

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES



**GESTIÓN DEL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTA

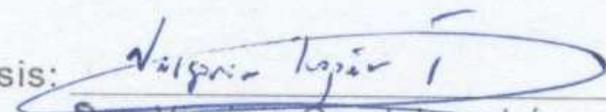
MENDEZ GARCIA OSCAR

DIRECTOR: DRA. VIRGINIA GUADALUPE LÓPEZ TORREZ

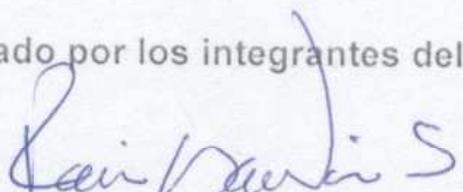
Ensenada, B.C.

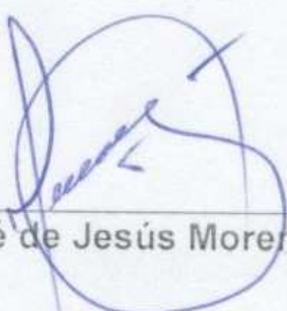
Febrero 2018

CONSTANCIA DE APROBACION

Director de tesis: 
Dra. Virginia Guadalupe López Torres

Aprobado por los integrantes del sinodo

1.- 
Dr. Ramón Galván Sánchez

2.- 
M.A. José de Jesús Moreno Neri

Resumen

El programa de Servicio Social Profesional en la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, el cual deben cumplir de forma obligatoria todos los estudiantes que deseen un título profesional, dicho servicio se efectúa en la comunidad para la resolución de problemas y mejorar su entorno, el objetivo del estudio fue analizar desde la perspectiva del estudiantes la interacción que se tiene con la unidades receptoras, el desarrollo de los programas de servicio social y la relaciones interpersonales y el grado de satisfacción de los prestadores de servicio social profesional, la investigación se centró en la aplicación de un instrumento que permitiera cuantificar las percepciones de la gestión del servicio social profesional, dicho instrumento fue aplicado a una muestra de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Baja California en la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, lo que permitió obtener datos para realizar el análisis estadístico de tres dimensiones, el resultado de esta investigación permite generar nuevas estrategias para la mejora de la gestión del servicio social profesional.

Palabras clave: Servicio social profesional, gestión, unidades receptoras, estudiantes, grado de satisfacción.

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| Capítulo I. | 6 |
| Introducción | 6 |
| Capítulo II. | 7 |
| Objeto de la Investigación | 7 |
| 2.1 Tema de la Investigación | 7 |
| 2.2. Justificación | 7 |
| 2.3. Problema de Investigación | 11 |
| 2.4. Objetivos | 12 |
| Objetivo general..... | 12 |
| 2.5. Delimitación del Espacio-Temporal | 13 |
| 2.6. Alcance de la Investigación | 13 |
| Capítulo III..... | 15 |
| Marco Teórico | 15 |
| 3.1. Antecedentes del Servicio Social en el Mundo | 15 |
| 3.1.1 Brasil | 15 |
| 3.1.2 Costa Rica | 16 |
| 3.1.3 India | 16 |
| 3.1.4 Israel | 17 |
| 3.1.5 Polonia | 17 |
| 3.1.6 República Democrática Alemana | 18 |
| 3.1.7 Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas | 18 |
| 3.2. Antecedentes del Servicio Social en México. | 19 |
| 3.3. Antecedentes del Servicio Social en la Universidad Autónoma de Baja California. | 23 |
| 3.4. Investigaciones Contemporáneas sobre Servicio Social. | 29 |
| 3.4.1. Investigaciones en el Contexto de Latinoamérica | 29 |
| 3.4.2. Investigaciones en el contexto de México | 31 |
| 3.5. Investigaciones Actuales sobre el Servicio Social | 32 |
| 3.6. Conceptos Gestión y Eficiencia | 33 |
| Capítulo IV. | 35 |
| Metodología | 35 |
| 4.1. Tipo de Investigación | 35 |
| 4.2. Enfoque de la Investigación | 35 |
| 4.3. Universo de Estudio | 35 |

| | |
|---|----|
| 4.4. Población y Muestra | 35 |
| Instrumento | 36 |
| 4.5. Mediciones de Información | 38 |
| 4.6. Análisis de datos..... | 40 |
| Capítulo V..... | 41 |
| Resultados y Discusión | 41 |
| 5.1 Datos demográficos..... | 41 |
| 5.2 Análisis de Correlación | 43 |
| 5.3 Análisis de Clúster k-medias | 45 |
| 5.4. Discusión de Resultados..... | 49 |
| Capítulo VI. Conclusiones | 53 |
| 6.1 Conclusión | 53 |
| 6.2. Limitaciones..... | 54 |
| 6.3. Futuras líneas de investigación..... | 55 |
| 6.4. Recomendaciones | 55 |
| Referencias..... | 58 |
| ANEXOS..... | 63 |

Capítulo I.

Introducción

Las Instituciones de Educación Superior (IES) tienen la responsabilidad social de promover y apoyar a los estudiantes en ayudar a dar solución a los problemas de la comunidad, mediante el cumplimiento de normas y estatutos legales (Riera & Sansevero, 2013).

El Servicio Social Profesional (en adelante SSP) es una práctica fundamental en la formación de los estudiantes para las IES, para la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), según Limones (2006), es importante que la gestión del SSP se tenga un control de las actividades que realizan los prestadores de servicio social dentro de las unidades receptoras, estas actividades deben ser acordes a su perfil profesional ayudándolos en su desarrollo profesional, a su vez llevar una revisión periódica de los programas de servicio social para establecer indicadores para medir la eficiencia e impacto del SSP.

El servicio social es una de las formas más efectivas de vinculación entre las instituciones de educación superior y la sociedad, este medio permite a los estudiantes converger con los problemas de la comunidad, donde buscarán desarrollar sus habilidades y conocimientos en su formación profesional, a su vez fomentar una conciencia de servicio y retribución (Robles, Celis, Navarrete, Rossi & Gilardi Barragán, 2010).

