizaciones de la sociedad civil o del sector gobierno que trabajan en beneficio de la sociedad. A través de esa vinculación pues se establecen relaciones personales también, o sea, muchas veces personas que están a cargo de una organización de ese tipo también tienen una empresa, también tienen otra actividad profesional que llevan a cabo y se convierten para los muchachos también en contactos, están ampliando su red de contactos que, con la que contarán ya como profesionales

#### **4.1.10 Limitaciones del servicio social**

Una de las limitaciones identificadas del servicio social es la falta de integración en los programas entre las diferentes instituciones universitarias y dependencias gubernamentales relacionadas con el servicio social. La entrevistada piensa que un esfuerzo coordinado daría mayores frutos.

#### Fragmento 204 SLS

Si, toda esta falta de, de integración de todos los programas, así, lo que hacemos nosotros, con lo que hace el gobierno, con lo que hacen las otras universidades, pudieran hacerse mejor, o sea mejor, para evitar caer como Michoacán, como Guerrero, etc., porque sí tenemos comunidades que creo que están en esos niveles de pobreza, de inseguridad, etc.

La falta de recursos humanos y materiales es otra de las limitaciones encontradas. Faltan manos y recursos materiales para ayudar a tantas comunidades vulnerables que existen en la localidad y que requieren de ayuda para llevar una vida más digna. La mano del gobierno no se ve en algunos centros educativos que trabajan con muchas limitaciones en sus instalaciones. Al ver tantas carencias los jóvenes se cuestionan sobre la aplicación de impuestos en las zonas

vulnerables y consideran su la participación de alumnos en el servicio social como fomento a la corrupción gubernamental.

#### Fragmento 206 SLS

Pues la falta de, de, de, a veces la falta de recursos, este, tanto humanos, como, como, como, materiales, para poder hacer todo lo que uno quisiera ¿no? y segundo, [...] Nosotros nos hemos dado cuenta en muchos detalles que, por ejemplo, dices y cómo la SEP no maneja bien estos presupuestos ¿no? ¿Serán? Si se dan cuenta los muchachos del, ¿dónde están mis impuestos maestra? Es que los impuestos no están para estas comunidades, no le vemos qué se hizo con, o que se hizo con la ayuda fulana que pidieron, no les llegaron a estas comunidades.

Dentro de la falta de recursos está la dificultad de conseguir transporte para realizar el servicio social en lugares alejados de la Institución, el costo de traslado y la distancia representan dinero y tiempo para llegar al sitio de destinado y muchas veces se carece de ellos.

#### Fragmento 211 MRA

[...] estoy segura que, en algunos casos, el transporte a los lugares donde, donde se vaya a llevar a cabo el servicio social. Acá hay muchos muchachos que tienen su carro, no todos ¿no? Pero pues o sea unos pueden pasar por otros así, o de pronto el maestro solicita el camioncito del CETYS para llevárselos a todos esos lugares pero no es en corto ni son lugares a los que digas tú, hay camión, este, a todas partes, ¿no?

Asimismo, la falta de recursos económicos para algunos jóvenes llega a ser problemático para la realización del servicio social. Hay jóvenes becados que enfrentan situaciones difíciles como para absorber gastos de operación que no están contemplados en su presupuesto.

#### Fragmento 212 MRA

Muchos proyectos requieren recursos económicos, para estos jóvenes, a la mejor no es un problema, pero estoy segura de que para otros sí. Además, siempre tenemos uno, dos estudiantes becados que son jóvenes de escasos recursos que, que para los que también puede significar un gasto que no tuvieran considerado ¿no?

Otra de las limitaciones encontradas fue la falta de horario designado en la currícula para la práctica del servicio social donde pudieran coincidir todos los alumnos en un mismo momento

con la maestra. El hecho de invertir el fin de semana al servicio social favorece a unos y perjudica la convivencia familiar de otros. Habría que pensarse en diseñar horas de servicio social *in situ* dentro del currículum a fin de facilitar la actividad del servicio social.

#### Fragmento 144 CRB

[...] es un poco complicado el horario. La primera vez todos el sábado felices bien puntuales nos íbamos bien puntuales nos regresábamos, como relojitos, como si fuéramos empleados, entrábamos, salíamos muy coordinadas, esta segunda vez fue muy complicado, un grupo mucho más grandes, “yo tengo clase de inglés en la tarde no puedo, yo tengo clases los sábados, yo salgo con mi papa, yo al negocio de..”, fue mucho más complicado coordinar un grupo más grande que tenían actividades ya extraescolares, y que coordinarlos en un horario, nos costó, nos costó porque a veces íbamos en domingo, a veces iba un grupo y a veces iba otro y a mí como supervisora se me multiplicó en cuatro, porque unos podían los domingos, otros podían los sábados, otros podían los martes, otros podían.

Se considera limitación para el servicio social cuando se incumple con el tiempo reglamentado de 500 horas para su ejecución. Se reconocen casos de alumnos que dedican menos tiempo al ejercicio del servicio social, lo cual va en detrimento del aprendizaje del alumno y horas beneficio para la comunidad necesitada.

#### Fragmento 156 SLS

Sí, nosotros les decimos: ustedes están aquí para hacer su servicio comunitario. A veces les dice la maestra (inaudible) Ajá, ven maestra ¿qué pasa? Pues ya tengo que ir con ellos yo y decirles: si no haces 200 horas al menos aquí, la materia no es aprobada. O sea, al menos tienen que hacer la mitad.

La práctica del servicio social enfrenta ciertos problemas de orden administrativo como es el hecho de que el estudiante deba tener cubierto el 70% de sus créditos para llevarlo a la práctica. Cuando el alumno tiene la edad académica requerida para realizar el servicio social, se corre el riesgo de que se empalme el servicio social con prácticas profesionales o se vea éste obstaculizado por el trabajo del alumno porque muchos estudiantes trabajan. De ahí que se les permita a los alumnos realizar el servicio social en semestres previos con la condición de realizar los trámites de asignación en el tiempo correspondiente. No obstante, existen olvidos del trámite y los estudiantes corren peligro de no titularse. Lo anterior obliga a la supervisión a redoblar esfuerzos para monitorear el estatus de los alumnos. Se considera que la edad ideal para la

realización del servicio social es cuando el alumno tiene el 50% de los créditos cursados y el 70% para prácticas profesionales.

Fragmento 119 PLB

Por ejemplo, existe la figura del servicio social, que tiene que tener sus 70% de créditos cursados y tiene que constar de ciertas horas, pero aparte tienen prácticas profesionales también.

Se considera que quienes realizan servicio social están haciendo el trabajo que corresponde al gobierno. Hacer servicio social es contribuir a la corrupción de políticos que desvían recursos económicos de obras sociales a otros rubros.

Fragmento 213 MRA

[...] pues muchas veces pues lo que se escucha como una tendencia cada vez más, es el descontento social de tener que hacer por el gobierno lo que el gobierno tendría que estar haciendo. Entonces estos muchachos lo hacen porque se sensibilizan y empiezan a convivir con esas personas y se olvidan de que atender a esas necesidades es un compromiso de, del gobierno en este caso ¿no?

#### **4.1.11 Los alumnos frente al servicio social**

Los alumnos participantes en el grupo de discusión fueron seis. Los seis alumnos pertenecían a carreras de Ingeniería. No había alumnos de Administración realizando servicio social en el momento de realizar la presente investigación.

No todos los estudiantes tienen conocimiento sobre la obligatoriedad que posee el servicio social. Para la mayoría de los alumnos entrevistados el servicio social tiene un sentido altruista. Reconocen la gratuidad del servicio y de acción retributiva a la sociedad. Se reconoce que siempre puede haber posibilidad para ayudar a otros.

Fragmento RA4

Pues básicamente hacer algo para la sociedad y que al mismo tiempo no tenemos una obligación de hacerlo sino nada más porque tú quieres.

Fragmento RA1

Pues poder aportar algo, ahora sí que a la sociedad. Algo que pueda, que podamos ahora sí, ayudar a la gente que lo necesite, a nosotros no nos sobra ni nos falta pero, pues podemos ayudar.

Fragmento RA2

Es la forma de regresarle algo a la comunidad, es como puedo hacer un servicio [...]

Fragmento RA5

Un servicio que estás dando sin recibir nada a cambio.

#### **4.1.12 Proceso de iniciación**

Al alumno, cuando ingresa a la institución, se le informa que el servicio social es un requisito de egreso. Por lo tanto, el alumno sabe que en algún momento de su carrera tiene que realizar el servicio social.

Fragmento RA6

Te lo ponen como si fuera un requisito. Es algo que tienes que cumplir y tienes que entregar.

El joven universitario cuenta con la flexibilidad de elegir un proyecto a cargo de un docente para realizar su servicio social o realizarlo a través de alguna de las materias de sensibilización humanista, como es el caso de la materia: Ser humano, Historia y sociedad.

Fragmento RA8

No necesariamente puede ser dentro de la materia. Hay varias profesoras aquí en la escuela que tienen servicios independientes y uno como alumno buscar solicitar hacer el servicio con cualquier proyecto. En este caso pues se decidió hacer un proyecto en el salón también, pero si se nos puede asignar de la manera que queramos, hay varias convenciones, de varios proyectos que se pueden realizar.

Se dan casos en que maestros invitan al alumno a participar en algún proyecto de servicio social, inclusive antes de que el alumno tenga la edad académica del 70% de créditos cursados para realizarlo.

Fragmento RA9

Las maestras hacen una invitación abierta y depende del alumno si quiere participar en el servicio social o simplemente no por servicio, hay muchos que lo hacen o lo hacemos antes de que podamos hacer el servicio social que es hasta séptimo y lo hacemos porque la maestra nos invita y pues queremos hacerlo y nada más cuenta como servicio social pero, sí nos podría contar, sí se podría considerar esa parte.

Fragmento RA14

Puede ser propuesto por uno de los docentes o propuesto por los alumnos

Fragmento RA15

Pues, se mete a votación, se discute entre el grupo y se decide el lugar donde se planea hacer el servicio

La institución le plantea al alumno que el servicio social es una aportación de ayuda que se hace a la sociedad. Asimismo, se le dice al estudiante que el servicio social es una oportunidad para que ellos puedan poner en práctica los valores de la institución y darle un sentido humanista a la formación.

Fragmento RA10

[...] como una ayuda a la sociedad y también aparte de ayuda, una aportación [...]

Fragmento RA11

Pues la escuela nos pone también porque para practicar los valores que tengan, los valores que tienen como institución, eh, el servicio social es apto para eso para poder aprender bien los valores y darle dar un sentido de humanístico.

Fragmento RA12

No nos imponen el hacer, o sea, (inaudible) tenemos que hacerlo y no nos lo dicen así como que tienen que hacerlo, ya sabemos y trabajamos de acuerdo al plan pues, para que sea un buen servicio.

Fragmento RA13

Nosotros, como dicen los compañeros, no es algo obligatorio, desde el principio nos dicen empezar a hacerlo voluntariamente o ya estás en los últimos semestres y empezar ahora sí que intercambiar esfuerzos por practicar el servicio.

#### **4.1.13 Programa de servicio social**

Los alumnos como parte del grupo de la materia Ser humano, Historia y sociedad, por votación, eligieron realizar su servicio social en una escuela de una colonia ubicada en la periferia de la ciudad.

Fragmento RA16

En una escuela rural, se llama x, la colonia x.

La escuela ganadora para realizar el servicio social fue propuesta porque representó la primera escuela primaria a donde asistió uno de los alumnos y para él era importante regresarle algo de lo que el plantel le ofreció a él en su tiempo.

#### Fragmento RA17

Fue la primaria que yo fui, y tuve la oportunidad de regresarle lo que me dio la escuela, esa fue una de las razones más fuertes. Sometimos el proyecto a otro, cada quién presentó un proyecto y decidimos todos como grupo que ese era el más factible. Resultó y el que podemos tener más alcance de lo que queremos lograr.

Los alumnos cuando se acercan a la escuela elegida para realizar su servicio social, hacen un diagnóstico de necesidades y analizan cuáles puntos señalados son factibles de ser resueltos por ellos. Con el ejercicio descubrieron la falta de recursos económicos que se traduce en carencias de materiales, equipo de cómputo, infraestructura adecuada y seguridad.

#### Fragmento RA19

Nos dimos cuenta que el presupuesto es uno de los problemas más grandes que tienen, tiene muy poco presupuesto para la cantidad de alumnos que tienen y se nota que faltan muchos recursos para poder llevar, con recursos asignados a la escuela, déjeme ponerlo de esta manera, les falta mucho material para poder realizar su educación adecuadamente, falta desde equipo de cómputo, estructura, seguridad, todo realmente.

La maestra de grupo autorizar la pertinencia del trabajo. Existe supervisión desde el inicio del servicio.

#### Fragmento RA 20

Pues el primer acercamiento fue por parte individual para ver cuál de los casos que se proponían se aceptaban ya después de eso se puso de acuerdo el grupo y la maestra asistió para formalizar donde íbamos a realizar el servicio social.

#### Fragmento RA21

Nos vigilaba para que todo fuera de acuerdo al plan.

En clase se discuten las acciones a seguir, se elabora plan de trabajo auxiliados por lluvia de ideas y la maestra da seguimiento a los acuerdos propuestos de acuerdo a la agenda establecida.

#### Fragmento RA22

Participó asesorándonos y guiándonos respecto los puntos que nos pusimos de acuerdo aquí en el salón. Se fueron realizando conforme a la línea de tiempo que fuimos haciendo.

Y conforme a la agenda.

#### Fragmento RA23

Pues primero, en la clase hacemos un plan de trabajo, una lluvia de ideas, nada más se planeaba a nuestro alcance, tras de eso si entre todos quedamos para que puedan atacar todos los puntos que se decidieron aportar.

Los alumnos dedican fines de semana para realizar el servicio social *in situ*. Reconocen que en ocasiones trabajan también entre semana, según sea la demanda de trabajo.

#### Fragmento RA24

2.- Sinceramente, físicamente le dedicamos el fin de semana.

1.- ¿El fin de semana?

3, 4. 6- Sí

2.- Incluso algunos días entre semana nos dividimos para poder abarcar lo máximo, por ejemplo, que teníamos que ir a pintar ahí, trabajar con permiso, que el tiempo iba llover, algo así, entonces, algunas veces entre semana, los trabajos más pesados, más fuertes fueron los fines de semana. Pero sí se llegó a trabajar. O que la limpieza o la adecuación de algunos equipos que se regalaron se hizo aquí.

Las actividades realizadas se dividen de acuerdo al perfil de Ingeniería de los alumnos. Los alumnos se ayudan entre ellos a realizar las actividades, se fomenta compañerismo y el trabajo en equipo. Descubren que pueden motivar al otro a tener aspiraciones de superación por medio del estudio.

#### Fragmento RA25

2.- Pues nos integramos en equipos, y más que nada nos separamos por carreras, los encargados de juntar lo que sería el donativo, de las computadoras, ellos se encargaron de lo que es el mantenimiento de las computadoras, de la instalación. Los de otras carreras nos encargamos de buscar la logística de lo que iba a ser como el evento que íbamos a tener allá, así como conseguir pintura y asignar los tiempos para ir a pintar las instalaciones.

3.- Si hicimos todo el trabajo de limpieza donde se removieron los botes de basura, basura principalmente, las llantas acumulaban agua, y se hizo bastante limpieza.

#### Fragmento RA29

También como parte del servicio social se optó por traer, voy a hacer un comentario anexo, a alumnos del último año de primaria, e invitarlos a los eventos de aquí del CETYS de Expo Ingeniería para tratar de motivarlos a que sigan estudiando.

#### 4.1.14 Alumnos frente a los problemas sociales

Los alumnos tienen contacto con problemas sociales. Descubren que hay realidades diferentes a las suyas donde los niños por las condiciones de vida que presentan, difícilmente pudieran alcanzar niveles superiores de desarrollo a través del estudio. Para muchos de ellos la preparación académica termina con la primaria. Viven inmersos en un contexto difícil que no les permite ver más allá de su realidad. El hecho de que los jóvenes universitarios puedan detectar y analizar los problemas sociales de la localidad les puede abrir un panorama de oportunidad para trabajar a favor de los grupos desfavorecidos desde el puesto que vaya ejercer como profesionista. Asimismo, este acercamiento sensibiliza al joven estudiante sobre los problemas sociales presentes en la localidad, el país y el mundo.

##### Fragmento RA26

Había una, unas personas que viven alrededor, no se nota mucho, pero entre una y otra cosa hasta que nos regresamos, muchos niños se te acercan los niños se te acercan, empiezan a platicar, no que mi papa está en la cárcel, no que mi papa es así, ah que en la escuela hay unos cholos que me quieren golpear y ocupo amigos, vamos corriendo.

2.- Pues sí, salir un poquito de la caja y ver que tiene muchísimas opciones, no nada más estar allí, porque la mayoría de ellos es nada más terminar la primaria y el futuro es incierto, realmente no saben qué hacer más allá, y yo considero que sí, pues sí hace falta poder cambiar ese paradigma y simplemente apoyarlos para que sigan. Y ese comentario como le digo, también mío, porque yo estuve ahí y (inaudible) y es nada más su alrededor, no se mueven más allá. Es una lástima porque son trescientos alumnos y no sé cuánto sea el porcentaje de los que sigan estudiando, pero desgraciadamente han de ser muy pocos.

3.- Y que fuera con constante eso, porque por lo general se les da una plática, pero una vez al año y pues se va a olvidar (inaudible) que le estén recordando que están estudiando y que se les quede grabado, porque si lo hacen una vez al año no se van acordar.

4.- Igualmente a los padres, no sé, como comentan, platicas, ellos son los principales que les dan las ideas a sus hijos, porque serian papás muy jóvenes, los que iban por sus hijos, más chicos que uno, y los ves y oh [...]

5.- También como parte del servicio social se optó por traer, voy a hacer un comentario anexo, a alumnos del último año de primaria, e invitarlos a los eventos de aquí del CETYS de Expo Ingeniería para tratar de motivarlos a que sigan

estudiando. Ese es un plan que realmente lo planteo tentativo para llevarlo a cabo.

#### **4.1.15 Evaluación**

La evaluación del servicio social se realiza trimestralmente. Las evidencias que se presentan son videos de actividades realizadas, fotos y avances escritos.

Fragmento RA31

Se va haciendo un reporte trimestral, primero se hace la solicitud del servicio social, y pues ya lo checan, le dan el visto bueno, y de ahí empieza a correr el proyecto, ya empiezas pues con evidencias, con videos, fotos, escritos y como le comentaba son, las horas son reportadas trimestralmente, dependiendo de tu avance.

3.- Es un reporte fotográfico prácticamente como lo hemos estamos llevando, aparte después de hacer la solicitud, ya que está firmada y todo, todas las horas (inaudible) aparte que se van registrando va siendo todo por (inaudible)

4.- Y antes de eso, como regularmente los proyectos son, tienen que ser enviados por más tiempo, las maestras son las que van a tener que firmar la solicitud, así como los reportes para poder presentarlos ya como (inaudible) del CETYS, entonces por parte de los maestros, cada fin de semana que vas hacer algo que si coteja con lo que tengas que hacer.

#### **4.1.16 Expectativas del alumno sobre el servicio social**

Las expectativas sobre el servicio social para la mayoría de los jóvenes entrevistados son inciertas. Uno de los alumnos tenía claro que el servicio social implicaba ayudar a alguien. A éste joven le gusta ayudar a las personas, aunque no sea por medio de la escuela y si lo tiene que hacer como acción obligatoria pues debe hacerlo bien.

Para otros alumnos el servicio social representó una obligación que cumplir y como tal, había que hacerlo rápido, pero conforme se fueron involucrando en la actividad, descubrieron el sentido del servicio, se sensibilizaron hacia las necesidades humanas. Se pudiera decir que el servicio social humaniza a quién lo lleva a la práctica. Los alumnos descubren que el servicio es una acción de doble vía, se da y se recibe a la vez. Asimismo, los alumnos se dan cuenta de que su presencia entre los niños, puede sembrar sentimiento de esperanza en ellos; esperanza de alcanzar mejores condiciones de vida a través del estudio. Los universitarios representan un modelo a seguir para los niños. El servicio social le da al joven universitario otra perspectiva de vida. Su mundo ya no es solo el que tiene frente a sí, hay otros mundos donde el vivir representa enfrentar retos, quizás para ellos, inimaginables.

Fragmento RA32

2.- Tengo que sacar mi servicio social, el hecho de saber que lo tienes que hacer,

en mi caso personal, a mí me gusta mucho ayudar a otros, ya sea por medio de la escuela o por medio de otro medio, a llegar, no es el hecho de que lo tengo que hacer, me gusta hacerlo, si lo estoy haciendo bien.

3.- Pues al principio era como que lo tengo que hacer, para graduarme, lo hacía demasiado rápido, y ya sabe ¿no?, pero ya cuando estas dentro del proyecto, pues como te enrolas con lo que estás haciendo y al final yo creo que la mejor paga fue la sonrisa de los niños, fue lo principal.

4.- Yo pues no, la verdad no sabía qué pensar acerca del servicio, pero ya que me fui enrolando en el proyecto pues si como dice mi compañero si es algo que deja mucha satisfacción personal ¿no?, ayudar a los niños pues, porque pues, no tiene mucha visión con la situación en la que están y de alguna manera como que les abres una esperanza, como que te deja algo positivo, tanto a ellos como a mí.

5.- Pues al principio igual, igual no, el servicio se me hizo sencillo, pero también conforme va pasando el tiempo nos van saliendo otras tareas, se iba como que complicando y (inaudible) de todos modos, pero sí, al final de cuentas parece que las horas que invertiste y el sacrificio que tuviste valió la pena.

El servicio social para varios de los alumnos representó: insuficiencia. Sienten que las necesidades de las personas que atendieron son muchas para lo que ellos pudieron aportar. Lo anterior les da una visión sobre las condiciones difíciles en que viven muchos conciudadanos y la importancia de ayudarlos a salir adelante.

Para otros, el servicio social representó decepción al constatar que los servicios educativos no son iguales para todos. Hay carencias de todo tipo en el sistema y se cuestionan qué se hace con el dinero destinado a la educación.

Para un alumno, el servicio social representó, al principio, una obligación a cumplir, pero conforme lo fue realizando descubrió su beneficio y se comprometió, con la directora del plantel, a continuar brindando asesoría con los programas de cómputo que instalaron. El servicio fue más allá de lo esperado, abrió nuevos vínculos de ayuda.

Fragmento RA33

Insuficiencia,

1.- ¿Insuficiencia?

2.- Insuficiencia, porque es un proyecto nada más el que hicimos y por ejemplo yo esperaba terminar y decir que me siento bien, de cierta manera sí, pero no fue completamente así porque, digo porque hice esto, pero sé que hay miles de personas aquí en Ensenada mínimo que están así y sabes que nunca se va

acabar, de cierta manera es insuficiente porque es algo que no va a poder llenar hasta que veamos todo (inaudible).

4.- Y a la vez un poco de decepción porque bueno, considero que las escuelas, sus clientes, por llamarlos de alguna manera, sus alumnos, son los que más apoyos deben tener y actualmente no sé si sea el sistema o como es que funciona, que las va dejando allí rezagadas. La gente sobrevive como pueden. Hay muchísimas cosas improvisadas y un área no muy segura para los alumnos. Sí sigue habiendo un poquito de decepción.

5- Pues al principio una especie de obligación. Pero sí, ya, cabe destacar que la directora se quedó con el número de muchos de nosotros, que nosotros nos ofrecimos que, si tenía algún problema o algo, un caso técnico podía llamar para poder asesorarlos.

#### **4.1.17 Aportación del alumno al servicio social**

Los alumnos sienten que aportaron parte de su tiempo para convivir con los niños de la escuela, jugaron y sudaron con ellos. Asimismo, ayudaron a mejorar las condiciones físicas de las áreas exteriores del plantel y consiguieron patrocinios para realizar la fiesta del Día del Niño a los alumnos. También aportaron computadoras donadas que ellos mismos arreglaron para facilitar el trabajo administrativo de los maestros. Pero algo muy importante que dejaron es que su presencia sirvió de motivación a los niños. Los alumnos universitarios próximos a terminar su carrera profesional fueron modelo de jóvenes estudiosos e inspiración para los niños. Llevaron una esperanza de superación y motivación.

Fragmento RA 34

2.- En mi caso conseguí un patrocinio para dulces y unas piñatas, ir a aportar mi tiempo de convivencia con los niños, ir a restaurar la cancha de basket, en mi caso siento que esas fueron mis aportaciones.

3.- Pues sudor, patadas.

4.- Igual, de que sobre todo, por ejemplo se consiguió lo de las computadoras, no se les entregó a la mejor la mejor computadora que hay, pero el tiempo que invertimos para que funcionaran adecuadamente y cumplir con las necesidades que ellos querían, pues, que le diré, valió la pena.

5.- Pues, bueno yo, todos invertimos recursos, mano de obra, tiempo y pues tiempo, creo que eso lo abarca todo y colaborar con los niños también.

6.- Pues sí, principalmente fue tiempo, sudor, pues yo creo lo que más aportamos todos, no nada más yo, fue la, el aspecto de la motivación, motivamos a que

siguieran, les servimos de ejemplo ¿no? de la universidad, para motivarlos de que por lo menos lleguen hasta aquí ¿no? que sientan que eres estudiante, yo creo eso es lo que más aportamos, de que nos vieran a nosotros, que nos preguntaran de dónde veníamos, a la mejor no tienen muy claro del por qué estábamos ahí, pero pues sí, les daba mucha ilusión, ¿de dónde vienes? ¿de la universidad? Si, preguntando los niños, (inaudible). Cuando vayan creciendo tengan en mente de que existe algo más que simplemente vagar.

2.- No pues, pero igual ya abarcaron todo, lo que nos dejó, recursos, tiempo, pero lo mejor con lo que se queda uno, lo vuelvo a repetir, son las horas de diversión ahí con los niños, intercambio de risas con los niños.

#### **4.1.18 Aprendizaje**

Los alumnos aprendieron que existen grupos sociales viviendo en condiciones de vulnerabilidad y tienen necesidad de ayudar. Descubrieron que todas las personas pueden aportar algo para el bienestar del otro y que ese algo no siempre tiene que ser material, el tiempo brindado representa un elemento valioso para la convivencia y la presencia del estudiante universitario, invita, inspira y motiva al otro a buscar otras alternativas de superación. Descubrieron a valorar lo que ellos tienen y a ser más humildes.

Los alumnos también aprendieron que las condiciones en que estudian muchos niños no son las más adecuadas para su formación. Se dieron cuenta del abandono en que se encuentra la escuela, la falta de apoyo, recursos económicos, material y equipo para trabajar, lo cual les permite ver la ineficiencia del Sistema Educativo para cubrir las necesidades del sector.

Fragmento RA 35

2.- Que hay que aportar un granito de arena a la sociedad, que si se puede, que si entre todos aportamos un grano de arena, al rato podemos hacer que cambie un poco la mentalidad a nuestro alrededor.

3.- Me deja un mal sabor de boca en cómo está estructurado, al menos en las escuelas, en Sistema Educativo porque realmente había cosas que son inaceptables las condiciones en las que estaban ahí los niños y todo eso, realmente en ese aspecto si me dejó un mal sabor de boca, y por otro lado, me deja satisfacción de lo que pudimos lograr con el servicio social.

4.- Pues reafirmé lo que dijo Carlos, que el sistema está bien mal y se puede dar lectura de cómo está descuidada digamos y pues también me di cuenta que, en realidad, aportando para uno es poco o a la mejor no tanto digamos, puede ser de mucho beneficio para las otras personas y pues sí, también me dejan pensando

de como no le dan prioridad a 310 niños pues, hablando del gobierno o de lo que sea, de aportar recursos, pues si es todo lo que aprendí y pues de que a la mejor uno piensa que estando ahí o ayudando pues a la mejor los niños uno piensa pues que les da igual pero la verdad es que cuando uno está ahí uno se da cuenta de que ellos lo aprecian de una manera que uno no nos imaginábamos.

5.- Ser más humilde en el aspecto de las cosas que uno tiene, por ejemplo, uno está acostumbrado a tener un celular muy bueno, carro, muchas, diversas cosas, ellos simplemente llegabas, puedes llegar y les puedes dar, por ejemplo, esa hora que estuvimos con ellos conviviendo, para ellos esos momentos yo creo que les quedaba grabado, por el momento, por ejemplo vas a poder llegar y simplemente bajar un balón con ellos, estar pateando con ellos, y ya no sé, se queda muy grabado eso.

6.- Empezar la idea con aportar pequeñas cosas, cosas que puedes llegar a lograr hacer con pequeña aportación de tiempo, alguna distracción, una convivencia y sin hacer grandes cosas con los niños, más de trescientos niños, pero con la satisfacción de que por lo menos uno se quede con el incentivo de seguir estudiando o si ellos pudieron por qué yo no, eso es como la aportación pienso yo aparte del tiempo, la convivencia es lo más importante.

2.- Pues que no hay grandes ni pequeños actos hacia los demás, porque puedes decir me voy a quedar toda la vida a juntar dinero y donar o simplemente ir a una Casa de Ancianos o con los niños y pasar tiempo con ellos, no hay, no necesariamente todo es material y donar necesariamente, sino puedes hacer pequeñas cosas que tengan igual o más valor (inaudible).

#### **4.1.19 Beneficios del servicio social**

Los beneficios del servicio social van en dos sentidos, beneficia al prestador y también al receptor del servicio:

- El servicio prestado puede llegar a cambiar la perspectiva de vida de otra persona
- El servidor aprende a dar y a darse, a compartir con el otro
- El servicio ayuda a que el prestador crezca como persona
- El servicio también le da al prestador la oportunidad de valorar lo que se tiene

Comentario RA36

... Son pequeñas cositas que van hacer un cambio muy grande o representativo para ciertas personas. Esas pequeñas cositas hacen o cambian la perspectiva de vida de una

persona.

4.- Pues yo tengo la misma perspectiva, como decía mi compañero, aprender a dar y no tanto a recibir pues, a lo mejor muchos tienen como que flojera hacer el servicio, pero ya que lo haces ya como que te cambia la mente pues y te hace ver la importancia de dar y pues a los beneficiados, pues el beneficio es pues es la acción ¿no?, tanto al alumno le deja algo como a ellos (inaudible).

5.- Es que además de, más bien el servicio social nos serviría a nosotros a crecer como persona para, como dijo el compañero que ya no está, para valorar un poco lo que tenemos y pues como podemos compartirlo con los demás, con la sociedad, o sea no necesariamente, como dijo el compañero, no tiene que ser algo valioso en cuanto a lo material, sino que puede ser el tiempo que le invertimos, obviamente lo disfrutaron tanto ellos como nosotros.

#### **4.1.20 Limitaciones del servicio social**

Los alumnos participantes en el grupo de discusión no alcanzan a distinguir limitaciones que pueda tener el servicio social que desempeñan. A la pregunta: ¿Qué problemas detectaste sobre la práctica del servicio social? Hicieron referencia a las irregularidades educativas y carencias de tipo económico que encontraron en la escuela. Uno de los participantes identificó como limitación del servicio social el hecho de contar con muchos proyectos con poca gente para desarrollarlos.

Fragmento RA37

4.- Tener muchos proyectos con poca gente.

3.- No pues si es cierto a lo que dice porque más o menos a lo que me refería de que si se hace una vez al año que hubiera más seguimiento, que fuera un plan a largo plazo pues porque vas a llegar una vez, y si te lo van a agradecer pero no, no habrá un impacto tan fuerte pues, como dice mi compañero pues.

#### **4.1.21 Recomendaciones generales**

- Atender con puntualidad los tiempos reglamentarios que debe dedicar el alumno al ejercicio del servicio social en atención al cumplimiento del Marco Normativo y apoyo a la responsabilidad social de la universidad.
- Integrar esfuerzos coordinados entre la institución y dependencias gubernamentales para el diseño y desarrollo de programas de servicio social enfocados al beneficio social de grupos vulnerables.

- Brindar capacitación necesaria tanto en conocimientos, valores éticos y morales, como en habilidades sociales y relaciones interpersonales a docentes encargados de la formación, supervisión y acompañamiento del alumno en servicio social.
- Designar en el currículo horas para la práctica del servicio social porque la vida de los jóvenes es complicada para programar nuevos espacios de trabajo extraclase.
- Analizar la posibilidad de adelantar la actividad del servicio social (antes de cumplir con el 70% de créditos cursados) para facilitar el ejercicio de su práctica.

## **4.2 Estudio de caso dos: Instituto Tecnológico de Ensenada**

El Instituto Tecnológico de Ensenada es una Universidad joven. Fue constituido ante la Secretaría de Educación Pública en 1997. El Instituto se abrió con la finalidad de dar formación integral a los alumnos interesados en cursar carreras de Ingeniería y Administración, profesiones de alta demanda en la región, debido a la proliferación de industrias maquiladoras en la ciudad de Ensenada, por la cercanía que tiene con Estados Unidos (Rojas, 2015).

Los programas ofertados en el ITE están basados en un modelo de competencias profesionales, desarrollo del ser humano, vinculación y colaboración con sectores educativo, productivo y social (Rojas, 2015; Instituto Tecnológico de Ensenada, 2013).

A la fecha el Instituto cuenta con más de 1,400 profesionistas egresados y su matrícula es de 2,000 alumnos aproximadamente. Tiene una planta de 109 maestros y 20 trabajadores de apoyo. Desde su creación el Instituto ha ido creciendo. Inició con 3 carreras de Ingeniería y hoy día, ya cuenta con seis programas, lo cual habla de su consolidación en la región. En el ITE se apoya la formación de maestros a fin de ofrecer un servicio educativo de calidad a los alumnos; Asimismo, el Instituto se ha preocupado por equipar las diferentes áreas de trabajo, incluyendo talleres y laboratorios a fin de fortalecer la infraestructura del Instituto (Instituto Tecnológico de Ensenada, 2013).

Actualmente los programas de Ingeniería del ITE se encuentran acreditados por el Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, A.C. (CACEI) como programas reconocidos por su buena calidad. Además, cuenta con la certificación ISO 9001 2008, donde se certifican la calidad de los procesos educativos y constitutivos. Además, cuenta con el distintivo de “Modelo de equidad y género” brindado por el Instituto Nacional de las Mujeres al dar oportunidad de participación tanto a hombres como a mujeres en su estructura organizativa.

La Misión del ITE es: “Ser una institución de educación superior tecnológica promotora del cambio social mediante la formación pertinente y equitativa de profesionistas con calidad integral” (Instituto Tecnológico de Ensenada, 2013).

Su Visión establece: “Ser una institución líder en educación superior tecnológica, pilar del desarrollo sostenido, sustentable y equitativo de la región” (Instituto Tecnológico de Ensenada, 2013).

Su Objetivo es: “Proporcionar un Servicio Educativo de Calidad, orientado a la satisfacción de sus estudiantes” (Instituto Tecnológico de Ensenada, 2013). Cuentan con una Política de Calidad donde el Instituto Tecnológico de Ensenada se compromete a “implementar todos sus procesos, orientándolos a la satisfacción de sus estudiantes sustentada en la Calidad del Proceso Educativo, para cumplir con sus requerimientos mediante la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad y de mejora continua, conforme a la norma ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008” (Instituto Tecnológico de Ensenada, 2013).

El Instituto cuenta con valores institucionales como son: Identidad, liderazgo, respeto, responsabilidad, justicia, humanismo y honestidad.

#### **4.2.1 Iniciando trabajo de campo en el ITE**

El trabajo de campo en el ITE inició con una visita a la dirección del plantel para entrevistarme con el Director y plantearle el proyecto de investigación que estaba realizando y a la vez, solicitar permiso de acceso a fin de llevar a cabo el trabajo de investigación con ellos. Me pasaron con el maestro subdirector del Instituto quién amablemente me pidió una solicitud de permiso por escrito con los sellos oficiales del Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo (IIDE) y firmas correspondientes. Se siguieron las indicaciones señaladas y regresé con los documentos solicitados a fin de dar inicio con la investigación.

El día que llegué lista para trabajar, el subdirector me acompañó hasta el salón de la maestra coordinadora del servicio social, nos presentó y le dio instrucciones de hacer una agenda de trabajo conmigo a fin de facilitar las entrevistas con maestros coordinadores de programas de servicio social que estuvieran dispuestos a participar en la investigación. Me recibió la coordinadora e invitó a pasar a su oficina. El espacio designado para la Coordinación de Servicio Social es reducido, se comparte con otros maestros que tienen a su cargo diferentes gestorías administrativas.

Allí mismo se llevó a cabo la primera entrevista en un ambiente cordial y, al final, acordamos permanecer en contacto para concertar citas con los otros maestros que pudieran participar con nosotros. Ella se encargó de iniciar el contacto con los maestros de las carreras de Ingeniería Industrial y Administración de Empresas que tuvieran a su cargo programas de servicio social y que estuvieran dispuestos a colaborar en el estudio.

Dos maestros coordinadores de programas de servicio social aceptaron participar y ser entrevistados, uno, titular de Ingeniería Industrial y, el otro, docente de Administración pero que también enseña a estudiantes de Ingeniería. Me puse en contacto con ellos a través del correo electrónico y acordamos día y hora para el encuentro. Las entrevistas se llevaron a cabo como se planearon y se dieron en un ambiente de cordialidad. Al término de la misma, se acordó contactar a los alumnos activos en servicio social dentro de sus programas para llevar a cabo un grupo de discusión con ellos.

#### **4.2.2 Servicio social y responsabilidad social**

Se reconoce la responsabilidad social de la universidad en relación con el servicio social como respuesta a un compromiso que se tiene con la sociedad. El servicio social es medio para identificar y dar solución a problemas sociales a través de proyectos de beneficio social que al mismo tiempo abonan a la formación del estudiante y a la identidad social como parte de un contexto. La responsabilidad social se manifiesta a través de la participación de estudiantes en la sociedad.

##### **Fragmento RA9**

Creo que estamos, en no nomás como Institución local, o sea, como educación superior a nivel nacional hay un compromiso muy fuerte con la sociedad, que vean más allá, que se den cuenta que tenemos problemas sociales y como parte de esos problemas sociales ellos pueden participar en muchas actividades.

La responsabilidad social de la Universidad tiene un débil vínculo con el servicio social. Se puede afirmar que ese puente que es el servicio social entre la Universidad y el medio, está subaprovechado. El servicio social no es una prioridad para la Institución. Se toma al servicio social como un requisito y no como instrumento de ayuda al necesitado y de aprendizaje para el alumno.

#### Comentario RA46 CM

“De la escala del uno al cien, yo le daría cincuenta y dos por ciento. Creo que las instituciones en general les pasa lo mismo que a los alumnos, todavía el servicio social es un requisito, no sé, yo no digo, le voy a hablar más que de esta institución, bueno no es lo mismo ¿no?, yo creo que en general ese es el problema, no hay así como wow este el servicio social es un icono de nuestra escuela, como las empresas han tomado el galardón de responsable, socialmente responsable, ese deberíamos de agarrar las instituciones, porque aunque su responsabilidad social está en su objeto, su objeto social es la educación ¿no?”

Se puede observar falta de interés en el desarrollo de la práctica del servicio social por parte de la institución, se refleja en la falta de motivación de docentes y alumnos. Asimismo, se evidencia en la falta de promoción de actividades en apoyo al servicio social en el programa anual de la universidad. Tampoco hay presupuesto asignado para programas comunitarios o programas sociales. No hay recursos económicos suficientes ni tecnológicos para apoyo de estudiantes. Tampoco existe infraestructura adecuada para que los alumnos dispongan de aula, un docente frente a grupo que dé seguimiento a su trabajo ni tiempo asignado como en cualquier otra materia del currículo. La oficina de servicio social cuenta apenas con una coordinadora que tiene que atender a los 140 o 160 alumnos en servicio social cada semestre sin darse abasto con todo el trabajo que eso significa. La responsabilidad social de la universidad se centra en brindar educación a los alumnos.

#### Comentario RA47 CM

“...pero si siento que no es una prioridad, no es una prioridad el servicio social. ¡Véalo! en las actividades de las escuelas ¿no? En el mismo programa de actividades anual, en el programa anual de la escuela, se da usted cuenta de cuantas actividades de este tipo promueve la escuela, cuánto presupuesto se le asigna a los programas comunitarios y a los programas sociales y en eso se va a dar cuenta de la importancia. Contestaría a su pregunta mejor que mi percepción, porque si a usted le interesa alguien le brinda recursos tecnológicos, infraestructura, económicos, y vea más o menos, trate de ver cuanta gente le dedican al programa de servicio social, de que tamaño está la oficina de servicio social, cuánto se le invierte para darle seguimiento a los programas de servicio social, en la investigación para ver el impacto, si la institución está metiendo dinero o le está reservando recursos a eso, en ese grado será la importancia que la

misma institución tenga para ese programa ¿no?”

La idea que se tiene sobre la responsabilidad social de la universidad no es clara, lo cual explica la falta de conciencia social que se tiene.

#### **4.2.3 Servicio social y sus características**

El servicio social en el ITE lo realizan entre 140 y 160 alumnos por semestre. Se encuentra normado por una serie de lineamientos internos cuya finalidad es apoyar la formación integral de los alumnos. Según docentes entrevistados, el servicio social debe aportar algo a la formación del estudiante, por lo cual, se le debe apoyar para evitar que se convierta en un obstáculo para el avance del alumno. Asimismo, se piensa que el servicio social es una actividad simple si se compara con otras actividades, como pueden ser las prácticas profesionales que demandan mayor trabajo para el estudiante.

Comentario RA1 RRR

“...y el servicio social es más como, si trabajar en el proyecto, pero más bien para darle una continuidad, llevar registros, hacer reportes técnicos, es como una actividad más simple ¿no?”

No obstante, el servicio social se considera valioso porque ayuda a responsabilizar y concientizar al estudiante de que no todo en la vida se soluciona con dinero. Hay formas solidarias de ayudar a los demás como es compartiendo con ellos conocimiento, esfuerzo y parte de su tiempo a manera de retribución a la sociedad por la oportunidad brindada para estudiar una carrera universitaria.

Fragmentos RA3 y RA4 CM

“Pues definitivamente es una, es una motivación muy grande para el muchacho y una concientización también importante, de que se dé cuenta de que no todo es dinero y no todo es carrera si no hay cierto servicio a su comunidad. [...] entonces es, para mí es eso, es una manera de hacer consiente al alumno y darle una responsabilidad hacia su sociedad”.

El servicio social en el ITE tiene un valor curricular de 10 créditos. Está inscrito como materia dentro del currículum del alumno. No obstante, a pesar de estar diseñado como materia, no cuenta con un aula específica a donde pueda acudir el alumno, ni tiene un horario designado, ni docente frente a grupo que le dé seguimiento a la materia. La materia desde la cual se lleva el servicio social es una especie de candado para que el alumno logre graduarse al término de su

carrera, porque tiempo atrás, antes de designarse créditos al servicio social, había alumnos que terminaban la carrera dejando pendiente el servicio y nunca se titulaban ya que el trabajo profesional, les impedía dedicar tiempo a una actividad no remunerada. Se veía al servicio social como un obstáculo para la titulación y al verse como tal, se fueron buscando mecanismos de ayuda para sortear la situación, dejando de lado la importancia de la práctica misma. Se pudiera decir que, al enfocarse en salvar al obstáculo, se perdió de vista el servicio social como herramienta valiosa de aprendizaje para el alumno e instrumento de ayuda social para los más necesitados.

La edad académica para realizar el servicio social es cumpliendo el 70% de créditos, lo cual equivale al 8° semestre de la carrera. No obstante, en el ITE existe flexibilidad para permitir la realización del servicio ya sea en 4° o 5° semestre, como proyecto de materia, con la finalidad de no cargar de actividades al alumno durante los últimos semestres de la carrera que es cuando el alumno toma las materias de especialización y realiza Residencias, el equivalente a las Prácticas Profesionales. Por lo tanto, se dio la libertad de llevar a la práctica el servicio social temprano, a fin de que el estudiante lo adelante y le quede pendiente solamente el trámite administrativo a realizar en el sistema. Esta medida flexible para llevar a cabo el servicio social pudiera favorecer al alumno. No obstante, hay que reconocer que la falta de madurez académica del estudiante, impide la aplicación de conocimientos profesionales a la solución de problemas sociales que se tienen hasta el final de la carrera, de ahí que se pida su realización hasta que el estudiante cuente con el 70% de sus créditos cursados.

El servicio social en el ITE debe responder al perfil profesional del alumno, ya sea que se realice internamente en la institución o externamente en instituciones gubernamentales, civiles o de la comunidad. Se reconoce que anteriormente el servicio social podía responder a cualquier necesidad de la Unidad Receptora (entendiendo como Unidad Receptora, el lugar que recibe el beneficio del servicio social), pero ya no puede ser así. Los alumnos deben realizar tareas relacionadas a su perfil profesional. Sin embargo, se dan casos donde los alumnos realizan como servicio social actividades de secretariado que poco tienen que ver con su perfil profesional, dejando de lado una oportunidad valiosa de formación en el área profesional y puesta en práctica de valores éticos y morales, que a su vez inciden en su formación como ciudadano comprometido con las causas sociales.

El servicio social en el ITE generalmente se realiza dentro de la misma institución, lo cual significa que la misma universidad es unidad académica y unidad receptora a la vez. Se reconoce que el servicio social no se hace en la comunidad y debe dar un giro hacia ella. El trabajo

realizado en dependencias gubernamentales seguramente no favorece a las personas que más necesitan de ayuda.

#### **4.2.4 Organización del servicio social**

Cuando el alumno ingresa a la Institución lleva un curso de inducción donde se le explica lo qué es el servicio social, cómo lo pueden realizar, lugar donde lo pueden hacer, horas que deben cubrir y reportes que deben entregar a la Coordinación del servicio social.

Como ya se mencionó, generalmente los alumnos realizan el servicio social internamente en la misma universidad. De tal suerte que, durante su permanencia en el Instituto, el alumno se va familiarizando con el proceso de incorporación al servicio que puede ser a través de la invitación de algún maestro que tenga a su cargo proyecto, ya sea interno o externo o, también acudiendo a la Coordinación de Servicio Social donde el alumno busca información sobre algún proyecto con el cual se identifique, en una carpeta especial que se tiene, sobre programas vigentes. Asimismo, el alumno puede enterarse sobre programas de servicio social a través de las redes sociales o de boca a boca entre pares. Cuando el alumno ya sabe en qué proyecto va a trabajar, se presenta ante la Unidad Receptora o la misma Coordinación lo pone en contacto con las personas encargadas de recibirlo para que inicie su servicio social.