Capítulo II.

Objeto de la Investigación

2.1 Tema de la Investigación

El tema de la investigación que se aborda en el presente estudio es acerca del servicio social profesional se titula: Gestión Integral del Servicio Social Profesional de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales.

2.2. Justificación

El servicio social es un medio por el cual los gobiernos buscan promover diferentes programas, en busca de vincular a los estudiantes de etapa terminal de las IES, con la finalidad de apoyar a la comunidad en sectores marginados, de igual manera desarrollar sus conocimientos y fortalecer los valores, la planeación del servicio social depende exclusivamente de las IES según qué prácticas y sistemas de gestión sean las idóneas para la formación profesional de los estudiantes (Cortez, 2008).

Este mismo autor comenta que cada institución desarrolla el servicio social de forma diferente, entre los países de América Latina que manejan un servicio social las diferencias de implementación son bastante significativas, como se muestra en la Tabla 1.

Basados en la Tabla 1, la normatividad del servicio social respecto al carácter obligatorio es contante en las profesiones referentes al sector salud, en los países mencionados, es necesario hacer la mención que en México los estudiantes de medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México, fueron los pioneros en la implementación del servicio social (Psicologia.ujed.mx, 2017).

Los alcances del servicio social, destacan su valor e importancia en las instituciones de educación, desde la perspectiva académica y social, así como el fortalecimiento de valores e integridad en los estudiantes, algunas instituciones como la ANUIES, están enfocadas en el potencial aun sin explotar sobre las posibles aplicaciones de las cuales puede ser parte el servicio social.

| Tabla 1. Modalidades de Servicio Social | |
|--|--|
| País | Modalidad |
| Costa Rica | Trabajo comunitario universitario: al que se refiere como prácticas interdisciplinarias que desarrollan los alumnos y profesores para contribuir a la mejora y autonomía de la sociedad. |
| Cuba | El servicio forma parte de la extensión universitaria en ayuda de la comunidad mediante proyectos de vinculación. |
| Nicaragua | Solo está reglamentado para los estudiantes del sector salud, independientemente que es obligatorio para todos los egresados. |
| Uruguay y Venezuela | El servicio social es obligatorio en los egresados de medicina, odontología, y enfermería. |
| Bolivia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Panamá, Perú, Paraguay. | El servicio social solo es obligatorio para estudiantes de medicina. |

Fuente: elaboración propia con información obtenida de Cortez (2008, p156)

Lo anterior con base en la falta de supervisión en las acciones presentadas en el servicio social, en los diferentes sectores en los cuales se desenvuelve, algunos de estas situaciones son la falta de revisiones periódicas con las cuales se evalúe el impacto del servicio social en lo académico y comunidad (ANUIES, 2014).

La falta de estos procesos de revisión impacta de manera negativa en el enfoque del servicio social, en las actividades que se desarrollan sin tener una vinculación hacia las necesidades de la comunidad y a la demanda de las unidades receptoras públicas de prestadores de servicio social siendo las licenciaturas económico-administrativas las que cuentan con la mayor cantidad de programas de servicio social, siendo las disciplinas de Ciencias Sociales como lo es la Licenciatura en Sociología relegadas a programas de las propias Instituciones Educativas por la ausencia de vinculación con unidades receptoras debido al reducido campo laboral para estas disciplinas (Robles et al.,2010).

La Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales tiene como principios el desarrollar las fortalezas y habilidades de los estudiantes de las diferentes licenciaturas que se imparten en esta Facultad, el llevar a cabo esta filosofía recae en gran medida en el programa de servicio social profesional donde se desarrollan sus habilidades dentro del campo laboral, así como inculcar valores morales al tener contacto con las problemáticas de la comunidad y sectores marginados (UABC, 2007)

El servicio social en las IES en México, comienza como una iniciativa por parte de un grupo de estudiantes de la Universidad Autónoma del Estado México solicitan al presidente de la República: Lic. Emilio Portes Gil, la implementación del servicio social obligatorio, en 1945 el presidente Manuel Ávila Camacho estableció la ley reglamentaria en los artículos 4 y 5 de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos, donde se determina que todo aquel que desee un título de educación superior debe realizar el servicio social (Art.5, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2016).

El artículo 5to. De la Constitución Mexicana dice: La ley determinará en cada Estado cuáles son las profesiones que necesitan título para su ejercicio, las condiciones que deban llenarse para obtenerlo y las autoridades que han de expedirlo (Diario Oficial de la Federación, 1986).

Con la obligatoriedad del servicio social los avances realizados son significativos, en la actualidad según las ANUIES la prestación de servicio social se desarrolla con marcadas asimetrías derivado de diferentes factores como lo son: políticos, culturales, sociales y académicos, la falta de información y sensibilización de los alumnos, profesores y autoridades del objetivo del servicio social, ha sido factor determinante para que este sea visto solo como un requisito de titulación (Robles et al., 2010).

En ese mismo sentido la coordinación de servicio social profesional de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, es la encargada de supervisar y controlar que los estudiantes realicen su servicio social profesional, y este sea llevado a cabo en programas que ayuden a resolver problemas en la comunidad, así como actividades que les ayuden a fortalecer los conocimientos adquiridos en clases, por lo cual estas deben ser acordes con su perfil profesional.

Todas las actividades que debe llevar a cabo la coordinación, vienen establecidas dentro del reglamento institucional del servicio social que marca como las principales funciones las siguientes (UABC, 2007, p.9):

- Promover, aprobar y evaluar, la realización de los programas de servicio social.
- Asesorar y orientar a los alumnos sobre los trámites establecidos para la prestación del servicio social, así como facilitar los formatos pertinentes.
- Organizar e impartir los talleres de inducción al servicio social.
- Asignar a los alumnos a los programas de servicio social en la etapa correspondiente.
- Recibir y aprobar los informes de actividades realizadas por los prestadores del servicio social.
- Identificar unidades receptoras y mantener comunicación y coordinación permanente con éstas.
- Proponer a las unidades receptoras medidas que estén encaminadas a mejorar o fortalecer la calidad del servicio social.
- Informar a las unidades receptoras del resultado de los dictámenes de los programas propuestos, y emitir las recomendaciones pertinentes.
- 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.
- Informar a los departamentos mencionados en la fracción anterior, los resultados de las evaluaciones y los programas aprobados para su registro.