Los programas de servicio social se abren de acuerdo con las necesidades del Instituto. Ya que cuenta el alumno con un programa viable solicitado por algún docente o dado de alta por alguna dependencia o programa solicitado a la dependencia por parte de la escuela debidamente analizado y aprobado, el alumno llena un formato donde se especifican las actividades, objetivos y horarios a realizar, entre otros conceptos. Aquí es importante señalar que no todos los programas cuentan como 480 horas como marcan la normativa. Si el programa vale la mitad del tiempo requerido, el estudiante tendrá que inscribirse en otro para completar las horas requeridas.

Cuando los alumnos realizan el servicio social interno bajo la tutela del maestro, éste se encarga de organizar la práctica, designa los horarios de servicio y establece los días de asesoría. Los alumnos aplican su conocimiento a proyectos reales de investigación y aprenden. Al término del período de servicio social, los alumnos pueden dar continuidad a su trabajo como prácticas profesionales.

El servicio social externo se lleva a cabo en diferentes dependencias gubernamentales municipales, estatales y federales. Generalmente al alumno se le canaliza a IMJUVENS y éstos a su vez distribuyen a los jóvenes hacia distintas áreas o departamentos como puede ser Oficialía

Mayor, Recaudación de Rentas, Gobierno del Estado, área de Educación Básica, CANACINTRA, COPARMEX, Asociaciones Civiles como Grupo Reto, entre otras. La demanda de alumnos para trabajar excede a la oferta del plantel. Lo anterior da idea de que el servicio social pudiera ser mano de obra barata o gratuita para el gobierno. En la mayoría de casos no se lleva a cabo en zonas vulnerables de la comunidad, sino responde a necesidades burocráticas que, si bien les puede dejar alguna enseñanza, no cumple con las expectativas originales del servicio social de ayudar a los que menos tienen.

El servicio social no es remunerado. Los programas que tienen asignado una cantidad económica son los de IMJUVENS, se le da al estudiante una beca de 600 o 700 pesos. Para los alumnos que realizan el servicio social internamente en la Institución se ha buscado que la Cafetería apoye a los alumnos con una beca de alimento, ya que pasan el día completo en la escuela. Por las mañanas realizan su servicio social y por la tarde asisten a clases.

El servicio social que presta el alumno se evalúa al final del semestre. Se toma en cuenta la asistencia, desempeño del trabajo, disponibilidad para aprender, empatía para con los demás, disciplina, entre otros puntos. Si la evaluación es positiva se libera el servicio social. La evaluación es compartida con el Coordinación de Servicio Social, es decir hay dos evaluaciones, una académica emitida por el maestro supervisor y otra administrativa que corresponde a la oficina del servicio social realizar quién finalmente determina la acreditación o no acreditación del servicio social.

El alumno tiene la obligación de entregar tres reportes durante la práctica del servicio. Al finalizar, procede a la elaboración de una memoria o informe final que debe contar con una estructura definida y cuya información la encuentra en el sistema. La memoria final es revisada en la Coordinación para la aprobación de la materia y liberación del servicio social.

#### **4.2.5 Servicio social interno**

Es común que los maestros inscriban sus proyectos de investigación como programas de servicio social interno donde pueden participar sus alumnos que cuenten con las habilidades requeridas. Los mismos proyectos también se inscriben en la Oficina de Investigación y Postgrado del Instituto, lo cual es benéfico porque justifica la productividad de la carrera y seguramente redundará en provecho para el docente encargado del proyecto también. Uno de los maestros entrevistados tiene inscritos tres proyectos de investigación como programas de servicio social. En cada proyecto trabajan dos alumnos realizando el servicio social con él.

Los criterios utilizados para asignar o elegir a los alumnos a un proyecto es que sean responsables y cumplidos con sus labores de clase. En clase el maestro va conociendo a sus alumnos y sabe quiénes pueden ser candidatos a participar en su proyecto de investigación, ya que no puede haber una supervisión constante del desempeño del alumno y éstos deben ser responsables para responder a los acuerdos realizados con su maestro a fin de sacar el proyecto adelante.

Dentro de los programas de investigación dos alumnos están haciendo servicio social en un proyecto de producción de biocombustible a partir del aceite de jojoba, un proyecto ambicioso que, de consolidarse, aportaría alternativas energéticas al medio. Se considera que cada uno de los proyectos pudiera ser adecuado para realizar prácticas profesionales, no como servicio social.

Otros dos alumnos participan en un programa consistente en el diseño de una máquina para producir hilo a partir del plástico reciclado. Son proyectos de concurso donde los alumnos invitados a participar, aprenden y ponen en práctica sus conocimientos. No obstante, el alumno pierde la oportunidad de enriquecerse a partir de ejercer el servicio social en la comunidad.

Un tercer proyecto corresponde al programa de Hidroponía y Aeroponía sustentable, un programa vigente desde 2011 donde colaboran dos alumnos elegidos para realizar su servicio social, realizando labores de abastecimiento de materiales faltantes para la producción y seguimiento del proceso de siembra y riego. El trabajo en sí, parece interesante y los alumnos aprenden sobre procesos de germinación en agua y aire, pero lejos está de ser servicio social tal como lo estipula la Ley.

Un cuarto proyecto corresponde a la promoción de una incubadora de negocios. La práctica del servicio social se desarrolla en la misma universidad. Eventualmente, cuando se promociona el Centro de Incubación, los alumnos van a las aulas para difundirlo a los mismos compañeros que pudieran estar interesados en emprender algún tipo de negocio. Asimismo, pueden ir a dependencias gubernamentales para promover el programa a personas interesadas. Pero básicamente el alumno permanece en la escuela durante su servicio social en el programa de incubación, lo cual facilita la supervisión al docente, para el alumno también es más cómodo permanecer en la escuela y evitar gastos de traslado e inversión de tiempo.

Cabe señalar que las asesorías del docente, para alumnos en servicio social, no son remuneradas. El tiempo dedicado a la supervisión representa tiempo extra que aporta el maestro, en ocasiones, por gusto, en otras, como agradecimiento a la Institución por la formación recibida. El acompañamiento docente se realiza desde la oficina del maestro, si es que tiene asignada

una, porque no todos los maestros cuentan con un espacio disponible. También se da el caso de que el alumno busque al maestro cuando requiera de asesoría para resolver sus dudas. En teoría los alumnos deben trabajar 4 horas diarias en el proyecto, sin embargo, no siempre es así. Hay días en que los alumnos hacen menos tiempo, a veces, no asisten a su servicio. El maestro controla la asistencia del alumno por medio de un registro que es como lista de asistencia.

Fragmento RA21 CM

“Tengo un registro, eh, ellos, son cuatro horas diarias, en teoría, ¿no? a veces hacen menos, a veces no vienen y así”.

Es cuestionable considerar como servicio social el hecho de colaborar en proyectos personales de investigación. Los alumnos seguramente aprenden conocimiento nuevo, pero se privan de obtener beneficios de la experiencia de trabajar con personas de la comunidad. Se pierde la oportunidad de conocer sobre problemas que suceden fuera del aula en el día a día y la experiencia de aplicar los conocimientos profesionales al servicio de personas o comunidades viviendo en condiciones vulnerables. Pierden también la ocasión de aplicar o descubrir en la praxis valores éticos y morales necesarios para su formación profesional y personal. Los proyectos de investigación son excelente fuente de conocimiento para los alumnos y seguramente les sirve para su formación académica. Sin embargo, no es suficiente para cumplir con los objetivos del servicio social. Asimismo, al canalizar los servicios sociales al interior del plantel, se debilita el vínculo que representa el servicio social entre la responsabilidad social de la universidad y la comunidad que la alberga.

#### **4.2.6 El servicio social desde la perspectiva de los alumnos**

El alumno tiene un concepto ambiguo sobre lo que es el servicio social. Para los alumnos servicio social es sinónimo de ayudar a alguien a terminar un trabajo. Ese “alguien” puede ser cualquier persona que se encuentre fuera o dentro de la universidad. Esto explica el sentido de su intervención en el proyecto de investigación y deja ver lo poco informados que están sobre lo que es el verdadero sentido del servicio social.

Fragmento RA19 EII

“Para mí el servicio social es dedicarle tiempo para aportar algo o ayudar a aportar en algo para realizar alguna, mmm, ¿cómo me explico? Este, para realizar algún proyecto, para ayudar a alguien, para apoyar, por ejemplo, en este caso a la escuela, sería como que regresarle un poquito de, de lo que la escuela

nos apoya para nosotros dedicarles un poco a ellos”.

Asimismo, se tiene la creencia errónea de que el servicio social es una acción retributiva al gobierno o a la universidad. La acción retributiva debe ser a la sociedad, no al gobierno ni a la propia universidad. A los alumnos les falta conocimiento sobre los alcances del servicio social y la importancia de su participación como agentes gestores de conocimiento puesto al servicio de la comunidad.

Fragmento RA10 EII

“Si este, pues lo mismo ¿no? pero ahí es como para, como darle, este, como si la escuela o el gobierno nos está apoyando en la escuela, nosotros responderle no con un servicio social, este, pues ya sea en el gobierno o aquí en la escuela pues, porque de hecho yo estuve estudiando en el CBETA y ahí también nos tocó hacerlo, igual 480 horas y ahí si nos dijeron que era, para lo mismo pues, para este, ¿cómo se dice? ayudar al gobierno pues, no exactamente eso, pero sí responderle nosotros con lo que ellos nos están dando”.

Fragmento RA22 EII

“[...] también nosotros debemos de sentir como que la, la necesidad o el deseo también de aportar un poco aquí de lo que nosotros hemos hecho, regresarle un poco a la escuela, es un complemento de ambas partes”.

Fragmento RA23 EII

“Pues como dice D, es como la escuela me está ayudando y yo tengo que aportar un poco de lo que yo, mi experiencia, o de lo que yo sé, aportar un poquito a la escuela, bueno en mí que estoy haciendo el servicio aquí en la escuela, ya si fuera por fuera, pues de igual manera ¿no? aportar poquito de lo que yo sé afuera...”

Fragmento RA24 EII

“Este, pues voy decir que también lo mismo ¿verdad?, pero si, igual este pues, es como que ellos nos dan, nosotros también tenemos que ayudar, pues ¿verdad? pero pues no nos dicen lo que realmente como dicen los compañeros, pues un requisito que te pide para poder, para poder cursando otros semestres o poder titularte ¿no? Según el caso”.

El servicio social que realizan los alumnos, muchas veces no responde a su perfil

profesional. Las dependencias de gobierno los solicitan generalmente para suplir necesidades secretariales, un trabajo de tipo administrativo gratuito. Los alumnos reconocen haber realizado servicio social cuando cursaban la preparatoria. Uno de ellos lo realizó en la oficina del Centro de Atención Canino haciendo trabajo de escritorio. Otro de los entrevistados hizo el servicio social de la preparatoria en el Centro de Salud como ayudante de enfermera y auxiliar de escritorio.

#### Fragmento RA12 EII

“Ahí estuve arreglando documentos, estuve pues checando que los perros, cuantos perros llegaban, cuantos perros sacrificaban, cuantos perros eran rescatados, eso fue lo único que hice, no, no, nunca tuve contacto con los animales”.

#### Fragmento RA13 EII

“En mi caso también fue en un Centro de Salud igual, pero con personas pues y, y el que se encargaba de mi era una enfermera, recuerdo y pues si le ayudaba yo, todo el material que ocupaba, cuando llegaba el enfermo pues, y también a acomodar documentos y pues si fue mucho tiempo, las horas completas”.

Cuando se acerca el tiempo académico para realizar el servicio social, los alumnos empiezan a buscar alternativas para su asignación. En este caso particular, los alumnos solicitaron apoyo al maestro de grupo para realizar el servicio social en algún proyecto de investigación con él. Los alumnos se sienten saturados entre sus clases y el trabajo externo que realizan, lo cual les dificulta hacer espacio adicional para el servicio social. No debería sacrificarse al servicio social por el trabajo y la escuela, requieren de un espacio con tiempo designado a modo que el alumno pueda coordinar sus actividades escolares y cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones laborales y personales. El Instituto requiere abrir un espacio físico desde donde el alumno pueda llevar a cabo el servicio social, no basta con tener inscrito el servicio social en el currículum. La inscripción del servicio social al currículum es un avance importante, pero no es suficiente para que se concrete satisfactoriamente a todas las partes involucradas: alumnos, maestros, Institución y comunidad. El servicio social, tal como lo están llevando a la práctica, a través de los proyectos, pudiera llegar a ser una simulación.

#### Fragmento RA14

“Es que de hecho la maestra dijo, es que nosotros tenemos que tener crédito, completar cinco créditos y como la mayoría ya los tenemos, pues se nos dificulta hacer lo, lo que es el servicio social, porque la escuela ¿no? y porque la mayoría

trabajan y le dijimos a la maestra que si no era mejor que nos lo pusiera como servicio social, como créditos y nos dijo que iba a investigar y si, si se pudo hacer el servicio social con sus proyectos, y por eso estamos aquí, jaja con ella”.

Fragmento RA15 EII

“De la misma manera, ajá, porque íbamos en el mismo salón y pues la profe nos dio la oportunidad pues de los que ya teníamos los créditos pues este poder hacer el servicio en sus proyectos y pues fue lo, lo que paso”.

Fragmento RA27 EII

“Pues puedes investigar donde lo puedes hacer, por decir, cuando la maestra nos dijo que si queríamos los créditos pues quisimos cambiarlo no, en vez de créditos que fuera el servicio social y así fue como pudimos y otros compañeros que se fueron a las oficinas de gobierno, igual preguntaron que si podían y si, o igual en una empresa o en cualquier otra dependencia de gobierno”.

El servicio social comunitario no se promociona entre los alumnos, o al menos ninguno lo ha mencionado. El servicio social interno es la alternativa principal para el estudiante. Si no encuentran algún proyecto interno disponible para ellos, pueden buscar programas externos en dependencias de gobierno, ya sea que ellos vayan a solicitarlo directamente o se les informe en la Coordinación del Servicio Social.

Fragmento RA28 EII

“No, de hecho, aquí te brindan proyectos o planes de trabajo que ya hay, uno se puede acercar aquí al departamento de vinculación y uno puede solicitar qué proyectos o qué vacantes hay para determinados proyectos que hay aquí en la escuela, esa es como primera opción. Después de ahí ya se puede dar que, si lo quieres en una escuela, en una dependencia de gobierno, ya es abierto, pero primero ellos toman, como, nos brindan como primera opción que busquemos lo que hay aquí en la escuela”.

El alumno antes de iniciar el servicio social lo ve como posible problema, tiene temor de enfrentarse ante una agenda saturada de actividades y no lograr realizarlas en el tiempo programado. Cuando el alumno cuenta con la edad académica del 70% de créditos cursados, equivalente al 8° semestre, se enfrenta con un horario saturado. Por un lado, tiene sus materias regulares, más materias adicionales nuevas correspondientes a su área de especialización, lo

cual demanda esfuerzo extra de estudio. Además, se les empalma con las residencias que son el equivalente a prácticas profesionales y muchos alumnos trabajan medio tiempo, por lo tanto, cuando tienen que asignarse al servicio social, buscan una alternativa fácil para realizarlo, e investigan entre los maestros las opciones de proyectos que mejor se acomoden a sus necesidades de tiempo y que menos presencia les demande. Por eso es tan conveniente para ellos asignarse a proyectos donde su intervención se limite al desarrollo de algún tema correspondiente al marco teórico del trabajo que pueden realizar a distancia.

#### Fragmento RA41 EII

“Pues yo al principio así sinceramente yo a veces sentía que el servicio social podría llegar a ser como un problema por los conflictos de los horarios porque, por ejemplo, si lo tenemos que hacer hasta octavo semestre, en octavo semestre muchos ya están haciendo prácticas, muchos, por ejemplo, equis problemas, se retrasaron en una materia o no cumplieron el Inglés, entonces se llegan a juntar muchas cosas y como nada más en ese periodo lo puedes realizar entonces tienes que hacer tres, hasta cuatro cosas más aparte tu carga académica. Entonces para mí en un principio se me hacía muy complicado, por ejemplo, ahorita que ya lo estoy llevando a cabo por el tipo de programa que nosotros estamos llevando a mí en lo personal si se me facilita un poco ¿no? porque en las mañanas estoy en el trabajo y me da tiempo también de poder este realizarlo y en las tardes estoy, estoy aquí en la escuela. Entonces en ese sentido si fue más flexible para mí, que a lo mejor en otras circunstancias hubiera tenido que dejar de trabajar para poder estar aquí en el campo dedicándole el cien por ciento. Esa es una de las cosas que yo miraba que como que podía ser”.

Es obvio que el alumno no busca el mejor proyecto social de ayuda para asignarse, por la situación anteriormente descrita y la falta de sensibilización ante los problemas sociales externos al plantel y falta de motivación por compartir con los que menos tienen. El servicio social comunitario no es prioridad para la institución dadas las implicaciones que tienen, como son: seguridad del alumno, falta de maestros que puedan acompañar a los alumnos, falta de recursos económicos, falta de tiempo, entre otros.

También se da el caso de alumnos que tratan de evadir el trabajo, quieren realizar su carrera invirtiendo el mínimo esfuerzo y el servicio social implica tiempo y esfuerzo, por lo cual, buscan alternativas de servicio donde se demande la menor presencia posible. De ahí que sean tan convenientes para los alumnos proyectos de investigación donde ellos pueda trabajar a

distancia y reportar cada 15 días ante el maestro responsable. Hay estudiantes que a esto le llaman flexibilidad.

Fragmento RA42 EII

“Entonces yo, a mí también porque, si te vas a otras áreas pues te ponen a trabajar mucho y yo así como que ay no, no quiero trabajar, si me gusta, pero no, dije yo, ¡tantas horas en la escuela, todo el día en la escuela! y yo así como “ay no quiero hacerlo” pero como es casi obligación, pues ni modo. Ya cuando la maestra nos habló del pues ahora sí que del servicio, ay dije y sentí un peso menos. ¡Lo bueno!”

Fragmento RA43 EII

“Pues este igual, de igual manera que se me facilitó con los proyectos y pues, como dice mi compañera, pues hay unos compañeros que son muchas horas pues exactamente las horas que tiene que hacer pues y nosotros si tenemos ese apoyo de la profe que no son muchas horas, trabajamos el proyecto conforme el tiempo que nos da la profe y no estamos metiendo horas y horas”.

Fragmento RA44 EII

“Que no fuera tan flexible, es lo que pensábamos nosotros. Que era, tienes que estar allí aunque no estés haciendo nada o algo. Nosotros pensábamos que era un, un forzosamente tener que estar así, pero no, a todos se nos ha facilitado”.

#### **4.2.7 Motivación**

Por lo general, el alumno no siente motivación al iniciar el servicio social. Lo percibe como una obligación, como un requisito a cumplir para poder graduarse. Hay alumnos que se motivan cuando ya iniciado el servicio social empieza a ver logros en el proyecto emprendido.

Los maestros entrevistados coinciden al afirmar que el alumno no está motivado para realizar el servicio social, por lo cual, no es una prioridad para él. Los maestros sienten que existe resistencia por parte de los alumnos para realizar el servicio social, a pesar del estímulo brindado para que lo lleven a cabo de la mejor manera posible. Se considera al servicio social como un requisito obligatorio, por lo cual, se dificulta reunir a los alumnos y lograr que trabajen.

Fragmento RA47 PAE

“No, no para ellos implica un trabajo extra, implica, no ven los beneficios que puedan tener hasta que ya están haciéndolo, o sea, ellos traen una percepción de

que el servicio pues lo tengo que hacer pues porque es obligatorio, pero no porque realmente tiene una función y que es contribuir precisamente a la sociedad. Y este, pero cuando están realizándolo, empiezan, más si son proyectos, empiezan así como “no, es que estuvo bien suave, que hicimos esto, que... entonces se dan cuenta y le dan sentido al servicio social, cambia su forma de, de su percepción”.

Esta falta de motivación provoca que, ante el surgimiento de cualquier evento, el alumno deje de lado el servicio social para cumplir con la actividad emergente como puede ser estudiar para un examen, un pendiente en el trabajo o con la familia, etc. La falta de motivación se refleja también en la falta de interés en realizar el trabajo asignado por el asesor. En su lugar, se ponen hacer tarea, revisar el celular u otra actividad ajena al servicio que están prestando.

#### Fragmento RA23 CM

“Algo que yo le mencionaba, todavía siento que el servicio social no está en una de sus prioridades, entonces, no, no, ellos, vamos decirlo así, ellos no ponderan correctamente la función del servicio social, aunque se les avise, se les menciona, todavía no le dan mucha importancia y eso hace que un examen, algo en el trabajo, algo familiar, haga que no, que no asistan, o que se pongan a hacer sus tareas en las horas de servicio social, todavía no, toman mucha conciencia de la importancia del servicio social y aunque uno les está diciendo ¿no? es ellos todavía, siento que les cuesta mucho trabajo.”

Habría que cuestionar qué tanta responsabilidad tiene la Institución por la falta de motivación del alumno, quizá se deba a que el servicio social no es prioridad para la escuela, se ha convertido en un requisito que hay que cubrir para que los alumnos puedan graduarse y el Instituto lograr obtener la certificación necesaria, ya que la escuela no puede recibir la certificación si los alumnos no concluyen satisfactoriamente en tiempo su carrera.

No existe retroalimentación entre pares sobre las actividades realizadas de servicio social. Cada alumno reporta individualmente su participación en la Coordinación, lo cual no aporta elementos para generar una motivación entre compañeros.

Uno de los principales problemas que enfrenta el docente supervisor de programa de servicio social es la falta de interés de los alumnos por realizar el servicio social. Los alumnos faltan con frecuencia a las asesorías programadas y sus prácticas, a pesar de haber sido seleccionados por el docente para trabajar en su proyecto, por ser considerado responsable.

#### Fragmento RA45 RRR

“Pues el principal problema es los alumnos, jaja, porque aunque fijate yo los escojo, yo los invito, este, veo pues sus actitudes, sus cualidades de acuerdo a las materias que llevan conmigo, como no es así que te digo que tienen que checar o que tienen que, no sé, no, no les pagan, que ahorita está muy de moda eso ¿no? “¡No me pagan pos pa que voy!” ¿no? O sea, “¡yo quiero que me paguen!” ¿no? Y pues no, no se les va a pagar ¿no? Entonces este, ese es un problema con que yo me enfrento muy seguido, no con todos, con algunos, pues yo les hago su cronograma, su horario, nos vamos a ver de tal a tal hora, y pues, no vienen o a la mejor por ejemplo, los cito por ejemplo hoy, no sé, hoy yo salgo a las seis, a pues de seis a ocho nos vamos a ver y no llegan pues aquí los estoy espere y espere y no llegan ¿no? A pesar de que yo les entrego su cronograma, los días en que nos vamos a ver, las horas y todo, pues no vienen pues, entonces ese es uno de los principales problemas con los que yo me enfrento, de que no asisten puntualmente a, pues, a las citas programadas y que a veces, pero eso es en general últimamente las generaciones ¿no? “

Esto es, no le dan a la actividad del servicio social la importancia que debería tener porque los alumnos esperan remuneración por su trabajo; están acostumbrados a recibir dinero a cambio de su trabajo. Tendrían que comprender que la intención del servicio social es aportar su conocimiento a quienes menos oportunidades de preparación han tenido en la vida y que la ganancia no va ser en dinero, pero sí en experiencia, nuevo conocimiento, valores y una gran satisfacción para ellos. A pesar de haber canalizado el servicio social a través de una materia, para el alumno es una actividad poco relevante. Probablemente si se le brindara al servicio social un aula con horario fijo y docente presente, la asistencia fuera regular. La falta de formalidad en la materia le resta seriedad. Es como si fuera una materia simulada.

Asimismo, el docente enfrenta el problema de falta de iniciativa de los alumnos. El alumno no es proactivo, quiere la información digerida, demuestra poco interés en lo que hace. Podría decirse que le falta motivación para trabajar, para asistir a la asesoría para involucrarse en el proyecto. Los alumnos son conformistas.

#### Fragmento RA46 RRR

“Le digo: “pero es que búscalos, eres ingeniero, si yo te estoy pidiendo que ocupamos esto con éstas especificaciones búscalos, o sea si no hay en ese lugar pues investiga y en otro y yo les dije yo ya no sé cómo le van hacer, yo ya les di todo, quiero esa pieza porque si existe, investiga y búscala”.

Fragmento RA48 RRR

“Y decía bueno pos si, si no, pos si se han vuelto como que más desidiosos o así pero bueno, está aceptable, pero al paso de los años, me he topado con que las generaciones son muy conformistas pues, y no, no les gusta, o sea, quieren que todo se los demos, pues ¿no?”

Fragmento RA54 RRR

“Y lo de que no viene y eso pues les ando mandando mensajes: “¡me dejaron plantada, me dejaron plantada!, los estuve esperando media hora”, “Ay profe se nos olvidó” no pos cual se me olvidó, yo tengo muchas cosas que hacer y ahí estuve esperando, les digo, ¿por qué me dejan me dejan plantada? O sea es un tiempo que yo les estoy dedicando y eso no lo valoran pues”.

Para solucionar la falta de interés de los alumnos una maestra se solidariza en el trabajo de sus alumnos, les pone límites y les da ejemplo de cómo utilizar herramientas, buscar información y buscar la mejor manera de realizar el trabajo, lo cual genera motivación a los estudiantes porque aprenden trabajando juntos.

#### **4.2.8 Supervisión del servicio social**

La supervisión del servicio social se puede dividir en una supervisión interna y otra externa. La supervisión interna corresponde a los servicios llevados a cabo dentro del mismo Instituto y la externa, al servicio social prestado en locaciones fuera de la universidad.

La supervisión del servicio social interno se lleva a cabo desde la oficina de la Coordinadora o a través de los maestros titulares responsables de proyectos. Cabe señalar que no todos los alumnos que realizan el servicio social interno cuentan con un docente a su cargo. Los docentes que tienen alumnos a su cargo son generalmente aquellos que dan de alta algún programa o proyecto de investigación e invitan alumnos para trabajar con ellos. Se reconoce que, dado el número elevado de alumnos, la supervisión es complicada. La coordinadora no puede supervisar el desempeño de tantos alumnos en servicio, por lo cual, se auxilia de los mismos alumnos para la supervisión. Aquí cabe subrayar que hay alumnos supervisando alumnos y la interrogante es, ¿qué tan capacitados están los alumnos para evaluar desempeños de sus compañeros?

Ahora bien, la supervisión que realiza el docente encargado de proyecto al servicio social consiste en entregar y explicar al alumno el trabajo por realizar y, posteriormente, vigilar que el

alumno siga los pasos señalados, que pueden ser por mutuo acuerdo o por puntos específicos establecidos en un cronograma de actividades a fin de que los alumnos logren alcanzar las metas finales propuestas. Se da seguimiento al proceso del trabajo para guiar la actividad, resolver dudas, realizan diseños, actualizan *software*, revisar el trabajo *in situ* y realizar pruebas para posteriormente dejar tarea para la semana que será monitoreada a través de las redes sociales, correo electrónico o el teléfono. Esta forma de seguimiento a distancia permite el contacto frecuente entre el docente y el alumno, más no sustituye la sesión de asesoría. Asimismo, se asesora al alumno aclarando temas no familiares para él y que es necesario tener claros para el avance del proyecto. La asesoría está enfocada hacia el área académica, parece como una clase más que cursa el alumno. Los temas nuevos emergentes durante las sesiones tienen que ser investigados, porque representan aportaciones teóricas para los proyectos. El hecho de que el servicio social se asemeje a una clase más, quizás influya en la resistencia del alumno a participar por considerarla una presión escolar extra.

La supervisión docente no siempre se lleva a la práctica como tal. Hay unidades receptoras (personas necesitadas de asesoría para emprender un negocio) que han reportado no haber recibido asesoría alguna por parte de los alumnos, lo cual quiere decir que no hubo seguimiento durante el proceso de servicio del estudiante y pone en duda la efectividad del acompañamiento brindado al alumno. En otros casos, las unidades receptoras reconocieron compromiso por parte de los alumnos participantes. La falta de acompañamiento puntual durante el proceso del servicio social puede explicar la falta de motivación de los alumnos, quienes se encuentran solos durante el proceso del servicio. No es fácil trabajar en solitario y cuando los estudiantes son adolescentes, el grado de dificultad puede ser aún mayor. El alumno requiere de mayor presencia del docente y no solamente presencia, sino también involucramiento de su parte en el trabajo para conocer de cerca lo que se está haciendo, y poder dar una orientación adecuada.

Si son tan pocos los alumnos en servicio social dependientes de un asesor, no debería quedar ningún alumno rezagado. Cuando los grupos son numerosos pudiera darse el caso de que algún alumno se pierda y no realice su servicio social como se espera, pero no cuando se tienen uno, dos o tres alumnos por semestre o por programa.

La supervisión del servicio externo se lleva a cabo por medio de encuestas de desempeño enviadas a las dependencias gubernamentales o asociaciones civiles participantes como unidades receptoras, a fin de conocer el avance del estudiante: si fue proactivo, con iniciativa, innovador, entre otros. Lo anterior permite ver que la parte formativa del servicio social se delega

a personas no calificadas para poder evaluar el aprendizaje del alumno. La realidad es que no se cuenta con personal para supervisar y acompañar a los estudiantes en servicio social. Para evaluar el servicio social externo se comparte información entre la persona responsable del alumno y la Coordinadora del servicio social en la escuela. El evaluador externo toma en cuenta: la actitud del alumno, su participación, la capacidad para implementar mejoras y proactividad. La Coordinadora evalúa el sentido de responsabilidad del alumno en la entrega de documentos, propuestas realizadas al servicio social y otros.

El servicio social, por estar inscrito como una materia, tiene una evaluación y calificación final. Cada dos meses se hace una evaluación parcial donde el alumno entrega un reporte de actividades. En total el alumno realiza tres reportes de actividades durante su proceso de servicio. Hay una evaluación académica y otra administrativa. El maestro supervisor del proyecto evalúa 6 aspectos relacionados con el desempeño del alumno como son: asistencia puntual al servicio, participación, proactividad, motivación, entrega puntual de reportes y seguimiento del proceso a través del cronograma. La Coordinadora evalúa la parte del proceso administrativo, si se entregaron todos los reportes a tiempo, si están completos, etcétera.

Cuando el servicio social es interno, la acción recae sobre los mismos maestros supervisores, es decir, ellos son al mismo tiempo, Unidad Académica y Unidad Receptora. Cuando el servicio social es externo, la Unidad Receptora es el lugar beneficiado por el servicio de los jóvenes estudiantes.

#### **4.2.9 Aprendizaje**

Los alumnos, al realizar su servicio social, aprenden que hay una sociedad y que ellos forman parte de ella. Aprenden a aplicar los conocimientos recibidos en contextos reales. La realidad supera muchas veces la teoría recibida en las aulas, por lo tanto, el alumno aprende desde la realidad que tiene frente a él.

Durante el servicio interno se le enseña al alumno que lo que aporta en el proyecto de investigación es para beneficiar a la comunidad. El servicio social se encuentra al servicio de la comunidad indirectamente, ya que la aportación que hace el alumno a la investigación finalmente trasciende como bien social, más no es esa la intención primaria del servicio social.

Los alumnos también aprenden a:

- Respetar compromisos creados, sea éste entrega de tarea, o cualquier otra asignación solicitada.

- Ser proactivos, que el alumno aprenda a encontrar soluciones creativas a situaciones emergentes durante la práctica de su servicio social porque existe apatía y falta de interés en encontrar respuestas a problemas planteados
- Incrementar conocimientos sobre el tema del proyecto en el que están investigando.
- Sensibilizarse y ser solidarios ante los problemas sociales, porque no todo en la vida se resuelve con dinero. Hay necesidad de ayudar para que la nación crezca.

Siguiendo la estructura del servicio social interno asesorado por un docente, pudiera pensarse en la posibilidad de que el alumno aprenda los primeros puntos referentes al respeto de compromisos, ser proactivos e incrementar sus conocimientos, no obstante, parece difícil que el alumno se solidarice con los demás cuando su servicio social está centrado ante un escritorio.

El servicio social, realizado a través de los proyectos de investigación está más enfocado al aprendizaje del alumno que al servicio. Pudiera decirse que es más bien una práctica profesional que un servicio. La actividad que realiza el estudiante gira alrededor de una práctica académica, donde el alumno puede profundizar sobre un tema en particular. Sin embargo, se deja al margen la oportunidad de sensibilizar al joven hacia los problemas sociales reales que aquejan diariamente a cientos de personas que viven en condiciones difíciles en la localidad. Esta falta de acercamiento pudiera favorecer una actitud de indiferencia ante los problemas de los más necesitados por parte del joven, algo que no es deseable. El país requiere de ciudadanos conscientes y solidarios con las necesidades sociales, por lo cual, la universidad debe asumir su responsabilidad en este sentido e involucrarse más en la formación de los alumnos.

Cabe señalar que los alumnos no identifican lo que es un problema social. Cuando se les preguntó sobre la identificación de un problema social en su área de trabajo, lo relacionaron con el trato interpersonal entre ellos. Lo anterior da idea de la necesidad de exponerlos a problemas reales de la comunidad a fin de que sepan identificarlos y, de ser posible, intervenir para su solución. Es lamentable constatar que el joven, futuro profesionista, viva ensimismado en su propio mundo ajeno a las necesidades sociales.

Comentario RA37

“- ¿Social? ¿Cómo sería? ¿Personal como personas, o sea, lo que sea en general?

-Sí. ¿En tu área de trabajo qué problemática social alcanzas a ver?

- No estamos mal, jajaja, no, no es cierto, jajaja.

- Pues en nuestra área ninguna, porque nomás solo somos nosotros dos, no trabajamos con nadie más y pues como ya nos conocemos, sabemos así como nuestras diferencias, nuestros pros y nuestros contras. Así que no, ahorita”.

Comentario RA38

“Si, si hay, no sé exactamente del que tipo pueda ser o así no se lo puedo definir a ciencia cierta pero con la implementación del, del, de este proyecto va en conjunto con el invernadero que se está desarrollando aquí, en la escuela. Entonces una de las problemáticas que sí se busca reducir o eliminar es la contaminación, esa es una. La otra es, no tengo así todavía entendido, lo que le comentaba, lo que se va a desarrollar ahí, me imagino yo, que es primeramente para beneficio de todos, igual también como abrir las puertas para gente de fuera y poder realizar algún apoyo, pero yo le mentiría si le digo que van a regalar la fruta que se llegue hacer ahí, entonces eso si realmente no... pero uno de los objetivos de nosotros es eso, para la contaminación, para no usar combustibles”.

Comentario RA39

“Pues este en nuestro caso es de que conocer y este, como se dice, la investigación es saber si este, es que hay dos tipos de métodos, perdón, de fertilizantes que son orgánicos e inorgánicos y en este tipo de invernadero son los que son orgánicos y la profe lo que quiere hacer es poner fertilizantes que no sean, que sean inorgánicos, que a la mejor produzcan mejor el fruto y esa es la investigación de la profe más que nada pues, y pos si se da como la profe quiere que resulte pues este resulte pues yo creo que va a ser una investigación buena. Y ese es a lo que ahorita es más a fondo”.

#### **4.2.10 Aprendiendo a través del servicio social en los proyectos de investigación**

Dos alumnos están realizando su servicio social, bajo la tutela de un docente, sobre un proyecto de cultivo hidropónico y aeropónico. El trabajo consiste en dar seguimiento a cultivos de hortalizas sembradas ya sea en agua o de forma aérea. El invernadero se encuentra ubicado en la misma universidad, por lo cual, el servicio social que se presta es interno y quién recibe el beneficio del trabajo es el maestro, titular del proyecto de investigación. Parte de la actividad del alumno, durante su servicio social en el proyecto, consiste en conseguir materiales necesarios para la práctica. Como en el caso del cultivo de hidroponía y aeroponía, el joven tuvo que

conseguir charolas especiales para la germinación del producto, lo cual, no fue fácil porque son productos especializados que no se encuentran con facilidad en el mercado. Además, los alumnos no cuentan con solvencia económica para hacer frente a ese tipo de gastos. No obstante, al momento de la entrevista, el trabajo era incipiente, se encontraban en proceso de organización.

Otro trabajo realizado por uno de los alumnos es investigación bibliográfica a fin de conformar el marco teórico del proyecto sobre el tema de la jojoba. Lo que ellos pretenden hacer es diseñar un objeto para destilar la jojoba y convertirla en combustible, pero el trabajo se encuentra todavía en la parte teórica. Los alumnos se sienten cómodos con su participación en el proyecto porque consideran que el biocombustible puede tener una función práctica a futuro. Por ejemplo, el papá de uno de ellos trabaja como mecánico diesel y los descubrimientos del proyecto de investigación podrían ser de utilidad para él. Seguramente el aprendizaje sobre el tema de la jojoba y el biocombustible será importante, pero es cuestionable si la práctica, en sí misma, sea un servicio social, seguramente como práctica profesional sería más aceptable.

Es reiterativo el énfasis que ponen los alumnos en el aprendizaje de conocimientos durante su práctica de servicio social. Asimismo, aprenden a manejar instrumentos o maquinaria que utilicen en su área de servicio. Reconocen también, en el caso hipotético de realizar el servicio social en una comunidad, que debe ser satisfactorio ayudar a otros y compartir sus conocimientos. Hay quién no sabe identificar lo que le deja la práctica del servicio social.

Los alumnos reconocen haber puesto en práctica durante la realización del servicio social valores como: respeto y confianza. Puntualidad, responsabilidad y tolerancia para enfrentar un servicio social que se vieron obligados a realizar. Lo anterior da muestra de un servicio social poco aprovechado para sensibilizar al alumno y fomentar valores éticos y morales en ellos.

#### **4.2.11 Evidencia de formación**

En cuanto a la evidencia sobre la formación ética y valoral del alumno, los maestros han descubierto que los alumnos son respetuosos, pero no son honestos porque mienten, ni son proactivos. Recurren a la mentira para justificar la falta de compromiso ante el trabajo encomendado, aunque el maestro cae en contradicción y dice que sus alumnos son honestos a pesar de reconocer que mienten.

Fragmento RA27 CM

“En cuestión de ética personal, vamos a llamarlo así, en trato diario, ellos son normalmente muy respetuosos, todavía tenemos problemas con las

mentiras, o sea, todavía hay cierto problema, en general yo siento que todavía los muchachos mienten, mienten mucho, pero *Dr. House* dice que todos mienten”.

Fragmento RA28 CM

“Así que, pues todos mienten, pero si hay un, un, una tendencia a todavía a ser mentirosillos, de lo demás, son respetuosos, son honestos, tengo muchos años aquí, hay cosas que están a la vista y no se han perdido, o sea creo que en general se maneja un ambiente de respeto y, y de honestidad, son leales, tienden mucho cuando están trabajando son muy leales, eh en ética, yo creo que estamos muy, muy bien. Profesionalmente eh yo siento que sí tenemos algunos problemas, viene, inclusive se deriva de lo que había dicho de la mentira ¿no? Cuando uno les encarga un trabajo o algo, alguna labor, es muy fácil para ellos inventar algún pretexto por el cual no se cumple. Entonces si nos falta mucho... ese compromiso para determinar las cosas a pesar de lo que pase ¿no? nos falta ese, esa preocupación para ser más de lo que le piden a uno, no más en los resultados exclusivamente sino más en lo que hay que hacer para conseguir los resultados ¿no? Si uno le da un libro, por ejemplo, consulta este libro, y al final dice: “bueno pues es que no venía, en el libro no venía mucho y esto encontré”

“¿...oye y por qué no te fuiste a otros libros, por qué no te fuiste al Internet, por qué no preguntaste?” “No pues es que usted me dijo de este libro”. Todavía tenemos una mentalidad muy cerradita, muy constreñida, dedicada solamente a lo que, a lo que nos dicen, muy conductista, vamos a llamarle así”.

Parece que el alumno trabaja realizando un mínimo esfuerzo o se retrasa porque deja como última instancia el trabajo del servicio social, quizá porque no representa algo significativo para él, carece de motivación. Asimismo, al alumno le falta iniciativa, no es proactivo en su trabajo. Por lo anterior se puede inferir que existe debilidad en esta parte formativa en valores del alumno. No se está aprovechando la actividad del servicio social en su dimensión formadora.

La formación ética del alumno no ha sido evidente para durante sus prácticas del servicio social. El valor de la responsabilidad es el que queda manifiesto durante su estancia en el proyecto.

#### **4.2.12 Crisis de identidad y servicio social**

Se reconoce que existe una crisis de identidad en el joven estudiante que está realizando su servicio social. Los alumnos consideran inválido el hecho de prestar un servicio social cuando los gobernantes no dan muestra de tener una conciencia social. El alumno ha dejado de creer en los gobernantes del país porque los ven llegar al poder para satisfacer necesidades personales sin velar por el bienestar del pueblo. Se han perdido los conceptos de lealtad y confianza hacia los gobernantes y el ideal de lucha por algo. Los alumnos perciben falta de coherencia entre el discurso político y la práctica. La identidad nacional del alumno se desdibuja ante los actos de corrupción del gobierno, de tal suerte que el alumno se siente utilizado por el gobierno, siente que el servicio social solicitado, es un trabajo que corresponde al mismo gobierno realizar y que no llevan a cabo, por ejercer un enriquecimiento ilícito, es decir, tiran el dinero sin importar las necesidades y realidad social en que se encuentra el pueblo mexicano. Se corre el peligro de perder el sentido de solidaridad con el otro, de que el alumno se sensibilice ante las necesidades sociales.

##### Fragmento RA38 CM

“Yo creo que es algo que inclusive aquí en el programa de tutorías estamos haciendo desde el primer semestre, es empezar a crear conciencia al muchacho de la importancia del servicio social y de lo que eso significa para él y para sus, misma social. Hay algo que, que tengo varias, varios años de estar defendiendo una teoría que creo que el mexicano, en general, nos falta mucha identidad y esa identidad no es porque somos mexicanos, sino por como nacimos. Realmente acabamos de celebrar doscientos años de ser mexicanos. Los franceses tienen más de tres cuatro mil años de ser franceses, ¿verdad? Los chinos pues diez mil años de ser chinos y nosotros estamos orgullosos porque tenemos doscientos años de ser mexicanos. Entonces esto contrae como civilización un, un fenómeno social muy interesante en el cual, todavía no sabemos bien, bien a que estamos pegados a ser mexicanos ¿no? Además, en los primeros cien años o ciento treinta años nuestros gobernantes fueron, voy a decirlo así para decirlo políticamente, fueron. por no decir que son, fueron muy interesados en sus proyectos personales

y el pueblo siguió siendo el pueblo ¿no? No hubo un beneficio hacia la comunidad muy marcada, entonces los conceptos de lealtad hacia el gobierno, hacia los gobernadores, el concepto de confianza, el concepto de luchar por algo, o sea, vamos a decir, cuando los japoneses en la Segunda Guerra Mundial les dijeron pues vas a trabajar gratis, nomás te voy a dar comida porque no tengo dinero para pagarte, las empresas, el gobierno, el japonés se, se decidió apoyar al gobierno ¿no? No en todos, no en todo el territorio fue así pero la gran mayoría. Aquí en México si nos dicen que van a trabajar media hora para el gobierno, para México todos los días, media hora, se van a reír, para nada, no nos interesa trabajar para el gobierno, porque este, el gobierno tiene dinero, o sea, el gobierno tira el dinero”.

Fragmento RA 40 CM

“Si el servicio social tiene una imagen, el, el, si el concepto del servicio social fuera un concepto en el cual yo estoy regresando algo bonito porque mi calle está bien hecha, porque mi alumbrado es muy bueno, porque la seguridad es muy buena, entonces eso me lo paga mi sociedad, por lo tanto, le tengo que devolver a mi sociedad y a mi gobierno lo que ha hecho por mí. Pero si mis calles están para el diablo, estoy inseguro, el gobierno roba un montón, todo mundo evade impuestos, a quién le voy a pagar qué ¿verdad?”

La forma de empezar a revertir ese sentimiento de falta de identidad es concientizando al estudiante de que las cosas pueden cambiar si ellos quieren el cambio, porque ellos mismos serán los gobernantes futuros del país. Se requiere de jóvenes conscientes de su realidad y de las necesidades que aquejan a tantos grupos sociales que viven en condiciones difíciles.

Fragmento RA39 CM

“Entonces el crear una conciencia en el muchacho de que esas cosas van a cambiar porque ellos son los que van a ocupar próximamente esos puestos y ellos pueden empezar a cambiar esto. De hecho, les comento que actualmente ya, después de veinte años, tengo ya varios alumnos que están de empresarios, como directores en, en, en departamentos del gobierno, en secretarías. Ya me los encuentro ahí y, lo único que siempre les digo y se ríen conmigo es que, les digo: “No sé, espero que no te olvides de lo que pensabas cuando estabas en las bancas de la escuela y tirabas contra el gobierno, bueno ahora tú eres el gobierno”. Entonces si no logramos esos cambios, si no logramos, el muchacho,

en el servicio social esos cambios, el servicio social pierde sentido, porque dice ¿a quién le voy a devolver? ¿A la sociedad? a los que pagan impuestos ¿no? Y luego viene otra disyuntiva ¿y quién paga impuestos? Pues no todos pagan impuestos, no todos pagan impuestos porque el gobierno no es equitativo. Entonces todo eso son piedras que le van poniendo al servicio social”.

La ayuda directa a la comunidad puede tener un mejor impacto en la conciencia del alumno. El hecho de estar presentes ante situaciones de vida en donde ellos pueden colaborar a mejorar, puede ser más satisfactorio que el hecho de sentirse usados haciendo trabajo que no les corresponde hacer. El mismo maestro está dando la respuesta a la falta de motivación de los alumnos. Tal como los estudiantes llevan a la práctica el servicio social, no sienten que su aportación sea valorada, más bien se sienten utilizados y obligados a realizar una actividad a la que no le encuentran sentido humano.

Fragmento RA40 CM

“Entonces yo creo que el servicio social de fondo tiene una problemática que es: ¿voy a devolverle a quién? ¿Verdad? De hecho, ahorita estaba viendo que el servicio social se estaba yendo a comunitario ¿no? que seas comunitario, y creo que es un buen acierto porque el sacar copias, el andar en empresas de gobierno, o empresas no gubernamentales, haciendo trabajo de social, vamos a decir, que al final beneficia a otros y no a la sociedad, ese si es un problema”.

El servicio social comunitario ha sido una opción para la Institución, más no es una práctica común en el ITE. Sin embargo, se reconoce una instrucción donde se indica que el 40 o 50 por ciento de los servicios sociales realizados en el plantel, deberán de ser comunitarios. De ser así, será un buen avance hacia la reorientación del servicio social.

#### **4.2.13 Fortalezas del servicio social**

Entre las fortalezas que tiene el servicio social en el ITE está que es una materia inscrita en el currículo con valor de 10 créditos, lo cual ayuda a que el alumno lo acredite en tiempo para poderse graduar.

El servicio social contribuye a resolver problemas sociales. En el caso particular del servicio interno a través de proyectos, la contribución a la resolución de problemas sociales es a largo plazo. No obstante, la aportación no deja de ser valiosa. Se trabaja en el diseño de prototipos, se hace investigación en el área de reciclaje de productos con la posibilidad de abrir

un centro de acopio para venta del producto. Se hace investigación para implementar nuevas técnicas en el área médica. Asimismo, se desarrollan nuevos sistemas de producción agrícola de aeroponía e hidroponía. Se desarrollan nuevas fuentes de biocombustibles a través de granos de jojoba. Se trabaja en la transformación del plástico en hilo. Se reconoce contribuir a la mejora de problemas sociales como es la falta de comunicación entre padres e hijos en escuelas primarias. La sociedad valora la intervención del profesional para el éxito de su proyecto y el alumno descubre que su participación impacta por lo cual debe hacer bien su trabajo para que sea valorado y remunerado, entre otros proyectos útiles para la sociedad.

Asimismo, el alumno se beneficia al poner en práctica conocimientos profesionales adquiridos y valores éticos y morales. Sin embargo, el servicio social queda subaprovechado tanto para el aprendizaje de los alumnos como para beneficio social dirigido a personas viviendo en condiciones de vulnerabilidad. Falta fomentar ese sentido social hacia las comunidades más necesitadas a los proyectos de servicio social. No se puede negar que es importante trabajar en el reciclaje, en el diseño de nuevos instrumentos para la salud o implementar prototipos de señalización, pero no debe olvidarse la esencia misma del servicio social.

#### **4.2.14 Debilidades del servicio social**

Las debilidades que enfrenta el servicio social en el ITE son:

- Se dedica poco tiempo al servicio social comunitario. Los estudiantes tienen falta de conciencia sobre la importancia de su ayuda, parece que los mueve la conveniencia o facilidad de cubrir el requisito de egreso más que aportar al servicio social. Lo anterior fomenta falta de desarrollo de una conciencia social y solidaria en el alumno.
- Hay falta de personal asignado al área del servicio social. Se piensa que con mayor personal en el departamento se podría implementar supervisión de estudiantes en servicio. Otras personas asignadas pudieran encargarse de dar seguimiento y actualización a los programas ya que no se cuenta con ello. También se requiere personal en el área de vinculación de programas, a fin de enlazar las necesidades sociales externas al plantel con el servicio social promover así el servicio social externo hacia comunidades que más lo requieran.
- Los alumnos hacen eco que en el área administrativa del servicio social hace falta personal. Se cuenta con una coordinadora encargada de todo el departamento que a su vez es maestra y periódicamente tiene que ausentarse de la oficina para

dar clases. Esta escasez de personal trae problemas a los muchachos porque asisten a la oficina a realizar algún trámite y no encuentra quién los atienda. También sucede que llegue el alumno y encuentre larga fila; si espera su turno, ocasiona que llegue tarde a su siguiente clase o que de plano, no asista, asumiendo todas las consecuencias implicadas. Hay que considerar que el alumno está siendo evaluado por la coordinación también y si no entrega en tiempo y forma su documentación es penalizado en su calificación. El alumno tiene en cuenta estas situaciones que se presentan, pero le es imposible sortearlas porque trabaja la mitad del día y estudia el resto y el tiempo tan justo no le permite agendar las gestiones como le gustaría que fuesen.

- Otro aspecto importante que limita la práctica del servicio social es la falta de recursos económicos. Hay estudiantes que asisten a la Universidad haciendo un gran esfuerzo y los gastos extras, por más pequeños que sean, generados por el servicio social, son significativos para ellos. Cuando se habla de gastos es en relación con el transporte, alimentación, materiales e insumos varios de papelería principalmente, más otros que pudieran surgir.
- No existen propuesta por parte de maestros por registrar programas dirigidos a comunidades necesitadas. Se tiene conciencia sobre necesidades existentes en la comunidad que pudieran ser resueltas por los futuros ingenieros donde no solamente aplicarían sus conocimientos, sino que aprenderían a desarrollar una conciencia social. ¿Será que los maestros carecen del tiempo para dedicar a los programas comunitarios? Quizá sea temor a responsabilizarse de los alumnos en condiciones difíciles como: seguridad, falta de recursos, tiempo extra, supervisión, transporte, entre otros.
- El servicio social es una actividad que no ha sido aprovechada en todo su potencial ni como aprendizaje de los alumnos ni beneficio prestado a la comunidad, es una actividad subvalorada. Quizá porque no es atrayente para los docentes el hecho de adoptar responsabilidades nuevas sin que sean reconocidas ni remuneradas, cuando se tiene una agenda cargada de actividades. Además, el servicio social depende de la demanda ya sea externa o de la misma institución. Falta considerar al servicio social como una actividad solidaria y promotora de conciencia social.
- Se tiene una concepción errónea sobre lo que es la función principal del servicio social. El beneficio social del servicio debe ir encaminado a favorecer a los más

necesitados, no precisamente a la comunidad estudiantil. Esta confusión en los conceptos explica el por qué se aprueban objetivos de prácticas de servicio alejadas del deber ser.

- Los alumnos se quejan sobre lo tardío que está programado el servicio social para 8° semestre porque, como ya se analizó anteriormente, sienten que se les empalma con prácticas profesionales, cierre de carrera y materias de especialización. Ellos creen que, si el servicio social se moviera un semestre antes, a séptimo semestre, no se sentirían agobiados con los tiempos y actividades juntas. Asimismo, el horario asignado para el servicio también representa inconformidad porque la mayoría de los alumnos trabajan medio tiempo y la otra mitad, asisten a clases y, como el servicio social no es prioridad para ellos, sino es considerado como una exigencia, se les dificulta encontrar el tiempo adecuado para dedicarle.

#### **4.2.15 Recomendaciones**

- Se recomienda crear mayor consciencia en el alumno sobre la relevancia de su participación en el servicio social y las implicaciones sociales que puede tener.
- Se sugiere fortalecer la asignatura, desde donde se lleva a cabo el servicio social, con asignación de aula, horario específico y presencia de docente que asesore a los alumnos y de seguimiento a su proceso de servicio
- Se tiene la tendencia de favorecer el servicio social interno. Se recomienda voltear hacia las necesidades de la comunidad y canalizar a los alumnos hacia la resolución de problemas sociales. Hay necesidad de rescatar el servicio social a fin de ser aprovechado como herramienta valiosa de aprendizaje para el alumno e instrumento de ayuda social para quienes más lo necesitan.
- Fortalecer el departamento del servicio social con el personal necesario a fin de que puedan llevar una supervisión puntual sobre las actividades de los alumnos, asignación y actualización de programas, asimismo fortalecer la vinculación hacia programas externos con comunidades que más lo requieran. También como estrategia de mejora se requiere de una mayor vinculación con diferentes dependencias y asociaciones civiles porque las que tienen disponibles para canalizar a los alumnos representan ser pocas alternativas

- Revisar la posibilidad de adelantar un semestre la práctica del servicio social a fin de que el alumno tenga el espacio suficiente para realizar el servicio sin sentirse presionado por el término de carrera, prácticas profesionales y materias de especialización profesional.

## **4.3 Tercer estudio de caso: Universidad Autónoma de Baja California**

### **4.3.1 Datos de contexto**

La UABC en Ensenada nació en 1957 como una institución de educación superior pública que ha ido creciendo y consolidándose en la entidad a través de los años. Fue creada con la intención de formar profesionistas capaces de resolver problemas en su Estado y el país, impulsar la investigación científica, fomentar la cultura y ser parte de una sociedad más justa, democrática y equitativa a través de la formación de profesionistas responsables y críticos (Universidad Autónoma de Baja California, 2006).

### **4.3.2 Iniciando trabajo de campo en UABC**

El trabajo de campo en UABC inició con una entrevista al Vicerrector del Campus Ensenada con la finalidad de plantearle mi proyecto de tesis y ver la posibilidad de realizar la investigación en la UABC en las carreras de Ingeniería y Administración de Empresas, por ser las dos carreras coincidentes con las otras dos universidades propuestas para el estudio: CETYS Universidad y el Instituto Tecnológico de Ensenada.

El Vicerrector aceptó de buen gusto el proyecto y me canalizó con el director de Ingeniería para plantearle el trabajo y obtener la autorización pertinente.

Comentó el Vicerrector que, cuando él estuvo a cargo de la Dirección de Ingeniería, le tocó gestionar un programa de Servicio Social para el Asilo de Ancianos y refirió que cuando las Religiosas del Asilo se acercaron con él a pedirle el apoyo de los jóvenes en servicio, le llamó la atención que se buscaran jóvenes ingenieros para trabajar con los ancianitos. Resultó que el Asilo estaba pasando por una etapa de certificación de calidad de sus servicios para calificar en un programa de ayuda y requerían asesoría capacitada para lograrlo. La ayuda de los alumnos ingenieros fue fundamental para obtener la ayuda requerida.

Se mencionó también que otro grupo de ingenieros entró al asilo de ancianos a proyectar una ampliación de las instalaciones porque las existentes eran ya insuficientes para albergar a tantos viejecitos. También se mencionó que un grupo de alumnos de la carrera de Gastronomía

trabajó en el asilo con un programa de nutrición y alumnos del área de la Salud intervinieron con programas preventivos para los ancianitos.

Se cuenta con programas de Servicio Social para futuros ingenieros en dependencias de gobierno como son: Petróleos Mexicanos (PEMEX) y Comisión Federal de Electricidad (CFE). En la CFE las plazas solicitadas generalmente ya están escogidas, algunas tienen nombre y apellido porque están abiertas para que hijos, sobrinos u otro familiar de empleados realice su Servicio Social con ellos.

El Vicerrector manifestó que hoy en día las universidades se encuentran en procesos de certificación de algún tipo, lo cual lleva a pensar que un estudio de Servicio Social en sus instalaciones, pudiera ser de utilidad para ellos, en cuanto a cubrir algún requisito previsto por la casa certificadora como pudiera ser CACEI (Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, A. C.).

Posteriormente tuve entrevista con el Director de Ingeniería quien a su vez me presentó con el coordinador del área de servicio social de la Facultad.

En otro momento se tuvo acercamiento con la directora de Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales del campus Ensenada, Valle Dorado, quien con amabilidad aceptó la participación con ellos, específicamente en el área de Administración. Se me presentó con el coordinador del departamento de servicio social con quien logré hacer contacto para futuros encuentros de trabajo.

En general las reuniones transcurrieron con cordialidad y se dejaron puertas abiertas para la realización del proyecto, siguiendo el método establecido de la tesis.

### **4.3.3 Responsabilidad social de la Universidad**

La responsabilidad social de la universidad se percibe como un alto grado de compromiso que posee la universidad de incidir en la sociedad, de sumar esfuerzos con ella en forma solidaria, para llevar programas educativos y tecnológicos en apoyo a las necesidades sociales.

Fragmento RA38 GA

“[...] yo veo una palomita, un acierto a la institución que tiene un alto grado de compromiso con la sociedad... Entonces yo si veo un acierto muy grande, lo concibo como algo bueno que aporta y retribuye a la sociedad... como institución lo único que ganamos es la satisfacción de contribuir [...]”.

Fragmento RA56 JS

“Pues muy importante, creo que ya lo he estado recalcando en muchas de estas preguntas, la universidad tiene un gran compromiso, debemos sumar más esfuerzos, hay programas de servicio social que van mucho más allá, a comunidades con ciertas necesidades tecnológicas, educativas [...]”.

Fragmento RA4 CCH

“[...] que sus estudiantes se inserten en los diferentes sectores de la sociedad para retribuirle lo que la misma sociedad le ha brindado a través de sus, del gobierno federal estatal y municipal [...]”.

La universidad entonces, contribuye con la sociedad creando profesionistas que a su vez aportan conocimiento para el desarrollo social. Cuando se solicita a la universidad apoyo profesionista se crean programas de ayuda sin cobro alguno, como forma de retribución a la sociedad por la colaboración brindada.

Como respuesta a la responsabilidad social que posee la universidad, el servicio social se convierte en un vínculo entre la institución y la sociedad. Por lo tanto, se identifica en el servicio social un potencial social, institucional y académico.

#### **4.3.4 Servicio social**

El servicio social tiene un sentido retributivo hacia la sociedad. Es un beneficio que brinda el estudiante a la sociedad a cambio del apoyo económico que ésta brinda a los estudiantes para su formación profesional. El servicio social es una acción encaminada hacia un beneficio social. No obstante, falta puntualizar que la dirección de la ayuda corresponde a sectores desprotegidos de la sociedad. Este punto es muy importante porque en aras de ayudar, se diseñan programas dirigidos a personas, dependencias o instituciones no prioritarias.

Fragmento RA1 CCH

“Pues, el servicio es una exposición a nivel nacional ¿no? en la cual este, los estudiantes de las diferentes universidades públicas hacen su servicio social en el cual el objetivo principal es retribuir a la sociedad de, puesto que es universidad pública, se sostiene por recursos federales y estatales...”.

Fragmento RA1 SI

“Para mí el servicio social más que nada es, eh, pues significa re [...] que los estudiantes o uno mismo regrese a la sociedad lo que les está, este, lo que la

misma sociedad le está prestando ¿no? Entonces se debe, es un beneficio para la sociedad, entonces por parte del estudiante un beneficio para la sociedad, que pues no va a tener una retribución económica ¿no?”.

Fragmento RA54 NM

“[...] entonces creo que en ese sentido el Servicio Social es eso, es como esa querencia hacia el territorio donde estas, hacia el ámbito donde tú te mueves y que lo puedas ver afectado de manera positiva”.

Asimismo, el servicio tiene un papel muy importante en la formación académica de los jóvenes. Por medio del servicio el estudiante introyecta valores éticos necesarios para vivir y convivir en sociedad y ejercer una ciudadanía responsable, como son, la solidaridad con el otro, con aquel que vive en situación de vulnerabilidad y necesita ayuda. El hecho de estar en contacto con las necesidades sociales despierta en el futuro profesionista un sentido de compromiso social y colaboración de apoyo y servicio. Además, la práctica del servicio le brinda oportunidad de contrastar lo aprendido en las aulas con la realidad.

Fragmento RA58 NC

“[...] mmm, por un lado, creo que tiene que ver muy en el sentido de lo que comentaba anteriormente con crear espacios de aprendizaje más acordes quizá al, a, como a las necesidades que se enfrentan como en la vida cotidiana [...]”.

Fragmento RA47 SI

“Básicamente sirve para la misma formación del estudiante ¿no? entonces puede continuar su formación, sirve para practicar lo que ha aprendido y pues tiene formación también digamos ética [...]”.

Fragmento RA17 GA

“A que el sentido que yo le adquirí al servicio social para mí fue un alto valor de aprendizaje y que aporta formación profesional y sin que te retribuyan económicamente, que es uno de los objetivos que tiene institucionalmente la universidad ¿no? que nosotros contribuyamos a la comunidad algo de lo que ellos nos retribuyen ¿no?”.

El beneficio social del servicio es importante. Existen programas diseñados para dar respuesta a necesidades de diferentes grupos sociales, por ejemplo: a personas de la tercera

edad, donde se les puede apoyar con aprendizaje sobre manejo de la computadora. Programas de salud que prestan atención médica a grupos específicos; se diseñan programas de asesoría escolar para niños y jóvenes, sobre todo en las áreas de matemáticas, física y química. Hay otros dedicados a llevar información nutricional y cocina a escuelas o comunidades; se encuentran programas para trabajar con personas discapacitadas; otros varios para apoyar al asilo de ancianos; se brindan asesorías legales; también asesorías y consultoría para pequeñas empresas, por solo mencionar algunos de cientos que existen. Se dan casos especiales donde los alumnos en servicio se suman a colaborar en proyectos de empresas grandes, como es el caso de CEMEX, que cuenta con el programa “Escuela digna” y el alumno aporta mano de obra y conocimiento en la rehabilitación de centros educativos que lo requieren.

#### Comentario RA1 SI

“Entonces se debe, es un beneficio para la sociedad, entonces por parte del estudiante un beneficio para la sociedad...”

#### Comentario RA2 SI

“...la sociedad nos ha estado dando cosas y tenemos que, que devolverle, entonces, es más que nada trabajo de beneficio para la sociedad”.

#### Fragmento 096 CCH

“...de compromiso, de apoyo en asesorías, este, mano de obra gratuita que es..., le repito habría que ya hablar de cada uno de los programas y ver cómo benefician, que eso en los coloquios se ve mucho pues, se ve mucho dependiendo de los tipos de programas. Hay de, este, campañas de salud, campañas de, este, de salud, este, en las zonas marginadas, en ejidos, pues hay una infinidad de programas que realmente cumplen al cien por ciento los objetivos y metas del servicio social y muy satisfactorios”.

#### Fragmento 048 CCH

“...el que tienen, por ejemplo, la iniciativa privada que el CEMEX que tiene la escuela digna que apoya a la reconstrucción de las escuelas de zonas marginadas”.

El servicio social tiene un sentido de reciprocidad donde el alumno da y a la vez recibe retroalimentación directa de la sociedad sobre su incidencia en la vida de otros por medio de su conocimiento y desarrollo de habilidades.

Si bien es cierto que el alumno en servicio social pone en práctica sus conocimientos profesionales, el objetivo del servicio no es exponer al alumno a un ambiente laboral, sino acercarlo a observar y analizar las diferentes realidades sociales presentes en comunidades vulnerables, a las cuales el alumno debe prestar ayuda acorde a su perfil profesional, a fin de que las personas encuentren mejores alternativas de vida. El servicio social no debe confundirse con las prácticas profesionales. Servicio social y prácticas profesionales son actividades diferentes, con objetivos propios bien definidos, no obstante, parece que se confunden con frecuencia.

La función práctica del servicio social es dar respuesta a las necesidades sociales existentes en la localidad, es decir responder a problemáticas sociales de la entidad.

#### **4.3.5 El sentido del servicio social para los alumnos**

La percepción del sentido del servicio social está dividida entre los alumnos participantes en grupo de discusión. Algunos alumnos conciben al servicio social como un requisito de egreso y apoyo para el aprendizaje. Estos alumnos no contemplan el potencial de ayuda que puede tener el servicio para quienes requieran de apoyo. Pero, otros estudiantes reconocen que el servicio social tiene un sentido retributivo hacia la sociedad.

Comentario RA11

“Pues se puede explicar como que un requisito que te exige la universidad para poder graduarte y realmente es eso, pero pues en mi punto de vista yo lo puedo tomar como que es una oportunidad de aprendizaje en el aspecto de que (risita) de que son cosas nuevas pues y te puedes ir adaptando por decir, no sé, a una aquí mismo en la escuela en los departamentos o a una institución donde puedes aprender cosas nuevas y te relacionas que eso te ayuda a despejarte porque quitas lo cotidiano y te enfocas en otras cosas, como y como que te expandes, a mí en lo personal es eso”.

Comentario RA13 EUI

“Es una, más que nada es una oportunidad para seguir aprendiendo cosas nuevas como mencionábamos.”.

Comentario RA14 EUI

“Pues para mí de primera instancia es un requisito que lo tengo que hacer a fuerza para poder graduarme o concluir la carrera ¿no? pero afortunadamente en el

programa que me inscribí si me dejó un aprendizaje”.

Comentario RA12 EUI

“Aparte de un requisito, para todos lo es, creo que es dejar algo a la sociedad, por ejemplo, con lo que organizamos, este, la audiencia que tuvimos fueron prepas, entonces para que estén ahí las prepas es como quién estaban de todas las facultades de Administración, de aquí de Ciencias, de Ingeniería, entonces es como abrirles la visión a “ah eso me gustó, puedo, quiero estudiar Ingeniería” es como que, es algo, guías ahorita, es como dejarle algo a la sociedad”.

#### **4.3.6 Organización del servicio social en UABC**

En UABC el servicio social está dividido en dos etapas, el servicio comunitario y el servicio profesional. La primera etapa tiene la intención de favorecer la parte de formación valoral del alumno y, la segunda, favorece la aplicación de conocimientos y valores adquiridos durante la formación profesional. La primera parte se realiza en un periodo de 300 horas y para la segunda, corresponden 480, haciendo un total de 780 horas entre los dos. Para iniciar el servicio profesional el alumno debe tener cubiertos el 60 por ciento de los créditos académicos y debe realizar su servicio en un periodo no menor a los 6 meses ni mayor a 2 años.

El servicio social profesional cuenta con dos pilares que dan sustento a su estructura: una unidad receptora y la unidad académica. La unidad receptora es aquella entidad que recibe al estudiante a realizar su servicio social y, la unidad académica es la Escuela o Facultad de la cual forma parte el alumno.

El servicio social no es una actividad remunerada salvo en contadas ocasiones, algunas dependencias de gobierno pagan al alumno alguna cantidad baja para que se ayuden con el transporte básicamente. Los servicios sociales pagados representan un 1%, en realidad son contados los casos (Aguirre, 2012). Esta situación de falta de apoyo económico para el estudiante prestador de servicio, llega a ser impedimento de realización para muchos alumnos que requieren del trabajo para subsistir y seguir estudiando. Tal vez podría pensarse en algún tipo de ayuda que pudiera brindarse al estudiante a fin de que se haga factible su desempeño.

#### **4.3.7 Unidad receptora**

La unidad receptora es entonces, alguna dependencia de gobierno, un departamento de la misma universidad, escuelas de la localidad, organizaciones civiles y en alguna ocasión y se puede dar el caso de que sea una institución privada. Cada unidad receptora se inscribe en el

en la página del Sistema Integral de Servicio Social (SISS) de la Universidad y cuando es aprobado su registro, ésta, a su vez, puede inscribir programas en el sistema de acuerdo con sus necesidades. Los programas registrados son revisados por un cuerpo académico representativo de todas las carreras, a fin de que cumplan con los objetivos del servicio y, al ser ofertados en el sistema, sean pertinentes con el perfil profesional del alumno. De cumplir con los requisitos necesarios, el programa se aprueba o rechaza, según sea el caso. También se cuida que la tarea encomendada al alumno no supla la responsabilidad de terceros en la unidad receptora, porque se dan casos en que el encargado de la unidad receptora delegue tareas fuera de la especialidad del estudiante. Cada unidad receptora cuenta con una persona encargada de programas de servicio social. Esta persona se hace cargo de la supervisión del alumno y de tener actualizada la información del estudiante en el sistema. Toda la información generada se maneja a través del sistema.

#### Fragmento RA12 SI

“...pues tenemos, pues dos entidades grandes ¿no? La que es la, las Unidades Receptoras, son las que reciben a los estudiantes para hacer el servicio social y las Unidades Académicas, tenemos diferentes facultades aquí. La Unidad Receptora tiene que registrarse con la Universidad como Unidad Receptora, entonces las Unidades Receptoras por la misma digamos naturaleza del servicio social, suelen ser dependencias de gobierno, pueden ser de aquí de la UABC, escuelas, eh, organizaciones civiles, muy raro es una institución privada ¿no? de la iniciativa privada. Entonces ellos se tienen que, que registrar y una vez registrados, ellos pueden registrar programas, entonces por cada Unidad Receptora hay una persona responsable de los programas de servicio social y por cada programa de servicio social, hay un supervisor, entonces digamos que en la misma Unidad Receptora hay cierta jerarquía ¿no? como quién dice. Aquí por parte de la Unidad Académica hay un encargado del servicio social, nada más uno por la Unidad Académica, bueno, uno por etapa porque se divide en dos etapas, está el comunitario y está el servicio social profesional, que el enfoque es lo mismo, salvo que el servicio social profesional es cuando se requiere cierto perfil profesional, que esté especializado en cierta área ¿no?”

#### 4.3.8 Unidad académica

Por su parte, cada unidad académica tiene una persona encargada del servicio social, que es el coordinador del servicio social y cada programa de servicio social asignado a una unidad académica, cuenta con un supervisor que generalmente es un docente. El supervisor puede tener uno o varios programas de servicio social a su cargo, a la vez. El coordinador de servicio social tiene a su cargo a todos los alumnos en servicio de la facultad. En el caso de la Facultad de Ingeniería, Arquitectura y Diseño, el total de alumnos en servicio, en el semestre de junio a diciembre de 2014, fueron de 127 estudiantes, una cantidad de alumnos considerable para brindarles seguimiento puntual, considerando que el coordinador tiene a su cargo tareas de docencia de tiempo completo dentro de la facultad.

Fragmento RA22 SI

“-127 alumnos...De todas las carreras, sí. Si aquí pudiera poner, por ejemplo, de Ingeniería Industrial. Fueron 28 nada más los asignados y... Aquí me aparece...”

#### 4.3.9 Programas

Los programas de servicio social no se difunden, los alumnos deben entrar al sitio del SISS para informarse sobre los programas disponibles, salvo contadas ocasiones como cuando a una dependencia de gobierno le urgen prestadores de servicio, se les comunica a los alumnos a través de páginas de redes sociales. También se dan casos donde el alumno diseña “programas a su medida”. Esto ocurre cuando el alumno tiene interés de realizar el servicio social en una dependencia específica que no cuenta con programas acordes con el trabajo que se desea desempeñar, entonces el alumno lo diseña y presenta para su aprobación. Habría que cuidar que lo anterior no represente una debilidad del sistema. Se requiere analizar los criterios utilizados por el alumno para diseñar un programa de servicio social.

Fragmento RA6 SI

“Tenemos un catálogo de programas ¿sí? Entonces algo que nos ayuda mucho, a veces nos estorba ¿no? jajaja, pero sí, el fin es ayudar, es el Sistema de Servicio Social, el Sistema Integral de Servicio Social. Creo, cuando yo entré ya estaba utilizándose totalmente ¿no? Anteriormente se hacían muchos trámites en papel, pero desde que yo entré existe el, el sistema, el estudiante entra al sistema con su cuenta institucional y este, ahí le aparece el catálogo de programas a los cuales se puede registrar, entonces si el alumno quiere ver qué programas hay, entra a la página y este, y ahí ve que programas hay disponibles ¿no?”

#### **4.3.10 Asignación al servicio social**

Cada semestre, en el Campus Ensenada de la UABC, realizan el servicio social entre 700 y 900 alumnos, lo cual da idea de la gran cantidad de alumnos asignados al servicio social.

Fragmento 020 CCH

“Estamos hablando de una matrícula de entre 700, 900 lo que es el Campus de Ensenada, (de aquí) únicamente...”

La asignación del alumno se lleva a cabo a través del SISS (Sistema Integral de Servicio Social) de la UABC, una página electrónica diseñada para sistematizar la asignación y seguimiento del alumno, desde la cual, se guía al estudiante por los diferentes pasos que debe seguir para quedar inscrito, posteriormente ser evaluado y finalmente liberado del servicio.

Fragmento RA19 SI

“Respecto al desarrollo pues, el estudiante se tiene que registrar, hacer una solicitud en el sistema y todos esos, digamos lo que hace el estudiante siempre tiene que ir primero aprobado por la Unidad Receptora y después aquí por la Unidad Académica, entonces una vez que hace la solicitud, la Unidad Receptora tiene que aceptarlo, ya que lo aceptó, se hace la asignación de la Unidad Académica”.

El sistema cuenta con cuatro módulos para ser utilizados por: alumnos, unidades receptoras, unidades académicas y departamentos de servicio social, según sea el caso. En el módulo del alumno, de acuerdo con su perfil profesional, se despliega un listado de programas de servicio, previamente aprobados, para la elección del alumno. Ya que el alumno elige el programa convenido, el coordinador del servicio lo aprueba y empieza a correr el tiempo de ejecución.

El SISS brinda un taller en línea al alumno donde se le explica el proceso administrativo a seguir y los reportes que debe presentar a través del mismo sistema, que son: uno a mitad del servicio y otro al final. Las fechas de entrega de reportes están definidas en el sistema para cumplir con la normatividad marcada por la ISO 9000. Después de tomar el taller, el alumno debe contestar un cuestionario, en línea. Si el resultado es satisfactorio, el alumno ya está listo para iniciar su servicio social; si la reprueba, se puede volver a presentar las veces que sea necesario. Lo que se resalta como importante es que el estudiante lea y comprenda el contenido del taller. No obstante, se reconoce que existe vulnerabilidad en el sistema ya que el estudiante puede

copiar el examen de otro compañero, situación que se justifica con la lectura. También sucede que los alumnos no leen el taller y se aventuran a contestar el cuestionario siguiendo su intuición, lo cual los deja sin la información que deben considerar. El alumno no da importancia a la comprensión del contenido del taller.

Fragmento RA71 SI

“[...]tienen talleres de servicio social que tienen que este, tienen que asistir y ahí pues es momento a lo mejor para concientizarlos ¿no? De segunda etapa no hay, esa es una cosa que pusieron en el sistema que puedo presentar en línea, entonces si lo presentan en línea el sistema ya se los considera y supongo que les presenta información”.

Fragmento 028 CCH

“[...]hacen un taller, un curso taller en el cual se les da información desde antecedentes, objetivos, y antecedentes, objetivos y a dónde va dirigido a las áreas, a las áreas de acción que va dirigido el servicio social, y sobre todo lo que es la cuestión operativa cuando deben entregar reportes, cuando deben entregar el informe final, de alguna manera si aprueban ese taller los deja, los puede hacer cuantas veces, si lo reprueba, 5, 6, 10 veces, el objetivo más que todo era más que todo era lean, lean. Hay un manual el cual lo leen y de ahí se les hace una serie de preguntas, que a la mejor lo pueden estar copiando a la par, pero ya al menos leyeron ¿no?”

El alumno cuando ingresa al SISS revisa el catálogo de programas en el sistema donde se especifica el tipo de actividades a realizar: horario de servicio asignado, nombre del supervisor y si requiere o no de una entrevista previa a su ingreso. En la mayoría de los programas no se requiere de entrevista previa, pero se recomienda al alumno que vaya a la unidad receptora, conozca al supervisor y vea si las actividades propuestas son de su interés. El supervisor de la unidad receptora acepta al estudiante como prestador de servicio y a su vez, la unidad académica da el visto bueno a la asignación del alumno.

A los tres meses de haber iniciado el servicio, el alumno debe presentar un breve informe parcial de actividades en el mismo sistema y, cuando concluye, realizar su informe final, que también es un resumen sintético comprendido en media cuartilla de página. Corresponde al Departamento de Formación Profesional liberar el servicio social del alumno, previa autorización del coordinador de la Unidad Académica.

#### Fragmento RA19 SI

“Respecto al desarrollo pues, el estudiante se tiene que registrar, hacer una solicitud en el sistema y todos esos, digamos lo que hace el estudiante siempre tiene que ir primero aprobado por la Unidad Receptora y después aquí por la Unidad Académica, entonces una vez que hace la solicitud, la Unidad Receptora tiene que aceptarlo, ya que lo aceptó, se hace la asignación de la Unidad Académica. Entonces tiene que presentar un reporte a los tres meses y un informe al final, entonces el reporte y el informe es lo mismo, en tres meses lo presenta en el sistema, la Unidad Receptora lo tiene que aprobar y ya que lo aprobó llega a la Unidad Académica y aquí se aprueba si todo es correcto y lo mismo para el informe final, y bueno, todos esos trámites al final dependen de Formación Profesional, ya que completaron su servicio social, Formación Profesional se encarga de liberar su carga para titularse”.

El sistema cuenta con alerta para el alumno a través de un mensaje que envía a su correo institucional, sobre el próximo vencimiento de fecha para integrar reporte; sin embargo, no todos los alumnos se enteran, porque no utilizan el correo de la universidad o porque ignoran el llamado. Se sugiere implementar alertas a través de sitios utilizados por los estudiantes como pueden ser las redes sociales. Hay maestros que asumen la tarea de recordar al alumno sobre las fechas próximas de entrega de reportes.

#### Fragmento RA10 JS

“[...]lo interesante de todo es que a veces no revisan bien sus correos, o no sé cómo que hay todavía, por ahí hay un hueco donde el joven todavía no revisa bien el correo institucional, y si revisan su correo personal. Pero sería interesante el meter una alerta tal vez por medios que son ahora más de uso cotidiano como el Facebook, el Twitter, que siempre lo tienen activos en su celular y les pueda mandar esa alerta ¿no? diciéndoles no la has hecho, te van a dar de baja, cúmplo[...]”

Uno de los motivos por el cual el maestro interviene alertando al alumno a que termine el protocolo en el sistema es para que su intervención como supervisor cuente puntos para el Programa de Reconocimiento al Desempeño del Personal Académico (PREDEPA). En dicho programa, de acuerdo con las actividades que desempeña el docente en un año de trabajo, se

generan puntos y éstos, se traducen en estímulos por su desempeño. Para que la asesoría del docente sea tomada en cuenta, debe quedar inscrita en un rango de fechas preestablecidas. Si el alumno no concluye en el tiempo convenido, el trabajo de supervisión realizado tampoco cuenta para ese ciclo lectivo, lo cual deja al maestro sin elementos de incentivos. El hecho de sentir que el esfuerzo realizado y el tiempo invertido en el seguimiento del alumno tiene valor en puntos, motiva al docente a realizar este trabajo que no es remunerado para él y que si exige dedicación de su parte. La Unidad Receptora, es decir, el destinatario del servicio social, en este programa del maestro, es él mismo.

#### Fragmento RA11 JS

“De buena gente mandándoles alertas que cumpla, porque si no lo doy de baja, porque a mí también de alguna manera no me sirve el que haga algo incompleto y no en tiempos”.

#### Fragmento RA2 JS

“Algo que si hago énfasis es que desafortunadamente por el programa de estímulos al desempeños que nos está marcando la Universidad en esta ocasión fueron muy estrictos y entonces a pesar que se emitió una constancia de que los jóvenes que se nombraban en el oficio de evidencia donde yo tuve alumnos adscritos a mi programa, ya no me están haciendo válido si los jóvenes no se inscribieron en el año y terminaron en el año porque me están evaluando un año y este es el año pasado, entonces yo dije “pues si ya no me van a tomar en cuenta, ya no tiene caso que acepte algún joven que vaya a terminar su servicio social después de que termine este año activo, ¿por qué? Porque no tiene caso. Me es desgastante, tal vez también hasta para mí ¿verdad? Y sobre todo por los espacios, porque son pocos espacios”.

A través del sistema, el alumno puede dar seguimiento a su proceso de servicio social desde que inicia. Allí encuentra sus reportes de primera etapa anteriores y los que lleva realizados de la segunda etapa, puede ver el avance de créditos y el compromiso contraído.

#### Fragmento RA6 SI

“Anteriormente se hacían muchos trámites en papel, pero desde que yo entré existe el, el sistema, el estudiante entra al sistema con su cuenta institucional y este, ahí le aparece el catálogo de programas a los cuales se puede registrar, entonces si el alumno quiere ver qué programas hay, entra a la página y este, y

ahí ve que programas hay disponibles ¿no? Básicamente, pues siempre es el interés del alumno que tiene que hacer servicio social ¿no? Muchos lo hacen ya cuando se les va a terminar el tiempo límite.”

Fragmento RA19 SI

“Respecto al desarrollo pues, el estudiante se tiene que registrar, hacer una solicitud en el sistema y todos esos, digamos lo que hace el estudiante siempre tiene que ir primero aprobado por la Unidad Receptora y después aquí por la Unidad Académica, entonces una vez que hace la solicitud, la Unidad Receptora tiene que aceptarlo, ya que lo aceptó, se hace la asignación de la Unidad Académica. Entonces tiene que presentar un reporte a los tres meses y un informe al final, entonces el reporte y el informe es lo mismo, en tres meses lo presenta en el sistema, la Unidad Receptora lo tiene que aprobar y ya que lo aprobó llega a la Unidad Académica y aquí se aprueba si todo es correcto y lo mismo para el informe final, y bueno, todos esos trámites al final dependen de Formación Profesional, ya que completaron su servicio social, Formación Profesional se encarga de liberar su carga para titularse”.

La mayoría de los jóvenes que se inscriben al servicio social lo terminan porque es una condicionante para continuar avanzando con la carga académica. El mismo programa trabaja como candado, si el servicio social no se concluye en el periodo establecido, se reduce la carga académica del estudiante. Anteriormente existía mucho rezago de alumnos sin titularse porque no habían realizado su servicio social. Ahora con la reducción de la carga académica, el alumno se ve obligado a inscribirse al servicio, no obstante, queda la interrogante, bajo qué condiciones lo realizará y de ser así, cómo es el aprendizaje que obtiene.

Los datos que muestra el sistema son reales en cuanto a lo que aparece allí, ya que todos los trámites se realizan a través del mismo. No se lleva información en papel. No obstante, no toda la información que aparece en el sistema está actualizada debido a la desidia o descuido ya sea del estudiante o la unidad receptora que no reportan a tiempo el término del servicio, de tal suerte, que en el sistema pudiera aparecer como asignado un alumno, aunque tenga tiempo ausente. En esos casos el sistema no puede hacer nada por el alumno.

Es así como un alumno se asigna y da seguimiento al proceso del servicio social, un proceso que inicia por interés del propio alumno porque se reconoce haber apatía por parte de la unidad receptora y continúa su proceso hasta concluir. ¿Cómo realizó el servicio el alumno? ¿Fue productiva su participación a favor de quién? ¿Con qué aprendizaje se queda el alumno?

Son preguntas que surgen al analizar el proceso de asignación, hasta cierto punto impersonal, por el que atraviesa el alumno.

#### **4.3.11 Los alumnos frente a la asignación**

Hay alumnos que se enteran sobre la realización del servicio social a través del portal en línea de la Facultad. Otros alumnos se enteran a través de su tutor que los invita a realizar el servicio en su programa, también se dan casos que se percaten por comentarios de compañeros y hay quienes se acercan por iniciativa propia a revisar los programas en línea para analizar las alternativas posibles.

Fragmento RA16 E1

“Pues como es requisito y tenemos un portal donde viene aquí en la escuela, viene lo que es el servicio social primera y segunda etapa, pues tenemos que cursarlos, o tener las horas para poder seguir avanzando”.

Fragmento RA17 E1

“En mi caso, por parte de mi tutor que está con que encima este “hey tienes que cursar tu servicio social, tienes que cursar tu servicio social” fue la forma de que yo me enteré, más que por el sistema”.

Fragmento RA18 E1

“Pues fue por el sistema”.

Fragmento RA19 E1

“De este programa no me acuerdo si me comento algún compañero,”.

Fragmento RA20 E1

“Y ya pues esté yo me acerqué al maestro para decirle que me interesaba el programa que él dirigía y pues por eso entré y en relación al servicio social pues por el sistema y porque los mismos maestros te van diciendo lo que tienes que hacer, te informan lo que tienes que hacer”.

El alumno se asigna al servicio social a través de la página en línea del SISS; busca los programas enlistados de acuerdo a su perfil, lee el contenido de cada uno y elige el que le conviene. El estudiante, previamente a ser aceptado, tiene que tener autorización de la unidad receptora para iniciar. En el caso del servicio social interno, la unidad receptora viene siendo el mismo supervisor, la unidad académica del estudiante o un departamento o área de la misma Institución.

Fragmento RA21 E1

“Entras al portal, hay un portal donde entras a lo del servicio social, donde se despliega un catálogo donde están todos los programas y ya tú ves el resumen de cada programa y ahí te dicen que se realiza en cada programa y ya lo que tú, pues el que tú te guste más o se te acomode no sé, este, el que te asignen”

En el mismo sistema el alumno lee un taller en línea y posteriormente, contesta un cuestionario que, de ser aprobado, es aceptado y se canaliza con el supervisor correspondiente.

Fragmento RA22 E1

“En el mismo sistema ya nomás llenas una forma, ajá, si y ya depende el director del programa, el encargado del programa si te acepta o depende el cupo también”.

#### **4.3.12 El servicio social frente a los problemas sociales**

Uno de los objetivos principales del servicio social es atender la problemática social que enfrenta la población vulnerable y parece que no hay una idea clara sobre lo que es un problema social, por lo tanto, no se tiene consciencia sobre el beneficio social al cual se aboca resolver el prestador del servicio social. Se culpa al sistema por no contar con la suficiente información en su plataforma en este sentido. Si el supervisor del servicio social, no puede identificar los problemas sociales, ¿cómo se pretende que el estudiante tenga conciencia sobre la trascendencia de su participación? Resolver un problema social lo entienden como la resolución de pendientes administrativos u operativos de la dependencia y citan el ejemplo de un programa de Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada (CESPE) sobre detección de tomas de agua clandestinas donde se canaliza al estudiante hacia la búsqueda de tomas clandestinas, una labor que beneficia a la dependencia más no lleva un beneficio directo a la población.

Los entrevistados manifestaron tener poca conciencia sobre los beneficios posibles del servicio social frente a problemas sociales presentes en la localidad. El tema sobre problemas sociales parece ser un asunto poco explorado por los alumnos participantes en el estudio incluyendo algunos docentes, lo cual explica la debilidad de programas enfocados hacia propuestas de mejora o resolución de problemas sociales. Los alumnos no tienen claridad sobre lo que es un problema social cuando en el país se viven un sinnúmero de ellos. Se recuerda que uno de los mayores problemas que enfrenta el país es la condición de pobreza en que vive más de la mitad de la población (CONEVAL, 2014), lo cual conlleva una serie de limitaciones y carencias para las familias que se ven expuestas a todo tipo de situaciones como puede ser: analfabetismo, hambre, segregación, racismo, migración, violencia, drogadicción, pandillerismo,

abandono, desintegración familiar, falta de oportunidades de desarrollo personal, problemas de salud, cuidado de animales, contaminación ambiental, más un largo etcétera, etcétera. Basta con asomarse a las periferias para observar carencias de todo tipo.

Fragmento RA8 EI

“[...] nos conocíamos los cinco y tuvimos algunos problemas en cuanto a organización [...]”

Fragmento RA29 SI

“-¿Qué tipo de problemática social? -Ajá, pues es que pueden ser...variadas. Cuando se plantea el programa del servicio social se supone que pone donde a va a impactar ¿no?”

“-Muchas veces pues no lo ponen bien y a veces como el sistema no ayuda y a veces nos echa mosca, limita la cantidad de información que se puede capturar y por ejemplo, las aéreas de impacto nada más deja seleccionar una, pueden ser varias ¿no? Puede impactar educación, desarrollo, tecnología y solamente deja, seleccionar una. Pues ahora sí que depende del programa, de los programas y de las aéreas ¿no?”

Comentario RA30 GA

“El problema social se convierte en resolución de pendientes administrativos de una dependencia. Por ejemplo, CESPE tiene programas donde pues quieren que se le ayuden a detectar tomas clandestinas de agua ¿sí? Pues el problema es que esas tomas clandestinas, pues no las hace CESPE, las hace alguien que se le ocurre hacer un agujero al tubo, poner una manguera, poner algo y es un tiradero de agua y pues mucha falta de agua es porque alguien hizo una toma clandestina ¿no? y en realidad tuvieron que cancelar cierta sección de la red de agua, y este, si no se detecta pues pueden causar también problemas, la misma tierra o sedimentos se meta por la red de agua, nos llega a todos, entonces pues los estudiantes tienen que, los prestadores tienen que estar verificando la red y este, y reportar esas tomas clandestinas ¿no?, ahí es otro tipo de problemática, entonces es muy variado jajaja, bastante variado”.

Son incontables los problemas sociales donde los jóvenes pueden contribuir a mejorar. Más que asignar al estudiante a proyectos relacionados con trabajo burocrático se pudiera apoyar la participación del alumno en la comunidad local a fin de exponerlo a realidades

concretas presentes entre la población, lo cual puede marcar diferencia en la percepción social del alumno, al mismo tiempo que deja huella en la sociedad con su participación. Se reconocen programas de servicios sociales dirigidos a los alumnos de Psicología enfocados hacia la atención de niños con capacidades diferentes; asimismo, se identificó otro programa dirigido hacia la atención de poblaciones indígenas y un tercero diseñado para la identificación de personas en condiciones de calle, pero son los menos. Cuesta identificar a los participantes lo que es un problema social y con esto surge la pregunta: ¿a quienes están ayudando los alumnos? ¿se están dedicando a realizar tareas ajenas en nombre de un servicio social? ¿dónde queda ese sentido de lo humano del futuro profesional? Se recuerda que el servicio social puede ser un instrumento idóneo para sensibilizar la parte humana de los alumnos sobre los problemas posibles problemas que tendrán que atender afuera según su perfil profesional.

#### **4.3.13 El servicio social en el área de Administración**

Se reconoce que los servicios sociales de los Administradores están enfocados a dar solución a problemas de logística, mejorar procedimientos y archivo en oficinas de gobierno e internamente en la misma universidad. Se reconoce que los servicios sociales internos predominan, lo cual resta oportunidad al alumno de relacionarse en el medio laboral. Aquí cabría señalar que el objetivo del servicio social no es promover relaciones laborales, sino brindar ayuda mientras se complementa la formación académica y valoral con la experiencia.

##### Fragmento RA16 NM

“Con la comunidad, bueno en este caso mis proyectos son de carácter interno, están relacionados específicamente con FCAyS, ¿no? Entonces cuando nos referimos a la comunidad nos estamos a los estudiantes y docentes del campus o de la facultad de manera particular”.

Los alumnos no asisten las 4 horas diarias a realizar el servicio social. Por lo general, son alumnos que estudian y trabajan, muchos son padres de familia y el tiempo disponible es reducido, por lo tanto, se tiene la flexibilidad de asignar actividades por metas, por proyecto.

##### Fragmento RA14 NM

“Cada semana, cada semana en dos horarios, para, con unos me reúno en las mañanas de 11 a 1 por ejemplo en este semestre porque va variando ¿no? Pero siempre trato de que haya un horario en la mañana y un horario en la tarde de tal manera que pueda estar, este, con los alumnos que tienen disponibilidad en ambos turnos ¿no?”