La sociedad y los sectores productivos deben de ser conscientes que son parte importante en la educación a lo cual su contribución es fundamental, para la mejora educativa de la que son beneficiarios como lo es la universidad y el sistema educativo (Monal & Balbir, 1984).

Por lo anteriormente expuesto esta investigación, tiene como objetivo elaborar un análisis de la gestión del departamento de servicio social profesional, para revisar los procedimientos que se están llevando a cabo, y el impacto que este tiene en el desarrollo integral del estudiante.

Por otra parte desde 1970 el servicio social en el seno de la ANUIES ha sido materia de estudios y análisis, como resultado de ello se han producido documentos y publicaciones que han identificado las principales problemáticas de los diferentes aspectos académicos, administrativos y legislativos, en consecuencia se ha evidenciado que el servicio social contribuye a la formación integral del estudiante, facilita mediante programas de responsabilidad compartida, la articulación de esfuerzos de las instituciones educativas y de los estudiantes con el sector gubernamental, productivo y social; promueve el acercamiento de las instituciones de educación superior con la sociedad; desarrolla valores y favorece la inserción al mercado

de trabajo, además es una actividad integral comprometida con los problemas sociales para coadyuvar al desarrollo del país (ANUIES, 2015).

En lo anteriormente expuesto radica la importancia del análisis del servicio social profesional de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, en la que se tomaran en cuenta las limitaciones que se tienen para la correcta supervisión del servicio social, las áreas de oportunidad que no se han aprovechado.

Otro elemento importante en la elaboración del análisis, es obtener datos sobre la percepción que tienen los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales acerca del servicio social profesional, cuál es la importancia de esta etapa de su formación profesional, si esta es una oportunidad de retribuir a la sociedad, si llevan a cabo la práctica de sus conocimientos adquiridos durante su formación en las unidades receptoras asignadas o solo es un requisito para lograr la obtención de su título, sin importar la retribución al entorno social que los rodea.

Estos datos ayudaran a mejorar la gestión del servicio social profesional, con el fin de cumplir las expectativas de los estudiantes, que conozcan más acerca del servicio social a través de una mejor difusión, hacer de su conocimiento el valor que tiene el servicio social y su importancia en la sociedad.

2.3. Problema de Investigación

El servicio social profesional busca promover valores y crear conciencia en los estudiantes con respecto a su entorno, con la finalidad de desarrollar profesionistas con el compromiso de ayudar con sus conocimientos a los sectores más desfavorecidos y marginados, esto es el objetivo del servicio social, desafortunadamente este objetivo se ha desvirtuado y no cumple de forma idónea con su propósito.

Esto factores y la falta de información confiable fueron las causas primordiales para el inicio del análisis del servicio social profesional, una etapa de las licenciaturas que a pesar de tener reglamento y lineamientos la información que brinda acerca de su desempeño es nula o poco fiable, lo que hace que los datos que se presentan según requerimientos de la institución, sean en su mayoría especulaciones y predicciones sin bases sólidas, lo cual representa un problema grave al momento de presentar información.

Una de los motivos por lo cual es necesario establecer indicadores para medir el funcionamiento del SSP, son las acreditaciones de los planes de estudio de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, los órganos acreditadores solicitan información acerca de la vinculación con la sociedad, modalidades de titulación y regazado de titulación en los cuales el SSP tiene una presencia significativa, dentro de estos órganos acreditadores se encuentran Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología (CNEIP), Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES), Asociación para la Acreditación y Certificación en Ciencias Sociales (ACCECISO) y Consejo de Acreditación en Ciencias Administrativas, Contables y Afines (CACECA).

2.4. Objetivos

Objetivo general

Para la investigación se planteó como objetivo general:

- Analizar la eficiencia de la gestión del programa de servicio social profesional de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales.

Objetivos específicos:

- Identificar los factores que influyen por los cuales el servicio social no cubre completamente los campos de retribución a la sociedad y aplicación de conocimientos.
- Identificar cómo se les brinda a los alumnos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, la información necesaria para desempeñar de manera eficiente los objetivos del servicio social profesional por parte de la unidad receptora.
- Analizar el desarrollo de los programas de servicio social.
- Analizar el grado de satisfacción de los estudiantes que realizan el servicio social.

Variables independientes de estudio:

- Unidades receptoras
- Desarrollo del servicio social.
- Satisfacción del servicio social
- Responsabilidad social.

Variable dependiente:

- Eficiencia de funcionamiento de SSP.

2.5. Delimitación del Espacio-Temporal

El servicio social profesional en la UABC, se rige por un reglamento y lineamientos de manera institucional, esto con el fin de mantener una homologación de criterios dentro de cada unidad académica respecto a la aplicación del servicio social profesional; por lo anterior se delimita la investigación en la unidad académica del Campus Ensenada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales (FCAyS), la cual cuenta con la mayor diversidad de licenciaturas y población de estudiantes del campus, así que tomando en cuenta su complejidad y tamaño se considera oportuno realizar el análisis del comportamiento, calidad y percepción del servicio social profesional.

La delimitación temporal abarca los periodos 2015-2 y 2016, se analizó información de todas las licenciaturas de los alumnos que realizaron el servicio social profesional en este periodo, para tener conocimiento si se satisfacen las necesidades de los alumnos, cuales son las deficiencias que se encuentran en el proceso con la finalidad de reforzarlos y conocer las áreas de oportunidad.