Algunos programas presentan una relación directa o indirecta con la comunidad, según sea la actividad que desarrolle el alumno. Los alumnos de Administración tienen oportunidad de participar en el programa UABICI donde ponen en práctica sus conocimientos al servicio de la promoción de hábitos saludables entre estudiantes y miembros de la comunidad. Hay alumnos que se relacionan con personas de sectores estratégicos para el desarrollo del programa, otros, se acercan a personas de la comunidad durante el desarrollo del evento “Paseo ciclista UABICI” que se realiza cada mes. Ellos son los que reciben a las personas que pueden ser niños, jóvenes o adultos; las registran, entrevistan para saber sus preferencias a implementar en eventos futuros, toman fotografías y video del evento. La comunicación y la generación de ideas han sido clave para el corazón del proyecto a fin de aportar elementos al cambio social. Otros alumnos se dedican a entablar vinculación con otros grupos de ciclistas a fin de conseguir su apoyo para la logística y seguridad del paseo.

Fragmento RA39 NC

“[...] no sé si eso es un involucramiento directo o indirecto, pero es cómo podemos lograr que el proyecto, que el paseo tenga más seguridad entonces ya estamos como pensando ideas [...]”

Fragmento RA37 NC

“Creo que es eso, no sé, quizá en un nivel menor, pero por lo menos tienen un acercamiento con sectores estratégicos para el desarrollo de las propuestas, ellos son los que van y hacen el vínculo, son quienes presentan la propuesta, quienes convencen o no a otras personas a que se involucren en el proyecto, otra manera en que creo que hay otro acercamiento a la comunidad...”

Fragmento RA52 NC

“[...] creo que en este caso el Servicio Social, porque es con quien hacemos la propuesta, contribuye a llenar ese vacío de, de actividades recreativas orientadas a la promoción de la salud, entonces no sé si en ese sentido de lo práctico, es contribuir a crear como estos equipos de trabajo que puedan contribuir a brindar estas alternativas [...]”

El propósito del servicio social no siempre se cumple satisfactoriamente. Hay alumnos que terminan su servicio a disgusto y también hay unidades receptoras inconformes con el servicio de los alumnos. Quizás con una buena supervisión y motivación los resultados pudieran ser productivos para todos los participantes.

Los administradores y el resto de alumnos de FCAyS cuentan con programas de servicio social que pudieran considerarse paradigmáticos y que pudieran ser considerados como estudio de caso dentro de otro caso, como son los casos particulares de los programas de “La Brújula” y “Gestión de la comunicación y la cultura”, donde la maestra supervisora, por iniciativa propia, ha incorporado sus programas a una materia optativa, desde la cual, supervisa y acompaña a los alumnos participantes, logrando resultados que abonan tanto al aprendizaje de los alumnos como a los objetivos de acción propuestos. La objeción a los programas mencionados es que no contemplan a la comunidad vulnerable en su diseño de actividades, pero pudieran ser reformulados para convertirse en modelos pedagógicos.

#### **4.3.14 El servicio social para alumnos de Ingeniería Industrial**

En la Unidad Académica de Ingeniería, Arquitectura y Diseño se tienen programas de servicio social profesional abiertos para alumnos de todas las carreras pertenecientes a la misma facultad, cuya finalidad es, promover el desarrollo profesional de los estudiantes. Los alumnos de Ingeniería Industrial casi en su totalidad realizan el servicio social internamente en la facultad. Se puede decir que existe servicio social externo y servicio social interno. Los alumnos de Arquitectura e Ingeniería Civil son los que tienen mayor acceso a programas externos a la universidad.

Fragmento RA79 SI

“Los de aquí pues, aquí se han hecho este, se han registrado programas, pero por alguna razón unidades externas no han querido registrar el programa y los que solicitan más las unidades externas son los Civiles y los de Arquitectura, son los que tienen más programas fuera de la UABC, Industrial es de los que menos programas fuera de la UABC tiene”.

Un programa de servicio social para los Ingenieros Industriales es capacitación de empleados de las empresas que consideran con potencial de ayuda para la comunidad. Con los cursos se ayuda a la empresa a mejorar sus ingresos al mismo tiempo que se beneficia al empleado para que pueda ascender de puesto. Estos programas relacionados con empresas se consideran como convenientes porque ayudan a mantener la información actualizada del directorio de la Facultad para futuros contactos.

Fragmento RA36 JS

“Necesitamos mejorar a veces nuestros directorios empresariales, van cambiando rotundamente al paso del tiempo, se vuelve un poquito más confidencial la

información, entonces no es tan fácil contactar a la persona que yo creía que estaba en una empresa, entonces también hay que actualizar nuestros directorios para estar en contacto muy de cerca con las empresas, ¿no? de los tres sectores”.

Otro programa de servicio social para Ingenieros Industriales se relaciona con el sector empresarial. Se canaliza al estudiante a la búsqueda de empresas para vincularlas en futuros proyectos de prácticas con la Universidad. Las empresas referidas son: Telnor, Dialight, Baja Oriente, CPP, ASI y Fender, entre otras. La actividad no corresponde con los objetivos del servicio social como marca la normativa.

#### Fragmento RA19 JS

“[...]claro que yo sé que le está invirtiendo tiempo porque el ir a buscar una empresa, convencerlos de que podamos hacer una actividad en conjunto no es fácil, pero también estamos aprovechando el que ellos están en el medio, que están conociendo las empresas o que ya tiene relación con ellas y podemos hacer el match más interesante y más rápido entre las empresas, nosotros y ellos también, donde se vea incidencia ¿no?... Telnor, hemos tenido a Dialight, hemos tenido a Baja Oriente, a CPP, a ASI, a Fender, muy variadas”.

Otro programa bajo supervisión de maestro supervisor, en el área de Ingeniería Industrial, es la incubadora de negocios. Es un programa que tiene la intención de fomentar en los jóvenes una visión emprendedora para contrarrestar la visión de ser profesionista empleado de empresa. Este programa se enfoca en trabajar la parte productiva de la empresa. El alumno analiza desde la óptica de un emprendedor, el área productiva y aporta ideas para el desarrollo de la misma. Asimismo, se da el caso que, dentro del programa, se canalicen alumnos a colaborar en la organización del evento Expo Emprendedores. Este evento es una actividad interna promovida por la misma universidad. El programa aporta:

- conocimiento gratuito a la incubadora de negocios,
- aprendizaje a los alumnos para que sean capaces de formar un plan de negocios,
- aprenden a desarrollar empresas para en un futuro convertirse en gestores de fuentes de empleos,
- aprenden a ser responsables con su trabajo y profesionistas conscientes

#### Fragmento RA7 GA

“[...]abrimos un programa para incubadoras de negocios que atiende pues los alumnos que más se inscriben son de Valle Dorado ¿no? del área de Administración o Contabilidad, pero yo abrí un área para Ingenieros Industriales...Entonces este programa a ellos los poníamos a que revisaran esa parte de producción, del plan de negocios que aportaran sus ideas, pero obviamente enfocadas a un emprendedor ¿no?”

El programa parece ser un ejercicio que apoya el aprendizaje de los alumnos, sin embargo, se priva al estudiante de participar en el encuentro con personas de la comunidad necesitadas de ayuda, donde el alumno, además de aportar conocimiento profesional puede enriquecerse con la experiencia vivencial del contacto ampliando conocimiento, habilidades y valores.

Dentro del mismo programa de Incubación de Empresas se vio la necesidad de crear un manual de operaciones para futuros eventos. La elaboración del manual, representó otro servicio social.

#### Fragmento 15 GA

“[...]me llamó la atención, con el cambio de administración ya no hay quien organice tal cuál la Expo ¿no? Lo que yo hice fue: “¿sabes qué? desarróllenme un manual”. Ellos se ofrecieron: “nosotros lo organizamos, que nos liberen un crédito, o una materia”, y generamos profesionistas más independientes, se llevan experiencias que no podemos transmitirles en el aula... Entonces es a través del servicio social, en lo que a mí respecta, si me ha tocado ver que aprenden esa parte, lo que la realidad es, y que no les vamos a enseñar en el aula”.

En el caso del Programa de Emprendedores, la unidad receptora es el Departamento de Formación Profesional y Vinculación Universitaria. Lo anterior indica que el servicio social se realiza al interior de la Institución.

El programa Sistema de Gestión de Calidad se realiza en la misma Institución, a modo de servicio social interno, realizando actividades de control de documentos como ayudante de Laboratorio, donde el alumno desempeña tareas como: prestar ayuda al responsable de estudios estadísticos e implementar controles dentro del laboratorio. Con esas tareas el alumno aprende

sobre reconocimiento y mantenimiento de equipo a la vez de poner en práctica conocimiento estadístico, pero se deja fuera la oportunidad de aprender sobre realidades sociales existentes en su entorno y de poner en práctica conocimiento profesional para la resolución de problemas sociales. Quienes reciben el beneficio del servicio social, es decir, la unidad receptora del servicio social es la misma Facultad de Ingeniería

#### Fragmento RA6 GA

“Entonces básicamente el Programa del Sistema de Gestión de Calidad que es control de documentos, es auxiliar a los responsables de laboratorio a generar, este, los estadísticos y a tener un control dentro del laboratorio ¿no? para ir generando estadísticos y ¿qué le aporta eso a los estudiantes?, dicen: “no pues me tienen sacando copias, me tienen...” pero después nos damos cuenta que aprenden del mantenimiento del equipo, que aprenden cuales son los equipos básicos para desarrollar ciertas tareas y una serie de actividades que nos sacan después del -“oye ¿sabes qué? este programa si tiene un impacto en los estudiantes ¿no?” No nada más es el “a si ayúdele al académico a mantener su laboratorio” ¿no?”

Se reconoce la necesidad de reforzar actividades académicas fuera del aula porque lo aprendido en la universidad representa un 30% del conocimiento requerido por el alumno a fin de desarrollarse en el campo laboral. La experiencia ganada con el servicio social complementa el aprendizaje del alumno.

También reconocen que los programas de servicio social llegan a ser herramientas de apoyo importantes para la resolución de problemas. Por ejemplo, en la Casa hogar del Anciano han participado alumnos de diferentes carreras apoyando necesidades según su perfil profesional. Los Ingenieros Industriales aplicaron el programa: Cinco Eses, (técnica japonesa que apoya la productividad en el área laboral), en apoyo a procesos organizacionales del Asilo. Alumnos de Ingeniería Civil elaboraron planos topográficos para la edificación del edificio nuevo. Los estudiantes de Arquitectura habilitaron medidas precautorias a considerar durante la transición del edificio viejo al nuevo a fin de prevenir accidentes entre los residentes del asilo.

#### **4.3.15 Docentes**

Los docentes que asesoran servicio social no cuentan con remuneración económica por el trabajo realizado, lo cual puede desincentivar su participación como supervisores. El docente requiere de espacio físico determinado, tiempo designado y remuneración económica para

atender a sus alumnos. Las actividades de servicio social realizadas por los alumnos representan temas valiosos de aprendizaje para abordar y analizar en clase. Tanto docentes como alumnos requieren apoyo institucional a fin de sacar provecho al servicio social en beneficio de alumnos, sociedad, docentes y la misma universidad. Esto es, que el servicio social se traduzca en aprendizaje significativo para los alumnos; docentes capacitados e incentivados para guiar una actividad donde se promueven, además de los conocimientos profesionales adquiridos, valores como la empatía, la asertividad y la generosidad, entre otros muchos que finalmente serán guía en la vida de los futuros profesionistas.

Hay docentes que aceptan asesorar programas de servicio social siempre y cuando la asignación y liberación del mismo, se lleve a cabo durante el mismo año lectivo, porque representa puntos para el PREDEPA. Como se vio, anteriormente, los docentes, como promotores de aprendizaje, cuentan con un programa donde se registran las actividades desempeñadas en un año de trabajo, las cuales generan puntos y éstos, se traducen en estímulos por su desempeño. Para que la asesoría del docente sea tomada en cuenta, debe quedar inscrita en un rango de fechas preestablecidas.

#### Fragmento RA2 JS

“Algo que si hago énfasis es que desafortunadamente por el programa de estímulos al desempeño que nos está marcando la Universidad en esta ocasión fueron muy estrictos y entonces a pesar que se emitió una constancia de que los jóvenes que se nombraban en el oficio de evidencia donde yo tuve alumnos adscritos a mi programa, ya no me están haciendo válido si los jóvenes no se inscribieron en el año y terminaron en el año porque me están evaluando un año y este es el año pasado, entonces yo dije “pues si ya no me van a tomar en cuenta, ya no tiene caso que acepte algún joven que vaya a terminar su servicio social después de que termine este año activo, ¿por qué? Porque no tiene caso. Me es desgastante, tal vez también hasta para mi ¿verdad? Y sobre todo por los espacios, porque son pocos espacios”.

¿Entonces, qué sucede cuando el alumno quiere asignarse a un programa supervisado por un docente cuyas fechas de asignación y liberación ya no coinciden con las preestablecidas en el PREDEPA? Sucede que el maestro puede rechazar la asesoría del alumno porque su atención ya no será reconocida, es decir, el tiempo, esfuerzo y trabajo implicados ya no generará puntos para el PREDEPA.

#### 4.3.16 Problemas del docente supervisor

El docente supervisor de servicio social gana nada a cambio de su trabajo, lo cual no es motivante para él y genera resistencia a una participar activa con el alumno.

Uno de los principales problemas con que se enfrenta el supervisor de programa de servicio social es la falta de responsabilidad del alumno. No todos los estudiantes tienen consciencia de que el servicio social es un compromiso formal. Hay alumnos que aprovechan el tiempo designado al servicio a la realización de otras tareas. Se aprovechan del espacio de trabajo y equipo de cómputo prestado, para realizar tareas ajenas a las actividades encomendadas. Esta falta de responsabilidad del alumno quizá vaya acompañada de falta de motivación, porque el estudiante no cuenta con una visión clara sobre la importancia de su participación y desempeño en el servicio social.

##### Fragmento RA28 GA

“¿Problemas? Primero que nada, encontrar alumnos responsables, eso es algo que sí nos ha tocado, de repente al inicio que ven que es un compromiso, que no nomás me asigno y ya el profe muy buena onda y ya no me dice nada. Ese es el principal, (bebé se queja) ¿Cómo le puedo llamar? Persuadir al alumno que vea que le va a sacar provecho y que tiene que ser responsable y que no es algo donde nada más va a venir a tener acceso a una computadora, a impresora porque se les da acceso, “¿Sabes qué? Si tienes tarea o algo pues siéntete con la libertad de trabajar aquí si tienes oportunidad” Entonces hay veces que lo agarran nada más de “ah pues tengo mi espacio de trabajo” ¿no? le digo, nos ha tocado de todo, y eso va a ser en todas partes”.

##### Fragmento RA51JS

“¿Qué otro problema? Yo veo el problema también de los jóvenes como un requisito de egresar y que están buscando algo a veces por hacer simplemente y a veces no cumplen, pero tampoco quiero perjudicarlos...”

Otro problema importante es la inasistencia al servicio social por parte del alumno. Hay alumnos que inician el servicio y después de un tiempo dejan de asistir. Al final, cuando se llega el tiempo de su liberación, se encuentran con la noticia de que no se les puede hacer válido el servicio por incumplimiento del tiempo establecido. Se han presentado casos en que el alumno trata de sobornar con dinero al maestro para que le libere las horas requeridas de asistencia. También ocurre, cuando se trabaja un proyecto en equipo, que alguno de los integrantes quiera

aprovecharse del trabajo de sus compañeros pretendiendo su participación y pasar desapercibido por parte del maestro supervisor. Estas situaciones son también consecuencia de la falta de compromiso, responsabilidad y motivación por parte del alumno para realizar tareas. Tal vez los alumnos consideran al servicio social como un requisito que tienen que cumplir para poder graduarse. Asimismo, queda manifiesta, falta de seguimiento puntual al servicio social por parte del maestro. Si hubiera una supervisión periódica al desempeño del alumno se detectaría su ausencia, quizá a tiempo para corregirla. Aquí surge la pregunta, a falta de supervisión adecuada ¿cuántos alumnos habrán liberado el servicio social sin haberlo realizado?

#### Fragmento RA29 GA

“¿Otro problema...? Que no vengan... Sabe cuál también, aja, que dejan de venir y dicen “si, si vine”, y ese fue un problema sí que yo tuve con un alumno, fue, yo creo puede ser el más, pues el problema que he tenido más fuerte, “no si, si vine”, no pos fue y habló hasta con el supervisor, con el responsable de la, liberar académicamente, “si tu Unidad Académica no te libera yo no te voy a liberar”, le dije. “No. pero que si vine” luego vino y me dijo: “bueno y qué necesito hacer para que me liberen cuánto me podría?” O sea, a ese grado llegaron, “no, no, no espérate aquí no se trata de eso” Si el maestro y tu compañero vinieron, tu compañero fue con tu maestro en tiempo y forma, tú por qué no veniste (sic) con él si llegaron juntos? Muéstrame la evidencia que si lo hicistes (sic), “No. que lo trabajamos juntos” a ver dame un correo donde tú estés mandando tus avances o algo, o sea fue, ha sido lo más grave que yo he presentado”.

En ocasiones existe negligencia o abuso de confianza por parte de los alumnos en servicio. Se ha dado el caso de extravío de equipo de cómputo, lo cual ha ocasionado problemas y el alumno hecho acreedor a sanciones administrativas.

#### Fragmento RA31 GA

“Una vez a un alumno se le hizo fácil, se llevó una computadora y se la robaron. Entonces digo eso ya no depende de mí, este, a él se le hizo fácil querer apoyarme en el caso de allá de la incubadora, de hecho, este muchacho estaba estudiando Contabilidad. Por querer apoyar, bueno, hizo una cosa buena, una cosa mala que parecía buena, entonces administrativamente sí hubo que ¿sabes qué, la repones? o le iban a, a retener sus papeles o le iban a dar de baja”.

Otro de los problemas que se presentan con frecuencia son las fallas administrativas del sistema. Suele ocurrir que el supervisor autorice la liberación del servicio a un alumno, pero por

alguna situación de saturación u otro particular del sistema, no se registre la autorización en el sitio adecuado provocando con ello contratiempos que pueden llegar hasta la cancelación de la práctica misma.

Fragmento 57 JS

“Mira, me molesta mucho, por ejemplo, en el sistema, que se me rechace a un alumno porque yo ya revisé su documentación ¿no? pero me molesta el contexto que me digan “fue rechazado el reporte de fulanito porque no cumplía las exigencias [...]”

#### **4.3.17 Supervisión del servicio social**

La supervisión del servicio social no se puede llevar a cabo desde la coordinación de la facultad porque los alumnos asignados son muchos y no se cuenta con personal para atenderlos, de tal suerte, que se ha solicitado a la unidad receptora que tome la iniciativa de supervisar al alumno. El supervisor debe tener el mismo perfil profesional que el alumno a fin poder valorar su trabajo. La supervisión se lleva a cabo a través de dos reportes que debe subir el estudiante al sistema del SISS. El primero debe ser entregado a los tres meses de haber iniciado el servicio y, el segundo, al finalizarlo. Los reportes deben tener la aprobación de la unidad receptora y con eso la coordinación da por hecho que las actividades realizadas fueron concretadas satisfactoriamente. A su vez el alumno, califica la unidad receptora que lo albergó siguiendo los pasos que le dicta el mismo sistema. En este punto la pregunta que surge es ¿qué tan capacitado está un supervisor para calificar el desempeño del alumno? ¿cuenta el supervisor con elementos pedagógicos para evaluar y guiar a un alumno?

Fragmento RA39 SI

“En las Unidades Académicas no. En la Unidad Receptora ponen un mecanismo de supervisión, en, en. en el planteamiento del programa ¿no? cuando hacen la solicitud, pero muchas veces son reportes, dicen que se va a trabajar directamente con el estudiante, pero la supervisión se hace allá”.

Hoy en día, las dependencias gubernamentales han canalizado los servicios sociales a través de Instituto Municipal de la Juventud Ensenada (IMJUVENS) que opera como unidad receptora, lo cual centraliza y canaliza a la vez a los estudiantes hacia dependencias que soliciten apoyo de servicio social. Esta situación es grave porque se deja solo al alumno. La unidad receptora que es la entidad supervisora, en este caso, IMJUVENS, se convierte en un

instrumento intermediario de gestión, dejando al estudiante solo, sin supervisión y sin ayuda ante posibles problemas emergentes en el lugar receptor. Llama la atención que la universidad permita estas irregularidades donde se deja solo al estudiante en un proceso de trascendencia para su formación. Existe un vacío de supervisión del servicio social, el cual impide conocer lo que hace o deja de hacer el alumno y a su vez, la forma de operar de la unidad receptora.

#### Fragmento RA41 SI

“Y algo que hicieron en el gobierno, fue que todo el manejo de los programas se lo dieron al IMJUVENS. O sea, el IMJUVENS maneja programas de Catastro, maneja programas que de control urbano y todo eso ¿no? Entonces ellos están registrados como Unidad Receptora, los mandan a Catastro, etc., pero no son ellos los que están este, jajaja, recibiendo a los estudiantes. Hay casos donde también es más complicado ¿no? Vamos a decir, vamos ir a verificar cómo están. Pero si hay un caso, a mí no me ha tocado ¿no? pero si ha pasado que el mismo estudiante a la mejor se queja, o tiene un problema con el supervisor pues va a ver que ver qué es lo que está pasando ¿no? A veces el supervisor no le quiere liberar las horas, y lo está..., pero sí hice el trabajo pues, no quiere”.

Algunos docentes supervisan al alumno a través del sistema, por correo electrónico o por teléfono, en caso de que el alumno tenga dudas. Otros supervisan al alumno a través de recordatorios de término de periodo a fin de que entreguen el reporte con puntualidad. Cuando por alguna razón el maestro no puede emitir recordatorio ¿qué sucede con el alumno? En otros casos la supervisión del servicio social se realiza a distancia. Se encomienda al alumno una tarea a realizar con instrucciones y ejemplos de cómo se quiere el trabajo y se establece contacto con el alumno para pedirle avances sobre el trabajo realizado y, de ser necesario, se ejerce presión estableciendo fechas de entrega del trabajo. De haber dudas el supervisor está dispuesto a orientar al alumno. El alumno es libre para realizar el trabajo en su tiempo disponible.

#### Fragmento RA29 JS

“A través del sistema, a través del correo electrónico, no tengo Facebook, obvio que no, no me gusta [...]”

En otros casos ocurre que la supervisión del servicio social de los alumnos se realice a través de una bitácora mensual que debe entregar el estudiante donde se hace una especie de evaluación sobre las acciones realizadas, la planeación, campaña y respuesta de las personas.

Asimismo, se organizan reuniones semanales donde se cuenta con registro de asistencia y se tiene un grupo en las redes sociales que se actualiza cada semestre con los alumnos participantes en las diferentes áreas de trabajo.

Como ya se mencionó anteriormente, el alumno realiza dos reportes que sube al sistema, uno trimestral y otro final los cuales son materiales posibles para supervisión. El docente supervisor lee los reportes y si no encuentra incoherencias o errores sustanciales, aprueba la actividad realizada y pasa el informe al Departamento de Formación Profesional, quienes son encargados de emitir la liberación final del servicio social. Generalmente no hay retroalimentación entre el supervisor académico y el alumno. El alumno queda a merced del sistema.

Cuando surge algún problema divergente llegan las quejas hasta el Departamento de Formación Profesional, quienes tienen que intervenir para dar solución al problema. Los conflictos de este tipo surgen por una falta de supervisión.

#### Comentario RA 42

“Pues hay que mediar, ahora sí que platicar tanto con el supervisor como con el estudiante porque pues a veces el estudiante está mal, el supervisor está mal, ambos están mal ¿no? Si.”

Se presentó un caso que, al término del servicio social, el encargado de la unidad receptora se negó aprobar el desempeño de varios alumnos argumentando que solamente habían asistido los primeros días de la práctica. Los alumnos decían que habían participado en la realización del trabajo, pero en realidad lo habían copiado al único compañero responsable del equipo. Al alumno que realizó el trabajo no se le hacía justo regalar su esfuerzo a los compañeros, pero a la vez, no quería ser señalado como delator. Entonces el caso estaba complicado, ameritó que el supervisor se sentara con los alumnos a conversar, pero ninguna de las partes aceptaba su responsabilidad en el problema. Casos como éste suceden con frecuencia por falta de supervisión durante el proceso. Hay alumnos que se les hace fácil simular su participación en el servicio social utilizando argumentos falsos para salir del apuro. Habrá ocasiones en que el alumno logre con engaños acreditar su servicio, pero habrá otros momentos en que sean detectados y se les niegue la liberación del servicio lo cual impide su titulación. Un servicio social simulado con engaños no abona a la formación del alumno ni brinda ayuda alguna a la sociedad.

#### **4.3.18 Motivación**

La motivación del alumno para realizar el servicio social es lograr cumplir con el requisito para conseguir su título.

Varios factores pueden motivar al alumno a inscribirse en un programa de servicio social:

- Programa fácil
- Deseo de aprender algo específico.
- Afinidad con el supervisor.

Fragmento RA23 GA

“Bueno, me ha tocado ver un poco de todo, hay quienes vienen porque dicen “ay es que está muy fácil” y me ha tocado que salen del aula y me dicen: “maestro me interesa estar en el Programa de Control de Documentos en el laboratorio tal porque sé que puedo aprender equis herramienta, manejar tal equipo, entonces me ha tocado ver de todo, en este caso, a veces se acercan por afinidad conmigo, muchas personas se acercan por afinidad, no entiendo por qué (la niña llora), yo digo porque si soy un poquito exigente, soy muy paternalista pero si me considero algo exigente ¿no? Entonces hay varias variantes, muchos son porque quieren aprender, yo creo que ahí está entre 60 y 65 que quieren aprender el área y a los otros de afinidad o que se les hace muy fácil”.

Los motivos que llevan al alumno a integrarse a un programa se relacionan más con su interés o conveniencia personal. En la motivación del alumno para elegir un programa de servicio social no se aprecia una visión empática hacia las necesidades de grupos socialmente vulnerables. Los alumnos buscan programas que sean fáciles de realizar, bajo supervisión de un docente que sea afín a ellos y en un programa donde puedan aprender algo extra. Falta motivación y sensibilización hacia la elección de un servicio social dedicado a la resolución de problemas sociales, como lo establece la normativa.

#### **4.3.19 Aprendizaje**

El alumno amplía, reafirma y aplica conocimientos profesionales. Durante el ejercicio del programa aprende a relacionarse con otros en un ambiente profesional, adquiere experiencia y seguridad, lo cual es muy positivo para su formación. Asimismo, el alumno aprende a ser responsable, puntual, honesto y proactivo. Se fomenta el trabajo en equipo y trabajo colaborativo. El trabajo en equipo se considera como el desarrollo de una habilidad importante, representa un gran reto para ellos. En cuanto a desarrollo de habilidades, sobresalen la comunicación oral, la interacción, la responsabilidad social y compromiso.

Fragmento RA42 JS

“...y de alguna manera pues yo quedo contento y satisfecho a que aprendieron también algo todavía adicional a lo que les hayan dado los profesores o que no hayan hecho mucho énfasis y va enfocado a la metrología y a la normalización ¿no?”

Fragmento RA33 OM

“Yo digo que aprende a relacionarse y a llevarse en un ambiente profesional ¿sí? Creo que es lo que más le queda, saber desenvolverse en ese ambiente. Muchas veces salen de aquí y salen perdidos ¿no? “No sé cómo me voy a enfrentar a una vida laboral”, yo creo que eso les da”.

Fragmento RA34 OM

“Silencio... Pues reciben la experiencia y aplican los conocimientos de la carrera, muchas veces uno dice: - ah sé mucho- y realmente no sabes nada para aplicarlo lo que es profesionalmente, yo creo que eso les deja a los alumnos, ya eso se, se suma a prácticas, donde también es algo más profesional y eso les ayuda bastante”.

Fragmento RA35 OM

“En las evaluaciones nada más lo que es la responsabilidad, puntualidad, este, ¿cómo se llama? llevarse en grupo, si se sabe relacionar, eso viene en las evaluaciones de las Unidades Receptoras que hacen del alumno, qué tan responsable es, práctico, habilidad que tiene, ese tipo de valores sí. Igual es lo que piden las Unidades, las Unidades cuando hacen un programa piden que sean puntuales, honestos, ese tipo de cosas, si no cumplen, pues bueno, mejor no se presenten porque vamos a tener problemas por ahí”.

Fragmento RA18 GA

“...los enseñamos a trabajar y ellos también tienen que aprender y les sirve para relacionarse”.

Para algunos entrevistados el aprendizaje del alumno es incierto. Se delega la tarea formativa al supervisor de la unidad receptora que como puede ser una persona responsable, puede también ser indiferente con el desempeño y aprendizaje del estudiante. Cuesta comprender cómo se delega en manos ajenas a la academia la formación profesional, ética y valoral del alumno. No se sabe con certeza lo que el alumno aprende durante su paso por el servicio social. Sin embargo, se reconoce que algo de conocimiento deja el servicio social como

complemento de la teoría aprendida en el aula.

Fragmento RA39 OM

“...igual no sabemos si los alumnos están aprendiendo o no están aprendiendo, nos quedamos con lo que ellos nos dicen, pero no podemos ir a su área...”

#### **4.3.20 Alumnos frente al aprendizaje**

Los alumnos reconocieron que aprendieron a relacionarse, comunicarse y comportarse en otro nivel, con profesionistas. También aprendieron a trabajar en equipo y aceptar sus diferencias. Tuvieron oportunidad de desempeñar roles de liderazgo en algún momento de la práctica y a trabajar bajo presión.

Fragmento RA33 EI

“...lo que aprendí fue pues fueron muchas cosas, por ejemplo, yo aprendí a relacionarme con personales, ahora sí que, cómo se lo digo, no mejores que nosotros, con personas que tienen ya una carrera...”

Fragmento RA34 EI

“...por decirte, la comunicación es diferente, no es como nosotros que nos salimos y platicamos normal, con ellos ya es una plática diferente entonces aprendí eso, como comportarse”.

Fragmento RA35 EI

“Aprendimos a trabajar en equipo, a aceptar las diferencias”.

Fragmento RA36 EI

“Pues en el caso de todos a fungir como líderes en algún momento”.

Fragmento RA37 EI

“A trabajar bajo presión”.

#### **4.3.21 Evaluación**

Los alumnos entregan dos reportes durante su práctica de servicio social que sirven para evaluar su desempeño. El primer reporte se entrega a los tres meses de haber iniciado el servicio. El supervisor califica que el alumno haya sido responsable en su desempeño, que la asistencia haya sido regular y tenga grado de compromiso aceptable. En segundo reporte se entrega al finalizar el servicio social. El supervisor determina si las actividades realizadas por el alumno merecen la liberación o no del servicio social realizado.

#### Fragmento RA19 SI

“Entonces tiene que presentar un reporte a los tres meses y un informe al final, entonces el reporte y el informe es lo mismo, en tres meses lo presenta en el sistema, la Unidad Receptora lo tiene que aprobar y ya que lo aprobó llega a la Unidad Académica y aquí se aprueba si todo es correcto y lo mismo para el informe final, y bueno, todos esos trámites al final dependen de Formación Profesional, ya que completaron su servicio social, Formación Profesional se encarga de liberar su carga para titularse”.

El uso que se da a la evaluación es utilizarla como referente para futuros servicios. El supervisor toma nota sobre los problemas presentados o acciones factibles de implementación para la mejora del programa.

#### **4.3.22 Valores**

Los valores aprendidos se reflejan a través del reporte. En programas desarrollados el joven refleja valores como humildad de participación y conocimiento además de su experiencia. También se reconocen valores como honestidad, responsabilidad, ética profesional, discreción y seriedad en su trabajo. Falta mayor definición de valores que ponen en práctica los alumnos durante su participación en el servicio social. Tal vez la falta de evidencia de más valores éticos se deba al poco contacto que se tiene con el alumno durante el proceso del servicio social.

Se reconoce que la responsabilidad y el compromiso de los alumnos tiene mayor seriedad cuando hay una calificación de por medio.

#### Fragmento RA16 GA

“Yo, yo veo que toman mucho en cuenta la responsabilidad y la ética profesional, porque en el caso, en el caso específico del emprendimiento uno no puede andar divulgando que es lo que están haciendo. Imagínese lo delicado que fuera que usted viene conmigo, le pongo a mi servicio a que le apoye a realizar su plan de negocios y que, a las tres semanas, al mes, ésta persona tenía el acceso al recurso y su misma idea ya esté montada antes de que usted lo haga. Todo ese tipo de cosas son las que nosotros aportamos a los estudiantes, aprenden el sentido de la responsabilidad profesional porque lo toman como trabajo, ya no tanto como una actividad. Sabemos que tienen que cumplir 480 horas, pero ellos

ya lo toman como un trabajo ¿no?”

Fragmento RA40 JS

“Sí, bueno hay que considerar, nosotros, hay que ver las vertientes, estamos buscando que el alumno egrese con ciertas cualidades y ciertas características, que si no las han tenido, forzamos un poquito a que a través del servicio, esos valores que esperamos que se tengan se vean reflejados, sobre todo en actividades como ésta que te mencione de la *Casa hogar del anciano*, lo reflejan bastante bien, porque tienen una humildad de participación y de dar todo su conocimiento, ya no estamos hablando solamente de su *expertise*, sino ya va mucho más allá a que lo reflejan. Entonces si tenemos de alguna manera su participación en estos programas, el tiempo, la disponibilidad, te digo, los valores, su *expertise*, que han adquirido durante el paso de su formación, con otros programas que a la mejor también participaron y lo reflejarían a través del reporte, que pudiesen ellos agregar al sistema ¿no?”.

#### **4.3.23 Beneficios a la comunidad**

Se reconoce que el servicio social de los alumnos aporta beneficios, por ejemplo, en Gobierno del Estado, se agilizan los trámites con su presencia. También ponen en práctica, con los usuarios, habilidades comunicacionales, lo cual permite que los trámites sean más cordiales. Los beneficios descritos seguramente son aportaciones valiosas al clima laboral de la dependencia; sin embargo, parece que el alumno está supliendo la tarea correspondiente al trabajador del área. Los beneficios aportados por el servicio social, en este sentido, no corresponden con el ideal del servicio social. Debe ponerse especial cuidado al momento de aceptar programas de servicio social dirigidos hacia la ayuda social, no a la colaboración con un funcionario público.

Fragmento RA36 OM

“Muchísimos, muchísimos, por ejemplo, si nos vamos al ejemplo del Gobierno del Estado, agilizan muchísimo más los, los procedimientos que tienen ahí o sea es más personal, muchos también tienen el don de hablar con las personas, muchos no tenemos la habilidad para comunicarnos, muchos alumnos tienen mucha, mucha paciencia [...]”.

Asimismo, se reconoce como beneficio social el desarrollo de nuevos programas por parte de las dependencias públicas. Pudiera pensarse que la implementación de programas

nuevos, corresponde a la conveniencia de contar con trabajadores sin goce de sueldo a disposición del gobierno. Se atribuye el desempeño del alumno como ayuda social porque en ocasiones el estudiante tiene contacto con el público, no obstante, habría que valorar si es un servicio social o una tarea que sustituye la responsabilidad de terceros.

Fragmento RA37 OM

“Pues el desarrollo, el desarrollo de, de nuevos programas, sobre todo, las Unidades desarrollan programas para que los alumnos puedan ir ayudarlos y eso ayuda a la comunidad porque entre más programas abran hay más cuestiones en que los puedan apoyar ¿sí? A la mejor con su personal laboral no puede dar atención porque están ocupados en otras aéreas, con los alumnos de servicio social lo pueden, pueden abrir un cierto tipo de departamento donde pueden apoyar a las personas. Yo creo que así se benefician bastante también”.

Los beneficios atribuidos al servicio social no corresponden a los objetivos del mismo porque hay desconocimiento de la parte teórica que lo sustenta. Pareciera que la práctica del servicio social ha venido a caer en una actividad secundaria que debe cumplirse por ser requisito institucional sin importar el cómo se lleve a la práctica. Da la impresión de que lo importante son los espacios disponibles para la canalización del alumno a fin de que éste cumpla, como pueda, con las tareas asignadas.

#### **4.3.24 Fortalezas**

Una fortaleza que tiene el servicio social es que proyecta a la universidad hacia el exterior a través de sus alumnos.

Comentario RA53 JS

“¿Qué fortaleza? La fortaleza de proyectarnos como universidad hacia el exterior a través de los alumnos, yo creo que es una gran fortaleza, en todos los sectores [...]”.

Se consideran como fortalezas principales del servicio social: el aprendizaje del alumno relacionado con actividades de campo real acordes a su perfil profesional y la libertad de acción. Las fortalezas mencionadas tienen relación con el aprendizaje del alumno, no obstante, no se contempló como fortaleza, el beneficio social aportado por el servicio social, lo cual devela desconocimiento teórico sobre el tema.

#### Comentario RA37 GA

“El servicio social, le digo, para mí la principal fortaleza es, por ejemplo aquí en Ingeniería, que aprenden algo de su área relacionado al campo real con experiencias no académicas, porque los sacamos de la “ah no, no vas a preparar material para una clase” no el servicio social es: “necesito que te hagas cargo de este laboratorio, que me lleves el control de inventarios, en el caso del área de emprendedores, es el otro programa que tengo es: “necesito que me ayudes a generar la logística de este evento, hay que contemplar estos puntos, toma en cuenta esto y a ver hazme una propuesta y vemos como la desarrollamos”, a tal grado de que me ayudaron con dos Expos Emprendedores y la última que fue el semestre pasado que nos tocó organizar, recibimos muchas felicitaciones... ..entonces yo si le veo esa fortaleza, aprenden actividades del campo real, y es una de las principales fortalezas que yo veo y la libertad de acción (inaudible)”.

El servicio social de los alumnos impacta a la sociedad, la empresa y la misma persona que lo recibe, al momento de aplicar el conocimiento profesional adquirido en clase en un programa social.

#### Fragmento RA46 JS

“[...]impacta favorablemente desde lo que es una empresa del sector social público o privado hasta el mismo empleado que tomó la actividad”.

Se reconoce como un beneficio del servicio social la ayuda prestada al supervisor de la unidad receptora a realizar sus tareas. El objetivo logrado al ayudar al supervisor, se considera como aportación a la comunidad, lo cual es una concepción errónea.

#### Fragmento RA47 JS

“Y esto nos sirve independientemente también para ayudar alguien que no sabe que estamos colaborando allí a que el departamento de infraestructura pueda realizar un proyecto adecuado de iluminación que ahorita, eso es otra parte, también estoy colaborando en ello, en el *Comité técnico para la previsión de la contaminación lumínica del Municipio* y hemos podido enfocar también esfuerzos de Metrología, o sea, hacia ese punto, como ayudar, y estamos haciendo ahorita pruebas, por ejemplo, para las pantallas luminosas, si, tienen que cumplir normas también...”

Se reconoce como fortaleza del servicio social la oportunidad que brinda al profesor para mejorar la calidad como docente al momento de tener contacto con la identificación de necesidades sociales.

Fragmento RA54 JS

“[...]mejorar también en nuestra calidad como profesores, identificar necesidades de incidencia que a la mejor como catedráticos no los consideramos y que ahora podríamos decir, “ah ya sé por dónde puedo dirigir otra necesidad” o hacer mis esfuerzos hacia otra necesidad. Si esa es una gran fortaleza”.

#### **4.3.25 Limitaciones**

Una de las limitaciones principales del servicio social es la falta de seguimiento que se da a la práctica. La carencia de supervisión no promueve el aprendizaje del alumno, se le deja solo en un momento donde la guía del docente es importante para orientar su formación, no solo académica, sino ética y valoral, pilares que ayudarán al futuro profesionista durante toda su vida. Asimismo, el tiempo asignado para el servicio social quizás no sea aprovechado como debiera, en beneficio del desarrollo social. Se conoce de alumnos dedicados a realizar trabajos que no les corresponde y a falta de supervisión, se pierde la oportunidad de corregir y sacar el mayor provecho de la experiencia. En este sentido, hay ocasiones donde la falta de responsabilidad del alumno se detecta cuando ya se está concluyendo el tiempo del servicio social, lo cual deja ver la necesidad de una supervisión cercana durante todo el proceso de servicio del alumno. Ante situaciones de este tipo, se ignora el asunto y se libera al alumno para no agrandar los problemas, lo cual no aporta a la formación del estudiante. Se entiende que la carga de trabajo del maestro es tal, que no deja tiempo para mayores complicaciones.

Fragmento RA38 OM

“Sí, tiene muchas, sobre todo el seguimiento, como le decía, no tenemos un seguimiento como tal, o sea, y eso dificulta bastante, monitorear qué Unidades realmente están haciendo lo que se supone que dice en el programa y qué Unidades no”.

Fragmento RA39 OM

“[...]igual no sabemos si los alumnos están aprendiendo o no están aprendiendo, nos quedamos con lo que ellos nos dicen, pero no podemos ir a su área, es una

gran debilidad que yo le veo al servicio social”.

Otra limitación que se atribuye al servicio social es el tiempo de 4 horas diarias dedicadas a la práctica. Hay jóvenes que estudian y trabajan, lo cual dificulta sacar horas extras para hacer el servicio social. Una alternativa de solución a este problema sería canalizar el servicio social a través de una materia inscrita en el currículo, a fin de que el estudiante cuente con horario, tiempo y espacio para dedicar al servicio social. La falta de apoyo para que el alumno realice su servicio social ocasiona rezago, lo cual, trae como consecuencia, alumnos profesionistas sin título.

Fragmento RA40 OM

“Otra es, los tiempos, los tiempos con los alumnos son cuatro horas, sobre todo con los que trabajan, se dan de topes ahora sí porque “oye estoy trabajando y luego me vengo a estudiar, ¿a qué horas te hago el servicio?” y eso también amplía el rezago que le mencionaba anteriormente, ¿sí? Muchos dicen: “no puedo hacerlo, lo dejo hasta que termine la carrera y lo hago después”.

Las condiciones especiales de los alumnos semiescolarizados no son tomadas en cuenta al momento de diseñar los programas. Los alumnos inscritos en programas semiescolarizados, necesitan programas de servicio social que faciliten su ejecución porque cuentan con tiempos limitados. Generalmente son personas adultas que trabajan tiempo completo y estudian los fines de semana. No obstante, cuando se presentan alternativas viables de servicio, se encuentra el tiempo para ayudar a quienes más necesitan de apoyo.

Comentario RA41

“Muchos dicen: “no puedo hacerlo, lo dejo hasta que termine la carrera y lo hago después”. Esas son las debilidades, no se toma en consideración a semiescolarizado en lo que es el servicio social, que son los más afectados porque en la mayoría pues son personas mayores que trabajan, que tienen una familia que la única manera que tienen el tiempo libre para estudiar son viernes y sábado y dicen: “¿a qué hora te hago el servicio? ¿sí?”.

Otra debilidad del servicio social es la falta de información efectiva sobre el mismo. A pesar de realizar la Feria Informativa, cada semestre y de contar con un portal electrónico de la Facultad donde se hace mención del servicio, no todos los alumnos se enteran de las

implicaciones que deben considerar para asignarse. Falta una información que llegue más de cerca al alumno, donde éste pueda cuestionar y tener certeza de los pasos por seguir.

#### Fragmento RA42 OM

“[...]pero así tiene que ser, otra es que aun cuando se hace la Feria Informativa, aun cuando lo tenemos en el portal de la Facultad, tenemos Facebook, no se informan, no logramos captar a toda la comunidad y muchos llegan y: “es que yo no sabía que tenía que hacer el servicio social y no sé cómo asignarme” tenemos esa problemática, yo diría que son las debilidades más grandes del servicio social”.

La plataforma electrónica, desde donde se coordina el servicio social, tiene innumerables fallas que dificultan los procesos de asignación y seguimiento. Por ejemplo, hay informes que en ocasiones llegan y otras veces no. Cuando se indica hacer correcciones a los informes, éstos no se borran y cuando llegan los nuevos, las lecturas se multiplican ocasionando que el proceso de revisión y liberación sea lento. El servidor se cae con frecuencia obstaculizando el ingreso tanto a los alumnos como unidades receptoras y académicas. Asimismo, el sistema no es amigable para el usuario. A los alumnos y miembros encargados de unidad receptora les cuesta entender la secuencia del sistema a pesar de contar con diapositivas que les marcan paso a paso las indicaciones. La falta de fluidez en los procesos genera dudas e incertidumbre entre los usuarios lo cual repercute también en la coordinación saturada de trabajo porque no se cuenta con personal adicional.

#### Fragmento RA43 OM

“Los informes a veces no llegan o llegan y no se eliminan, así que, si teníamos 20 por revisar y de esos 20 están mal, si yo les pongo que los revisen y los rehagan, esos 20 se me quedan en el sistema, no se borran y me llegan nuevos, entonces si me llegan nuevos, pues se amplía y tengo que revisar todos aunque a unos ya les hice correcciones. Eso hace que sea mucho más lento el liberar a los alumnos, no funciona muchas veces, se cae el servidor a cada rato, este, los alumnos, no es muy amigable el sistema, así que los alumnos batallan mucho al asignarse, así como las Unidades Receptoras, muchas veces la Unidad Receptora son personas mayores que no, o jóvenes pero que no le mueven a la computadora, así que batallan. Si el sistema no es amigable, batallan muchísimo, las diapositivas que les mandamos es un paso a paso muy sencillito y aun así batallan, así que a la

mejor no está tan sencillito como nosotros los vemos ¿no?”

Fragmento RA44 OM

“Pero si, el sistema es un gran inconveniente y es lo que nos hicieron ver en la primera vez que se hizo el Foro, dice: “es que yo batallo con tu sistema, no le sé mover” y sí es un problema”.

Otra de las limitaciones que presenta el servicio social es el retraso de entrega de documentos liberados. El reglamento establece que la liberación del servicio social debe estar lista a los 20 días de iniciar el trámite y no siempre se cumple. El retraso del documento puede obstruir el trámite de titulación del alumno y mandarlo a una segunda vuelta, meses después, lo cual puede interferir con sus planes de vida, ya sea en el trabajo o la continuación de estudios de posgrado. Existe saturación de trabajo en la coordinación del servicio social.

Fragmento RA46 OM

“[...]muchas veces los alumnos liberan pero su hoja de liberación no llega en el tiempo que se establece en el Reglamento, dice que unos 20 días, a veces por diferentes problemas o circunstancias se tarda más, entonces los alumnos se molestan bastante porque hay fechas tope para meter sus papeles para titulación, entonces si se les pasa la fecha tienen que esperar hasta la próxima y es después de varios meses, creo que son tres veces que se abre la convocatoria de titulación, creo que en marzo, y no me acuerdo, y otra en diciembre, y si no está liberada por ejemplo, en marzo pues ya te toco hasta diciembre y son tiempos que los alumnos a veces no, no están de acuerdo pero no hay otra forma”.

También es limitante, para la coordinación del servicio social de cada facultad, el hecho de depender del Departamento de Formación Profesional y Vinculación, para resolver asuntos sencillos que ellos mismos pudieran solucionar para acotar tiempos de respuesta. El centralismo obstaculiza los procesos de gestión, se requiere mayor libertad de acción.

Fragmento RA47 OM

“Igual el programa es demasiado recto, por así decirlo, de que no nos permite hacer muchas cosas a los que somos los coordinadores, nos tenemos que apoyar con el departamento del Sauzal, en Formación Profesional y Vinculación en cosas que son muy sencillas que nosotros en mi forma de entender como Informático deberíamos poder hacer ¿sí? ... sí, porque mando un correo o hablo y no me

contestan, mando un correo y espero hasta que lo lean y lo hagan, eso puede ser un día o dos días que se atrasa más, y si cae en fin de semana o vacaciones pues bueno, se alarga todavía mucho, son problemáticas de logística que se tendrían que resolver en un futuro ¿no?”

Una de las limitaciones que encuentra el maestro en el servicio social es que los tiempos de asignación y término del servicio no coinciden con los tiempos de cierre del programa PREDEPA. Para que la supervisión del servicio social tenga valor en puntos dentro del PREDEPA, se tiene que asignar a los alumnos al inicio de año a fin de que el alumno tenga el tiempo suficiente de terminar su servicio y la actividad le cuente al maestro. Este obstáculo puede limitar la asignación del alumno y promover el rezago. Algunos docentes utilizan el servicio como medio de promoción personal.

Asimismo, se considera necesario implementar la tecnología que alerte al alumno sobre la próxima fecha de reporte a fin de que pueda terminar su servicio social en tiempo previsto.

Hay necesidad de actualizar el sistema para hacer eficiente la comunicación. Ahora a través de las redes sociales, los jóvenes reciben notificaciones que leen al momento, en el lugar donde se encuentren. Difícilmente se sientan a revisar correos.

#### Fragmento RA50 JS

“Pero otra problemática que he identificado es la vigencia de los programas, ya me topé en alguna ocasión con un chico que estaba inscrito a mi programa, tenía que agregar él su reporte final y como la vigencia había terminado, desapareció del sistema mi programa y no podía él subir su informe. Y sí tuvimos que hablar a la Unidad Receptora, que era de otra unidad, para pedirles que lo volvieran habilitarlo, lo volvieron habilitar, el joven pudo meter su informe y a mí me apareció también en el sistema, entonces son limitantes que a veces no lo consideramos hasta que estamos ya en la práctica corriendo este, este sistema ¿no?”

#### Fragmento RA6 JS

“[...]se pone grabar solicitud, hay que esperar un poquito al sistema a que lo grabe...Seguimos esperando... Vamos a ver si ya lo dejó...Ya, entonces ¿qué es lo que sucede en estos casos? tú ya hiciste la solicitud, en el sistema te aparece que lo solicitaste el día de hoy, en si aquí ya viene la ficha de asignación, te pide que hagas una entrevista conmigo, en este caso pues ya la entrevista la estamos

ejecutando ahorita, este, te voy a cerrar aquí del sistema para poder yo acceder, déjame ver mejor acá, este, para que veamos el contraste de las ventanas”.

No todos los alumnos toman con responsabilidad el servicio social, para algunos representa solo un requisito de egreso y no cumplen como deberían con las tareas asignadas.

Fragmento RA29 OM

[...]muchos alumnos lo ven como un requisito nada más y por eso mismo se quedan en la Unidad. Dicen: “ah bueno lo hago aquí en la Universidad es más sencillo, no me estreso tanto y cumplo con el requisito, y ya me liberan y ya, me olvido de lo demás”.

Las condiciones para desempeñar las tareas del servicio social no son las más favorables. Se trabaja en el cubículo de la maestra que cuenta con un espacio reducido lo cual impide una participación conjunta con los alumnos.

Fragmento RA34 NC

[...]creo que a veces las condiciones no son lo más favorable porque no tenemos como un espacio, se quejan porque como que siempre hay mucha gente aquí en el cubículo, entonces yo si les digo, saben que muchachos avancen en sus casas o aquí un ratito y ya vemos como en que les puedo ayudar y ya ustedes le dan continuidad”.

Fragmento RA50 NC

[...]si, una seria, creo que sería la falta de espacio para trabajar’.

Otra limitación presente es la falta de colegas que apoyen en la supervisión y organización del trabajo. Hace falta apoyo interno para que las cosas salgan mejor y tengan un mayor impacto en la comunidad. Una sola persona al frente de todo no es fácil de lograr considerando que no es la única actividad que se desempeña.

Fragmento RA51 NC

[...]falta como aliados, no sé cómo decirlo, colegas que me apoyen, no he encontrado como en la, justo en la supervisión y organización del trabajo ¿no? Porque de pronto siento que hay muchos hilos sueltos, que las cosas se podrían desarrollar mejor, o el proyecto podría tener un impacto como más fuerte en la comunidad si tuvieran un mayor acompañamiento”.

Fragmento RA52 NC

“Sí, yo de pronto siento que me rebasa el proyecto en términos del seguimiento y a pesar de eso es a lo que más tiempo le dedico, o sea, que te gusta, tres horas diarias por lo menos”.

Las limitaciones encontradas en la entrevista revisada sobre el servicio social se relacionan con el sistema operativo administrativo y otra con el desempeño del mismo. Se observa una desvinculación entre el deber ser y el ser del servicio social en algunos casos, como por ejemplo, se ve como un trámite para conseguir la titulación, más que como un servicio a la comunidad.

También se observa que servicios realizados en dependencias gubernamentales que más que ejercicio de aprendizaje y ayuda social sirve para aligerar el trabajo de los trabajadores municipales. Lo anterior da idea de una necesidad de reorientar el servicio social hacia sus fines por los cuales fue creado.

Existe la necesidad de vincular el servicio social con el ejercicio docente en un intento por mejorar la práctica a favor de quienes más lo necesitan, a la vez que se refuerza el aprendizaje del alumno. Se reconoce tener una supervisión esporádica, pero más bien es una supervisión en caso de suscitarse algún problema. No existe personal para supervisar el servicio del alumno.

Otra limitación observada es la falta de concientización por parte de las autoridades académicas, sobre la importancia de apoyar al servicio social tanto como apoyo de aprendizaje para alumnos, como para fortalecer el compromiso social universitario con la localidad, a la vez que se favorece el beneficio social.

El entrevistado reconoce que existe falta de difusión de los programas, lo cual trae como consecuencia que el estudiante se vaya por el servicio que considera más fácil y no por el que mejor le convenga.

Una de las debilidades detectadas en el servicio social es que los alumnos pueden ser confundidos con trabajadores gratuitos. Es común que se le asigne al alumno tareas que no le correspondan ni que sean afines a su perfil profesional. Asimismo, se dan casos donde se delega al alumno responsabilidades que no le corresponden, lo cual pudiera ocasionar problemas tanto a la unidad receptora como al mismo estudiante por su falta de experiencia y conocimientos sobre determinado tópico. Estas situaciones se pueden presentar, entre otras cosas, por una falta o débil supervisión.

Otro aspecto preocupante que pudiera presentarse debido a una inadecuada supervisión es la creación de una unidad receptora fantasma, ya sea ésta creada por el mismo alumno o con

intervención de terceras personas. Se pueden dar casos que se conforme una asociación civil fantasma con la única finalidad de ayudar al alumno a “terminar” su servicio social. Esta posible situación, revela una supervisión inadecuada desde la oficina de la coordinación general del servicio social, quienes deberían de constatar el arraigo y confiabilidad de la asociación o dependencia en funciones, solicitante de servicio social. La supervisión es tanto para el desempeño del alumno como para la confiabilidad de la unidad receptora.

#### **4.3.24 Recomendaciones**

##### *Proceso administrativo*

Se recomienda mejorar el sistema en línea porque la falla del mismo entorpece la gestión administrativa de todos los usuarios como son: alumnos, supervisores académicos y de unidad receptora y coordinadores. La información en el sistema debe ser fluida y estar al día para que los trámites se logren realizar con puntualidad.

Se recomienda implementar un sistema de alerta al sistema a fin de recordar al alumno los plazos de entrega para efectivizar tiempos de entrega y evitar rezagos de alumnos.

##### *Proceso operativo*

Promover una supervisión constante al alumno a fin de tener control sobre lo que aprende y lo que hace. Se reconoce la importancia de permitir al alumno ser proactivo, pero sin dejar de estar presente en los momentos que requiera dirección. Asimismo, es importante no solamente supervisar o dirigir, sino también acompañar durante el servicio, a fin de que el alumno sienta que su trabajo es valioso y no representa solamente hacer el trabajo que no le gusta hacer al maestro. Eso les da responsabilidad hacia la tarea que están realizando a la vez que aprenden y se generan lazos de confianza.

##### *Procesos de comunicación*

Asimismo, se recomienda abrir canales de comunicación entre coordinadores de servicio social con la intención de intercambiar experiencias, opiniones y aportaciones a problemas similares para mejorar y asegurar que lo que se está haciendo tenga un impacto formativo para el alumno y social para la comunidad. Lo anterior es un sentir reiterativo, los coordinadores de servicio social se sienten solos en su hacer.

##### *Unidad Receptora*

Implementar mecanismos para supervisar la unidad receptora que no está al margen de error y sí de posibilidad de mejorar sus procesos tanto operativos como administrativos. La unidad receptora debe responsabilizarse y hacer consciencia sobre el trabajo administrativo que

le toca realizar ante el sistema. La falta de seguimiento a instrucciones indicadas retrasa el proceso de liberación de servicio del alumno. Asimismo, ocasiona incertidumbre y trabajo al supervisor académico encargado de revisar el correcto manejo de los programas. También se dan casos en que la unidad receptora no entiende cómo utilizar el sistema, lo cual retrasa los procesos de asignación o liberación del alumno. En este caso particular, el supervisor académico, con la clave de la unidad receptora, entra al sistema a resolver las observaciones previamente señaladas, lo cual es ayuda para la unidad receptora, pero también representa una carga adicional de trabajo para el supervisor académico.

Concientizar a la unidad receptora sobre los objetivos del servicio social porque se utiliza al estudiante para que realice el trabajo de terceros, como si fuera trabajador de planta, pero sin sueldo. Lo anterior además de perjudicar al alumno, afecta la remuneración del trabajador de planta porque se le quita la oportunidad de mejorar su salario debido a que alguien más realiza sus tareas a cambio de nada, lo cual no abona a la movilidad de la clase trabajadora, representa un problema social que no debe promoverse y ni siquiera permitirse. Los alumnos no deben ser considerados como mano de obra gratuita ni perjudicar con su presencia el desempeño laboral de los trabajadores.

Se recomienda implementar periodos de evaluación para las unidades receptoras a fin de conocer las actividades que se realizan y cómo se llevan a cabo. Al conocer los resultados de la operación del servicio social se pudiera considerar la posibilidad de mantener el programa abierto, cancelarlo, modificarlo o sustituirlo por otro. La falta de evaluación propicia inconsistencias como puede ser el caso de que se apruebe un programa para su ejercicio y se canalice al alumno a una actividad diferente a la aprobada, lo cual genera diferentes problemas tanto en el área administrativa como operacional del mismo. La práctica del servicio social debe ser tratada como una actividad seria y de valía para el estudiante, la sociedad y la misma universidad que lo promueve.

### *Alumnos*

Se requiere concientizar al alumno sobre la importancia y trascendencia de su servicio hacia la sociedad, porque existen estudiantes que realizan la actividad solo por cumplir con un requisito. La etapa de concientización del alumno se lleva a través de un taller en línea que brinda el mismo sistema del SISS. El alumno lee el contenido de la información y posteriormente contesta un cuestionario. Se piensa que el alumno está consciente de la trascendencia del servicio si contesta satisfactoriamente las preguntas. Pero no es así, se conoce de alumnos que no leen el taller de inducción en línea, los alumnos se abocan a dar respuesta al cuestionario a

como les dicta el sentido común. Al no leer el taller, el alumno se queda sin la información elemental para dar curso al proceso del servicio social, lo cual dificulta también la tarea a supervisores y coordinadores. Hay alumnos que buscan programas de servicio social que impliquen el mínimo esfuerzo y tiempo para realizarlo, lo expresan abiertamente al supervisor. Esto sucede probablemente porque el alumno no está convencido de lo que está haciendo y un taller en línea seguramente no es la mejor forma para motivarlo, ni informarlo y mucho menos concientizarlo de su trascendencia. Hay necesidad de reforzar la dimensión pedagógica del servicio social porque es crucial para la formación académica y valoral del alumno.

#### *Propuesta de innovación*

Una sugerencia para mejorar el servicio social es vincularlo a una materia optativa del currículum a fin de contar con un espacio donde se pueda trabajar, interactuar entre participantes y contar con un espacio de reflexión y análisis porque en ocasiones el proyecto tiende a irse por la parte operativa sin valorar los fundamentos del servicio social que permitan visualizar al alumno el trasfondo social que tiene su participación.

## **4.4 Un caso de buena práctica**

Dentro del presente estudio de caso realizado en UABC se encontró una práctica de servicio social que pudiera considerarse como paradigmática sobre lo que puede ser una buena práctica de enseñanza, seguimiento y acompañamiento del servicio social en la universidad, aunque hay que reconocer que es un ejercicio de carácter interno y no contempla a grupos vulnerables de la comunidad en el proyecto. Para ellos el servicio social tiene un sentido de aprendizaje mientras se incide positivamente en el entorno donde se vive porque se ama la tierra donde se habita y existe un deseo de que se encuentre lo mejor posible. Por medio del servicio social se colabora al mejoramiento del medio, es decir, tiene un sentido de ayudar al otro a estar mejor.

Una de las maestras supervisoras participantes en el estudio, vinculó dos programas de servicio social que supervisa, a una asignatura optativa que ella misma imparte, donde participan alumnos de diferentes carreras de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales. La maestra vio la conveniencia de canalizar el servicio a través de la materia porque era complicado atender y dar seguimiento a 50 alumnos en un cubículo.

La clase se imparte una vez a la semana por la mañana o por la tarde, según convenga a los alumnos que trabajan. Los alumnos participantes tienen oportunidad de compartir el espacio

físico (aula) y horario asignado en el currículo, lo cual les permite: establecer diálogos entre ellos, revisar las actividades realizadas por alumno y disponer tareas a corto, mediano y largo plazo. El haber canalizado el servicio social a través de una materia ha sido una estrategia para manejar grandes cantidades de alumnos en servicio en un semestre. Se llega a atender hasta 70 alumnos en la materia en el semestre.

Los alumnos inscritos en la modalidad semiescolarizada también han sido tomados en cuenta por la maestra para dar seguimiento a su participación en el servicio social. Se les cita los viernes antes de que inicien clases para comentar sus avances y establecer acuerdos.

#### **4.4.1 Incorporación**

Dos meses antes de iniciar el servicio social, la maestra se da a la tarea de convocar a los alumnos interesados en participar con ella en los programas de servicio social, a través de las redes sociales. Posteriormente, realiza reuniones con los alumnos interesados a fin de informarles sobre las particularidades del trabajo diseñado en los programas y la participación esperada de cada uno de ellos. Así, cuando da inicio el semestre, el alumno se inscribe en la materia desde donde se llevará a cabo el servicio social.

#### **4.4.2 Criterios de aceptación**

Uno de los criterios de aceptación de alumnos al programa es que sean jóvenes proactivos, que asuman las tareas asignadas con responsabilidad porque forman parte de un sistema donde cada alumno es parte del proceso. No se puede estar atrás del estudiante para que realice su trabajo. Se buscan jóvenes creativos con iniciativa innovadora que puedan aportar elementos nuevos al programa.

Otro elemento importante de ingreso es que el alumno cumpla con el horario mínimo de clase establecido a fin de lograr retroalimentación, porque no se ve al alumno todos los días.

Es indispensable que el alumno conozca, desde antes de iniciar el servicio, las actividades que se espera realice y las implicaciones de tiempo requeridas para cumplirlas, a fin de no comprometer otras materias en el desempeño del servicio, porque habrán actividades que requieran su presencia un tiempo corto y otras, donde tendrá que ocuparse todo el día, empalmándose el servicio con horarios de otras clases.

Para participar el alumno debe ser responsable, de manera que pueda realizar su servicio social sin perjudicar sus otras materias, cumpliendo con tareas y tiempos de entrega sin anteponer el servicio social como excusa para no hacerlos.

#### **4.4.3 Programas**

Los programas a cargo de la maestra son de carácter interno, responden a proyectos diseñados para FCAYS, por lo tanto, la comunidad que se atiende corresponde a estudiantes y docentes de la misma Institución. Lo anterior puede considerarse como una debilidad del programa porque deja fuera el servicio dirigido a la comunidad social; los alumnos pierden contacto con la comunidad externa, lo cual priva al estudiante de vivir una experiencia de servicio solidario con quienes más lo necesiten.

#### **4.4.4 Seguimiento**

Para dar seguimiento puntual al servicio, se dialoga en clase una vez a la semana, sobre los avances obtenidos en cada uno de los proyectos asignados a los alumnos, porque se trabaja por proyecto independiente donde los alumnos no tienen que estar presentes cuatro horas diarias, sino que ellos administran su tiempo según sus necesidades. Generalmente hay producto ya sea escrito u oral.

Como el trabajo del alumno se supervisa desde una asignatura, se toman en cuenta su asistencia y participación activa en la sesión de clase, así como los reportes que el alumno va entregando y se le va evaluando.

#### **4.4.5 Motivación**

La motivación no siempre está presente entre los alumnos. La falta de motivación generalmente se hace presente conforme avanza el semestre y se acentúa la carga de trabajo. Esta condición del alumno se trasmite al resto del grupo lo cual se puede percibir en la actitud general lo que dificulta el trabajo de todos. No obstante, existe una alerta preventiva sobre esta condición limitante y se recomienda a los alumnos ayudar al compañero que enfrenta situaciones difíciles a fin de mantener el equilibrio dentro del grupo. Se reconoce interdependencia entre los miembros participantes, lo cual ayuda a sacar adelante los proyectos de trabajo propuestos.

#### **4.4.6 Aprendizaje**

El alumno aprende conocimientos sobre la asignatura que está cursando. Pero como comparte el aula con compañeros de diferentes disciplinas, edad y nivel sociocultural también aprende a compartir el espacio y valorar los diferentes puntos de vista, algo que no es fácil de lograr cuando no se tiene la apertura de posicionarse en el lugar del otro. Con este ejercicio se aprende la importancia del respeto entre compañeros. También se promueve el trabajo colaborativo.

#### **4.4.7 Limitaciones**

Una limitación presente en los dos programas de servicio social que se llevan a cabo a través de una asignatura es que existe una sobrecarga de trabajo ya entrado el semestre.

Otra limitación que se presenta es la falta de motivación del alumno, lo cual afecta no solo a la persona, sino la actitud del grupo, lo cual hace más difícil la tarea para el docente porque tiene que esforzarse por mantener activos a los alumnos, a pesar de sobrellevar sus propias limitaciones de cansancio, estrés familiar, carga de trabajo, etc.

Existe necesidad de respaldo por parte de coordinadores de carreras a fin de apoyar la actividad del servicio social y sea valorado en sus dimensiones de aprendizaje y formación valoral.

También se requiere de tiempo para lograr consolidar los proyectos, ya que el trabajo administrativo consume el poco tiempo disponible del docente.

#### **4.4.8 Fortalezas**

El hecho de trabajar en grupo es complejo, pero representa una fortaleza para el servicio social porque se aprende del proyecto y la experiencia como grupo.

Los proyectos de servicio social analizados brindan beneficios a toda la comunidad universitaria al propiciar un ambiente de integración cultural, comunicación y diálogo. Tratan de reconocer la diversidad que conforma la institución.

#### **4.4.9 Sugerencias de mejora**

Se sugiere concientizar a los coordinadores de carrera sobre la importancia del servicio social ya que tienden a minimizar la práctica porque no es su disciplina.

Promover una formación integral del alumno, no solamente bajo el cobijo de una disciplina, sino brindar al alumno elementos para que pueda egresar con una visión más humana, más clara del mundo donde va ejercer su profesión.

Asimismo, se debe fomentar en el alumno la empatía social, el respeto a las diferencias en un mundo plural.

## **4.5 Reporte final de casos**

Después de realizar detalladamente el análisis de cada uno de los estudios de casos, se procedió a realizar un reporte final a manera de síntesis comparativa con el fin de tener una visión global sobre las semejanzas y diferencias que existen entre ellos y descubrir así, los alcances y limitaciones que tiene el servicio social en cada uno de los contextos estudiados. Ver Tabla 4.

Tabla 4. Cuadro resumen comparativo de resultados de los tres estudios de caso: CETYS, ITE y UABC

<b>Servicio Social</b>	<b>CETYS</b>	<b>ITE</b>	<b>UABC</b>
<b>Número de alumnos</b>	30 alumnos por semestre	140 y 160 alumnos por semestre	700 a 900 alumnos por semestre
<b>Sentido</b>	<p>Es un compromiso para cumplir, una exigencia legal y requisito de titulación.</p> <p>El objetivo es: “contribuir en la formación académica y capacitación profesional del estudiante con la finalidad de que desarrollen una conciencia de solidaridad y compromiso con la sociedad y coadyuvar así, en la solución de problemas de la comunidad”</p>	<p>*Se piensa que el servicio social es una actividad simple si se compara con otras actividades, como pueden ser las prácticas profesionales que demandan mayor trabajo para el estudiante.</p> <p>*Se considera valioso porque ayuda a responsabilizar y concientizar al estudiante de que no todo en la vida se soluciona con dinero.</p>	<p>Retributivo</p> <p>Acción encaminada al beneficio social</p> <p>Creación de espacios de aprendizaje de acuerdo a necesidades comunitarias</p> <p>Sentido de reciprocidad</p> <p>Acercar al alumno a observar y analizar las diferentes realidades sociales</p> <p>Requisito que debe cumplirse para ayudar más allá del propio contexto</p>
<b>Sentido del alumno sobre el servicio social</b>	<p>El sentido del servicio social para el alumno es cumplir con el requisito para lograr su titulación.</p> <p>Existe un interés personal antepuesto para realizar el servicio social, la solidaridad con el otro y el aprendizaje se encuentran en un segundo plano.</p> <p>Se reconoce sentido altruista y gratuita de ayuda al necesitado.</p> <p>Representa también una acción retributiva hacia la comunidad.</p>	<p>*El alumno tiene un concepto ambiguo sobre lo que es el servicio social. Para los alumnos servicio social es sinónimo de ayudar a alguien a terminar un trabajo. Ese “alguien” puede ser cualquier persona que se encuentre fuera o dentro de la universidad.</p> <p>*Asimismo, se tiene la creencia errónea de que el servicio social es una acción retributiva al gobierno o a la universidad.</p> <p>* El alumno antes de iniciar el</p>	<p>Algunos alumnos conciben al servicio social como un requisito de egreso y apoyo para el aprendizaje.</p> <p>Otros reconocen que el servicio social tiene un sentido retributivo hacia la sociedad.</p>

servicio social lo ve como posible problema, tiene temor de enfrentarse ante una agenda saturada de actividades y no lograr realizarlas en el tiempo

## Organización

Está normado por reglamento interno  
En la mayoría de los casos, se lleva a cabo a través de una materia Ser humano, Historia y sociedad.  
Se favorece el servicio al interior de la institución  
Puede ser interdisciplinario o disciplinario.  
Debe tener una duración de 500 horas  
Cuenta con supervisión académica del docente y administrativa de la coordinación.

\*Está normado por una serie de lineamientos internos cuya finalidad es apoyar la formación integral de los alumnos.  
\* El servicio social tiene un valor curricular de 10 créditos. Está inscrito como materia dentro del currículum del alumno.  
\* La materia desde la cual se lleva el servicio social es candado para que el alumno logre graduarse al término de su carrera.  
\* A pesar de estar diseñado como materia, no cuenta con aula, ni tiene horario designado, ni docente frente a grupo que dé seguimiento a la materia,  
\*Generalmente se realiza dentro de la misma institución, lo cual significa que la misma universidad es unidad académica y unidad receptora a la vez.  
\*Se lleva curso de inducción al inicio, donde se explica lo qué es el servicio social, cómo y dónde lo pueden realizar, horas que deben cubrir y reportes que deben entregar a la Coordinación.

Se basa en un reglamento interno de servicio social.  
Cuenta con dos etapas. servicio social comunitario y servicio social profesional  
Tiene dos pilares que lo sostienen: Unidad Receptora y Unidad Académica.  
El servicio social profesional tiene duración de 480 horas  
No es una actividad remunerada salvo en contadas ocasiones.

\* Los programas de servicio social se abren de acuerdo a las necesidades del Instituto

## Asignación del alumno

\*Inscripción a la materia: Ser humano, Historia y sociedad.

\*Dar de alta el servicio en el sistema en el Departamento de Servicios Escolares

La edad académica para realizar el servicio social es cumpliendo el 70% de créditos, lo cual equivale al 8° semestre de la carrera.

\*Existe flexibilidad para permitir la realización del servicio ya sea en 4° o 5° semestre

\*El servicio social debe responder al perfil profesional del alumno, ya sea internamente o externo en instituciones gubernamentales, civiles o de la comunidad.

\*El alumno se incorpora a través de invitación de maestro o revisando programas disponibles en la Coordinación de Servicio Social. También se puede enterar a través de redes sociales, boca a boca o entre pares.

\*Los alumnos aplican su conocimiento a proyectos reales de investigación y aprenden.

\* El servicio social interno es la alternativa principal para el estudiante. Si no encuentran algún proyecto interno disponible para ellos, pueden buscar programas externos en dependencias de gobierno.

\*El servicio social externo generalmente se canaliza a

Para iniciar el servicio el alumno debe tener cubiertos el 60 por ciento de los créditos académicos y debe realizar su servicio en un periodo no menor a los 6 meses ni mayor a 2 años.

El alumno se guía por su propio interés

Entra al Sistema Integral de Servicio Social (SISS).

Busca programas disponibles de acuerdo con su perfil profesional

Se debe contar con aprobación de Unidad Receptora para poder iniciar.

Se requiere también aprobación de Unidad Académica.

A los 3 meses de servicio se presenta reporte parcial de actividades en el sistema en línea.

Al término del servicio presenta reporte final de actividades en el sistema en línea.

El servicio lo libera el Departamento de Formación Profesional previa aprobación del coordinador.

		<p>IMJUVENS y éstos a su vez distribuyen a los alumnos hacia áreas o departamentos como Oficialía Mayor, Recaudación de Rentas, Gobierno del Estado, área de Educación Básica, CANACINTRA, COPARMEX, Asociaciones Civiles.</p>	
<b>Programas</b>	<p>Dependiendo de la composición del grupo de alumnos se adopta el programa que se va a trabajar y elige la unidad receptora del servicio social.</p>	<p>Los programas de servicio social los encuentra el alumno enlistados en una carpeta en el Departamento de Servicio Social.</p> <p>La mayoría de los programas son de carácter interno.</p>	<p>Los programas de servicio social no se difunden, los alumnos deben entrar al sitio del SISS para informarse sobre los programas disponibles</p>
<b>El servicio social frente a los problemas sociales</b>	<p>Se sensibiliza al alumno al reconocimiento de problemas sociales en clase.</p> <p>El alumno aprende que su ayuda es valiosa en la resolución de problemas sociales e impacta otras vidas.</p>	<p>Falta conciencia a los alumnos sobre lo que es un problema social</p> <p>El servicio social interno deja al margen la oportunidad de sensibilizar al joven hacia los problemas sociales que aquejan diariamente a cientos de personas que viven en condiciones difíciles en la localidad.</p> <p>.</p>	<p>El tema sobre problemas sociales parece ser un asunto poco explorado por los alumnos participantes en el estudio incluyendo algunos docentes, lo cual explica la debilidad de programas enfocados hacia propuestas de mejora o resolución de problemas sociales</p> <p>Falta sensibilizar a los alumnos sobre lo que es un problema social.</p>
<b>El servicio social en Administración</b>	<p>Alumnos de Administración e Ingeniería convergen en la misma materia.</p> <p>El servicio social de los administradores se relaciona más con procesos de gestión administrativa y comunicacionales</p>	<p>Los administradores aplican su conocimiento en programa elegido (emprendedores) puede ser cuestiones de mercadotecnia o recursos humanos.</p>	<p>Alumnos de Administración participan en programas enfocados a dar solución a problemas de logística, mejorar procedimientos y archivo en oficinas de gobierno e internamente en la misma universidad</p>

## El servicio social en Ingeniería

Alumnos de Administración e Ingeniería convergen en la misma materia. Los alumnos de Ingeniería se enfocan más a proyectos de construcción o remodelación de espacios.

Dentro del programa emprendedores los alumnos de Ingeniería desarrollan proyectos técnicos.

En otro tipo de proyectos de reciclaje, hidroponía y aeroponía o elaboración de biocombustible, los alumnos ponen en práctica conocimientos adquiridos o se dedican a buscar nueva información sobre el tema del programa para conformar el marco teórico del proyecto.

Los alumnos de Ingeniería Industrial participantes en programa emprendedores analizan desde la óptica de un emprendedor, el área productiva y aporta ideas para el desarrollo de la misma. Asimismo, se da el caso que dentro del programa, se canalicen alumnos a colaborar en la organización del evento Expo Emprendedores. Este evento es una actividad interna promovida por la misma universidad.

El programa aporta:

\*conocimiento gratuito a la incubadora de negocios,

\*aprendizaje a los alumnos para que sean capaces de formar un plan de negocios,

\*aprenden a desarrollar empresas para en un futuro convertirse en gestores de fuentes de empleos,

\*aprenden a ser responsables con su trabajo y profesionistas conscientes.

## Supervisión

El acompañamiento del alumno va más allá del aula porque se convive y participa con ellos en el lugar designado para su servicio, se establece una relación con ellos.

\* No existe guía o manual docente de cómo supervisar el servicio. La supervisión es por intuición del docente

\* Se elabora plan de trabajo con firma compromiso del alumno.

\* Se entrega reporte de actividades documentado con fotos de antes y después y video.

\* La supervisión del servicio social se puede dividir en una supervisión interna y otra externa.

\* La supervisión del servicio social interno, se lleva a cabo desde la oficina de la Coordinadora o a través de los maestros titulares responsables de proyectos.

\* La supervisión docente consiste en entregar y explicar al alumno el trabajo a realizar y, posteriormente, vigilar que el alumno siga los pasos señalados.

La supervisión del alumno está a cargo del supervisor de la unidad receptora Esta persona debe tener actualizada la información del estudiante en el sistema del SISS. Toda la información generada se maneja a través del sistema.

El supervisor debe tener el mismo perfil profesional que el alumno a fin poder valorar su trabajo.

La supervisión se lleva a cabo a través de dos reportes que debe subir el estudiante al sistema del SISS. El primero debe ser entregado a los tres meses de haber iniciado el servicio y, el segundo, al finalizarlo. Los reportes deben tener

\*Se realizan visitas *in situ* y ocasionalmente el docente, participa junto con los alumnos.  
 \* Se llevan a cabo revisiones en clase sobre el trabajo realizado.

\* Hay unidades receptoras que han reportado no haber recibido asesoría alguna por parte de los alumnos, lo cual quiere decir que no hubo seguimiento durante el proceso de servicio del estudiante y pone en duda la efectividad del acompañamiento brindado al alumno.

\* La supervisión del servicio externo se lleva a cabo por medio de encuestas de desempeño enviadas a las dependencias gubernamentales o asociaciones civiles participantes como unidades receptoras, a fin de conocer el avance del estudiante: si fue proactivo, con iniciativa, innovador, entre otros.

la aprobación de la unidad receptora y con eso la coordinación da por hecho que las actividades realizadas fueron concretadas satisfactoriamente.

Existen programas donde nadie se responsabiliza de la supervisión del alumno, como es el caso de IMJUVENS, dependencia gubernamental que actúa como unidad receptora, pero no es la que recibe al alumno, sino que lo canaliza hacia otras dependencias.

Algunos docentes supervisan al alumno a través del sistema, por correo electrónico o por teléfono, en caso de que el alumno tenga dudas. Otros, supervisan al alumno a través de recordatorios de término de periodo a fin de que entreguen el reporte con puntualidad.

## Aprendizaje

Los alumnos aprenden ayudando  
 Descubren diferentes realidades en su entorno y a valorar lo que tienen.  
 Se sensibilizan en su formación profesional, despiertan sentimiento solidario y de empatía hacia los menos favorecidos.  
 Les aflora sentimiento de bondad y espiritualidad  
 Poner en práctica valores éticos y morales enseñados en las aulas, que si no se viven, difícilmente se hacen propios  
 \*En el aula:

\*Los alumnos aprenden que hay una sociedad y que ellos forman parte de ella. \*Aprenden a aplicar los conocimientos recibidos en contextos reales.

Los alumnos también aprenden:  
 \* Respetar compromisos creados, sea éste entrega de tarea, o cualquier otra asignación solicitada.  
 \*Ser proactivos, que el alumno aprenda a encontrar soluciones creativas a situaciones emergentes durante la práctica de su servicio social porque existe apatía y falta de interés en encontrar respuestas a problemas planteados

El alumno amplía, reafirma y aplica conocimientos profesionales.

Durante el ejercicio del programa aprende a relacionarse con otros en un ambiente profesional, adquiere experiencia y seguridad lo cual es muy positivo para su formación. Asimismo, el alumno aprende a ser responsable, puntual, honesto y proactivo. Se fomenta el trabajo en equipo y trabajo colaborativo. El trabajo en equipo se considera como el desarrollo de una habilidad importante, representa un gran reto para ellos. En cuanto a desarrollo de habilidades, sobresalen la comunicación oral, la interacción, la responsabilidad social y compromiso.

Para algunos entrevistados el aprendizaje del alumno es incierto. Se delega la tarea formativa

\*Aprenden de la retroalimentación entre compañeros: avances realizados, sugerencias de acción, recomendaciones, se llegan a acuerdos y aprenden a dar continuidad, aplicar conocimientos, realizar cronogramas de actividades

\*Trabajo en equipo y colaborativo

\*Ponen en práctica valores como: tolerancia. Aprenden que las personas poseen diferentes habilidades para trabajar y relacionarse con los demás.

\*Aprenden que la calificación no determina a la persona y valoran los rasgos personales entre pares.

\*Descubren las cualidades diversas entre compañeros que se complementan entre sí para dar solución a una problemática determinada.

\*Aceptar y valorar la presencia del otro.

\*Descubren que la riqueza de un equipo de trabajo está en la diversidad de sus miembros.

Adquieren identidad, lo cual fomenta el compañerismo entre ellos.

Observan la importancia de velar por el bienestar de los que menos tienen.

\*Incrementan conocimientos sobre el tema del proyecto en el que están investigando.

\*Sensibilización y solidarización con los problemas sociales, porque no todo en la vida se resuelve con dinero. Hay necesidad de ayudar para que la nación crezca.

al supervisor de la unidad receptora que como puede ser una persona responsable, puede también ser indiferente con el desempeño y aprendizaje del estudiante.

Los alumnos reconocieron que aprendieron a relacionarse, comunicarse y comportarse en otro nivel, con profesionistas. También aprendieron a trabajar en equipo y aceptar sus diferencias. Tuvieron oportunidad de desempeñar roles de liderazgo en algún momento de la práctica y a trabajar bajo presión

## Evaluación

El grupo cuenta con una bitácora donde se anota la asistencia de cada uno de los alumnos, incluyendo la hora de llegada, de salida y la actividad realizada apoyada por fotografías del antes y después de la actividad propuesta. Lo anterior da

\*El servicio social, por estar inscrito como materia, tiene evaluación y calificación final. Cada dos meses se hace evaluación parcial donde el alumno entrega un reporte de actividades. En total el alumno realiza tres

Los alumnos entregan dos reportes durante su práctica de servicio social que sirven para evaluar. El primer reporte se entrega a los tres meses de haber iniciado el servicio. El supervisor califica que el alumno haya sido responsable en su desempeño, que la asistencia haya sido regular y tenga grado de compromiso

evidencia sobre el avance del alumno. Asimismo, como evidencia de desempeño, la maestra pide un reporte personal donde cada alumno explica cada una de sus actividades y vivencias, incluyendo de ser posible, material fotográfico.

Para la evaluación del desempeño final del alumno se contempla una autoevaluación del estudiante y evaluación de sus compañeros de grupo.

reportes de actividades durante su proceso de servicio

\*Hay una evaluación académica y otra administrativa. El maestro supervisor del proyecto evalúa 6 aspectos relacionados con el desempeño del alumno como son: asistencia puntual al servicio, participación, proactividad, motivación, entrega puntual de reportes y seguimiento del proceso a través del cronograma. La Coordinadora evalúa la parte del proceso administrativo: si se entregaron todos los reportes a tiempo, si están completos, etcétera.

aceptable. En segundo reporte se entrega al finalizar el servicio social. El supervisor determina si las actividades realizadas por el alumno merecen la liberación o no del servicio social realizado.

El uso que se da a la evaluación es utilizarla como referente para futuros servicios. El supervisor toma nota sobre los problemas presentados o acciones factibles de implementación para la mejora del programa.

## Motivación

\*La motivación del alumno depende mucho del maestro.

\* Motiva al alumno participar en la elección de un proyecto para su implementación y desarrollo. Se identifica y compromete con él.

\*Los compañeros influyen en motivación del grupo

\*Motiva ver publicado el proyecto de servicio en periódico escolar

Por lo general, el alumno no siente motivación al iniciar el servicio social. Lo percibe como una obligación, como un requisito a cumplir para poder graduarse.

\* Los maestros creen que existe resistencia por parte de los alumnos para realizar el servicio social, a pesar del estímulo brindado para que lo lleven a cabo de la mejor manera posible.

\* La falta de motivación provoca que, ante el surgimiento de cualquier evento, el alumno deje de lado el servicio social para cumplir con la actividad emergente.

La motivación del alumno para realizar el servicio social es lograr cumplir con el requisito para conseguir su título.

Los motivos que llevan al alumno a integrarse a un programa se relacionan más con su interés o conveniencia personal. En la motivación del alumno para elegir un programa de servicio social no se aprecia una visión empática hacia las necesidades de grupos socialmente vulnerables. Los alumnos buscan programas que sean fáciles de realizar, bajo supervisión de un docente que sea afín a ellos y en un programa donde puedan aprender algo extra. Falta motivación y sensibilización hacia la elección de un servicio social dedicado a la resolución de problemas sociales, como lo establece la normativa.

No existe motivación entre pares porque no hay retroalimentación entre ellos.

\* Uno de los principales problemas del docente es la falta de motivación de los alumnos por realizar el servicio social.

\* No dan al servicio social importancia que debería tener porque los alumnos esperan remuneración por su trabajo; están acostumbrados a recibir dinero a cambio de su trabajo.

## Docentes

Los docentes requieren una formación en valores para estar al frente de la materia.

La responsabilidad y compromiso del maestro impacta aprendizaje y beneficio social

\*El docente no recibe remuneración por tiempo extra dedicado a asesoría.

\* El acompañamiento docente se realiza desde la oficina del maestro, si es que tiene asignada.

Los docentes no cuentan con remuneración económica por el trabajo, lo cual puede desincentivar su participación como supervisores.

El docente requiere de espacio físico determinado, tiempo designado y remuneración económica para atender a sus alumnos.

Uno de los principales problemas con que se enfrenta el supervisor de programa de servicio social es la falta de responsabilidad del alumno. No todos los estudiantes tienen consciencia de que el servicio social es un compromiso formal. Otro problema es la inasistencia por parte del alumno. Hay alumnos que inician el servicio y después de un tiempo dejan de asistir. Otro problema frecuente es la falla administrativa del sistema

## Responsabilidad social de la Universidad

Responsabilidad social de la universidad y servicio social van de la mano en el momento que la Institución colabora al formar seres humanos con

\*Se reconoce la responsabilidad social de la universidad en relación con el servicio social como respuesta a un compromiso que se tiene con la sociedad. El servicio

Se percibe como un alto grado de compromiso que posee la universidad de incidir en la sociedad, de sumar esfuerzos con ella en forma solidaria, para llevar programas educativos y tecnológicos en apoyo a las necesidades sociales.

la capacidad de desarrollar en forma integral a su comunidad.

social es medio para identificar y dar solución a problemas sociales a través de proyectos de beneficio social que al mismo tiempo abonan a la formación del estudiante y a la identidad social como parte de un contexto.

\*La responsabilidad social se manifiesta a través de la participación de estudiantes en la sociedad.

\* La responsabilidad social de la Universidad tiene un débil vínculo con el servicio social.

La universidad, contribuye con la sociedad creando profesionistas que a su vez aportan conocimiento para el desarrollo social.

Como respuesta a la responsabilidad social que posee la universidad, el servicio social se convierte en un vínculo entre la institución y la sociedad

## Fortalezas

El servicio social se lleva a cabo a través de una materia obligatoria ya diseñada en el Plan de Estudios del alumno.

\* La interdisciplinariedad del servicio social es fortaleza al brindar oportunidad de abordar proyectos de trabajo desde diferentes perspectivas, lo cual enriquece la actividad de aprendizaje.

\* El servicio social ayuda en lo posible a mejorar condiciones de vida de las personas

\* A partir del servicio se genera vinculación empresarial en organizaciones de la sociedad civil u oficinas gubernamentales donde los jóvenes amplían su red de contactos y establecen relaciones con posibles empleadores para un futuro próximo.

Una fortaleza del servicio social es que está inscrito en una materia del currículo con valor de 10 créditos, lo cual ayuda a que el alumno lo acredite en tiempo para graduarse.

El servicio social contribuye a resolver problemas sociales. En el caso particular del servicio interno a través de proyectos, la contribución a la resolución de problemas sociales es a largo plazo. No obstante, la aportación no deja de ser valiosa.

Asimismo, el alumno se beneficia al poner en práctica conocimientos profesionales adquiridos y valores éticos y morales

Una fortaleza que tiene el servicio social es que proyecta a la universidad hacia el exterior a través de sus alumnos

Otra fortaleza es el aprendizaje del alumno relacionado con actividades de campo real acordes a su perfil profesional y la libertad de acción.

Se reconoce como un beneficio del servicio social la ayuda prestada al supervisor de la unidad receptora a realizar sus tareas. El objetivo logrado al ayudar al supervisor, se considera como aportación a la comunidad, lo cual es una concepción errónea.

Se reconoce como fortaleza del servicio social la oportunidad que brinda al profesor para mejorar la calidad como docente al momento de tener contacto con la identificación de necesidades sociales.

## Limitaciones

\*Falta de integración en los programas entre las diferentes instituciones universitarias y dependencias gubernamentales relacionadas con el servicio social

\* Falta de recursos humanos y materiales.

\* Falta de recursos económicos para algunos jóvenes.

\*Falta de horario designado en la currícula para la práctica *in situ* del servicio social donde pudieran coincidir todos los alumnos en un mismo momento con la maestra.

\*Los estudiantes solo cumplen 200 horas de servicio de las 500 establecidas, lo cual es una violación al Reglamento y puede considerarse como una limitante del servicio social.

\*Pensar que la participación del alumno es un trabajo suplente correspondiente al gobierno contribuyendo a la corrupción de políticos que desvían recursos económicos de obras sociales a otros rubros.

Se dedica poco tiempo al servicio social comunitario. Los estudiantes tienen falta de conciencia sobre la importancia de su ayuda.

Hay falta de personal asignado al área del servicio social.

Los alumnos hacen eco que en el área administrativa del servicio social hace falta personal. Se cuenta con una coordinadora encargada de todo el departamento que a su vez es maestra y periódicamente tiene que ausentarse de la oficina para dar clases.

Falta de recursos económicos. Hay estudiantes que asisten a la Universidad haciendo un esfuerzo y los gastos extras, son significativos para ellos.

No existen propuestas por parte de maestros por registrar programas dirigidos a comunidades necesitadas.

El servicio social es una actividad que no ha sido aprovechada en todo su potencial ni como aprendizaje de los alumnos ni beneficio prestado a la comunidad, es una actividad subvalorada.

Se tiene una concepción errónea sobre lo que es la función principal del servicio social.

Falta de seguimiento que se da a la práctica. La carencia de supervisión no promueve el aprendizaje del alumno, se le deja solo en un momento donde la guía del docente es importante para orientar su formación, no solo académica, sino ética y valoral.

Se conoce de alumnos dedicados a realizar trabajos que no les corresponde y a falta de supervisión, se pierde la oportunidad de corregir y sacar el mayor provecho de la experiencia.

Otra limitación que se atribuye al servicio social es el tiempo de 4 horas diarias dedicadas a la práctica. Hay jóvenes que estudian y trabajan, lo cual dificulta sacar horas extras para hacer el servicio social

Las condiciones especiales de los alumnos semiescolarizados no son tomadas en cuenta al momento de diseñar los programas.

Otra debilidad del servicio social es la falta de información efectiva sobre el mismo. A pesar de realizar la Feria Informativa, cada semestre y de contar con un portal electrónico de la Facultad donde se hace mención del servicio, no todos los alumnos se enteran de las implicaciones que deben considerar para asignarse

La plataforma electrónica, desde donde se coordina el servicio social, tiene innumerables fallas que dificultan los procesos de asignación y seguimiento.

Hay retraso de entrega de documentos liberados.

Es limitante, para la coordinación del servicio social de cada facultad, el hecho de depender

Los alumnos se quejan sobre lo tardío que está programado el servicio social para 8° semestre porque, sienten que se les empalma con prácticas profesionales, cierre de carrera y materias de especialización.

del Departamento de Formación Profesional y Vinculación, para resolver asuntos sencillos que ellos mismos pudieran solucionar para acotar tiempos de respuesta.

Una de las limitaciones que encuentra el maestro en el servicio social es que los tiempos de asignación y término del servicio no coinciden con los tiempos de cierre del programa PREDEPA.

Asimismo, se considera necesario implementar la tecnología que alerte al alumno sobre la próxima fecha de reporte a fin de que pueda terminar su servicio social en tiempo previsto.

Hay necesidad de actualizar el sistema para hacer eficiente la comunicación

No todos los alumnos toman con responsabilidad el servicio social, para algunos representa solo un requisito de egreso y no cumplen como deberían con las tareas asignadas.