2.6. Alcance de la Investigación

El análisis del programa de servicio social de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales permitirá obtener la información, con la que se podrá decidir si el servicio social profesional está contribuyendo en la formación profesional de los estudiantes en conocimiento, valores y responsabilidad social.

La aplicación del instrumento nos permitirá obtener la información necesaria para conocer y evaluar el impacto que tiene el servicio social profesional dentro de la formación profesional de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, determinar el nivel de beneficio que tiene la comunidad de los programas de servicio social pertenecientes a dicha Facultad.

Se considerarán las perspectivas de los alumnos acerca de su desempeño dentro de las unidades receptoras y si ellos consideran que el servicio social profesional es una buena herramienta para el desarrollo de conocimientos y desenvolverse en la sociedad, esto por los alumnos que ya finalizaron su servicio social; por otra parte se tendrá información de los alumnos que están interesados en iniciar su servicio social profesional, se recabarán datos de qué conocimiento tienen los estudiantes del servicio social si realmente saben la finalidad de éste.

Con lo mencionado en el párrafo anterior se reestructurará el manejo del programa del servicio social profesional, de tal manera que valores fundamentales con los cuales fue creado el servicio social, lleven a cabo la retribución a la sociedad y áreas desfavorecidas.

Tomando en cuenta esta problemática y la deficiencia de resultados fiables respecto al servicio social profesional, se analizarán los procedimientos realizados por la coordinación de servicio social profesional con la finalidad de verificar si ayudan a que se logren los objetivos para lo cual fueron planteados.

Así mismo con este análisis se espera desarrollar herramientas, así como estrategias para mejorar los sistemas de monitoreo del servicio social, para hacer los procedimientos de asignación, reportes, liberaciones y alta de programas más sencillos de entender para los interesados, de esta manera se desea mejorar los tiempos de respuesta de dichos procedimientos.

Capítulo III

Marco Teórico

El servicio social universitario se entiende como las actividades relacionadas con el beneficio de la comunidad realizadas por los estudiantes que a su vez desarrollan sus habilidades, conocimiento y desarrollo profesional así como sus valores éticos.

El servicio social es una modalidad empleada en varios países del mundo cada uno con una aplicación diferente debido a diversos factores tanto académicos como culturales, por lo cual en este apartado para efectos de un mejor entendimiento del desempeño del se mencionan varias perspectivas de la aplicación del servicio social universitario (Monal, Balbir & Adamets, 1984).

3.1. Antecedentes del Servicio Social en el Mundo

3.1.1 Brasil

El servicio social en Brasil comenzó en el año de 1966 por el Centro Rural Universitario de Formación Comunitaria, está planeado de forma que los estudiantes contribuyan al desarrollo del país, las universidades consideran el servicio social debe desarrollarse a la par de las actividades de docencia e investigación, los estudiantes pueden participar en los programas de servicio social en sus últimos dos años de estudios que puede o no ser voluntario, estos desarrollan el servicio social en organismos públicos, privados, localidades urbanas o rurales.

La duración del servicio social es de 30 días en temporada vacacional tomada como pequeños cursos realizando entre 8 a 10 horas diarias, uno de las dificultades acerca del servicio social es el valor que se le otorga no incluyéndolo en el plan de estudio y otorgar créditos a los estudiantes que lo realizan, el aspecto más relevante del servicio social de Brasil es la extensión de la funciones de la universidad a los problemas de la sociedad relacionados con los campos de estudio (Monal, Balbir & Adamets, 1984).

3.1.2 Costa Rica

El servicio social en Costa Rica fue iniciativa promovida por los maestros y estudiantes en 1971 a raíz del tercer congreso de universitarios, este basa en la contribución al desarrollo económico, social y educativo del país, se considera la acción social como el medio para sensibilizar a la comunidad académica así como padres de familia a las necesidades colectivas y de comprender los problemas concretos de la sociedad, para esto el servicio social plantea tres objetivos generales como lo son: la formación de conciencia social de los estudiantes, crear un compromiso con la sociedad mediante los servicios prestados y que la sociedad conciba a la universidad como una institución y sociedad académica.

La duración del servicio social es de 300 horas para los estudiantes que deseen un título y este puede presentarse de manera flexible durante las vacaciones o durante el año escolar, el servicio social no es remunerado pero la universidad destina una suma para cubrir los gastos de transporte y alimentación, uno de los principales factores para realización del servicio social es la saturación académica a los estudiantes dejándolos sin el tiempo necesario para llevar a cabo esta actividad, la aplicación del servicio social en Costa Rica reúne las condiciones necesarias en apoyo para su realización (Monal, Balbir & Adamets, 1984).

3.1.3 India

El servicio social se inició en 1969 y se denomina Servicio Nacional, en sus inicios el servicio social se enfocaba únicamente en el sector urbano en actividades como el mantenimiento de parques, alfabetización y algunos servicios marginales en las barriadas, el programa paso de un objetivo de mejoramiento a una perspectiva de desarrollo, el Servicio Nacional se implantó con la finalidad de que los estudiantes pusieran su tiempo libre al servicio de la Nación participando en el programa de estructuración de la nación, servicio social y desarrollo, los estudiantes del Servicio Nacional llevan a cabo programas educativos para las masas de la población, actualmente se trata de vincular en Servicio Nacional con el plan de estudios.

La duración del Servicio Nacional que prestan los estudiantes es de 10 a 12 días, este servicio es un intento práctico de lograr que la educación satisfaga las necesidades de la comunidad y se convierta en un instrumento de cambio social, las actividades realizadas por el Servicio Nacional han tenido resultados positivos que han contribuido a eliminar las divergencias existentes entre la educación y la comunidad así como disminuir las diferencias entre las clases privilegiadas y el hombre de la calle (Monal, Balbir & Adamets, 1984).

3.1.4 Israel

El servicio social en Israel se implementó en 1976 y se le denomina Perach, este es un proyecto en que un estudiante universitario dirige a un niño de un medio socialmente desfavorecido y recibe una beca parcial en la universidad, desde sus comienzos la filosofía y el funcionamiento han permanecido constante a pesar de que esta en desarrollo, los estudiantes universitarios pueden realizar el Perach sin necesidad de capacitación o antecedentes especiales, simplemente debe tener un interés genuino de ayudar a niños desfavorecidos.

La duración del Perach es todo el año escolar con encuentros de la menos dos veces por semana con duración de 2 horas, la orientación que se les da a los tutores es limitada y cada 30 días deben presentarse con sus coordinadores y analizan sus actividades, el servicio social universitario en Israel se propone resolver problemas relacionados con el sistema educativo centrado en niños de primaria (Monal, Balbir & Adamets, 1984).

3.1.5 Polonia

El servicio social se inició en 1969 consistiendo en que los estudiantes realicen trabajo productivo en las empresas en conjunto con actividades políticas, culturales y deportivas en las comunidades, el servicio es obligatorio para todo estudiante de educación superior excluyendo a los estudiantes de la marina, personas con enfermedad que no les permitan realizar actividades físicas, estudiantes que hayan realizado servicio voluntario por 24 días y los que hayan realizado servicio militar, el servicio social está concebido como parte integrante del proceso educativo tanto para la formación del estudiante como para la participación científica.

El servicio universitario en Polonia es de una duración de 24 días, los estudiantes reciben una remuneración por el trabajo realizado, el servicio a la comunidad ocupa un lugar importante en la vida universitaria forma parte del proceso educativo y prevé la participación activa del cuerpo docente, las evaluaciones efectuadas al servicio universitario han sido muy positivas correspondiendo a los objetivos perseguidos (Monal, Balbir & Adamets, 1984).

3.1.6 República Democrática Alemana

El servicio social universitario inicio en la República Democrática Alemana en 1945 después de la segunda guerra mundial, se lleva a cabo mediante programas de trabajo y actividades voluntarias, los objetivos del servicio social es la contribución de los estudiantes al desarrollo de la sociedad, el fortalecimiento de la vinculación del proceso educativo y la ciencias con la producción los estudiantes realizan actividades en proyectos de gran importancia para la economía nacional.

El servicio social tiene una duración de tres y seis semanas y se realiza siempre en vacaciones por lo que los estudiantes se envían a lugares alejados de su centro de estudios, las empresas consideran el servicio social como una actividad de gran aportación para aumentar la productividad por lo cual todas las partes implicadas en el proceso han evaluado de manera positiva lo cual ha significado un nuevo impulso hacia el desarrollo de la enseñanza superior (Monal, Balbir & Adamets, 1984).

3.1.7 Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas

Los estudiantes participan en actividades sociales a partir de 1959 en un sistema denominado la Práctica Sociopolítica que consiste entre otros puntos con actividades con la comunidad, dicha práctica se fundamenta en crear una relación entre las actividades prácticas y los estudios académicos, contribución practica al desarrollo de la comunidad local y nacional, las actividades a realizar son en comunidades empleadoras que les proporcionan alojamiento a los estudiantes durante su estancia que tiene una duración de dos a tres meses durante las vacaciones de verano.

Estas estancias son equipo por lo cual son compuestas por varios estudiantes y académicos del plantel que fungen como coordinadores de las actividades, la practica sociopolítica es remunerada para los estudiantes acorde a los lineamientos de la empresas donde realicen sus actividades, con esto el servicio social es de gran impacto en la comunidad apoyando en la construcción de viviendas, eventos culturales, deportivas y educativas, el servicio social ha demostrado su eficiencia y capacidad de mejora con el paso de los años mejorando y estrechando la relación entre los programas de estudio con los problemas de la comunidad (Monal, Balbir & Adamets, 1984).

3.2. Antecedentes del Servicio Social en México.

En el periodo de la presidencia de la República Mexicana del Gral. Plutarco Elías Calles, la Universidad Nacional Autónoma de México fue acusada de mantenerse distante con el pueblo, en la continua observación del Estado la universidad enfrentó problemas económicos en 1926, donde los profesores mantuvieron una postura de trabajar sin salario por tiempo indefinido hasta que se encontrara una solución, entonces el Dr. Alfonso Pruneda García, rector en ese momento de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), llevó a cabo el proyecto llamado “La Universidad debe acercarse al pueblo” en conjunto con maestros, estudiantes y el departamento de extensión universitaria realizaron servicios gratuitos a la comunidad en las áreas de especialidad de cada carrera, siendo de esta manera el inicio del concepto de servicio social (Mazón, Delgado, Sánchez, Serret,.s.f.).

El origen del servicio social en México fue en los inicios de 1935 a iniciativa del Estado con la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), en la presidencia de Lázaro Cárdenas, en busca de la sensibilización de los universitarios con los sectores marginados y desprotegidos, por lo cual no fue visto de buena manera por las clases económicamente acomodadas, que eran los que tenían acceso a la educación superior y objetaban el tratar con personas de bajo estándar social (Ramírez, 2012).

El artículo 3° de la Constitución que dice: Toda persona tiene derecho a recibir educación. El Estado - Federación, Estados, Ciudad de México y Municipios-, impartirá educación preescolar, primaria, secundaria y media superior. La educación preescolar, primaria y secundaria conforman la educación básica; ésta y la media superior serán obligatorias (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2016).

El rector de la UNAM, Lic. Luis Chico Goerne en 1937, celebraría un convenio con el Presidente de la República, el Gral. Lázaro Cárdenas, en el cual se acordó que, en las escuelas y Facultades Adscritas a la Universidad, sería obligatorio la prestación de servicio social en dependencias del Gobierno federal (Mazón et al, s/f).