Las condiciones para desempeñar las tareas del servicio social no son las más favorables. Se trabaja en el cubículo de la maestra que cuenta con un espacio reducido lo cual impide una participación conjunta con los alumnos

Otra limitación presente es la falta de colegas que apoyen en la supervisión y organización del trabajo.

Se observa que servicios realizados en dependencias gubernamentales que más que ejercicio de aprendizaje y ayuda social sirve para aligerar el trabajo de los trabajadores municipales

Otra limitación observada es la falta de concientización por parte de las autoridades

			<p>académicas, sobre la importancia de apoyar al servicio social tanto como apoyo de aprendizaje para alumnos, como para fortalecer el compromiso social universitario con la localidad,</p> <p>Falta de difusión de los programas, lo cual trae como consecuencia que el estudiante se vaya por el servicio que considera más fácil y no por el que mejor le convenga.</p> <p>Una de las debilidades detectadas en el servicio social es que los alumnos pueden ser confundidos con trabajadores gratuitos</p> <p>Otro aspecto preocupante que pudiera presentarse debido a una inadecuada supervisión es la creación de una unidad receptora fantasma, ya sea ésta creada por el mismo alumno o con intervención de terceras personas.</p>
--	--	--	--

<p><b>Recomendaciones</b></p>	<p>Diseñar horas de servicio social <i>in situ</i> dentro del currículum a fin de facilitar la actividad del servicio social.</p> <p>Designación de líderes de proyectos dentro del grupo a fin de no cargar la mano a la supervisión <i>in situ</i>.</p> <p>Dar formación a los docentes encargados del servicio social.</p> <p>No esperar que el alumno tenga el 70% de créditos cursados para realizar el servicio social ya que se corre el riesgo de empalmar actividades. Se pudiera adelantar a la mitad de los créditos.</p> <p>Revisar las razones por las cuales se dejan fuera de trabajo 300 horas de servicio social en la mayoría de los casos.</p>	<p>Se recomienda crear mayor conciencia en el alumno sobre la relevancia de su participación en el servicio social y las implicaciones sociales que puede tener.</p> <p>Se sugiere fortalecer la materia, desde donde se lleva a cabo el servicio social, con asignación de aula, horario específico y presencia de docente que asesore a los alumnos y de seguimiento a su proceso de servicio</p> <p>Se tiene la tendencia de favorecer el servicio social interno. Se recomienda voltear hacia las necesidades de la comunidad y canalizar a los alumnos hacia la resolución de problemas sociales.</p>	<p>Mejorar el sistema en línea porque la falla del mismo entorpece la gestión administrativa de todos los usuarios como son: alumnos, supervisores académicos y de unidad receptora y coordinadores.</p> <p>Implementar un sistema de alerta al sistema a fin de recordar al alumno los plazos de entrega para efectivizar tiempos de entrega y evitar rezagos de alumnos.</p> <p>Promover una supervisión constante al alumno a fin de tener control sobre lo que aprende y lo que hace.</p> <p>Asimismo, se recomienda abrir canales de comunicación entre coordinadores de servicio social con la intención de intercambiar experiencias, opiniones y aportaciones a problemas similares para mejorar y asegurar</p>
-------------------------------	---	--	---

Fortalecer el departamento del servicio social con el personal necesario a fin de que puedan llevar una supervisión puntual sobre las actividades de los alumnos, asignación y actualización de programas, asimismo fortalecer la vinculación hacia programas externos con comunidades que más lo requieran.

Revisar la posibilidad de adelantar un semestre la práctica del servicio social a fin de que el alumno tenga el espacio suficiente para realizar el servicio sin sentirse presionado por el término de carrera, prácticas profesionales y materias de especialización profesional.

que lo que se está haciendo tenga un impacto formativo para el alumno y social para la comunidad.

Implementar mecanismos para supervisar la unidad receptora que no está al margen de error y sí de posibilidad de mejorar sus procesos tanto operativos como administrativos.

Concientizar a la unidad receptora sobre los objetivos el servicio social porque se utiliza al estudiante para que realice el trabajo de terceros, como si fuera trabajador de planta, pero sin sueldo.

Implementar periodos de evaluación para las unidades receptoras a fin de conocer las actividades que se realizan y cómo se llevan a cabo

Se requiere concientizar al alumno sobre la importancia y trascendencia de su servicio hacia la sociedad, porque existen estudiantes que realizan la actividad solo por cumplir con un requisito.

Para mejorar el servicio social es vincularlo a una materia optativa del currículum a fin de contar con un espacio donde se pueda trabajar, interactuar entre participantes y contar con un espacio de reflexión y análisis porque en ocasiones el proyecto tiende a irse por la parte operativa sin valorar los fundamentos del servicio social que permitan visualizar al alumno el trasfondo social que tiene su participación.

## Crisis de identidad

Existe una crisis de identidad en el joven estudiante.

La identidad nacional del alumno

se desdibuja ante los actos de corrupción del gobierno, de tal suerte que el alumno se siente utilizado por el gobierno, siente que el servicio social solicitado, es un trabajo que corresponde al mismo gobierno realizar y que no llevan a cabo, por ejercer un enriquecimiento ilícito, es decir, tiran el dinero sin importar las necesidades y realidad social en que se encuentra el pueblo mexicano. Se corre el peligro de perder el sentido de solidaridad con el otro, de que el alumno se sensibilice ante las necesidades sociales.

### **4.5.1 Síntesis de resultados**

La síntesis de resultados que a continuación se presenta es una concentración de la información expresada por los actores participantes en las entrevistas y grupos de discusión. Se identificaron seis categorías centrales: 1) servicio social: marco normativo, sentido, organización, asignación, programas. 2) Docencia: supervisión. 3) Aprendizaje: el servicio social frente a los problemas sociales; el servicio social en Administración; el servicio social en Ingeniería; motivación; evaluación. 4) Responsabilidad social de la universidad. 5) Fortalezas y limitaciones. 6) Recomendaciones.

#### **Servicio social**

- **Marco Normativo**

La revisión documental realizada al marco normativo del servicio social, devela la existencia de diferentes fuentes reglamentarias. Unas son emitidas por el gobierno federal que a su vez sirven como base para el marco normativo del servicio social estatal. Posteriormente, los lineamientos emitidos los retoma la universidad y adecua según sean su modelo educativo o necesidades internas. Lo anterior da como resultado una normativa heterogénea, ambigua, compleja y desarticulada que poco abona a la operación funcional del servicio social en las universidades estudiadas. Las IES participantes se rigen por un reglamento interno diseñado de acuerdo con su modelo educativo.

- **Número de alumnos**

La diferencia en cuanto al número de alumnos que realizan su servicio social cada semestre en las universidades participantes es abismal. Mientras que en una universidad 30 alumnos realizan su servicio social, en otra lo hacen entre 140 y 160 estudiantes y en la tercera institución participan entre 700 a 900 alumnos por semestre.

- **Sentido del servicio social**

El servicio social parece que ha perdido su sentido inicial de brindar ayuda solidaria a las comunidades vulnerables y de ser instrumento pedagógico para la formación de los alumnos. Su organización se centra en el cumplimiento de su obligatoriedad por ser requisito de egreso del estudiante y ser condición de término para la obtención de certificaciones en las IES. Las universidades participantes han dejado en segundo plano la valorización del servicio social. La desvalorización permea las diferentes áreas y se transmite al alumno, quién minimiza su importancia invirtiendo el menor esfuerzo en su ejercicio. Lo anterior pudiera tener diversas

explicaciones. Quizá se deba a fallas en el área administrativa que se ha visto rebasada por el crecimiento de la currícula, sumada a la falta de personal para dar soporte a la organización y supervisión del mismo. Asimismo, se pudiera entender como el desconocimiento o falta de conciencia sobre lo que es el servicio social y las implicaciones pedagógicas, sociales y de responsabilidad social universitaria que posee.

- **Alumnos ante el sentido del servicio social**

La mayoría de los alumnos participantes ignoran el sentido social y pedagógico que posee el servicio social. Las opiniones se encuentran divididas en dos grupos. El primer grupo, concibe al servicio como imposición forzosa que tienen que realizar a fin de lograr obtener el título. El servicio representa un problema porque interfiere con actividades académicas (prácticas profesionales), de tipo laboral y personales. Otros conciben la retribución del servicio como una actividad de apoyo dirigida a cualquier persona, institución u organización sin considerar las características de vulnerabilidad que debe tener el destinatario. El segundo grupo, parece tener mayor conciencia social y pedagógica sobre el sentido del servicio social, no obstante, los alumnos anteponen sus intereses personales a la realización del servicio. La polaridad de opinión pudiera entenderse como la diferencia entre los alumnos que reciben supervisión y acompañamiento docente y los que lo realizan en forma independiente.

- **Organización y asignación del servicio social**

La organización del servicio social difiere entre las universidades participantes. Se puede llevar a través de una materia donde se asesora y supervisa la actividad de los alumnos. Pero no siempre es así, el alumno tiene libertad para realizar el servicio en programas ya sean internos en la institución o externos, generalmente en dependencias de gobierno donde una oficina es la que recluta y reparte hacia otros departamentos solicitantes de apoyo. En estos casos se carece de seguimiento académico puntual y no siempre se responde a las necesidades de la comunidad necesitada. Se dan otros casos donde el servicio se encuentra inscrito como materia al currículo, no obstante, se carece de espacio físico para atender a los alumnos, horario establecido y docente frente a grupo que dé seguimiento al proceso. Otra forma de organización es el servicio asistido por el sistema de electrónico, donde el alumno encuentra enlistados los programas disponibles, de acuerdo a su perfil profesional. Es a través del sistema que el alumno obtiene el registro, lleva un taller de inducción, se asigna con la elección de programa disponible, reporta sus avances parciales y reporte final para su revisión y posterior aprobación y liberación.

- **Programas**

Los programas de servicio social generalmente son de carácter interno. También se cuentan con programas externos y todos se enlistan de acuerdo al perfil profesional del alumno, ya sea en una carpeta especial o un sitio electrónico. Por lo general, los programas no se difunden, los alumnos buscan los proyectos disponibles. Cuando el alumno hace el servicio a través de una materia, el programa es propuesto por los alumnos de acuerdo a un diagnóstico previo de necesidades.

- **El servicio social frente a los problemas sociales**

El tema sobre los problemas sociales no parece ser un asunto explorado. Falta conciencia sobre lo que es un problema social. Cuando el servicio social se realiza bajo supervisión se tiene la oportunidad de sensibilizar al alumno sobre el reconocimiento de problemas sociales. El alumno aprende que su ayuda es valiosa en la resolución de problemas que aquejan a la sociedad y sobre todo, a los grupos vulnerables.

- **El servicio social en Administración**

El servicio social en Administración se centra en programas relacionados con procesos de gestión administrativa, comunicacionales, relacionados con mercadotecnia o recursos humanos dirigidos al interior de la institución u oficinas gubernamentales. Generalmente su ejercicio favorece al sector público y al interior de la institución.

- **El servicio social en Ingeniería**

Los alumnos de Ingeniería participantes, en su mayoría, aplican sus conocimientos a proyectos de investigación dentro de la misma institución. Desarrollan proyectos técnicos en programa específicos y colaboran en la organización de eventos académicos. Aprenden a elaborar plan de negocios, desarrollo de empresas, responsabilidad y conciencia como profesionistas. No obstante, dejan de lado la oportunidad de enriquecer su experiencia con un acercamiento a la comunidad necesitada donde podrían ampliar y aplicar sus conocimientos profesionales. Los alumnos de Ingeniería que hacen el servicio a través de una materia tienen oportunidad de convivir con personas de la comunidad, aplicar su conocimiento a la vez que amplían su experiencia formativa.

- **Docentes**

Los docentes, supervisores de programas de servicio social, enfrentan limitaciones para su desempeño por carecer de una estructura organizacional que les permita su ejecución puntual. Ser supervisor representa un mayor esfuerzo por las horas extras de trabajo implicadas

y no remuneradas. Los docentes carecen de espacio físico donde atender a los alumnos, lo cual dificulta la conducción de estudiantes. La presencia del docente exige mucha preparación de su parte y tiempo disponible para compartir con los alumnos. En la mayoría de los casos el contacto del alumno con el maestro es limitado porque se carece de un diseño curricular que facilite el encuentro.

- **Supervisión**

Se identificaron diferentes formas de supervisión. Una de ellas, es de tipo administrativa donde se da seguimiento al proceso del servicio a través del sistema. Otra forma de supervisar es por medio de revisión periódica de reportes y dar explicación al alumno sobre la naturaleza del trabajo que debe realizar. También se supervisa por medio de encuestas de desempeño a unidades receptoras externas, donde el resultado es incierto porque no siempre se conoce el trabajo realizado. También existe la supervisión a distancia a través de las redes sociales, teléfono celular o correo electrónico. En el caso de realizar el servicio social a través de una materia, la supervisión va más allá del aula. Se acompaña al alumno a realizar su labor, se convive con él y se establece relación con ellos. La supervisión se da por intuición del docente. Se elabora plan de trabajo, se hacen visitas *in situ* y se realizan revisiones en clase sobre el avance realizado.

- **Aprendizaje**

El aprendizaje del alumno, durante su servicio social, puede ser incierto porque no en todos los casos se da seguimiento puntual al alumno. En ocasiones la responsabilidad del aprendizaje se delega a la unidad receptora y se desconoce la capacidad que poseen para dar seguimiento a procesos pedagógicos. En otros casos, los participantes en el estudio, reconocen descubrir diferentes realidades sociales donde ellos mismos se encuentran inmersos. Afirman aprender a valorar lo que tienen. Despiertan sentimientos de solidaridad, bondad y empatía hacia los que menos tienen. Aprenden a aplicar conocimientos profesionales en contextos reales e incrementan conocimiento sobre el tema del proyecto en que participan; encuentran soluciones creativas a situaciones emergentes y aprenden a ser proactivos. Aprenden a relacionarse con otras personas en el plano profesional, se fomenta el trabajo en equipo y colaborativo, la responsabilidad, puntualidad y honestidad. Desarrollan habilidades de comunicación oral y escrita, responsabilidad social y compromiso.

En el aula el alumno aprende bajo guía y supervisión del docente, así como a través de la retroalimentación entre pares. Se hacen exposiciones de avances, se dan sugerencias de acción, se llegan a acuerdos, se da continuidad, aplican conocimientos, realizan trabajo en equipo y colaborativo. Ponen en práctica valores como la tolerancia y valoran los rasgos personales entre pares. Descubren cualidades entre compañeros y que la riqueza de un equipo está en la diversidad de sus miembros, adquieren identidad.

- **Motivación**

Lo alumnos no están motivados a realizar el servicio social, existe resistencia de su parte. Lo que motiva al alumno es cumplir con el requisito de obligatoriedad para lograr graduarse. Esa falta de motivación provoca que ante cualquier eventualidad el alumno deje el servicio social para atender cualquier actividad emergente. La falta de motivación del estudiante es el problema principal que enfrenta los docentes cuando llega a tener alumnos a su cargo. Se piensa que el desinterés del alumno se debe a la falta de remuneración por su trabajo. Los alumnos buscan integrarse a programas fáciles o relacionados con su interés personal bajo la supervisión de docentes afines a ellos para dedicar el menor esfuerzo a su trabajo. No existe la motivación entre pares porque no hay retroalimentación entre ellos. Falta motivación y sensibilización hacia la elección de un servicio social dedicado a la resolución de problemas sociales, como lo establece la normativa. Los alumnos no parecen ser motivados por una visión empática hacia las necesidades de grupos socialmente vulnerables, quizás porque no las conocen. Se afirmó que la motivación del alumno depende del maestro. También consideran motivante ver la publicación de su proyecto de servicio social en el periódico universitario. Hay participantes que creen el estudiante está pasando por una crisis de identidad nacional, por lo cual no manifiestan interés para realizar el servicio social una actividad que, según ellos, no les corresponde.

- **Responsabilidad social de la universidad**

Se reconoce que la universidad tiene un compromiso con la sociedad para formar seres humanos capaces de responder a las necesidades de su comunidad, no obstante, se piensa que la universidad tiene un débil vínculo social a través del servicio social.

- **Fortalezas y limitaciones**

Las fortalezas y limitaciones fueron aportadas por los participantes en el estudio.

**Fortalezas:** La inscripción del servicio social al currículo y llevarse a través de una materia, es una herramienta pedagógica importante donde el alumno se beneficia al

poner en práctica conocimientos profesionales acordes a su perfil, valores éticos y morales; asimismo, el servicio se convierte en instrumento promotor de ayuda social. La interdisciplinariedad en el aula enriquece el aprendizaje. El servicio social fortalece la responsabilidad social de la universidad en el momento que la proyecta hacia el exterior a través de sus alumnos. A partir del servicio se generan vínculos profesionales donde los jóvenes amplían redes de contactos para su futura integración al medio laboral. Se considera valioso ayudar al supervisor, como aportación a la comunidad. Da oportunidad de mejora al docente al momento de enfrentarlo con la identificación de necesidades sociales.

### **Limitaciones:**

Falta integración, concientización e información efectiva sobre el servicio social en sus dimensiones pedagógica, social y de responsabilidad social. Hay poca o nula dedicación de servicio a programas comunitarios. Faltan recursos humanos, económicos y materiales para apoyar su ejecución. Se carece de espacio y tiempo en la currícula para práctica *in situ*. Se carece de seguimiento al aprendizaje. Se cree que el servicio en 8° semestre es tardío. Los estudiantes no cumplen las horas de servicio establecidas. Falta integración en programas. Existe centralización del servicio. Hay fallas en procesos de asignación, seguimiento, alertas y liberación en el sistema. Falta motivación y responsabilidad a los alumnos.

### • **Recomendaciones**

Las recomendaciones son aporte de los actores participantes en el estudio

Se recomienda crear consciencia sobre la relevancia del servicio social a coordinadores, supervisores, alumnos, unidad receptora y demás participantes. Fortalecer los programas comunitarios. Promover supervisión al alumno a fin de tener control sobre lo que aprende y lo que hace. Vincular el servicio social a materia optativa del currículum a fin de contar con espacio donde se pueda trabajar, interactuar entre participantes, tener reflexión y análisis porque en ocasiones el proyecto tiende a irse por la parte operativa sin valorar los fundamentos del servicio social que permitan visualizar al alumno el trasfondo social que tiene su participación. Diseñar horas dentro del currículum para servicio social *in situ*. Designar líderes de proyectos dentro del grupo. Dar formación a los docentes encargados del servicio social. Fortalecer Departamento de Servicio Social con personal necesario. Mejorar procesos administrativos en sistema.

Realizar el servicio antes de cumplir con el 70% de créditos. Abrir canales de comunicación entre coordinadores. Implementar supervisión y evaluación a unidad receptora.

La síntesis anterior da idea sobre lo que los actores participantes perciben sobre el sentido, organización y operación del servicio social, una visión guiada desde su experiencia personal. En el capítulo siguiente se analizará, bajo la luz de los autores, el ser, el deber ser, el por qué se es y las posibles recomendaciones para el mejoramiento de la práctica.

# **CAPITULO V**

## **5. CAPÍTULO V. DISCUSIÓN**

A continuación, para finalizar con este trabajo, se presentan las conclusiones obtenidas del proyecto de investigación tomando en cuenta los referentes teóricos que dieron sustento al estudio. En un primer momento, se retoman las preguntas de investigación, a fin de comprender lo que sucede con el servicio social en los casos estudiados; posteriormente se contrastan los hallazgos a la luz de los supuestos teóricos para finalizar las conclusiones según los objetivos propuestos del proyecto.

### **5.1 El servicio social a la luz de las preguntas de investigación**

#### **Inicialmente, ¿qué es lo que pasa con el servicio social?**

Después de analizar los resultados del estudio se puede afirmar que en los casos estudiados el servicio social no está cumpliendo con su sentido original de ayuda solidaria a un gran número de personas como sugieren Narro y Moctezuma (2013). Por tal, el servicio social como puente de enlace entre la universidad y la comunidad pudiera debilitarse y con ello dejar de contribuir, como es de esperarse, al fortalecimiento de la responsabilidad social que tiene la universidad con el medio que la alberga.

Asimismo, parece que se desconocen las bases filosóficas del servicio social donde la persona, como centro dialógico de la acción, posee un papel importante, tanto como ser individual, desde sus necesidades y aspiraciones como por el hecho de ser persona en relación con el otro, es decir, con la alteridad (Ortega, Mínguez, Romero, Jordán, Hernández y Gárate, 2014). La persona es comunitaria desde siempre, porque es un yo/tú/nosotros (Ayala, 2008). La persona cobra relevancia desde el pensamiento Levinisiano cuando el yo se responsabiliza del otro. El yo se construye conforme se muestra responsabilidad con el otro (Romero y Pérez, 2012). Esta aproximación al ser, le da sentido a la educación, y en este caso particular, pudiera aportar sentido al servicio social que desempeñan los jóvenes estudiantes en favor de la otredad. El alumno a través del servicio social puede reconstruirse cuando se responsabiliza por las necesidades del otro. De ahí la preocupación que se debe tener por la otredad, porque repercute en el yo. Hay yo porque hay responsabilidad. Los autores señalan que se existe porque alguien más cuidó de nosotros y gracias a ello, somos seres únicos, irrepetibles e insustituibles. Si la

persona es responsabilidad, la educación debe ayudar al alumno a ser responsable, no solo respondiendo al otro, sino del otro, en una relación responsable, ética y moral. Los resultados observados muestran desvíos del sentido original del servicio social, lo cual no favorece el fortalecimiento de las dimensiones de formación, sociales y de responsabilidad social ni responde a las bases filosóficas del mismo. Por lo anterior surge la inquietud, si esos desvíos de sentido no favorecen el acercamiento del alumno con ese otro como ser individual o como comunidad a la cual pertenece de quienes se pudiera responsabilizar o ayudar ¿cómo contribuye el servicio social a la reconstrucción del yo?

También se observó una política universitaria desvinculada de los problemas sociales de la comunidad. La mayoría de los programas no están diseñados para beneficiar las necesidades de la comunidad. Tampoco está sirviendo para concientizar a los estudiantes sobre los problemas sociales, de hecho, la mayoría de alumnos participantes, no saben reconocer lo que es un problema social. El servicio no parece promover el compromiso activo del estudiante con el país, como sugiere Olivera (2005) debería ser. A la luz de la teoría de la alteridad, se puede interpretar cómo los estudiantes carecen de una visión responsable hacia el otro (particularmente en la sociedad), lo cual no necesariamente apoya a su propia formación. Se construye el yo conforme se muestre responsabilidad hacia el otro (Ortega, Mínguez, Romero, Jordán, Hernández y Gárate, 2014) y el servicio social pudiera ser una actividad que aporte en ese sentido.

El servicio social, en la mayoría de los casos estudiados, no está siendo utilizado como herramienta pedagógica para apoyar el aprendizaje de los alumnos tanto en el plano académico como para su formación humana (Astin y Sax, 1998; Puig, Battle, Bosch y Palos, 2007); Tapia, González y Elicegui, 2005; Torres y Trapaga, 2010). Por lo tanto, se pudiera afirmar que el servicio social es una práctica pragmática que no está contribuyendo, como se esperaría, al fortalecimiento del compromiso universitario con la sociedad. Se pudiera decir que, respecto a las intenciones filosóficas del servicio social, en los casos analizados está atravesando por una crisis de identidad. Su esencia se ha diluido al paso del tiempo para convertirse en un trámite administrativo o una exigencia burocrática. El servicio social se ha centrado en el cumplimiento de la obligatoriedad del alumno, para que egrese de los programas profesionales en tiempo y forma y que el proceso de ingreso-egreso de la universidad no se convierta en un cuello de botella. Se dan casos también en que la promoción del término del servicio en tiempo reglamentario responde a procesos internos de certificación de las IES.

## ¿Por qué pasa esto?

Seguramente las IES han ido perdiendo conocimiento y conciencia sobre el sentido inicial del servicio social y la relevancia filosófica, humana, formativa y social, que justifican su práctica, han quedado relegadas a un segundo plano para centrarse en el cumplimiento de una exigencia de obligatoriedad para la titulación señalada en el marco normativo (Mazari, 2014; Secretaría de Educación Pública, 2014). Esta situación evita al alumno la oportunidad de formación en las áreas profesional, ética y valoral, necesarias en el mundo de hoy para favorecer una conciencia humanista, comprometida con las necesidades sociales de su entorno, su país y del mundo (Morin, 1999; Kliksberg, 2008). Considerando que la educación de la época hipermoderna del mundo globalizado se ha reducido a la adquisición de conocimientos científico-tecnológicos donde se apoyan saberes en el sentido del “saber hacer” dejando de lado conocimientos de un “saber ser” y “saber vivir” máxima aspiración de los seres humanos (Moreno, 2012). La hipomodernidad se ve reflejada también en la visión del servicio social en el sentido pragmático y burocrático, donde se manifiesta que una actividad con tan alto sentido humanista se convierte en una acción superficial.

Desde la teoría de la alteridad, si el alumno no tiene la capacidad para ver las necesidades del otro, difícilmente puede reconstruirse a sí mismo porque el yo se construye conforme se muestra responsabilidad hacia el otro (Romero y Pérez, 2012). Asimismo, el beneficio que pudiera brindarse a personas en necesidad, queda sin efecto, lo cual no contribuye al desarrollo personal y comunitario de cientos de personas (Cejudo 2006). Lo anterior da pie para pensar que no se puede contar con sociedades más justas y equitativas si no se forman jóvenes con compromiso social hacia los más débiles (Kliksberg, 2008; Narro y Moctezuma, 2013; Mungaray y Ocegueda, 2000).

Aunado a la falta de conciencia sobre el sentido inicial del servicio, probablemente ha influido también en el desempeño actual, la heterogeneidad de la normativa, que en vez de aclarar conceptos para unificar criterios sobre lo que debe ser el servicio social, ha contribuido a diversificar el sentido promoviendo interpretaciones “personalizadas”, según los requerimientos particulares de las IES. Por tanto, en la práctica cada institución participante, interpreta, organiza y opera el servicio según sus necesidades y lineamientos internos.

Otro aspecto por considerar que pudiera influir en la forma cómo se lleva a la práctica el servicio es el elevado número de alumnos en servicio, número que rebasa la capacidad administrativa y de organización para atender de una manera puntual a los alumnos. La falta de personal para atender estudiantes en servicio, se refleja también en una insuficiente supervisión.

Los alumnos no cuentan con acompañamiento pedagógico para llevar a cabo el desarrollo de su práctica, ni orientación pertinente para decidir su servicio social, por consiguiente, no se cuenta con un seguimiento formal del proceso de aprendizaje.

Tampoco se presenta la oportunidad para motivar a los alumnos en el sentido de solidarizarse con los más necesitados y, se diluye la oportunidad de poner en práctica valores éticos y morales, necesarios para enfrentar los retos presentes en el mundo de hoy (Kliksberg, 2008). Por ejemplo, algunos de los retos actuales señalados por el Foro Económico Mundial (2015) se relacionan con el aumento de desigualdades por la cantidad de personas viviendo en condiciones de pobreza a nivel mundial; hay falta de empleos a pesar del crecimiento económico; falta de liderazgo; incremento de tensión entre naciones; debilitamiento de la democracia por falta de credibilidad en los procesos políticos; aumento de polución en países desarrollados; incremento de fenómenos meteorológicos extremos; intensificación de sentimiento nacionalista; escasez de agua y el incremento de importancia de la salud en la economía. Lo anterior da idea de algunos retos a considerar, que si bien no son responsabilidad del alumno solucionar, sí pudiera ser valiosa su participación de ayuda. De acuerdo con Ruiz (2003) cuando el alumno realiza el servicio social en la comunidad, fortalece su sentido solidario hacia el otro, refuerza sus valores y a la vez pone en práctica los conocimientos adquiridos de acuerdo con su perfil profesional. Además, la presencia de alumnos universitarios en servicio social en las comunidades adquiere relevancia porque los estudiantes representan un modelo del saber ser y saber hacer frente a las personas de la comunidad, niños y adolescentes en formación. La falta de supervisión *in situ*, no abona al proceso de aprendizaje del alumno y quizá, ni a las posibles acciones de mejora en la comunidad.

La falta de personal en el área de servicio social también afecta la supervisión de las unidades receptoras. No hay supervisión a las unidades receptoras. Se desconoce la capacitación que las personas encargadas de recibir estudiantes puedan tener sobre procesos de aprendizaje y habilidades para conducir el desarrollo del servicio. No se sabe si los encargados en realidad supervisen o no a los alumnos, si lo hacen, qué criterios utilizan para orientarlos y, si no lo hacen, con qué bases califican y aprueban el desempeño del alumno.

### **¿Cuáles son las modificaciones necesarias para acercar la práctica del servicio social con lo que debe ser?**

Una de las modificaciones más importantes consiste en retomar el sentido inicial del servicio social y reposicionarlo en cada una de las IES como lo que es, una actividad solidaria y de retribución social dirigida a personas en necesidad de ayuda, tal como se establece en su

definición (ANUIES, 2012; UNESCO, 1984). Para mejorar el servicio social las IES deben tomar conciencia sobre la importancia que tiene su dimensión social, pedagógica y de responsabilidad social (Mazari, 2014). Asimismo, es necesario rescatar la base filosófica del Servicio Social a fin de identificar el rostro humano que posee en su relación dialógica entre el ser de la persona y su relación con el otro (Ortega, Mínguez, Romero, Jordán, Hernández y Gárate, 2014). Esto puede incorporarse dentro del currículum, de tal suerte que las instituciones sensibilicen a los estudiantes sobre el sentido filosófico de la conformación del ser humano a través de la sociedad (y viceversa). Se trata de que la universidad cumpla con su parte de responsabilidad social abriéndose a la ayuda de mejora hacia comunidades vulnerables de la localidad

Asimismo, es importante rescatar la dimensión pedagógica del servicio para que contribuya a la formación académica del alumno desde la experiencia, como afirma Eyer (1994), como una actividad reflexiva que apoye al alumno en la construcción de ciudadanía, comunidad y democracia, se fortalezca en valores y adquiera sensibilización y conciencia social hacia las necesidades de los demás. Ortega y Gárate (2017 p. 203) enfatizan la relevancia del docente en el proceso educativo. Encuentran en la ética levinasiana, responsabilidad y acogida del otro, un marco conceptual, soporte antropológico y ético. De ahí que retomando a Lévinas consideren que la figura del maestro debe considerarse “desde la ética de la acogida y la compasión, desde la antropología que entiende al hombre como un ser que se realiza desde y para el otro desde la fragilidad y la finitud que le vincula a los demás en la incertidumbre de su destino”.

### **¿Cómo se puede lograr esto?**

Se propone revalorar la dimensión social, pedagógica y de responsabilidad social que posee el servicio social (Mazari, 2014) y profundizar sobre las bases filosóficas que dan sustento teórico-antropológico al mismo, con el fin de que la educación continúe siendo una base auxiliadora en los procesos formativos del alumno en la búsqueda creativa de su propio camino, donde el saber ser y saber vivir se privilegien al *homo economicus* que la educación actual, basada en competencias favorece (Moreno, 2011).

Otra propuesta puede ser integrar el servicio a una materia optativa que esté inscrita al currículum donde el alumno pueda contar con supervisión y guía docente, disponer de un espacio fijo (aula) para compartir, retroalimentar y reflexionar sobre las actividades realizadas y, establecer un horario para tal fin. El hecho de que el alumno no se sienta solo durante el servicio, sino acompañado por docente y pares, podría contribuir a la mejora de su motivación y actitud hacia el servicio además, se tendría oportunidad de sensibilizar y concientizar al alumno sobre

las necesidades comunitarias y los problemas sociales que aquejan a la localidad (Aguirre, 2012). Por otro lado, al docente se le daría oportunidad de organizar sus actividades para lograr dar seguimiento oportuno al servicio, contaría con remuneración por su trabajo, dentro de un horario agendado y un espacio asignado para atender a los alumnos.

### **Para apoyar al servicio social se recomienda:**

#### **A nivel institucional**

Retomar el servicio social como una actividad prioritaria, plenamente responsable que responda a los problemas actuales de la sociedad. ¿Cómo? Incorporando al servicio social a programas, planes de estudio y proyectos de investigación, tal como lo señala Kliksberg (2008) uniendo la calidad académica con la acción a fin de reforzar el compromiso social de la universidad con su entorno. Asimismo, se considera necesario, que institucionalmente se retome el valor filosófico del servicio social en la formación del alumno en relación con el otro (Begrich, 2007; Mínguez, 2010; Ortega, Mínguez, Romero, Jordán, Hernández y Gárate, 2014; Ortega y Gárate, 2017).

#### **Alumnos**

Crear conciencia en los alumnos sobre los fundamentos filosóficos del servicio social y sus dimensiones pedagógica, social y de responsabilidad social para que valoren la importancia de su participación, como seres individuales y en su relación con el otro. Asimismo, sensibilizarlos sobre las necesidades comunitarias locales y los problemas sociales del país a fin de fomentar en ellos un sentimiento solidario y empático hacia los que menos tienen. Lo anterior se pudiera lograr a través de un curso de inducción presencial donde se brinde la orientación pertinente, se preste reforzamiento continuo sobre los fundamentos del servicio durante el desarrollo de la actividad por parte del docente supervisor y se conserven los canales de comunicación abiertos para prestar apoyo en cualquier momento considerando el uso posible de las redes sociales.

Promover el acompañamiento pedagógico del alumno a fin de tener control sobre lo que aprende, las actividades que realiza y el tiempo real que invierte en la tarea programada. El acompañamiento docente durante el servicio social aporta no solo beneficios académicos que inciden directamente en el aprendizaje de los alumnos, sino también favorece al desarrollo de la comunidad.

## **Operación del servicio social**

Para la organización se recomienda revisar prácticas de aprendizaje-servicio que se llevan a cabo en otros países, como apoyo pedagógico al aprendizaje y a la responsabilidad social de la universidad, a fin de rescatar buenas prácticas que pudieran ser adoptadas para una implementación futura. Asimismo, se recomienda habilitar espacios con supervisión y horario dentro del currículo para el desarrollo de actividades *in situ*, encuentros de reflexión y retroalimentación de los alumnos en servicio, a fin de favorecer el trabajo en campo sin que se empalme con otras asignaturas. Se considera indispensable apoyar programas de servicio social encaminados a la promoción del desarrollo humano y comunitario a fin de rescatar el sentido inicial del servicio.

También, se requiere de mayor apoyo en las áreas del Departamento de Servicio Social con el personal necesario para dar apoyo a estudiantes, supervisores, unidades académicas y unidades receptoras. De igual forma, se requiere implementar mejoras al sistema electrónico para dar seguimiento administrativo eficaz al servicio social. Es importante abrir canales de comunicación entre coordinadores y supervisores de servicio social a fin de promover una retroalimentación efectiva. Se recomienda trabajar de manera cercana con las unidades receptoras para concientizarlas sobre los objetivos del servicio social. Asimismo, implementar con ellas un sistema de supervisión y evaluación, a fin de dar seguimiento puntual a las actividades del alumno.

## **Docentes supervisores**

Es indispensable dar formación a los docentes encargados del servicio social para que estén familiarizados con las limitaciones impuestas por la hipermodernidad, en el sentido de no solo priorizar solamente la adquisición de conocimientos, sino ayudar al alumno a cultivar la parte humana de su formación (Mínguez, 2010; Moreno, 2012). Asimismo, formar al docente sobre las bases filosóficas que dan sentido al servicio social a fin de conocer la relación dialógica que se da entre el ser individual del alumno y el otro (como ser individual o ser social) y descubrir como en esa interacción se reconstruye el yo del alumno (Begrich, 2007; Mínguez, 2010; Ortega, Mínguez, Romero, Jordán, Hernández y Gárate, 2014; Ortega y Gárate, 2017). Se requiere también considerar las necesidades de tiempo, espacio y remuneración que tiene el docente para acompañar al alumno en servicio.

## **Caso de buena practica**

Se dan casos de buenas prácticas de servicio social, que pueden ser consideradas posibles modelos a seguir, donde el docente, por iniciativa propia, adopta un sistema de seguimiento y acompañamiento al alumno, vinculando programas de servicio que coordina, a una asignatura optativa. Lo anterior fortalece el aprendizaje mientras se incide en la mejora del medio. También se forma grupo donde todos comparten y aprenden de la experiencia de los demás. Por tanto, se promueve una formación integral donde se brindan al alumno elementos para que egrese con una visión humana, capaz de desarrollar empatía social y respeto por las diferencias presentes en el mundo plural donde vive.

## **5.2 Objetivos de investigación**

El objetivo general propuesto para la presente investigación, de analizar los alcances y limitaciones que tiene el servicio como práctica académica e instrumento para promover el desarrollo social en tres universidades de la ciudad de Ensenada, Baja California: CETYS Universidad, Instituto Tecnológico de Ensenada y Universidad Autónoma de Baja California, se cumplió. Después de analizar los casos de las tres universidades se identificaron diferencias y semejanzas significativas en cuanto al sentido que se tiene del servicio social, su organización, forma de operación, modalidades diversas que presenta para su ejecución, fortalezas y limitaciones que enfrenta. Lo anterior permitió descubrir la importancia que tiene el servicio social desde un sentido humanista. Asimismo, permitió revalorar la dimensión pedagógica que posee como apoyo a la formación académica y en valores de los futuros profesionistas, una dimensión que no siempre es aprovechada para tal fin. También, se observó que la dimensión social del servicio puede ser detonante para la promoción del desarrollo personal y comunitario, no obstante, el enfoque social se ha ido desviando de su sentido original, lo cual no abona a fortalecer el vínculo de la universidad con la responsabilidad social que posee. También quedaron documentadas prácticas solidarias de servicio social que pudieran considerarse como paradigmáticas y servir como ejemplo para posibles implementaciones futuras.

## **5.3 El servicio social a la luz de los supuestos teóricos**

**Supuesto 1.** *El Servicio Social debe ser reconocido como un proceso fundamental en la formación integral del alumno.* (Narro y Moctezuma, 2013 p. 243).

Como bien afirman Narro y Moctezuma (2013 p.243), el servicio social debe ser reconocido como un proceso fundamental en la formación del alumno. No obstante, los resultados indican que no siempre el servicio social es considerado como instrumento valioso de formación. El servicio social se concibe, como un requisito de egreso a cumplir para lograr obtener el título universitario. Se le considera también como una actividad simple, si se compara con otros procesos formativos del alumno; esto es, se minimiza la relevancia del servicio privilegiando acciones y programas que, si bien forman parte del quehacer académico, no contribuyen a la sensibilización del alumno hacia las causas sociales. La concepción del servicio social como espacio de aprendizaje y actividad solidaria y retributiva que realizan los estudiantes a favor de quienes más lo necesitan, se deja en un segundo plano. Quizá lo anterior se deba en parte al desconocimiento que se pudiera tener sobre los fundamentos filosóficos que sustentan al servicio social y las dimensiones pedagógicas, sociales y de responsabilidad social que lo conforman. Tal parece que el servicio social no está cumpliendo del todo con el proceso formativo para el alumno.

Las universidades participantes en el estudio están desaprovechando el potencial pedagógico que tiene el servicio social y con ello, se deja de lado la oportunidad para reforzar la responsabilidad del alumno hacia la necesidad del otro. De acuerdo con Bauman (2007); Mínguez (2010); Moreno, (2012) y Touraine (2012), buscar el bienestar de los menos favorecidos pudiera contrarrestar la corriente individualista imperante en el mundo moderno, vigente hasta el día de hoy, e invitaría al alumno a vivir los principios éticos desde la experiencia.

Según Dewey (2004) el aprendizaje fuera del aula es fundamental para el aprendizaje significativo, por lo que el servicio social puede ser un elemento importante para promover el aprendizaje fuera del aula. El autor sostiene que la experiencia promueve el conocimiento cuando los individuos encuentran significado en su interacción con el medio. El servicio social es una actividad que proporciona al alumno la oportunidad de aprender haciendo. Como ya se mencionaba en el marco teórico del documento, toda educación genuina se produce a través de la experiencia, se aprende haciendo, no basta con la información adquirida en el aula (Tapia, González y Elicegui, 2005; Puig, Battle, Bosch y Palos, 2007, Deelay, 2010). La mayoría de los alumnos participantes en el estudio, como ya se mencionó, no supieron reconocer lo que es un problema social, quizá porque es difícil identificarlos cuando no se tiene exposición a la realidad que los alberga. No se puede concebir la idea de un profesionista sin sensibilidad social. El servicio social es una plataforma para formar jóvenes conscientes y responsables con el mundo en que viven.

El servicio social es el puente que vincula la responsabilidad social de la universidad con la sociedad, de tal suerte que si el puente no está bien anclado puede abrir un abismo entre la universidad y la comunidad que la alberga (López Segre, 2011). En este sentido Kliksberg (2008) enfatiza que la universidad debe ejercer su compromiso social para marcar caminos a fin de enfrentar los desafíos del mundo de hoy y ser guía de las generaciones venideras. Sería lamentable pensar que la universidad, como institución educativa que es, esté promoviendo, consciente o inconscientemente, la reproducción de desigualdades sociales (Bourdieu, 1985). por medio de una acción pedagógica desarticulada e inconsistente.

Mínguez (2010) reconoce que la escuela está pasando por una fuerte crisis pedagógica en este tiempo posmoderno donde los vínculos humanos se han visto debilitados y han ido perdiendo valor, es lo que Bauman (2007) refiere como sociedad líquida, que se caracteriza, entre otras cosas, por falta de compromiso mutuo y la aparición del individualismo que generan una sociedad fragmentada donde se diluye el concepto de ciudadanía y se conduce al individuo hacia un mercado de competencia y división individualizada.

**Supuesto 2.** *El Servicio Social debe reconocerse como una estrategia para el desarrollo social, para lo cual, requiere una mejor organización al interior de las instituciones educativas y una mayor vinculación con los sectores público y social (Narro y Moctezuma, 2013 p.243).*

Da la impresión, como ya se mencionó, que el servicio social no ha sido reconocido en las universidades como una estrategia para promover el desarrollo social y la disminución de desigualdades sociales, en atención a las comunidades con mayor necesidad de apoyo para su mejora. Por tal, se privilegia el servicio hacia el interior de las IES, anulando la posibilidad del alumno de aplicar sus conocimientos a situaciones reales. También se evita la oportunidad de enfrentar al alumno al reconocimiento de problemas sociales, lo cual no abona al desarrollo de una conciencia social solidaria y al reforzamiento de valores humanos, éticos y morales, necesarios para enfrentar los desafíos sociales actuales.

Asimismo, la carencia de estructura que dé seguimiento puntual a la vinculación de la universidad con el sector público y social, no contribuye a la elaboración de programas sociales dirigidos a solucionar o disminuir problemas sociales reales que enfrenta la población. Lo anterior pone en evidencia la fragilidad de la responsabilidad social universitaria y la debilidad del proceso dialógico entre la universidad y el contexto social. La universidad está obligada a reforzar su función formativa y su pertinencia social, a fin de aportar oportunidades de bienestar y calidad de

vida a la población, acordes con la dignidad humana y el respeto ambiental. Su compromiso trasciende el *campus*, va en el sentido de brindar beneficios concretos a la sociedad y, por cuestiones éticas, el beneficio debe contemplar los sectores desfavorecidos de la comunidad, en un acto retributivo (Tunnerman en Torres y Trápaga, 2010). En síntesis, se puede afirmar que el servicio social pareciera como que no está siendo aprovechado para fortalecer ese vínculo de la universidad con la sociedad.

La falta de seguimiento a la vinculación con el sector público y social también afecta los procesos formativos del alumno en servicio porque se desconoce cómo aplica el estudiante el conocimiento profesional en la resolución de problemas sociales y si el aprendizaje obtenido, de haberlo, fue significativo o no para su formación. En este sentido, como ya se mencionó, resalta la prioridad que se da al servicio social interno en las universidades participantes. Las razones pueden ser varias: 1) priorizar la seguridad del alumno y un clima tranquilo de trabajo ante posibles situaciones de riesgo que pudieran atentar contra la integridad del estudiante, 2) falta de personal que apoye la supervisión externa de los alumno, 3) preferencia de los alumnos por permanecer en el plantel a realizar el servicio a fin de ahorrar tiempo de traslados y dinero de transportes, 4) falta de programas diseñados para dar respuesta a necesidades concretas de la comunidad, 5) falta de conciencia de la institución sobre los beneficios pedagógicos y sociales del servicio social.

**Supuesto 3.** *El sistema de educación superior ha padecido dificultades para poner en marcha un proceso educativo que permita una formación en donde la teoría y la práctica se unan, y en donde tenga cabida una dimensión de crecimiento personal y social, que atienda el desarrollo de la totalidad del estudiante como persona* (Aguirre, 2012, p.259-260).

Como afirma Aguirre (2012), las IES han encontrado dificultad para lograr conjuntar procesos formativos donde la teoría y la práctica se unan. Quizá, como se veía, por falta de visión por parte de las mismas universidades para apoyar los procesos formativos con alternativas pedagógicas o, tal vez, por incapacidad para atender el número elevado de estudiantes. No obstante, el servicio social sigue siendo el espacio para promover aprendizajes donde la teoría y la práctica converjan dando lugar a la promoción de crecimiento personal y social del estudiante.

Hay ocasiones donde el aprendizaje del alumno durante su servicio social es incierto porque no se tiene contacto con él o porque se delegó la tarea formativa al supervisor de la unidad receptora de quien se desconoce su capacidad formadora. Una situación así no promueve

ni el diálogo ni la reflexión. En otros casos, donde el docente se encarga de dar seguimiento al servicio social del alumno, en un espacio adecuado para el encuentro, se observa que el alumno aprende mientras ayuda, descubre otras realidades y valora lo que tiene. Se despiertan en ellos sentimientos de solidaridad hacia el otro, bondad y empatía; ponen en práctica sus conocimientos, valores éticos y morales. Descubren la importancia de velar por el bienestar de los que menos tienen. Se sensibilizan y solidarizan con los problemas sociales. Cuando el grupo de alumnos se encuentra en el aula, se da retroalimentación entre pares, de la cual se enriquecen todos. Se exponen avances de trabajos, se dan sugerencias de acción, se llegan a acuerdos, se da continuidad, se aplican conocimientos, ponen en práctica trabajo colaborativo y por equipos. Encuentran soluciones creativas a situaciones emergentes. Aprenden a ser proactivos. Desarrollan habilidades de comunicación oral, interacción, responsabilidad social y compromiso. Aprenden a ser tolerantes con los demás y a valorar las cualidades de la persona, no por su calificación, sino por lo que son capaz de aportar en beneficio del necesitado. Descubren que la riqueza de un equipo está en la diversidad de sus miembros. Adquieren identidad.