El Instructivo General para el Servicio Médico Social de los Pasantes de Medicina, fue elaborado por el Departamento de Salubridad Pública y la UNAM en el cual se estableció (Mazón et al, s/f):

1. El Departamento de Salubridad Pública aporta su firme cooperación moral y material y conviene en extender nombramiento oficial de Médico Cirujano en Servicio Social a los pasantes encargados de desarrollar este servicio de la Universidad.
2. Se está de acuerdo con la Universidad para formular un programa de acción conjunta que se traduzca en beneficio efectivo para el pueblo.
3. Los fines que persigue el Servicio Médico Social son:
 - Distribución conveniente de los Médicos Cirujanos en el Territorio Nacional.
 - Labor de educación higiénica y médica.
 - Servicio médico profiláctico.
 - Servicio médico curativo
 - Investigación científica sanitaria que encuentre aplicación práctica e inmediata en la región de que se trate.
 - Colaboración efectiva con el Departamento de Salubridad para la formación correcta de estadísticas, censos, gráficas, mapas, entre otras actividades en lo que al aspecto sanitario se refiere.
4. Los pasantes entregarán cuatro informes:
 - Informe semanal de casos de enfermedades transmisibles.
 - Informe mensual sobre Medicina Social.
 - Informe mensual de labores e Informe General sobre Exploración Sanitaria del lugar.

El 17 de noviembre de 1942 se publica en el Diario Oficial la reforma del artículo 5° constitucional que dice: A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos (Diario Oficial de la Federación, 1942)

El ejercicio de esta libertad sólo podrá vedarse por determinación judicial, cuando se ataquen los derechos de tercero, o por resolución gubernativa, dictada en los términos que marque la ley, cuando se ofendan los derechos de la sociedad. Nadie puede ser privado del producto de su trabajo, sino por resolución judicial.

La ley determinará en cada entidad federativa, cuáles son las profesiones que necesitan título para su ejercicio, las condiciones que deban llenarse para obtenerlo y las autoridades que han de expedirlo (Art.5°, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2016).

Con la obligatoriedad del servicio social, las Instituciones de Educación Superior fueron incursionando con esta modalidad, el inicio de la adaptación no fue sencilla dado que no había un reglamento para el manejo del servicio social, es por esto que el Gobierno en 1976 crea la Comisión Coordinadora del Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (COSSIES), con la finalidad de orientar y coordinar los esfuerzos de las Instituciones de Educación Superior, sobre la implementación del servicio social, en 1990 esta comisión fue sustituida por el Programa Nacional de Apoyo al Servicio Social con las misma función de asesorar e informar (Limonés, 2006).

Es así como surgió el Servicio Social en México y el cual busca la formación integral académica y en valores de los estudiantes de educación superior, por lo cual la normatividad está establecida de manera constitucional, dejando a las Instituciones de Educación Superior lo implemente con las estrategias que mejor se adapten a sus necesidades sin dejar de lado la normatividad, es en la reforma del artículo 3° donde se le da autonomía a ciertas Instituciones:

(Art.3, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2016). “Artículo 3°,VII: Las universidades y las demás instituciones de educación superior a las que la ley otorgue autonomía, tendrán la facultad y la responsabilidad de gobernarse a sí mismas; realizarán sus fines de educar, investigar y difundir la cultura de acuerdo con los principios de este artículo, respetando la libertad de cátedra e investigación y de libre examen y discusión de las ideas; determinarán sus planes y programas; fijarán los términos de ingreso, promoción y permanencia de su personal académico; y administrarán su patrimonio. Las relaciones laborales, tanto del personal académico como del administrativo, se normarán por el apartado A del artículo 123 de esta Constitución, en los términos y con las modalidades que establezca la Ley Federal del Trabajo conforme a las características propias de un trabajo especial, de manera que concuerden con la autonomía, la libertad de cátedra e investigación y los fines de las instituciones a que esta fracción se refiere, Fracción reformada DOF 26-02-2013.

En México el Servicio Social se basa en la normatividad siguiente en conjunto con la autonomía de las Instituciones de Educación Superior:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos referentes al Servicio Social.

Artículo 3º: Toda persona tiene derecho a recibir educación. El Estado -Federación, Estados, Ciudad de México y Municipios-, impartirá educación preescolar, primaria, secundaria y media superior. La educación preescolar, primaria y secundaria conforman la educación básica; ésta y la media superior serán obligatorias.

Artículo 5º: La ley determinará en cada entidad federativa, cuáles son las profesiones que necesitan título para su ejercicio, las condiciones que deban llenarse para obtenerlo y las autoridades que han de expedirlo. El contrato de trabajo sólo obligará a prestar el servicio convenido por el tiempo que fije la ley, sin poder exceder de un año en perjuicio del trabajador, y no podrá extenderse, en ningún caso, a la renuncia, pérdida o menoscabo de cualquiera de los derechos políticos o civiles.

Ley Reglamentaria del artículo 5º Constitucional.

Artículo 9º: Para que pueda registrarse un título profesional expedido por Institución que no forme parte del sistema Educativo Nacional será necesario que la SEP revalide, en su caso, los estudios correspondientes y que el interesado acredite haber prestado el servicio social.

Artículo 52º: Todos los estudiantes de las profesiones a que se refiere esta Ley, así como los profesionistas no mayores de 60 años, o impedidos por enfermedad grave, ejerzan o no, deberán prestar el servicio social en los términos de esta Ley.

Artículo 53º: Se entiende por servicio social el trabajo de carácter temporal y mediante retribución que ejecuten y presten los profesionistas y estudiantes en interés de la sociedad y el Estado.

Artículo 55º: Los planes de preparación profesional, según la naturaleza de la profesión y de las necesidades sociales que se trate de satisfacer, exigirán a los estudiantes de las profesiones a que se refiere esta Ley, como requisito previo para otorgarles el título, que presten servicio social durante el tiempo no menor de seis meses ni mayor de dos años.

3.3. Antecedentes del Servicio Social en la Universidad Autónoma de Baja California.

La Universidad Autónoma del Estado de Baja California fue fundada en el año de 1957 con la misión de desarrollar profesionistas, con altos valores éticos y que sean competitivos en el campo laboral de esa forma ayuden a la resolución de problemas de manera tanto práctica como eficaz en su comunidad (UABC, 2015).

La alta demanda de los estudiantes de Ensenada que aspiraban a una educación superior, provocó que en 1984 se autorizara la creación de la Escuela de Contabilidad y Administración (ECA), que entra en funciones en agosto de 1984 teniendo una matrícula de 60 alumnos, con una demanda creciente, se integran nuevas licenciaturas y en 2003 se cambia de nombre a la unidad quedando como Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales.

La Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales se cambia de ubicación a Valle Dorado, siendo esta una unidad más amplia donde se incrementó la oferta educativa para la comunidad ensenadense, siendo 8 licenciaturas que se ofertan en la Facultad, de las cuales 4 en modalidad escolarizada, 1 en modalidad semiescolarizada 3 en ambas modalidades todas las licenciaturas tienen como requisito de titulación la acreditación del servicio social profesional bajo lo estipulado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art.5, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2016).

Para la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales el servicio social profesional es una parte fundamental en el desarrollo integral de los estudiantes, por lo que el servicio social debe ser supervisado constantemente para que se vaya adaptando al cambio constante de los programas educativos, esto hará que los programas de servicio social sean propicios para el desarrollo de habilidades de los estudiantes y soluciones problemas e impacten de manera positiva en la comunidad.

El servicio social en la Universidad Autónoma del Estado de Baja California, está estructurado para ser realizado en la licenciatura en dos fases, la primera es conocida como servicio social comunitario enfocado en la formación de valores de los estudiantes, la segunda tiene como nombre servicio social profesional o segunda etapa la cual se realiza una vez que se haya obtenido el 60% de los créditos de la licenciatura, en esta fase los estudiantes desarrollan sus habilidades y valores que adquirieron en su formación profesional (Reglamento de Servicio Social, UABC, 2007).

El departamento de Formación Profesional y Vinculación Universitaria a través de las coordinaciones de cada unidad académica, son responsables de supervisar y asegurar que los procesos del servicio social profesional se realicen de manera eficiente, monitoreando el servicio social comunitario con la coordinación de etapa básica, así mismo la coordinación de formación profesional y vinculación universitaria supervisando el servicio social profesional.

Políticas Institucionales del Servicio Social Universitario

El servicio social profesional su busca fomentar y promover los valores universitarios, además de adquirir experiencia en el ámbito profesional al participar en programas multidisciplinarios en dependencias gubernamentales y sociales de los cuales se desprenden las siguientes políticas:

- El beneficio directo y mayoritario debe ser para los sectores menos favorecidos de la comunidad.
- Dar prioridad a las acciones de mayor impacto en los programas de desarrollo social y productivo.
- Se aceptarán solicitudes de las Instituciones de Educación Superior o de instancias gubernamentales, fuera del Estado de Baja California, con las que en materias de servicio social la UABC haya establecido convenio o acuerdo.

(UABC, 2016).

Normatividad del servicio social

La Universidad Autónoma del Estado de Baja California, define su objetivo de servicio social como promover la mejora de la calidad de vida de la población, a partir de la incidencia del conocimiento y la investigación en la solución de problemas de los sectores más desprotegidos, formando en los estudiantes universitarios un espíritu de polaridad y retribución a la sociedad que lo demanda (UABC, 2016).

Las Instituciones de Educación Superior cuentan con objetivo y conceptos acerca del servicio social, sin embargo, carecen de misión y visión enfocadas a este, como lo confirma un estudio hechos por las ANUIES en 2013, con la aplicación de un cuestionario a 12 Instituciones, solo el 50% cuenta con Misión, el 67% cuenta con Visión y el total de ellas cuenta con objetivos establecidos para esta área (ANUIES, 2014).

En la comparación de estas instituciones se obtuvo evidencia donde se indica que el tener una Misión y Visión, se impacta de manera más profunda en los enfoques de responsabilidad social, valores, desarrollo y beneficios a la comunidad, en 10 de estas instituciones se menciona que la normatividad vigente es suficiente para el control del servicio social, por lo cual en su mayoría realizan la elaboración de un reglamento, sin necesidad de manuales, políticas así como de procedimientos, para el desempeño del servicio social algunas instituciones manifiestan que la normatividad vigente no es acorde con la actualidad presente (ANUIES, 2014).

El caso de Servicio Social de la Universidad Autónoma del Estado de Baja California, no difiere de lo anteriormente mencionado, se cuenta con un reglamento sobre el servicio social, de la misma forma se basa en lineamientos y directrices para regular el cumplimiento del servicio social universitario.

Se realizó el reglamento de servicio social con la finalidad de establecer las bases de la prestación de servicio social de los alumnos que cursan técnico de Superior Universitario y licenciatura de las Universidad Autónoma del Estado de Baja California, haciendo especial énfasis en las actividades formativas y de aplicación de conocimientos.

Algunos criterios fundamentales que menciona el reglamento de la Universidad son:

Artículo 2º: el servicio social universitario es el conjunto de actividades formativas y de aplicación de conocimientos que realizan de manera obligatoria y temporal, los alumnos que cursan estudios de educación superior.

Artículo 5º. La prestación del servicio social universitario es una obligación de carácter público, por lo que no impone una remuneración económica en favor de quien lo presta, ni su actividad supone una relación laboral. Los prestadores sólo recibirán de la unidad receptora, los apoyos académicos y económicos que se hubieren establecido en el programa.

Artículo 6º. El cumplimiento de la obligación de prestar el servicio social universitario, será condición necesaria para que el alumno pueda obtener el título correspondiente, en los términos del Estatuto Escolar. Estos artículos se basan en el 5º de la Constitución y su ley reglamentaria donde marca la obligatoriedad para la obtención del título.

Artículo 9º. Las unidades académicas tendrán bajo su responsabilidad directa la planeación, organización, evaluación y control del servicio social de sus programas respectivos, de conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento.