La motivación del alumno depende mucho del maestro. Si el alumno se encuentra solo en la realización del servicio, difícilmente se podrá sentir motivado. Por eso se dice que el alumno enfrenta resistencia para la realización del servicio. Ven al servicio como una carga obligatoria e impositiva para poder graduarse. El alumno desmotivado busca integrarse a programas que considera “fáciles” para salir lo antes posible del compromiso. Ante el surgimiento de cualquier evento, el servicio pasa a segundo término para atender la actividad emergente. No se da la motivación entre compañeros porque no hay retroalimentación. Tampoco existe remuneración por el servicio, por lo que el alumno no lo considera como una actividad importante. No se tiene una visión empática hacia las necesidades de grupos socialmente vulnerables.

El alumno se motiva cuando participa en un proyecto social, se identifica con él y se compromete para su implementación y desarrollo. Los pares influyen en la motivación del grupo. También la publicación de la actividad de servicio social que se está realizando, en la prensa escolar, motiva a los estudiantes en la realización de su tarea.

En torno a la motivación surgió otro factor que pudiera considerarse importante. Hay alumnos que sufren una crisis de identidad en relación con el servicio. Consideran que el gobierno se aprovecha del servicio social de los jóvenes para cubrir trabajo gratuitamente. Se consideran abusados y participantes en actos de corrupción. Por eso algunos alumnos no se sienten motivados para realizar el servicio social, una actividad que consideran no les corresponde a ellos llevar a la práctica.

La evaluación del servicio basada en dos reportes pudiera parecer un medio de control administrativo más que un proceso de evaluación académico del alumno. La evaluación del servicio parece no aportar a la formación del estudiante ni ser utilizada como referente para futuras mejoras del servicio social. En los casos donde el servicio está supervisado por docente, la evaluación tiene una función pedagógica, es un recurso para la formación del alumno.

Se encontró que la participación docente es importante como apoyo al ejercicio del servicio social universitario en los tres casos estudiados. La presencia del docente apoya la formación académica y social de los alumnos e impulsa la vinculación de la universidad con grupos de la comunidad que más lo necesiten. Lo anterior favorece y fortalece el compromiso de responsabilidad social de la universidad.

**Supuesto 4.** *No obstante, existe otra forma de enfocar el servicio social a través del aprendizaje-servicio donde con una sola actividad se combina el aprendizaje de contenidos, competencias y valores con la realización de tareas de servicio a la comunidad. El aprendizaje adquiere sentido cívico y el servicio se convierte en un taller de valores y saberes (Puig, 2009).*

En otros países de Latinoamérica, Estados Unidos y Europa, se trabaja el servicio social bajo la modalidad de aprendizaje-servicio, una actividad parecida al servicio social universitario mexicano pero que pone el acento en el aprendizaje del alumno. Esta propuesta educativa combina procesos de aprendizaje al mismo tiempo que da servicio a la comunidad en proyectos articulados que abordan necesidades reales del entorno local con la finalidad de mejorarlo. Propuestas como éstas podrían ser adaptadas a las necesidades de las IES a fin de fortalecer el servicio social, promover el aprendizaje de los estudiantes a la vez que se ayuda en proyectos de mejora para la comunidad (Tapia, González y Elicegui, 2005; Puig, Battle, Bosch y Palos 2007).

Esta propuesta educativa podría iniciarse implementando una asignatura, tal vez optativa del currículo donde el alumno en servicio social pueda tener supervisión, guía, retroalimentación y reflexión sobre la actividad que desempeña. Esto seguramente ayudaría a la motivación del alumno y daría oportunidad de formar una conciencia social solidaria hacia los más necesitados.

## **5.4 A manera de conclusión**

El presente estudio de casos, realizado en tres universidades locales, ha permitido descubrir los alcances y limitaciones que presenta el servicio social universitario para su comprensión, análisis y, de considerarse conveniente, adoptar medidas para su mejora.

La organización, forma de operar y modalidades del servicio social en cada uno de los casos estudiados presentan diferencias; algunas de ellas rescatables como ejemplo de buenas prácticas y, otras, sujetas de mejora para su implementación y desarrollo. La falta de conciencia institucional que al paso del tiempo ha provocado que el servicio social se haya ido desdibujando del ideario universitario para convertirse en una exigencia de tipo legal y requisito de egreso, pudiera ser rescatada para fortalecer la responsabilidad social de la universidad, los procesos de aprendizaje del alumno y el beneficio a la comunidad.

No puede pensarse que una práctica valiosa como es el servicio social, sea infructuosa, antes bien, se sugiere tomar acciones a fin de reorientar la práctica con estrategias que mejor respondan a necesidades académicas y de gestión de la misma universidad. Asimismo, que aporte ideas para el desarrollo en comunidades necesitadas de ayuda. Considerando que la trascendencia del servicio social está en ser instrumento de aprendizaje para el alumno, al momento de situarlo frente a realidades sociales que requieren soluciones viables para el desarrollo. Ante un marco de pobreza y desigualdades sociales, el alumno aprende al compartir conocimiento y fortalece su formación ética y moral, necesarias para su desarrollo profesional ante los desafíos presentes en los tiempos de hoy.

Se espera que el trabajo realizado haya despertado al lector inquietud por profundizar conocimiento acerca de los alcances y limitaciones que tiene el servicio social en las IES, considerando que este proyecto en particular es un estudio de casos que no puede ser generalizado, pero sí ser considerado como referencia para futuras investigaciones. El servicio social es una práctica que si bien ha sido tema de estudio desde su praxis, cuenta aún con vacíos teóricos conceptuales posibles de ser explorados para que le den sustento. El servicio social requiere fortalecimiento para seguir siendo una práctica con potencial de brindar beneficio en doble vía, mejorar o cambiar la vida de quien lo brinda y de quien lo recibe. No se puede pensar en tener un mundo con rostro humano si no se sensibiliza promoviendo acciones concretas para lograrlo. Quizá lo anterior pudiera parecer un tanto utópico, pero también pudiera ser de ayuda para contrarrestar los efectos que la hipermodernidad ha dejado en la educación.

Quiero terminar este trabajo retomando una frase de Hannah Arendt que dice: “La educación es el punto en el que decidimos si amamos al mundo lo bastante para asumir una responsabilidad por él y así salvarlo de la ruina que, de no ser por la renovación, de no ser por la llagada de los nuevos y los jóvenes, sería inevitable” (Arendt, 1996 p. 208).

## REFERENCIAS

- Aguirre, L. (2012). *Encuentro de la Universidad con el barrio: conocimiento, aprendizaje, servicio y desarrollo comunitario*. Universidad Autónoma de Baja California.
- Amartya S. (2006). *Desarrollo como libertad. Entrevista con Amartya Sen*. Cuadernos del CENDES. Universidad Central de Venezuela. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=40306305>
- Arendt, H. (1996). *Entre el pasado y el futuro. Ocho ejercicios sobre la reflexión política*. Traducción de Ana Poljak. Barcelona: Ediciones Península.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2012). Acerca del servicio social. Consultado en: <http://www.anuies.mx/content.php?varSectionID=137>
- Ayala, J. (2008). *El Personalismo de Emmanuel Mounier*. Consultado en: <http://logoforo.com/el-personalismo-de-emmanuel-mounier/>
- Begrich, A. (2007). *El encuentro con el otro según la ética de Lévinas*. Consultado en: [http://teologos.com.ar/arch\\_rev/vol\\_7/aljoscha\\_begrich\\_levinas.pdf](http://teologos.com.ar/arch_rev/vol_7/aljoscha_begrich_levinas.pdf)
- Berger, P. y Luckmann, T., (2003). *La construcción social de la sociedad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Bosch, Climent y Puig (2009) en Puig (coord). *Aprendizaje servicio. Educación y compromiso cívico*: España: Graó.
- Bourdieu, P. (1985). La educación como violencia simbólica. En M. Ibarrola (comp.). *Las dimensiones sociales de la educación* (pp. 139-148). México: SEP-El Caballito.
- Boyer, L. (1990). *Scholarship reconsidered. Priorities of the professoriate*. Estados Unidos: The Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching.
- Buendía, L. Colás, P., Fuensanta, P. (1998). *Métodos de Investigación en Psicopedagogía*. España: McGraw Hill
- Burgos, J. (2014). *Filosofía personalista. ¿Qué es el personalismo?* Consultado en: <http://www.personalismo.org/filosofia-personalista/>
- Castañón, M. (2009). *El servicio social como un prestigio oculto de la universidad. El caso de la UPN*. México: Universidad Pedagógica Nacional.

- Cejudo, R. (2006). Desarrollo humano y capacidades. Aplicaciones de la teoría de las capacidades de Amartya Sen a la educación. *Revista Española de Pedagogía*. 64 (234) pp 365-380.
- Centro de Enseñanza Técnica y Superior (2014). *Estatuto general del sistema CETYS Universidad*. Consultado en:  
[https://wasc.cetys.mx/institucional/CD\\_Institucional\\_Portfolio/31\\_GENERAL%20STATUTE/Spanish/ESTATUTO%20GENERAL\\_CETYS.pdf](https://wasc.cetys.mx/institucional/CD_Institucional_Portfolio/31_GENERAL%20STATUTE/Spanish/ESTATUTO%20GENERAL_CETYS.pdf)
- Centro de Enseñanza Técnica y Superior (2014). *Programa sí a la vida*. Consultado en:  
<http://www.cetys.mx/?page=237>)
- Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario (2007). *Experiencias Educativas Solidarias en Escuelas de Educación Especial. Escuelas Comunes Integradoras y Escuelas de Capacitación Laboral*. Edición: Prof. Elena Massat. Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario.
- Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario (2008). *Emprendimientos universitarios de aprendizaje y servicio solidario en alianza con organizaciones comunitarias. "La Universidad al servicio del desarrollo local"*. Edición: Prof. Elena Massat. Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario.
- Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario (2009). *Experiencias de aprendizaje y servicio solidario para la preservación y promoción del cuidado del medio ambiente. "Cuidemos el mundo entre todos"*. Edición: Valeria Kelly – Orly Lev (CLAYSS - Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario) PricewaterhouseCoopers.
- Cohen, L., Manion, L. y Morrison, K. (2007). *Research methods in education*. Reino Unido: Taylor & Francis e-Library.
- Comisión Económica para América Latina (2002). *Vulnerabilidad sociodemográfica: viejos y nuevos riesgos para comunidades, hogares y personas*. Consultado en:  
<http://www.eclac.org/cgi-bin/getprod.asp?xml=/publicaciones/xml/4/10264/P10264.xml&xsl=/celade/tpl/p9f.xsl&base=/celade/tpl/top-bottom.xsl>
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2010). *Análisis y medición de la pobreza*. Recuperado en:  
<http://www.coneval.gob.mx/medicion/Paginas/Medici%C3%B3n/Pobreza-2010.aspx>
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2012). *Informe sobre pobreza y evaluación en el Estado de Baja California 2012*. México: CONEVAL.

- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2015). *Medición de la pobreza en México y en las entidades federativas 2014*. Consultado en: [http://www.coneval.org.mx/Medicion/Documents/Pobreza%202014\\_CONEVAL\\_web.pdf](http://www.coneval.org.mx/Medicion/Documents/Pobreza%202014_CONEVAL_web.pdf)
- De la Cruz Ayuso, C, y Santos, P. (2008). La responsabilidad de la universidad en el proyecto de construcción de una sociedad. *Educación superior y sociedad. Nueva época*. 13 (2), 17-52.
- Dewey, J. (2004). *Experiencia y educación*. Biblioteca Nueva: España.
- Diccionario Epistemológico (2014). *Etimología de responsabilidad*. Consultado en: <http://etimologias.dechile.net/?responsabilidad>
- El Vigía (2014). *Alcalde admite deficiencia en servicios públicos*. Consultado en: <http://www.elvigia.net/general/2014/10/2/alcalde-admite-deficiencia-servicios-publicos-172599.html>
- Eusse, O. (1994). Proceso de construcción del conocimiento y su vinculación con la formación docente. *Perfiles Educativos*, 63, enero-marzo. México: Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación.
- Eyler, J. (1994). The theoretical roots of service-learning in Jhon Dewey: Toward a theory of Service-learning. *Michigan Journal of Community Service Learning*. (1) 1, 77-85.
- Galaz, F., Padilla, L., Gil, M. y Sevilla, J. (2008). *Los dilemas del profesorado en la Educación Superior mexicana*. Recuperado en: [http://www.rdisa.org.mx/documentos/Productos%20RPAM/cse\\_articulo686\\_cRes.pdf](http://www.rdisa.org.mx/documentos/Productos%20RPAM/cse_articulo686_cRes.pdf)
- Gárate, A. y Ortega, P. (2013). *Educando desde la precariedad. La otra educación posible*. Mexicali, B. C.: Cetys Universidad.
- Good, T. (1996). Teaching effects and teacher evaluation. En J. Sikula *Handbook of Research on teacher education* (pp. 617-665). N.Y. USA: McMillan.
- Gómez, J., Grau, A., Giulia, A., y Jabbaz, M. (2012). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Recuperado en: [http://ocw.uv.es/ciencias-sociales-y-juridicas/tecnicas-cualitativas-de-investigacion-social/tema\\_6\\_investigacion\\_documental.pdf](http://ocw.uv.es/ciencias-sociales-y-juridicas/tecnicas-cualitativas-de-investigacion-social/tema_6_investigacion_documental.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Estudios de caso. Metodología de la investigación. Capítulo 4*. Disco compacto. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, L. (2014). Impacto de la reforma educativa en educación superior. *Revista Encuentros UNAM*. Consultado en: [http://issuu.com/fesaraqon/docs/impact\\_edu/1?e=0](http://issuu.com/fesaraqon/docs/impact_edu/1?e=0)

- Informe de Desarrollo Humano (2013). *El ascenso del sur: progreso humano en un mundo diverso*. Estados Unidos: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Informe de Desarrollo Humano (2015). *Trabajo al servicio del desarrollo humano*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Instituto Mexicano para la Competitividad, A. C. (2013). *Reporte sobre violencia en México: Abril de 2013*. Consultado en:  
[http://imco.org.mx/seguridad/reporte\\_de\\_violencia\\_en\\_mexico\\_reporte\\_abril/](http://imco.org.mx/seguridad/reporte_de_violencia_en_mexico_reporte_abril/)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2013). *Indicadores oportunos de ocupación y empleo. Cifras preliminares durante julio de 2013*. Consultado en:  
<http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/comunicados/ocupbol.pdf>
- Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (2012). *Estimaciones del rezago educativo al 31 de diciembre de 2012*. Consultado en:  
[http://www.inea.gob.mx/ineanum/pdf/rezago\\_2012\\_16abril13.pdf](http://www.inea.gob.mx/ineanum/pdf/rezago_2012_16abril13.pdf)
- Instituto Tecnológico Ensenada (2013). *Historia, misión, visión*. Referido en  
[http://www.itensenada.edu.mx/?page\\_id=12](http://www.itensenada.edu.mx/?page_id=12)
- Jiménez, M. (2008). ¿Cómo medir la percepción de la responsabilidad social en los diversos estamentos de la universidad?: una experiencia concreta. *Educación Superior y Sociedad. Nueva Época*. Año 13 (2) pp. 138-162.
- Jiménez, R. (2012). *Intolerancia, obstáculo para la democracia en México*. Boletín UNAM-DGCS-697 Ciudad Universitaria. Consultado en:  
[http://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2012\\_697.html](http://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2012_697.html)
- Kliksberg, B. (2008). *Los desafíos éticos en un mundo paradójico. El rol de la universidad*. Consultado en:  
<http://www.redunirse.org/files/Los%20desaf%C3%ADos%20%C3%A9ticos%20pendientes%20en%20un%20mundo%20parad%C3%B3jico%20El%20rol%20de%20la%20universidad.pdf>
- Labelle (2012). Corrupción: el entorno global: es necesario buscar explicaciones al estancamiento de México en los índices de transparencia. Consultado en:  
[http://www.transparency.org/files/content/speech/05Aug2012\\_HuguetteLabelle\\_Reforma\\_ES.pdf](http://www.transparency.org/files/content/speech/05Aug2012_HuguetteLabelle_Reforma_ES.pdf)
- Latapí, P. (2003). *¿Cómo aprenden los maestros? Cuadernos de discusión 6*. México: Secretaría de Educación Pública.

- Ley General de Educación (2013). Recuperado de [http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/3f9a47cc-efd9-4724-83e4-0bb4884af388/ley\\_general\\_educacion.htm](http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/3f9a47cc-efd9-4724-83e4-0bb4884af388/ley_general_educacion.htm)
- Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal (2010). Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/208.pdf>
- Limones, M., Olivera, A., Muñoz, R., Vera, M., Rodríguez, Y., Morán, .J. (2008). *De la palabra a la acción. Análisis de significados de los congresos nacionales de servicio social 1994-2007*. México: Comisión Interuniversitaria de Servicio Social.
- Lineamientos y directrices específicos para regular el cabal cumplimiento del servicio social universitario (2010). Universidad Autónoma de Baja California. Recuperado de <http://www.uabc.mx/formacionbasica/documentos/lineamientoss2010.pdf>
- Lineamiento para la Operación y Acreditación del Servicio Social (2011). Instituto Tecnológico de Ensenada. Recuperado de [http://www.itcj.edu.mx/doc/Lineamientos/Lineamiento\\_Operacion\\_ServicioSocial.pdf](http://www.itcj.edu.mx/doc/Lineamientos/Lineamiento_Operacion_ServicioSocial.pdf)
- López Segrera, F. (2011). La educación superior en el mundo y en América Latina y el Caribe. Principales tendencias. En: *Repensar América Latina 3. América Latina y el Caribe: escenarios posibles y políticas sociales*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales y Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Maurrasse, D. (2001). *Beyond the campus. How colleges and universities form partnership with their communities*. Estados Unidos: Routledge.
- Mazón, J. (2012). *El marco jurídico del servicio social*. *Gaceta Médica de México*. 148 (3) pp. 284-291.
- Mínguez, R. (2010). *La escuela hoy en la encrucijada. Hacia otra educación desde la ética de E. Lévinas*. Consultado en: [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33783246/Educacion\\_desde\\_Levinas-libre.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1549775754&Signature=xb%2FFvUyIHZA4GXkDDFCgiHxYk%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLA\\_ESCUELA\\_HOY\\_EN\\_LA\\_ENCRUCIJADA\\_Aporte.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33783246/Educacion_desde_Levinas-libre.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1549775754&Signature=xb%2FFvUyIHZA4GXkDDFCgiHxYk%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLA_ESCUELA_HOY_EN_LA_ENCRUCIJADA_Aporte.pdf)

- Moreno, J. (2007). *Para entender mejor el mundo: curso de introducción a la filosofía realista*. España: RIALP.
- Moreno, P. (2011). *La política de la calidad y las competencias: deshumanización, alienación, y fragmentación en la formación del sujeto educativo*. Consultado en [:http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521652341003>](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521652341003) ISSN 2007-4336
- Moreno, P. (2012). *La visión educativa hipermoderna de la ciencia y la tecnología en la globalización, con referencia a México*. Universidad Pedagógica Nacional. Consultado en: <educapdf/rev10/moreno-010.pdf>
- Morin, E. (1999). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. México: UNESCO.
- Mungaray, A. y Ocegueda, J.M. (1999). *El servicio social y la educación superior frente a la pobreza extrema en México*. México: ANUIES-SEDESOL-SEP
- Mungaray, A. y Ocegueda, J.M. (2000). Community social service and higher education in México. *Statistical Abstract of Latin America*. Vo. 36 pp.1011-1022
- Mungaray, A., Ocegueda, J., y Sánchez, M. (2002). *Retos y perspectivas de la reciprocidad universitaria a través del servicio social en México*. México: Universidad Autónoma de Baja California y Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.
- Mungaray, A., Ocegueda, J.M., Ramírez, M., Alcalá, C., Ledezma, D., Navarro, C., Roa, R., Ramírez, N., (2002). *Aprendiendo juntos. Una experiencia de servicio social universitario en apoyo a las microempresas mexicanas*. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Sistema de Información Científica. Consultado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10490314>
- Muñoz, C. (2012). *Responsabilidad Social Universitaria: Aportes al enriquecimiento del concepto desde la dimensión de las prácticas. Serie Documentos de Trabajo*. ISSN: 2253-8542. Instituto Universitario de Desarrollo y Cooperación. Universidad Complutense de Madrid. Recuperada en [https://www.ucm.es/data/cont/docs/599-2013-11-16-Doc\\_23.pdf](https://www.ucm.es/data/cont/docs/599-2013-11-16-Doc_23.pdf)
- Narro, J. y Moctezuma, D. (2013). *Hacia una reforma del sistema Educativo Nacional*. Consultado en: <http://www.educacionyculturaaz.com/wp-content/uploads/2013/01/Narro-Robles-Hacia-una-reforma-del-Sistema-Educativo-Nacional.pdf>
- Observatorio UNESCO-IESALC (2013). *Responsabilidad social para América Latina y el Caribe*. Recuperado en:

[http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2860&Itemid=965&lang=es&showall=1](http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2860&Itemid=965&lang=es&showall=1)

Olivera, Mendez, A. (2005). *The pursuit of active citizenship. An explanation of the potencial of social service in México*. Tesis doctoral. Inglaterra: University of Reading.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2009). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior- 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo*. Consultado en: [http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado\\_es.pdf](http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf)

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2015). *Replantear la Educación ¿Hacia un bien común?* Francia: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Ortega, R. y Gárate, A. (2017). *Una escuela con rostro humano*. México: Instituto Educativo del Noroeste, A.C.

Ortega, P.; Mínguez, R.; Romero, E. ; Jordán, J.; Hernández, M.; Gárate, A. (2014). *Educación en la Alteridad. Tomo 1 Colección Pedagogía de la Alteridad*. España: Red Iberoamericana de Pedagogía.

Programa Nacional para el Mejoramiento del Servicio Social de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). (s/f). *Antecedentes del servicio social en las Instituciones de Educación Superior. Departamento de Vinculación y Servicio Universidad Autónoma de Baja California*. Consultado en: <http://www.uabc.mx/vinculacion/servicios.htm>

Puig, J., Battle, R., Bosch, C. y Palos, J. (2007). *Aprendizaje servicio. Educar para la ciudadanía*. España: Secretaría General Técnica MEC y Ediciones Octaedro, S.L.

Puig, J. (2009). Presentación. En: Puig, J., Battle, R., Bosch, C., De la Cerda, M., Climent, T., Gijón, M., Graell, M., Martín, X., Muñoz, A., Palos, J., Rubio, L. y Trilla, J. (2009). *Aprendizaje servicio. Educación y compromiso cívico*. España: Graó.

Reglamento General de Servicio Social para Alumnos del Centro de Enseñanza Técnica y Superior (2011). Recuperado de <http://www.cetys.mx/userfiles/serviciosocial/ReglamentoServicioSocial.pdf>

Reglamento de Servicio Social de la Universidad Autónoma de Baja California (2007). Recuperado de <http://www.uabc.mx/formacionbasica/documentos/reglamss.pdf>

- Reglamento para la prestación del Servicio Social de los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en el Estado de Baja California (1981). Recuperado de <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Baja%20California/wo19449.pdf>
- Rojas, M. (2008). El compromiso social de las universidades de América Latina y el Caribe. *Educación superior y sociedad. Nueva época* 13 (2), 176-190.
- Rojas, R. (2015) Entrevista realizada el 24 de febrero de 2015 en Instituto Tecnológico de Ensenada.
- Rodríguez, Y., Limones, R., Castañón, M., Bascuñan, L., López, M. y Ruiz, M. (1997). *Caminos y rumbos del servicio social en México. Diagnóstico de 10 congresos nacionales de servicio social universitario*. México: Universidad Iberoamericana, Universidad Intercontinental y Universidad Pedagógica Nacional.
- Romero, E. y Pérez, C. (2012). *Aproximación al concepto de responsabilidad en Lévinas: implicaciones educativas*. Consultado en : file:///C:/Users/Roberto/Downloads/Dialnet-AproximacionAlConceptoDeResponsabilidadEnLevinas-4068454%20(1).pdf
- Ruiz, M. (2003). *Filosofía del servicio social*. Recuperado en: [https://www.academia.edu/3893231/Filosof%C3%ADa\\_del\\_Servicio\\_Social](https://www.academia.edu/3893231/Filosof%C3%ADa_del_Servicio_Social)
- Russi, B., (1998). Grupos de discusión. De la investigación social a la investigación reflexiva. En: Galindo, J. (1998) (Coord.). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. Pp. 75-115. México: Pearson, Addison Wesley.
- Sánchez-Castañeda, A. (2002). *Los retos de la educación superior: hacia una política de Estado*. Recuperado en: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/1/341/19.pdf>
- Sánchez, M.D. y Mungaray, A. (2000). *Problemática del servicio social y propuestas para su mejoramiento*. México: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.
- Sandín, M. (2003). *Investigación Cualitativa en Educación. Fundamentos y tradiciones*. México: Mc GrawHill
- Secretaría de Educación Pública (2014). *Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana*. Recuperado en: [http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/5f29a659-4363-41d8-b7d2-f5886b9057c0/reglamento\\_servicio\\_social.pdf](http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/5f29a659-4363-41d8-b7d2-f5886b9057c0/reglamento_servicio_social.pdf)
- Secretaría de Salud (2011). *Informe de Actividades 2011: Avances en la Prevención y Atención de las Adicciones. Acciones Estratégicas, Evaluación y Seguimiento de los Programas*

*Nacionales contra las Adicciones*. Consultado en:

[http://www.conadic.salud.gob.mx/pdfs/informe\\_actividades2011.pdf](http://www.conadic.salud.gob.mx/pdfs/informe_actividades2011.pdf)

- Sen, A. (2006). Entrevista realizada por Nermeen Shaikh y adaptada al formato de la Revista Cuadernos del Cendes. *Desarrollo como libertad: Entrevista con Amartya Sen*. Recuperado de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1012-25082006000300006&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-25082006000300006&lng=es&nrm=iso) ISSN 1012-2508
- Sierra, F., (1998). Función y sentido de la entrevista cualitativa en investigación social. En: Galindo, J. (1998) (Coord.). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. Pp. 277-341. México: Pearson, Addison Wesley.
- Silverman, D. (2011). *Interpreting qualitative data. A guide to the principles of qualitative research*. Great Britain: Sage Publications.
- Sozzani, C. (2007). *Antecedentes del Servicio Social Universitario en América Latina*. Consultado en: <http://debatesuniversitarios.blogspot.mx/2007/04/antecedentes-del-servicio-social.html>
- Stake, R. (2006). *Multiple case study analysis*. New York: Gilford Press.
- Stake, R. (2010). *Investigación con estudio de casos*. Quinta edición. España: Morata.
- Strauss, A., Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar teoría fundamentada*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquía.
- Shulman, L. (1989). Paradigmas y programas de investigación en el estudio de la enseñanza: una perspectiva contemporánea. En: M.C. Wittrock (ed). *La investigación sobre la enseñanza I. Enfoques, teorías y métodos* (pp. 9-91). Barcelona: Paidós.
- Tapia, M. (2004). *Aprendizaje y servicio solidario: algunos conceptos básicos*. Consultado en: [http://www.ciens.ula.ve/scciens/documentos/aprendizaje\\_Nieves\\_Tapia](http://www.ciens.ula.ve/scciens/documentos/aprendizaje_Nieves_Tapia)
- Tapia, M., González, A., Elicegui, P. (2005). *Research Report. Aprendizaje y servicio solidario en las escuelas argentinas: una visión descriptiva a partir de las experiencias presentadas al Premio Presidencia Escuelas Solidarias (2000-2001)*. Argentina: Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario.
- Taylor, S.J. y R. Bogdan. (1994). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Tójar, C. (2006). *Investigación cualitativa. Comprender y actuar*. España: La Muralla.
- Touraine, A. (2005). *Un nuevo paradigma para entender el mundo de hoy*. España: Paidós.

- Touraine A. (2012). *Crítica de la modernidad*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Tunnermann (2010) Prólogo en: Torres, M., Trápaga, M. (2010). *Responsabilidad social de la universidad. Retos y perspectivas*. Buenos Aires: Paidós.
- Universidad Autónoma de Baja California (2006). *Modelo educativo de la Universidad Autónoma de Baja California*. Cuadernos de Planeación y Desarrollo Institucional. México: Universidad Autónoma de Baja California.
- Vallaey, F. (2007). *Responsabilidad Social Universitaria. Propuesta para una definición madura y eficiente*. México: Tecnológico de Monterrey.
- Venegas, F. (1999). *Legislación sobre servicio social. Vol. 1*. México: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.
- Yin, R. (2009). *Case study research. Designs and methods. Four edition*. Estados Unidos: Sage Publications.
- Yurén, T. (1998). Sujeto de la eticidad y formación valoral. *Revista de Educación/ Nueva Época*. 4 enero-marzo. Consultada en: <http://educar.jalisco.gob.mx/04/4indice.html>

# ANEXOS

## **ANEXOS**

### **Anexo1. Marco Normativo del servicio social**

El servicio social universitario en México se encuentra regulado por ley reglamentaria establecida desde 1945 (Mungaray, Ocegueda y Sánchez, 2002), en la cual quedó inscrita, con base en los Artículos 3° y 5° Constitucional, la obligatoriedad de su prestación por parte de los estudiantes en las instituciones de educación superior del país. A partir de entonces el servicio social ha sido retomado en otros marcos normativos de carácter nacional, estatal e institucional como son: la *Ley General de Educación* y el *Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana*, el *Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en el estado de Baja California* y los reglamentos específicos adoptados por cada Institución de Educación Superior, con la finalidad de sustentar su ejercicio.

En el presente apartado se analizan los documentos que dan sustento legal al servicio social como son el Artículo 3° Constitucional, Artículo 5° Constitucional, la Ley General de Educación, Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana, Reglamento para la prestación del Servicio Social de los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en el Estado de Baja California, Reglamento de Servicio Social de la Universidad Autónoma de Baja California, Lineamientos y directrices específicos para regular el cabal cumplimiento del Servicio Social universitario en la UABC, Reglamento General de Servicio Social para Alumnos del Centro de Enseñanza Técnica y Superior, y Lineamiento para la Operación y Acreditación del Servicio Social del Instituto Tecnológico de Ensenada.

#### **Artículo 3° Constitucional**

Autores como Venegas (1999) y Mazón (2012) señalan que el Servicio Social universitario tiene su base en el Artículo 3° Constitucional donde se aprueban los planes y programas de estudio propuestos por las Instituciones de Educación Superior en los cuales queda establecida la obligatoriedad del Servicio Social. El Artículo 3° establece que todo individuo tiene el derecho de recibir educación, un derecho que hace posible el Estado, por medio del Sistema Educativo Nacional al brindar la educación básica en calidad de obligatoria para los niños en edad de cursar preescolar, primaria y secundaria, a la vez de promover la educación media y superior, la

investigación científica y la difusión cultural. El Artículo 3° establece los planes de estudio en todos los niveles como obligatorios (Mazón, 2012).

Cabe subrayar que la obligatoriedad del servicio social tiene base legal, no es una imposición arbitraria de la universidad. Lo que han hecho las Instituciones de Educación Superior para apoyar la obligatoriedad del servicio social es condicionar la titulación del alumno al término del servicio a fin de que se cumpla con la disposición. Esta obligatoriedad se puede entender como una imposición o como una oportunidad de aprendizaje para el futuro profesionista, donde se favorece la praxis para poner en práctica valores éticos como la solidaridad con aquellos ciudadanos o grupos sociales que más necesitan de apoyo. Si se les hiciera ver esta apreciación a los jóvenes quizá descubrieran en la experiencia del servicio una visión más humana sin considerarlo como una mera imposición de la institución.

Debe quedar muy claro que el servicio social es obligatorio tanto para las universidades públicas como privadas. En el año 1980 se llevó a cabo una reforma al Artículo 3° donde las universidades del país adquirieron autonomía para gobernarse a sí mismas, crear sus propios planes de estudio y administrar su patrimonio, respetando en todo momento la libertad de cátedra, la investigación y la discusión de las ideas. Asimismo, en esa reforma, se garantizó el derecho a particulares para impartir educación en todos los niveles y modalidades respetando los planes y programas diseñados por las dependencias educativas oficiales. De tal suerte que tanto las universidades públicas como privadas, federales o estatales, tienen la responsabilidad de formar académicamente a los futuros profesionistas, a la vez de exigirles el cumplimiento de planes y programas establecidos por la institución (Mazón, 2012). El Servicio Social es una actividad programada tanto por las universidades públicas como privadas y debe ser atendido tal como lo establece la normativa correspondiente. La autonomía universitaria o la educación privada no eximen a los estudiantes de la obligatoriedad del servicio social.

### **Artículo 5° Constitucional**

La Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal (2010) señala que un estudiante o un profesionista no mayor de 60 años, para que pueda obtener un título profesional debe cumplir con los requisitos académicos establecidos y haber acreditado la prestación del servicio social en los términos que marca la Ley.

El mismo Artículo 5 ° en su apartado 57 define las actividades posibles a ser realizadas como parte del servicio social, consistentes en dar solución a consultas, realización de trabajos y aportación de datos de las investigaciones de los estudiantes o del ejercicio profesional a la sociedad. La intensión de la actividad del servicio social claramente se ve dirigida a poner el conocimiento adquirido del estudiante al servicio de la sociedad, algo que no siempre sucede así, cuando, por ejemplo, se canaliza a los jóvenes a realizar trabajos a dependencias gubernamentales o empresariales donde se les asignan trabajos de oficina que poca o nula relación tienen con el perfil de su profesión.

El mismo Artículo 5° establece que el servicio social es una actividad de carácter temporal y remunerado que ejecutan y prestan los estudiantes y profesionistas en interés de la sociedad y el Estado. Establece que el servicio social no debe durar menos de seis meses ni más a dos años en su ejecución. Este artículo no especifica qué tipo de servicio social será candidato a remuneración. No se entiende cuál es el criterio utilizado para establecer los programas de servicio social con y sin remuneración, lo que sí se conoce es que los estudiantes de todas las carreras tienen necesidades básicas que solventar, lo cual, obliga a muchos a trabajar y esta situación impide que el alumno cumpla a cabalidad con su servicio social necesario para dar feliz término a sus estudios. También existe ambigüedad en el tiempo estipulado para la realización del servicio, no menos de seis meses ni más de dos años es un margen muy amplio de tiempo.

La Ley no establece sanciones en caso de no cumplirse con el servicio social establecido, solamente estipula que el estudiante no podrá obtener el título profesional, lo cual puede ejercer cierta presión en el alumno para que lleve a cabo el servicio. No obstante, esa presión en ocasiones rebasa las necesidades del alumno. Se conocen casos de estudiantes que no pueden titularse por no haber cumplido con el servicio social a falta de recursos económicos para hacerlo. Habría que considerar el hecho de que son muchos los alumnos con necesidad de trabajo a fin de lograr sacar adelante los estudios y el tiempo invertido entre estudio y trabajo no les da el tiempo necesario para otras actividades como sería la realización del servicio social. De ahí la importancia de que se respete la Ley y se establezcan criterios claros referentes a la remuneración del servicio social, a fin de dar oportunidad a los futuros profesionistas de realizarlo en tiempo y forma establecido en la normativa.

## **Ley General de Educación**

Es la Ley General de Educación quien regula la educación que imparte el Estado y organismos descentralizados y particulares (Mazón, 2012). Debe ser observada en toda la República y sus disposiciones son de orden público e interés social. El documento menciona brevemente el tema del servicio social. En el Artículo 24, la Ley General de Educación (2013) establece que toda persona beneficiada directamente por el servicio educativo deberá prestar servicio social bajo las condiciones reglamentarias que correspondan y será un requisito previo para obtener título o grado académico. La Ley General de Educación establece con claridad la obligatoriedad del servicio y lo condiciona a realizarse previamente a la obtención del título profesional.

Además de considerarse el tema de servicio social en la Ley General de Educación, se retoma de forma más amplia en el *Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana*, un documento enfocado ya específicamente al tema del servicio social para los estudiantes universitarios de la República Mexicana.

## **Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en la República Mexicana**

Según la Secretaría de Educación Pública (2014) en la regulación de la Educación en Materia Federal, se incluyen las normas jurídicas relacionadas con el proceso enseñanza aprendizaje en las cuales se consideran a las personas participantes, las relaciones que se establecen entre las mismas y la vinculación que se genera entre autoridades y sociedad. En este contexto se aborda el Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes universitarios en México.

Este documento del Reglamento en particular, es dictado por el Presidente López Portillo en 1981, con fundamento en la Ley Federal de Educación y la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, es el único Reglamento de servicio social expedido por el Ejecutivo federal que no ha tenido modificaciones desde su expedición, esto quiere decir que por 33 años el Reglamento ha permanecido igual, no obstante, los cambios que en 33 años se han presentado en todos los ámbitos. Las sociedades cambian a través del tiempo y con ellas deberían de revisarse los marcos normativos a fin de responder a las nuevas necesidades ya sean éstas, sociales, educativas, económicas o de otra índole. Las disposiciones que marca el Reglamento

aplican a las instituciones de educación superior de la Federación y a las autorizadas por la Secretaría de Educación Pública; no aplica a las universidades autónomas por ley, con base en la reforma del Artículo 3° Constitucional de 1980 (Mazón, 2012). Aquí no queda muy clara la obligatoriedad del servicio social para las universidades autónomas, hay que recordar que, en el año de 1980, cuando se llevó a cabo la reforma al Artículo 3° Constitucional donde las universidades del país adquirieron autonomía, no se eximió a los estudiantes de la obligatoriedad del servicio social (Mazón, 2012), por lo tanto, las disposiciones del Reglamento deberían ser válidas tanto para las universidades autónomas como privadas.

El documento referido establece los lineamientos del servicio social de los estudiantes universitarios en la República Mexicana donde se dispone en el Capítulo I, que la prestación del servicio es de carácter temporal y obligatorio como requisito previo para obtener el título que corresponda a la carrera de estudio. El artículo no especifica carrera en particular, podría asumirse entonces, que la obligatoriedad y temporalidad aplican a todas las carreras que ofrece la universidad.

En el Artículo 3 del mismo Capítulo I del Reglamento, se determina el objetivo del servicio social de estudiantes. Primero, el ejercicio del servicio social debe desarrollar en el alumno una conciencia solidaria y compromiso con la sociedad a la que pertenece. Segundo, el servicio debe ser un acto de reciprocidad con la sociedad a través de los programas y planes del sector público y, tercero, el servicio social debe contribuir a la formación académica y profesional de los alumnos. Este artículo del Reglamento señala las dimensiones formativa y social del servicio social que se traduce en una formación humanista para el estudiante, que propicie el desarrollo de una conciencia solidaria comprometida con el otro en un acto de retribución y responsabilidad con la sociedad. Esta es la parte esencial del servicio social que debe ser rescatada en todas las Instituciones de Educación Superior. Si la práctica del servicio social no desarrolla en el alumno una conciencia solidaria y comprometida con las necesidades del otro, no se está cumpliendo con la finalidad del mismo, pudiera llamarse práctica académica, pero no servicio social.

El Capítulo II del Reglamento determina artículos referentes a la operación del servicio social donde resaltan los siguientes puntos:

-Artículo 7: “La prestación de este servicio por ser de naturaleza social no podrá emplearse para cubrir necesidades de tipo laboral o institucional...” Claramente lo dice, la naturaleza del servicio es de tipo social, no puede utilizarse para cubrir necesidades de tipo administrativo, académicas u otro tipo, hay que recordar que el servicio social no equivale a las prácticas profesionales, posee una intensión formativa y de compromiso social al acercar al estudiante a contextos en

situación de vulnerabilidad, poniendo su conocimiento al servicio de los demás, en un acto retributivo y solidario.

-Artículo 8: “Los programas del servicio social proveerán, tanto en lo administrativo como en lo económico, de los elementos mínimos, así como de los estímulos y apoyos necesarios para la realización de sus objetivos”. Este artículo reconoce que los estudiantes requieren de apoyos para realizar el servicio, la pregunta obligada sería ¿se apoya a los estudiantes? ¿cómo? No se especifican los criterios que deben usarse para dar apoyo a los alumnos. Es de reconocerse que el servicio social muchas veces se trunca debido a la escases de recursos por parte de los alumnos.

-Artículo 9º: “Para que el estudiante preste su servicio social deberá comprobar previamente haber cubierto, cuando menos un setenta por ciento de los créditos académicos previstos en el programa de estudios correspondientes...” Habría que analizar que no se empalmen las prácticas profesionales de los estudiantes con el servicio social para el buen aprovechamiento de las dos actividades.

-Artículo 10: “La duración del servicio social no podrá ser menor de 480 horas...” Lo anterior representa trabajar 4 horas diarias de lunes a viernes por seis meses, lo cual lleva a pensar si realmente se trabajan las 480 horas, quién supervisa el trabajo y cómo se lleva a cabo”.

-Artículo 11: “El servicio social deberá cubrirse preferentemente en aquellos planes y programas que establezca el Ejecutivo Federal y que contribuyan al desarrollo económico, social y cultural de la Nación”. Existe ambigüedad en la redacción del artículo, se deja abierto a la especulación qué carreras son las que “contribuyen al desarrollo económico, social y cultural de la Nación”.

Los otros dos Capítulos restantes del Reglamento observan disposiciones generales correspondientes al Sistema Nacional del Servicio Social y de la Comisión Coordinadora del Servicio Social de Estudiantes de las instituciones de Educación Superior.

## **Reglamento para la prestación del Servicio Social de los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en el Estado de Baja California**

El Reglamento para la prestación del Servicio Social universitario en el Estado de Baja California (1981) configurado desde el año de 1981, establece las bases que el Estado considera pertinentes para su ejecución, el cual dispone que los estudiantes presten el servicio social con carácter temporal y obligatorio como requisito previo de titulación.

El objetivo del servicio social queda inscrito en el Artículo 3º del Reglamento:

I.- “Desarrollar en el prestador una conciencia de solidaridad y compromiso con la sociedad a la que pertenece”.

II.- “Convertir ésta prestación en un verdadero acto de reciprocidad para con la misma, a través de los planes y programas del sector público”.

III.- “Contribuir a la formación académica y capacitación profesional del prestador de Servicio Social”.

El Reglamento Estatal de Baja California del servicio social coincide con el Reglamento anterior extendido a todas las universidades de la República Mexicana, en el sentido de concebir al servicio social como instrumento de formación académica y de valores de compromiso social, solidaridad y reciprocidad hacia la sociedad. El servicio social, es eso mismo, servir para dar al que más necesita y aprender de la experiencia.

-El Artículo 4° establece que las disposiciones contenidas en el Reglamento sean aplicables a las Instituciones de Educación Superior del Estado que posean reconocimiento de validez de estudios del Gobierno del Estado.

-Artículo 5° dicta que las Dependencias del Ejecutivo Estatal serán quienes pronuncien las medidas para instrumentar el Servicio Social en sus áreas de competencia. No queda muy claro este punto, habría que ampliarlo para su análisis.

-Artículo 6° establece que la Secretaría de Educación y Bienestar Social del Estado promoverá que las universidades de Baja California integren a sus planes y programas académicos las acciones correspondientes al Servicio Social estudiantil.

-Artículo 7°. El Servicio Social por ser de naturaleza social, no podrá aplicarse a cubrir necesidades de tipo laboral o institucional, ni se le llamará trabajador al prestador del Servicio.

-Artículo 8°. Los programas de Servicio Social brindarán el apoyo administrativo y económico a los estudiantes para la realización de los objetivos.

-Artículo 9°. Para poder el Servicio Social el estudiante debe haber cubierto un 70 por ciento de los créditos académicos previstos en el programa de estudios.

-Artículo 10°. La duración del Servicio Social no puede ser menor a 480 horas.

-Artículo 11°. El Servicio Social debe contribuir al desarrollo económico, social y cultural de la Entidad.

Sintetizando se puede decir que el servicio social en México cuenta con un Marco Normativo dispuesto en principios Constitucionales, Federales, Estatales e Institucionales, como son: los Artículos 3° y 5° de la Constitución, la Ley General de Educación, el Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana, el Reglamento para la prestación del Servicio Social de los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en el Estado de Baja California, sumados a los Reglamentos y Lineamientos internos de cada una de las Instituciones de Educación Superior, los cuales permiten descubrir el deber ser del Servicio Social universitario en México.

Los documentos normativos arriba mencionados coinciden al considerar la obligatoriedad del Servicio Social para todos los estudiantes universitarios. Un servicio que el estudiante debe cumplir antes de concluir con su carrera, requisito indispensable para poder obtener el título profesional. Asimismo, todos los documentos normativos analizados coinciden en que uno de los objetivos del Servicio Social es el de promover una conciencia solidaria en el alumno que está por egresar y despertar un sentido de compromiso con la sociedad a la que pertenece. Otro punto relevante que subrayar es el énfasis normativo en considerar al Servicio Social como una acción de carácter social que debe ser encaminada en favor de grupos marginados de la sociedad. Ahora, en este trabajo de investigación habría que analizar cómo se lleva a cabo esta actividad en la práctica, si su ejercicio se apega a los lineamientos y fines tal como has sido descritos, el deber ser del servicio social.

## **Universidad Autónoma de Baja California**

### **Reglamento de Servicio Social de la Universidad Autónoma de Baja California**

El servicio social universitario de la Universidad Autónoma de Baja California se rige por el *Reglamento de servicio Social de la Universidad Autónoma de Baja California (2007)* que, a su vez, se complementa con los *Lineamientos y directrices específicos para regular el cabal cumplimiento del servicio social universitario (2010)*. El Servicio Social en la UABC consta de dos etapas, la primera es el Servicio Social Comunitario y la segunda, el Servicio Social Profesional.

Esta primera etapa del servicio social comunitario el alumno la debe cubrir antes de contar con el 40% de los créditos del plan de estudios cubiertos, está encaminado a fortalecer la formación valoral de los alumnos y para llevarse a cabo no se requiere de un perfil profesional

específico (Artículo 13°), tiene una duración mínima de 300 horas (Artículo 14°) y puede iniciarse desde que el alumno inicia en la universidad (Artículo 15°). Habría que analizar cómo se trabajan éstas 300 horas establecidas en el Reglamento de la UABC a fin de conocer si se está cumpliendo con el objetivo principal de fortalecer el aprendizaje del alumno en valores.

La segunda etapa del servicio social, la realizan todos los alumnos de licenciatura y técnico superior universitario, se lleva a cabo con la intención de aplicar conocimientos, habilidades, aptitudes y valores que haya adquirido el estudiante a su paso por las aulas (Artículo 13°). Esta etapa comprende 480 horas (Artículo 17°) y para iniciarla el alumno debe tener cubierto 60 por ciento de sus créditos del plan de estudios (Artículo 19°). Sin embargo, si el alumno no se ha asignado al Servicio Social cuando ya cuenta con 85 por ciento de los créditos cursados, se le limita la carga académica para el siguiente periodo que no puede exceder de tres unidades hasta que libere su servicio (Artículo 20). La duración de esta etapa no puede ser menor a 6 meses ni mayor a dos años (Artículo 21). Sólo contarán las horas de servicio efectivas que serán acumulables, aunque no sean continuas (Artículo 22°). Se considerarán actividades de servicio social aquellas que fortalezcan al estudiante profesional, académica y en valores (Artículo 29°). Existe concordancia con los reglamentos anteriores revisados.

El Reglamento de Servicio Social de la UABC señala en los Artículos 1 ° y 2 ° que su objeto es establecer las bases y lineamientos generales para la prestación del Servicio Social de los alumnos que cursen estudios de licenciatura o técnico superior universitario en la UABC y en instituciones incorporadas a la misma. Define el servicio social como el conjunto de actividades formativas y de aplicación de conocimientos que realizan los alumnos, de manera obligatoria y temporal, haciendo énfasis en que las actividades formativas deberán realizarse a favor de los sectores marginados de la sociedad. La definición del servicio social que establece la UABC hace énfasis en la aplicación de conocimientos por parte de los alumnos a favor de los que más lo necesitan. A la primera parte del servicio social se le da más peso a la formación valoral, a la segunda parte a la formación académica, esto no significa que se excluya algún tipo de formación de las etapas correspondientes. De no llevarse a la práctica el servicio social, tal como lo marca el Reglamento quedarían sin efecto los fines del mismo.

Los fines del Servicio Social son los siguientes (Artículo 3°):

1. Apoyar la formación de una conciencia de responsabilidad social en la comunidad universitaria.

2. Extender los beneficios de la ciencia, la tecnología y la cultura, para impulsar el desarrollo sociocultural de los sectores marginados de la sociedad.
3. Difundir las experiencias y los conocimientos sobre el proceso de transformación social obtenidos mediante el servicio social, a las comunidades involucradas y al público en general, y
4. Fortalecer la misión institucional de la Universidad.

Si todos los jóvenes salieran de la universidad teniendo una conciencia de responsabilidad social, se tendrían ciudadanos más conscientes de lo que es la justicia social, tan necesaria en México marcado por las desigualdades sociales donde unos pocos son los poseedores de la riqueza y más de la mitad de la población (52 millones de habitantes)<sup>4</sup> viven en condiciones de pobreza. Asimismo, si se extendieran los beneficios de la ciencia, la tecnología y la cultura seguramente habría más personas agraciadas por ellas brindando oportunidad de desarrollo, en el sentido de incrementar capacidades que empoderan la capacidad de acción de las personas como lo señala Amartya Sen (2006).

El Reglamento también establece la obligatoriedad de carácter público del Servicio Social sin tener derecho a remuneración alguna por parte del prestador (Artículo 5°). El derecho a la remuneración del estudiante ya no aparece en la normativa institucional de la UABC. La realización del Servicio Social es indispensable para poder obtener el título profesional (Artículo 6°); se puede realizar en cualquier ciudad del país siempre y cuando cuente con la autorización pertinente (Artículo 8°). La planeación, organización, evaluación y control del Servicio Social debe estar a cargo de las unidades académicas (Artículo 9°). No se especifica cómo se llevará a cabo la supervisión directa del ejercicio del servicio social en las unidades académicas.

El tema referente a la asignación, acreditación y liberación del Servicio Social se retoma en el Capítulo 3 del Reglamento. Los alumnos pueden asignarse a un programa independientemente de la unidad académica donde se encuentre inscrito (Artículo 32°). Los supervisores no pueden ser familiares del prestador de servicio hasta el cuarto grado (Artículo 33°). Para iniciar la primera o segunda etapa del Servicio Social el alumno debe participar en un Taller de Inducción, obtener la asignación de la unidad académica y entregar la carta de asignación a su unidad académica (Artículo 34°). Para acreditar la primera etapa del Servicio Social deben comprobarse las horas dispuestas en el programa y presentar un

---

<sup>4</sup> Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, 2010

informe que será validado por el supervisor de la unidad receptora (Artículo 35°). Para la acreditación de la segunda etapa, el alumno debe comprobar haber realizado las horas estipuladas mediante un informe trimestral sobre las actividades realizadas y la presentación de un informe final debidamente aprobado. (Artículo 36°). La comprobación de realización del servicio social por medio de un informe no garantiza que el número de horas (480) estipuladas en la normativa se hayan llevado a cabo ni puede saberse el alcance que tuvo el servicio social en la formación del alumno y si su participación dejó o no un beneficio real a la comunidad.

Referente al tema sobre funciones de las unidades académicas el Artículo 37° señala lo siguiente:

1. Promover, aprobar y evaluar la realización de los programas de Servicio Social.
2. Asesorar y orientar a los alumnos sobre los trámites establecidos.
3. Organizar e impartir los talleres de inducción al servicio social.
4. Asignar a los alumnos a los programas de servicio social en la etapa correspondiente.
5. Recibir y aprobar los informes de actividades realizadas por los prestadores del servicio social.
6. Identificar unidades receptoras y mantener comunicación y coordinación permanente con éstas.
7. Proponer a las unidades receptoras medidas que estén encaminadas a mejorar o fortalecer la calidad del servicio social.
8. Informar a las unidades receptoras del resultado de los dictámenes de los programas propuestos, y emitir las recomendaciones pertinentes.
9. Trabajar coordinadamente con los Departamentos de Formación Básica, de Formación Profesional y Vinculación Universitaria respectivos, en el establecimiento de modalidades que contribuyan a mejorar la operación del servicio social universitario.
10. Informar a los departamentos mencionados en la fracción anterior, los resultados de las evaluaciones y los programas aprobados para su registro.
11. Establecer y mantener vínculos con los sectores público, privado y social, con el fin de auspiciar la concertación de convenios de colaboración en esta materia, y
12. Las demás señaladas en los lineamientos y directrices específicas y normatividad universitaria aplicable.

Las funciones asignadas en el Reglamento de la UABC a la unidad académica son muy diversas, van desde promover, aprobar y evaluar la realización de programas, asesorar y orientar alumnos en la gestión, organizar talleres de inducción, asignar alumnos, recibir y aprobar informes de actividades, mantener contacto con las unidades receptoras, entre otras y, no se especifica el procedimiento para llevar a cabo las funciones, lo cual lleva a pensar en el cómo se llevan a cabo conociendo la cantidad de alumnos con que cuenta la universidad y el poco personal designado para este rubro.

Cada unidad académica contará con una Comisión de Servicio Social que estará integrada por el director, subdirector, encargados de la etapa básica y de formación profesional y vinculación universitaria de la unidad, el responsable de servicio social y al menos dos académicos de carrera adscritos a la misma, así como dos alumnos miembros del Consejo Técnico seleccionados por el director (Artículo 39°). La Comisión de Servicio Social aprueba o cancela programas adscritos a la unidad académica (Artículo 41°).

Las unidades receptoras deben cumplir con las normas establecidas en el Artículo 42°:

1. Cumplir con las condiciones exigidas para la aprobación del programa de servicio social.
2. Contar con un supervisor del programa de servicio social, que se encargará de asesorar y darle seguimiento a las actividades de los prestadores.
3. Notificar a la unidad académica, con oportunidad, los cambios del supervisor del programa.
4. Colaborar con la unidad académica en la supervisión y evaluación del programa de servicio social y proporcionar la información que ésta requiera.
5. Proporcionar al prestador los instrumentos, materiales y apoyos necesarios para el desarrollo de las actividades contenidas en el programa.
6. Tratar al prestador con dignidad, consideración y respeto.
7. Dar cuenta a la unidad académica en tiempo y forma adecuada, de las irregularidades cometidas por el prestador.
8. Informar a la unidad académica, de los avances y las evaluaciones del programa cuando ésta lo requiera.
9. Validar, en su caso, el o los informes de actividades que elabore el prestador para comprobar la realización del servicio social y las demás establecidas en el presente reglamento, lineamientos y directrices específicos que emanen de él y la normatividad universitaria aplicable.

Las normas establecidas para las unidades receptoras, al igual que las funciones de las unidades académicas anteriores, son variadas y extensas. Se señalan: cumplimiento de requisitos de aprobación de programas, contar con supervisores que den seguimiento puntual a las actividades del alumno en las unidades receptoras, evaluar lo que éstos están realizando, proveer del material necesario para optimizar la ejecución del servicio, brindar un clima digno de trabajo, señalar con oportunidad sobre irregularidades del programa o conducta inadecuada del prestador del servicio, constatar que haya coherencia entre lo que informa el alumno y lo que realiza en la práctica, entre otros puntos. Las acciones propuestas no responden con las experiencias vividas de la investigadora, habría que revisar muy bien si en realidad se cumple con los requisitos aquí señalados que si bien son extensos habría que reconocer su importancia para cerrar de la mejor manera posible el proceso del servicio social.

El Capítulo 6 del Reglamento hace referencia a la supervisión del Servicio Social. El Artículo 43 señala que los Departamentos de Formación Básica y de Formación Profesional y Vinculación Universitaria, deben cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Realizar labores conjuntas de planeación, organización, promoción y apoyo del servicio social con las unidades académicas
2. Registrar los programas de servicio social aprobados por las Comisiones de Servicio Social de las unidades académicas.
3. Instrumentar campañas de difusión del servicio social universitario dirigidas a los alumnos y sociedad en general.
4. Vigilar y verificar, conjuntamente con la unidad académica que corresponda, el cumplimiento de las condiciones establecidas en los programas de servicio social, y cuando así proceda, la suspensión o cancelación del programa.

En este apartado habría que analizar qué tan vinculados están los departamentos de Formación Básica y Profesional en este sentido, para realizar labores conjuntas de planeación, organización, promoción y apoyo, registro de programas, campañas de difusión internas y externas y supervisar el cumplimiento de las condiciones establecidas.

Asimismo, se establece en el Artículo 44°, el registro y difusión de los programas de Servicio Social, previamente aprobados por las unidades académicas, en los Departamentos de Formación Básica y de Formación Profesional y Vinculación Universitaria, quienes expedirán el oficio de liberación al término de la segunda etapa del Servicio Social (Artículo 45°).

Llama la atención que el Reglamento no considere dentro de la supervisión del Servicio Social el seguimiento del aprendizaje y ejecución del ejercicio por parte del alumno y sí se relacione con actividades de planeación, organización, promoción, registro, difusión y liberación del mismo.

Los derechos y obligaciones de los prestadores de servicio quedan establecidos en el Capítulo 8 del Reglamento. Los derechos (Artículo 48°) son los siguientes:

1. Elegir el programa para la realización del Servicio Social.
2. Recibir de la unidad receptora la instrucción necesaria y adecuada para el buen desempeño del Servicio Social.
3. Prestar el servicio en condiciones de higiene y seguridad, con instrumentos y materiales adecuados para el desarrollo de sus actividades.
4. Recibir los apoyos académicos y, en su caso, económicos estipulados en el programa de Servicio Social.
5. Realizar el Servicio Social en el horario, lugar y plan de trabajo establecido en el programa.
6. Manifiestar por escrito sus puntos de vista o recomendaciones en relación con la prestación del Servicio Social.
7. Solicitar ante la unidad académica correspondiente, el cambio de asignación del programa de Servicio Social, cuando exista evidencia de que la unidad receptora no cumple con las condiciones acordadas en el programa para la realización del servicio.
8. Recibir oportunamente la documentación requerida para el registro, asignación, seguimiento y comprobación del Servicio Social realizado.
9. Los demás que señale la normatividad universitaria aplicable.

Las obligaciones (Artículo 49°) del prestador de Servicio Social son las siguientes:

1. Solicitar la asignación en el programa de Servicio Social de su elección.
2. Realizar los trámites administrativos relacionados con los procesos del Servicio Social.
3. Asistir al taller de inducción al Servicio Social, y reuniones que en apoyo al programa, convoquen las autoridades y funcionarios universitarios.
4. Participar en los cursos relacionados con las actividades de Servicio Social, que organice la unidad receptora.

5. Cumplir con dedicación, esmero y disciplina las actividades señaladas en el programa.
6. Hacer buen uso de los instrumentos, materiales y apoyos que se les confíen para la prestación del servicio social.
7. Informar a la unidad académica las irregularidades que se cometen en su perjuicio o la presencia de circunstancias que afecten la realización del servicio social.
8. Entregar oportunamente el informe de actividades realizado durante la prestación del servicio social, y cualquier otro que requiera la unidad académica.
9. Cuidar la imagen de la Universidad y de la unidad receptora, conduciéndose con respeto y responsabilidad durante el desarrollo del servicio.
10. Observar las disposiciones del presente reglamento, los lineamientos y directrices específicas que emanen de él.

Las obligaciones que contrae el estudiante representan un compromiso personal, con la institución y la sociedad. Este apartado, más que considerarlo como una obligación debería de asumirse como una oportunidad de crecimiento en la responsabilidad personal y de solidaridad social. Sería importante conocer qué tanto seguimiento se le brinda al estudiante en este sentido para conocer lo que está aprendiendo.

El Capítulo 9 se dedica a las sanciones por incumplimiento del Reglamento. Establece el Artículo 50° que de no cumplirse las disposiciones previstas en el documento, será el director de la unidad académica el encargado de aplicar la sanción correspondiente al prestador de servicio consistente en (Artículo 51°): una amonestación verbal o por escrito, anulación total o parcial de las horas de Servicio Social o cancelación de la asignación del programa. Las unidades receptoras pueden tener, de ser necesario, una amonestación por escrito y cancelación del registro ante la unidad académica o la universidad.

Hasta este punto se analizó el Reglamento correspondiente a la Universidad Autónoma de Baja California. A continuación, se presenta un apartado que contiene Lineamientos y directrices designados a las instituciones con programas educativos incorporados a la Universidad. Cabe mencionar que la diversidad de documentos no ayuda a tener una visión clara sobre los objetivos del servicio social propuestos. La normativa dispersa en varios documentos provoca que la información se diluya o se preste a una interpretación equivocada sobre alguno de los temas en cuestión.

## **Lineamientos y directrices específicos para regular el cabal cumplimiento del servicio social universitario**

Los Lineamientos y directrices específicos para regular el cabal cumplimiento del Servicio Social universitario (2010 p. 2) es un documento cuya finalidad es “establecer los criterios, procedimientos y mecanismos operativos para la administración, control, supervisión, seguimiento y evaluación del servicio social universitario, con base en la normatividad vigente en materia de servicio social”.

El documento establece que los alumnos prestadores de Servicio Social lo llevarán a cabo de acuerdo con el *Programa Universitario de Servicio Social RECIPROCIDAD= ASCER* cuyo objetivo es “promover la mejora en la calidad de vida de la población, *a partir de la incidencia del conocimiento y la investigación en la solución de los problemas de los sectores más desprotegidos, formando en los estudiantes universitarios un espíritu de solidaridad y reciprocidad hacia la comunidad que lo demanda*” (Lineamientos, 2010 pp 2-3).

Los *Programas de Atención Comunitaria* están alineados con acciones acordes a los Programas de Desarrollo Social donde se incluyen proyectos relacionados con la población, familias, mujeres, jóvenes y niños, adultos en plenitud, personas con capacidades diferentes, salud pública, cultura, deporte y educación. Los programas que entran en el rubro de *Convivencia social y seguridad*, se encuentran alineados con acciones referentes a la prevención del delito, procuración de justicia, defensa del menor y la familia, atención a víctimas del delito, readaptación social, seguridad jurídica, derechos humanos y protección civil. Los programas sobre *Desarrollo Urbano de las Comunidades* comprenden desarrollo urbano y vivienda, infraestructura y equipamiento, imagen urbana y agua y saneamiento. Dentro de los programas sobre *Desarrollo Socioeconómico* se encuentran: desarrollo del campo, pesca y minería, empleo y trabajo, comercio, turismo e industria, medio ambiente y administración de servicios públicos.

Los Lineamientos (2010) detallan los procedimientos a seguir en el registro de programas, las acciones a seguir por parte de la Comisión de Servicio Social, especifica los puntos a ser considerados sobre la asignación del Servicio Social, trata el tema sobre la acreditación y liberación del Servicio Social, así como el seguimiento que debe darse al Servicio Social en las instituciones con programas educativos incorporados, señala que el seguimiento y supervisión del Servicio Social corresponde al Departamento de Formación Básica del campus correspondiente y El Departamento de Formación Profesional y Vinculación del Campus universitario, a través de mecanismos que consideren adecuados.

Finalmente, el documento establece los lineamientos en relación al tema Servicio Social asociado a la currícula.

Falta especificar cuál de los dos documentos, si el *Reglamento del servicio social de la UABC* o *Lineamientos y directrices específicos para regular el cabal cumplimiento del servicio social universitario* posee mayor peso para dar seguimiento, aunque en esencia, los dos documentos tratan de normar las prácticas del servicio social en la universidad.

## **CETYS Universidad**

### **Reglamento General de Servicio Social para Alumnos del Centro de Enseñanza Técnica y Superior**

El Servicio Social en CETYS Universidad está regido por el *Reglamento General de Servicio Social para Alumnos del Centro de Enseñanza Técnica y Superior* (2011 p 1). El documento establece que, el objetivo del servicio social es “contribuir en la formación académica y capacitación profesional del estudiante con la finalidad de que desarrollen una conciencia de solidaridad y compromiso con la sociedad y coadyuvar así, en la solución de problemas de la comunidad” (Reglamento General de Servicio Social para Alumnos del Centro de Enseñanza Técnica y Superior, 2011 p 1).

Todo estudiante aspirante a licenciatura debe realizar el Servicio Social en programas que promuevan el desarrollo de grupos sociales vulnerables (Artículo 1). Los objetivos del servicio social son: a) “Desarrollar en el prestador una conciencia de solidaridad y compromiso con la sociedad a la que pertenece. b) Prestar servicios que apoyen en la resolución de problemas de la población, a través de los planes y programas del sector público y social. c) Contribuir a la formación integral del prestador de servicio social” (Artículo 2).

Para poder iniciar el servicio social el alumno debe tener cubiertos el 70 por ciento de los créditos y en el caso de estudios en el extranjero, haber aprobado por equivalencia la materia *Ser humano, historia y sociedad* y tener cubiertos el 70 por ciento de los créditos (Artículo 4°). El Servicio Social quedará acreditado una vez que se cumpla con un mínimo de 500 horas trabajadas en un periodo no menor a seis meses ni mayor a dos años (Artículo 6°). El estudiante podrá prestar el servicio en dependencias gubernamentales, no gubernamentales o en proyectos institucionales que promuevan el desarrollo de micro regiones en la localidad (Artículo 7°). Si el servicio prestado es de tipo académico, el máximo de horas acreditables será de 300, además, deberá aportar un donativo en especie al momento de la liberación de las mismas y a fin de

liberar las horas restantes, el alumno deberá participar en algún proyecto comunitario (Artículo 8°).

La unidad receptora es el lugar donde el alumno presta su Servicio Social (Artículo 10°). Para adscribirse a ellas, el alumno puede utilizar contactos personales o académicos para contactar alguna organización o institución que requiera de un prestador de servicio. También el prestador se puede adscribir mediante algún programa ya registrado o a través de una propuesta específica avalada por el docente que imparte la materia *Ser humano, historia y sociedad* (Artículo 11°). Las unidades receptoras deben cumplir con las condiciones convenidas al momento del registro, asimismo brindar al alumno los elementos necesarios para la realización del servicio y, en caso de haber alguna modificación al programa, notificarlo por escrito al departamento correspondiente. Es responsabilidad de la unidad receptora informar, evaluar y describir las actividades realizadas por el prestador del servicio, asimismo extender una carta de liberación del mismo (Artículo 13°). Para que un programa sea aceptado, debe estar orientado al beneficio de la comunidad más necesitada, servicio con el cual se contribuirá al mejoramiento de la calidad de vida de esa población. Asimismo, el programa, debe contribuir a la formación integral del alumno brindándole una conciencia solidaria y compromiso social (Artículo 14°).

Los prestadores de servicio tienen el derecho de elegir la unidad receptora para realizar su servicio y recibir información, adiestramiento y asesoría por parte de la misma cuando sea necesario. El alumno debe recibir un curso de inducción por parte de la Institución y puede solicitar cambio de programa en caso de incumplimiento de acuerdos previamente estipulados en el programa. Al término del servicio el prestador tiene el derecho de recibir la acreditación del Servicio Social (Artículo 15°). Las obligaciones del estudiante en servicio son: respetar las disposiciones del Reglamento y los lineamientos de la unidad receptora (Artículo 16°). De no cumplirse los acuerdos estipulados en el Reglamento, el alumno será sancionado por medio de una amonestación verbal, por escrito o mediante la no acreditación de las horas trabajadas en el programa (Artículo 18°). Si el alumno no entrega en tiempo los formatos correspondientes puede ser sancionado con horas extras de trabajo o con la solicitud de un donativo en especie que será entregado a las unidades receptoras (Artículo 20°).

### **Instituto Tecnológico de Ensenada**

El Instituto Tecnológico de Ensenada ha adoptado una serie de lineamientos para guiar la operación del Servicio Social cuya finalidad es apoyar la formación integral de los alumnos, desarrollando en ellos una conciencia solidaria y sentido de compromiso con la sociedad a la que pertenecen a través de los conocimientos y competencias profesionales adquiridas.

## **Lineamiento para la Operación y Acreditación del Servicio Social**

El *Lineamiento para la Operación y Acreditación del Servicio Social* (2011 p. 2) define el Servicio Social como el trabajo de carácter temporal y obligatorio que prestan y ejecutan los alumnos institucionalmente en beneficio de la sociedad. El objetivo del Servicio Social es, por tanto, convertir la prestación del servicio en un acto de reciprocidad con la sociedad a través de los planes y programas del sector público a la vez que contribuye a la formación académica del estudiante.

Los estudiantes pueden iniciar el Servicio Social cuando tienen aprobado el 70 por ciento de los créditos. El Servicio Social no puede ser menor de 480 horas ni durar menos de 6 meses, ni más de 2 años. La evaluación del servicio la realiza la dependencia que recibió los beneficios del Servicio Social, por medio de un Formato de Evaluación elaborado para tal fin (el formato se encuentra como Anexo 1 en el documento de Lineamientos). La evaluación considera el nivel de desempeño, competencias alcanzadas y sentido de responsabilidad y de servicio del prestador.

Si el alumno no concluye sus horas de servicio en el programa designado, puede continuar su ejercicio en otro programa aprobado para tal fin. Los alumnos que trabajen en dependencias gubernamentales y deseen acreditar el Servicio Social deben acreditar su estancia como trabajador con antigüedad mínima de 6 meses y comprobar que las actividades realizadas cumplen con los objetivos del Servicio Social como se señala en el documento de Lineamientos. Se entrega un informe final con la autorización correspondiente.

Los programas propios del Instituto como actividades culturales, deportivas y cívicas se autorizan para Servicio Social cuando son en beneficio de la sociedad. En este tipo de programas institucionales el responsable del programa evalúa al alumno de manera bimestral con el mismo formato de Evaluación contenido en el documento arriba señalado.

El documento señala que es responsabilidad del estudiante solicitar la realización del Servicio Social considerando los programas disponibles. Debe asistir, como requisito obligatorio, a un curso de inducción un semestre antes de la prestación del servicio y entregar solicitud al departamento correspondiente. Asimismo, debe entregar un plan de trabajo avalado con la firma del responsable del programa y al concluir el servicio, en un plazo no mayor a 20 días, realizar los trámites de cierre, de lo contrario puede considerarse el servicio como no acreditado.

El jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación debe presentar al Subdirector de Planeación el plan semestral del Servicio Social para que a su vez sea autorizado por el Director del plantel. De igual forma, es responsable de realizar las gestiones de vinculación con sectores públicos o privados que cuenten con programas de desarrollo comunitario y,

además, tiene la tarea de elaborar los programas informativos, sobre el concepto, objetivos e importancia del Servicio Social en el desarrollo comunitario y los procedimientos de su ejecución. También es responsable de integrar el expediente del alumno con todos los documentos que justifiquen la prestación del servicio social.

En la Tabla 5 se pueden observar la definición, los objetivos y características más importantes de las tres instituciones analizadas, UABC, CETYS Universidad e ITE.

**Tabla 5. Definición, objetivos y características principales del Servicio Social**

<i>Definición, objetivos y características principales del Servicio Social</i>			
	<b>UABC</b>	<b>CETYS</b>	<b>ITE</b>
<b>Definición Servicio Social</b>	Conjunto de actividades formativas y de aplicación de conocimientos que realizan los alumnos, de manera obligatoria y temporal, haciendo énfasis en que las actividades formativas deberán realizarse a favor de los sectores marginados de la sociedad.	El Servicio Social es una de las actividades a través de la cual se promueve la formación académica y capacitación profesional del estudiante con la finalidad de que desarrollen una conciencia de solidaridad y compromiso con la sociedad y coadyuvar así, en la solución de problemas de la comunidad.	El Servicio Social es el trabajo de carácter temporal y obligatorio que prestan y ejecutan los alumnos institucionalmente en beneficio de la sociedad.
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoyar la formación de una conciencia de responsabilidad social en la comunidad universitaria.</li> <li>2. Extender los beneficios de la ciencia, la tecnología y la cultura, para impulsar el desarrollo sociocultural de los sectores marginados de la sociedad.</li> <li>3. Difundir las experiencias y los conocimientos sobre el proceso de transformación social obtenidos mediante el servicio social, a las comunidades involucradas y al público en general, y</li> <li>4. Fortalecer la misión institucional de la Universidad (Artículo 3°).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “Desarrollar en el prestador una conciencia de solidaridad y compromiso con la sociedad a la que pertenece.</li> <li>2. Prestar servicios que apoyen en la resolución de problemas de la población, a través de los planes y programas del sector público y social.</li> <li>3. Contribuir a la formación integral del prestador de servicio social” (Artículo 2)</li> </ol>	El objetivo del Servicio Social es por tanto, convertir la prestación del servicio en un acto de reciprocidad con la sociedad a través de los planes y programas del sector público a la vez que contribuye a la formación académica del estudiante.
<b>Características principales</b>	El SS consta de dos etapas, la primera es el SS Comunitario, el alumno la debe cubrir antes de contar con el 40% de los créditos del plan de estudios, está encaminado a fortalecer la formación valoral de los alumnos, (Art. 13°), tiene una duración mínima de 300 horas (Art. 14°). La segunda etapa, es el SS Profesional, se lleva a cabo con la intención de aplicar conocimientos, habilidades, aptitudes y valores que haya adquirido el estudiante a su paso por las aulas (Art. 13°). Consta de 480 horas (Art. 17°) y para iniciarla el alumno debe tener cubierto 60 por ciento de sus créditos (Art. 19°).	Para iniciar el SS el alumno debe tener cubiertos el 70 por ciento de los créditos y en el caso de estudios en el extranjero, haber aprobado por equivalencia la materia <i>Ser humano, historia y sociedad</i> y tener cubiertos el 70 por ciento de los créditos (Art. 4°). El SS quedará acreditado una vez que se cumpla con un mínimo de 500 horas trabajadas en un periodo no menor a 6 meses ni mayor a 2 años (Art. 6°). El estudiante podrá prestar el servicio en dependencias gubernamentales, no gubernamentales o en proyectos institucionales que promuevan el desarrollo de micro regiones en la localidad (Art. 7°). Si el servicio prestado es de tipo académico, el máximo de horas acreditables será de 300, además, deberá aportar un donativo en especie al momento de la liberación de las mismas y a fin de liberar las horas restantes, el alumno deberá participar en algún proyecto comunitario (Artículo 8°).	Los estudiantes pueden iniciar el SS cuando tienen aprobado el 70 por ciento de los créditos. La evaluación del servicio la realiza la dependencia que recibió los beneficios del Servicio Social donde se considera el nivel de desempeño, competencias alcanzadas y sentido de responsabilidad y de servicio del prestador. Se puede realizar el servicio en dependencias gubernamentales y realizando actividades culturales, deportivas y cívicas que beneficien a la sociedad.

La definición sobre el Servicio Social correspondiente a la UABC permite ver que el Servicio Social debe ser una actividad formativa para el estudiante donde éste debe aplicar los conocimientos adquiridos en el aula en favor de los sectores marginados de la sociedad, tal como lo establece el Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en la República Mexicana dictado por la Secretaría de Educación Pública (2014).

CETYS Universidad también incluye en su definición el carácter formativo del servicio para los estudiantes en servicio, además de promover el desarrollo de una conciencia solidaria y comprometida con la sociedad donde vive, no obstante, la finalidad del servicio, no se centra en la ayuda de los grupos sociales de mayor necesidad, queda abierta a la solución de problemas de la comunidad, sin especificar el grado de necesidad de la misma, lo cual permite la posibilidad de prestar servicio social a un amplio sector de la sociedad, dejando de lado la especificación del Reglamento emitido por la Secretaría de Educación Pública (2014), de favorecer con el servicio a los sectores marginados de la sociedad.

El Instituto Tecnológico de Ensenada tiene una definición ambigua sobre el Servicio Social, enfatiza la obligatoriedad y temporalidad del mismo, en beneficio de la sociedad, dejando abierta, con esta definición, la posibilidad de interpretación. No hace mención sobre qué grupos sociales tienen preferencia para recibir el servicio social, lo cual hace suponer que los grupos socialmente vulnerables no son prioridad para ellos. Se puede pensar que cualquier grupo social en condición de necesidad o no, es candidato a recibir el beneficio del servicio.

En cuanto a los objetivos del Servicio Social, la UABC se centra en cuatro puntos principales como son:

a) Apoyo a la formación académica y valoral del estudiante quien debe adquirir una conciencia de responsabilidad social hacia el medio que le rodea.

b) Compartir sus conocimientos en favor de los sectores marginados de la sociedad contribuyendo al desarrollo sociocultural de los grupos en necesidad.

c) un tercer punto se relaciona con hacer públicos los logros de transformación obtenidos mediante el servicio social, una actividad que se realiza a través de informes y un coloquio anual organizado por la institución con el fin de dar a conocer las actividades realizadas por los alumnos durante el periodo de servicio correspondiente.

d) El último objetivo del Servicio Social señala la necesidad de fortalecer la misión institucional de la Universidad. Cabe recordar que la Universidad Autónoma de Baja California

(2006) tiene como misión formar profesionistas de calidad, con mentalidad crítica y sentido ético que lleve al estudiante a desarrollar una mentalidad socialmente responsable a fin de convertirse en ciudadanos realizados capaces de enfrentar y resolver los retos que les presente la vida. Asimismo, la Universidad tiene la misión de fomentar la investigación científica en beneficio de la sociedad, buscando con ello, lograr un mundo más justo, democrático, equitativo y respetuoso con el medio ambiente.

Estos cuatro objetivos pretenden dar una visión holística de lo que debe ser el servicio social, un ejercicio donde participan alumnos en formación. Institución universitaria formadora en el compromiso social y la sociedad como receptora del servicio social. El servicio social no puede responder únicamente a las necesidades de aprendizaje del alumno, ni tampoco puede enfocarse únicamente a la resolución de problemas sociales. El servicio social para que cumpla con su misión debe cumplir a cabalidad con cada uno de sus objetivos propuestos.

Los objetivos de CETYS Universidad establecen como prioridad los aspectos formativos del estudiante, enfatizando los aspectos ético y valoral en la formación de conciencia solidaria y comprometida con la sociedad a la que pertenece el alumno. No obstante, deja abierta la acción social a “la resolución de problemas de la población” sin especificar el tipo de población a la cual debe ir dirigida el servicio, ni hace mención a los grupos marginados como lo señala el Reglamento expedido por la Secretaría de Educación Pública (2014).

El Instituto Tecnológico de Ensenada tiene un objetivo principal, convertir el Servicio Social en un acto solidario de reciprocidad con la sociedad, sin mencionar a qué grupo social va dirigido el servicio y la utilidad que pueda obtener el estudiante con su participación. El objetivo anterior es ambiguo y excluyente.

Las características principales que distinguen al Servicio Social en la UABC es que está dividido en dos etapas, el servicio comunitario y el servicio profesional. La primera etapa tiene la intención de favorecer la parte de formación valoral del alumno y la segunda, favorece la aplicación de conocimientos y valores adquiridos durante la formación profesional. La primera parte se realiza en un periodo de 300 horas y para la segunda, corresponden 480, haciendo un total de 780 horas entre los dos. Para iniciar el servicio profesional el alumno debe tener cubiertos el 60 por ciento de los créditos académicos.

En CETYS Universidad el criterio de inicio al servicio social difiere un poco a la UABC; se inicia al tener cubierto el 70 por ciento de los créditos y se realiza por espacio de 500 horas. Se permite la prestación del servicio en dependencias gubernamentales, no gubernamentales o institucionales que promuevan el desarrollo social pero no se centran en los grupos sociales de

mayor necesidad como lo señala el Reglamento de la Secretaría de Educación Pública (2014), lo cual deja duda de que se trate de un verdadero servicio a la comunidad vulnerable o sea más bien una práctica profesional enfocada al desarrollo de conocimientos y habilidades para la vida profesional del estudiante.

Las características principales del Servicio Social en el Instituto Tecnológico de Ensenada son similares a las de CETYS Universidad, se inicia al contar con el 70 por ciento de los créditos cursados. Las actividades pueden realizarse en dependencias gubernamentales o institucionales poniendo en práctica actividades culturales, deportivas y cívicas que tengan un beneficio social, no obstante, se deja de lado el trabajo con grupos sociales en necesidad, dejando de cumplirse, el objetivo por el que fue creado el servicio social.

En general se puede decir que cada universidad revisada, adopta su propio marco normativo de acuerdo a su misión institucional, lo cual las hace semejantes. No obstante, se observan diferencias marcadas en cuanto al destinatario del servicio social. En CETYS Universidad e Instituto Tecnológico de Ensenada la acción última del servicio social no está encaminada a los sectores de mayor marginación social como lo marca el Reglamento de la Secretaría de Educación Pública (2014). Ellos hablan de brindar un beneficio social ya sea en oficinas gubernamentales o no gubernamentales o en su defecto, instituciones que requieran del servicio. Lo anterior permite pensar en la confusión que pueda haber entre lo que es una práctica profesional y el mismo servicio social o en una incorrecta interpretación de lo que marca el Reglamento del servicio social expedido por la Secretaría de Educación Pública.

## **Anexo 2**

### **Preguntas guía para entrevista de coordinadores de servicio social**

#### **Reflexión**

1. ¿Qué significa para usted el servicio social?
2. ¿Cómo concibe la relación entre el servicio social y la responsabilidad social de la universidad?

#### **Incorporación**

3. ¿Cómo se entera el alumno sobre el servicio social que tiene que realizar?
4. ¿Cómo está organizado el servicio social? ¿Cómo se asigna?
5. ¿Cómo cuántos alumnos realizan servicio social cada semestre?

#### **Proceso**

6. ¿Cómo se incorpora un alumno a un proyecto?
7. ¿Cuáles son los programas que tienen asignada una cantidad económica?
8. ¿Cuáles son los programas que han merecido reconocimiento?
9. ¿Qué tipos de problemática social ayudan a solucionar los estudiantes por medio del servicio social?
10. ¿Cómo se hace el seguimiento del trabajo que realiza el alumno?
11. ¿Quién supervisa al alumno?
12. ¿Se acude a la comunidad para ver el avance del alumno?
13. ¿Se hace algún tipo de evaluación a los estudiantes?
14. ¿Qué uso se le da a la evaluación de los alumnos?

#### **Producto**

15. ¿Qué funciones prácticas tiene para usted la prestación del servicio social?
16. ¿Los estudiantes cumplen satisfactoriamente esos propósitos?
17. ¿Qué aprendizaje crees que desarrolla el alumno? (conocimientos, habilidades, valores, compromiso social).
18. ¿Qué beneficios recibe la comunidad?

#### **Valoración**

19. ¿Cuáles son las debilidades que ve en el servicio social?
20. ¿Qué sugerencias puede aportar para mejorarlo?

### **Anexo 3**

## **Preguntas guía para docentes encargados de programas específicos de servicio social**

### **Reflexión**

1. ¿Qué sentido tiene para usted el servicio social?
2. ¿Cómo concibe la responsabilidad social de la universidad en relación al servicio social?

### **Incorporación**

3. ¿Cómo se integró usted a la supervisión del programa que tiene a su cargo?
4. ¿Cuántos alumnos tiene a su cargo?
5. ¿Cómo se lleva a cabo la asignación de alumno al programa?
6. ¿Qué funciones desempeña como supervisor (a) de programa?

### **Proceso**

7. ¿En dónde realiza el alumno su servicio social? (empresa, industria, comunidad, universidad)
8. ¿Cómo acompaña a los alumnos durante el proceso del servicio?
9. ¿En qué consiste la supervisión de los alumnos?
10. ¿Puede hablarme sobre las motivaciones del alumno para realizar su práctica?
11. ¿Existe alguna evaluación de los alumnos?
12. De haber evaluación, ¿Qué uso se le da?
13. ¿Hay alguna evidencia sobre la formación ética del alumno?

### **Producto**

14. ¿Qué aprenden los alumnos durante su práctica de servicio social?
15. ¿Qué valores ponen en práctica los jóvenes durante sus prácticas de servicio social?
16. ¿Cómo recibe el destinatario la práctica del servicio social?
17. ¿Qué impacto cree usted que tiene el servicio social? (beneficios)

### **Valoración**

19. ¿Qué problemas enfrenta como supervisor (a) del servicio?
20. ¿Qué alternativas de solución propone?
21. ¿Qué fortalezas tiene el servicio social?

## **Anexo 4**

### **Preguntas guía para los estudiantes en práctica de servicio social**

#### **Reflexión**

1. ¿Qué sentido tiene para ti el servicio social?
2. ¿Cómo explicas lo que es el servicio social?

#### **Incorporación**

3. ¿Cómo te enteraste sobre las prácticas de servicio social?
4. ¿Cómo fue tu proceso de asignación al servicio social?
5. ¿Cómo se les plantea la necesidad de realizar el servicio social?
6. ¿Cómo eliges el programa donde realizarás el servicio social?

#### **Proceso**

7. ¿En qué programa realizas tu servicio?
8. ¿Qué tipo de acompañamiento se te da durante el proceso del servicio?
9. ¿Cómo es el acompañamiento que se te da en campo durante el proceso del servicio social?
10. ¿Cómo describes tus actividades realizadas?
11. ¿Qué tipo de problemática social has encontrado en el lugar donde prestas tu servicio?
12. ¿Cómo se llevó a cabo la evaluación de tu participación?

#### **Producto**

13. ¿Qué expectativas tenías sobre el servicio social?
14. ¿Qué ha representado para ti la práctica del servicio social?
15. ¿Cuál ha sido tu aportación de servicio?
16. ¿Qué aprendizaje te deja el servicio social?
17. ¿Cómo te sientes después de haber realizado el servicio social?
18. ¿Qué beneficios encuentras en la práctica del servicio social?

#### **Valoración**

19. ¿Qué problemas has detectado?
20. ¿Qué sugerirías para mejorar la práctica del servicio?

## **Anexo 5**

### **Preguntas guía para encargados de Unidad Receptora del servicio social**

#### **Reflexión**

1. ¿Qué sentido tiene para usted el servicio social?

#### **Incorporación**

2. ¿Cómo se incorporan los alumnos a la Unidad Receptora?

3. ¿Cómo se desempeña el estudiante que viene a realizar su servicio social? (habilidades, conocimientos, disponibilidad)

4. ¿Cómo es recibido el estudiante en su área de trabajo?

5. ¿Qué actividades realiza el prestador de servicio social?

6. ¿Quién guía al estudiante en las actividades a realizar?

7. ¿Cuántas horas dedica el prestador de servicio a la práctica?

#### **Proceso**

8. ¿Se hace algún tipo de evaluación?

9. ¿Cómo se supervisa la práctica del alumno?

10. Desde el punto de vista ético ¿cómo se comportan los alumnos?

11. ¿Cómo se benefician con la participación del alumno?

12. ¿Qué tan significativa es la prestación de servicio del estudiante?

13. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio social prestado?

#### **Producto**

14. ¿Qué diferencia hace el servicio en la vida de quién lo recibe?

15. ¿Qué aprenden los estudiantes con la práctica del servicio?

#### **Valoración**

16. ¿Qué problema ha encontrado con el servicio social?

17. ¿Qué soluciones propones a los problemas encontrados?

18. ¿Qué beneficios identifica con la práctica del servicio social?

## Anexo 6

<b>Ficha Descriptiva</b>		
<b>Nombre de la Institución de Educación Superior</b>		
<b>Dirección</b>		
<b>Teléfono</b>		
<b>Página Web</b>		
<b>Misión de la Institución</b>		
<b>Visión de la Institución</b>		
<b>Número de alumnos</b>		
<b>Facultades o Escuelas que la conforman</b>		
<b>Nombre del Director</b>		
<b>Teléfono Dirección</b>		
<b>Correo Electrónico Director</b>		
<b>Coordinador de Servicio Social</b>		
<b>Teléfono Coordinador de Servicio Social</b>		
<b>E-Mail Coordinador de Servicio Social</b>		
	<b>Nombre</b>	<b>Teléfono</b>
<b>Supervisores de Servicio Social</b>		
<b>Programas de Servicio Social participantes</b>		

## **Anexo 7**

### **Procedimientos:**

#### **Primer caso: CETYS Universidad**

- Se concertó cita de entrevista con coordinador del área de Servicio Social (Oct. 2014).
- Entrevista coordinador servicio social (Dic. 2014).
  - Transcripción de entrevistas (Ene. 2015).
  - Análisis de entrevistas (Feb.. 2015).
- Concertó cita con docentes supervisores de programas específicos de servicio social.
- Entrevista con docentes supervisores de programas de servicio social (Nov-Dic. 2014).
  - Transcripción de entrevistas (Nov- Dic. 2014)).
  - Análisis de entrevistas (Nov.- Dic. 2014)
- Invitación a encargados de Unidad Receptoras
- Grupo de discusión con encargados de Unidad Receptora (Enero 2015).
  - Transcripción de grupo de discusión (Enero 2015).
  - Análisis de grupo de discusión (Enero 2015).
- Invitación a los estudiantes para participar en los grupos de discusión (Mayo 2016).
- Grupo de discusión con alumnos participantes (Mayo 2016).
  - Transcripción de grupo de discusión (Mayo 2016).
  - Análisis de grupo discusión (Mayo 2016).
- Invitación a miembros de la comunidad receptores del SS
- Grupo de discusión con miembros de la comunidad (Enero 2015).
  - Transcripción de grupo de discusión (Enero 2015).
  - Análisis de grupo discusión (Enero 2015).
- Observación a lo largo de todo el trabajo de campo (Oct. 2014 – Mayo 2016).
- Reporte del primer estudio de caso (Enero 2015).

## **Segundo caso: Instituto Tecnológico de Ensenada**

- Concertar cita de entrevista con coordinador del área de Servicio Social (Feb. 2015).
- Entrevista coordinador servicio social (Feb. 2015).
  - Transcripción de entrevistas (Feb. 2015).
  - Análisis de entrevistas (Feb. 2015).
- Concertar cita con docentes supervisores de programas específicos de servicio social (Feb. 2015)
- Entrevista con docentes supervisores de programas de servicio social (Feb. 2015)
  - Transcripción de entrevistas (Feb. 2015).
  - Análisis de entrevistas (Feb. 2015)
- Invitación a encargados de Unidad Receptoras (Marzo 2015)
- Grupo de discusión con encargados de Unidad Receptora (Marzo 2015).
  - Transcripción de grupo de discusión (Marzo 2015).
  - Análisis de grupo de discusión (Marzo 2015).
- Invitación a los estudiantes para participar en los grupos de discusión (Marzo 2015).
- Grupo de discusión con alumnos participantes (Marzo 2015).
  - Transcripción de grupo de discusión (Marzo 2015).
  - Análisis de grupo discusión (Marzo 2015).
- Invitación a miembros de la comunidad receptores del servicio social (Abril 2015)
- Grupo de discusión con miembros de la comunidad (Abril 2015).
  - Transcripción de grupo de discusión (Abril 2015).
  - Análisis de grupo discusión (Abril 2015).
- Observación a lo largo de todo el trabajo de campo (Oct. 2014 – Oct. 2015).
- Reporte del primer estudio de caso (Abril 2015).

### **Tercer caso. Universidad Autónoma de Baja California**

- Concertar cita de entrevista con coordinador del área de Servicio Social (Mayo 2015).
- Entrevista coordinador servicio social (Mayo 2015).
  - Transcripción de entrevistas (Mayo 2015).
  - Análisis de entrevistas (Mayo 2015).
- Concertar cita con docentes supervisores de programas específicos de servicio social (Mayo 2015)
- Entrevista con docentes supervisores de programas de servicio social (Mayo 2015)
  - Transcripción de entrevistas (Mayo 2015).
  - Análisis de entrevistas (Mayo 2015).
- Invitación a encargados de Unidad Receptoras (Junio 2015)
- Grupo de discusión con encargados de Unidad Receptora (Junio 2015).
  - Transcripción de grupo de discusión (Junio 2015).
  - Análisis de grupo de discusión (Junio 2015).
- Invitación a los estudiantes para participar en los grupos de discusión (Sep. 2015).
- Grupo de discusión con alumnos participantes (Sep. 2015).
  - Transcripción de grupo de discusión (Sep. 2015).
  - Análisis de grupo discusión (Sep. 2015).
- Invitación a miembros de la comunidad receptores del servicio social (Sep. 2015)
- Grupo de discusión con miembros de la comunidad (Sep. 2015).
  - Transcripción de grupo de discusión (Sep. 2015).
  - Análisis de grupo discusión (Sep. 2015).
- Observación a lo largo de todo el trabajo de campo (Oct. 2014 – Oct. 2015).
- Reporte del primer estudio de caso (Oct. 2015).