Artículo 10. Los directores de las unidades académicas observarán y harán cumplir las disposiciones contenidas en el presente Reglamento e implementarán las medidas que sean necesarias para eficiente los procesos de servicio social a su cargo.

Artículo 11. Las Coordinaciones de Formación Básica, Formación Profesional y Vinculación Universitaria, a través de los departamentos respectivos, serán responsables de supervisar, apoyar y proponer las medidas que sean necesarias para asegurar la operación eficiente de los procesos del servicio social universitario. Los artículos 9°,10° y 11° hacen uso de la autonomía que se les concede a las Instituciones de Educación en la reforma del artículo 3° de la constitución.

Artículo 13. El servicio social universitario estará estructurado en dos etapas:

La primera etapa, denominada del servicio social comunitario, comprende el conjunto de actividades que realicen los alumnos que cursen estudios de licenciatura, encaminadas al fortalecimiento de su formación de valores y que no requiere de un perfil profesional determinado y la segunda etapa, denominada del servicio social profesional, abarca el conjunto de actividades que realicen los alumnos que cursen estudios de TSU y de licenciatura, tendientes a la aplicación de conocimientos, habilidades, aptitudes y valores que hayan obtenido y desarrollado en el proceso de su formación universitaria.

Se debe mencionar que la Universidad Autónoma de Baja California divide el servicio social en 2 secciones dando un total de 780 horas de prestación de servicio.

Artículo 15. El alumno puede iniciar la primera etapa del servicio social desde que ingresa a la Universidad.

Artículo 17. La segunda etapa del servicio social comprende un mínimo de 480 horas o las horas de servicio que se requieren de acuerdo con las características del programa, las cuales nunca serán inferiores al mínimo señalado.

Artículo 19. Para que el prestador esté en condiciones de iniciar la segunda etapa del servicio social, es necesario que tenga cubierto sesenta por ciento de los créditos del plan de estudios que cursa.

La selección de los artículos anteriores se basó en que son criterios de inicio de servicio social y liberación de este.

De los lineamientos para regular el servicio social

Con base en la normatividad universitaria las Coordinaciones de Formación Básica y de Formación Profesional y Vinculación Universitaria establecen los lineamientos, criterios, procedimientos y mecanismos de ayuda para administración del servicio social al igual que su evaluación en base a la normatividad vigente.

La prestación del servicio social de los alumnos que cursan estudios de técnico superior universitario y de licenciatura en la UABC y en instituciones con programas educativos incorporados, se llevará a cabo de acuerdo con el Programa Universitario de Servicio Social RECIPROCIDAD = ASCER que tiene como objetivo: “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” (UABC, 2010).

El programa se divide en 4 rubros:

- **Desarrollo integral de la comunidad:** población, familia, mujeres, jóvenes y niños, adultos en plenitud, cultura, deporte y educación.
- **Convivencia social y seguridad:** prevención del delito, procuración de justicia, seguridad pública, defensa del menor y la familia, derechos humanos y protección civil.
- **Desarrollo urbano de las comunidades:** desarrollo urbano y vivienda, infraestructura y equipamiento, imagen urbana, agua y saneamiento.
- **Desarrollo socioeconómico:** desarrollo del campo, pesca y minería, empleo y trabajo, comercio y turismo, administración de servicios públicos.

Se complementan nuevos criterios en la renovación del reglamento del mes de mayo del 2007 siendo estos:

- Todos los programas que consideren el beneficio de las comunidades mexicanas de las unidades receptoras tienen la posibilidad de que se registren en todo el país.
- Se especifica el término de acreditación para el cumplimiento de la primera etapa de servicio social y de liberación de la segunda.
- Se precisan los límites para la acreditación del servicio social relacionándolos con una carga académica reducida para la reinscripción de los alumnos.
- La asignación del servicio social segunda etapa se podrá iniciar una vez se cubra con el 60% de créditos del plan de estudio.

De acuerdo a lo anterior la presencia del servicio social dentro de las universidades maneja un papel importante no solo por la obligatoriedad si no por el enlace que se hace mediante este, con todo el entorno que rodea a las Instituciones de Educación Superior, como lo son la comunidad, estudiantes, desarrollo profesional, responsabilidad social de la institución.

La responsabilidad social universitaria (RSU)

Es parte fundamental para una filosofía de inclusión de los estudiantes con la resolución de problemas de la comunidad mediante el servicio social, para las IES en la actualidad la implementación de la RSU es de suma relevancia, el acercamiento con las necesidades de la sociedad y áreas de oportunidad coadyuvan a una mejor formación de profesionistas capaces de dar solución a las diferentes problemáticas de la comunidad.

La base fundamental de la RSU es la capacidad que tiene la universidad de difundir sus valores así como sus principios por medio de la gestión, docencia, investigación y extensión, de esta manera asume su responsabilidad social según nos dice la red Universitaria Construye País (UABC, PDI 2015).

Para Arocena y Sutz la responsabilidad social universitaria es una nueva forma en la que la universidad debe establecer relaciones con los sectores sociales y productivos para formar profesionales capaces de manejar el sistema productivo para tener una menor dependencia a la tecnología (Ramos, 2012).

Para la UABC la responsabilidad social universitaria se desarrolla cuando la institución toma conciencia de sí misma y de su entorno, para enfocarse a las necesidades de este de manera responsable, basado en tres factores dentro del marco institucional, la formación universitaria, conocimiento y cultura, de la institución (UABC, PDI 2015).

En base a lo anterior parece evidente la similitud en ciertos aspectos de lo que es la RSU y el servicio social, ambos buscan el acercamiento con la sociedad y el desarrollo de profesionistas comprometidos con su entorno, esto podría hacer pensar que con un planteamiento de responsabilidad social universitario fundamentado y equilibrado ayudara a una óptima gestión del servicio social. Tal y como es planteado en un estudio llevado a cabo en Venezuela (Ramos, 2012).

3.4. Investigaciones Contemporáneas sobre Servicio Social.

En este apartado se presentan investigaciones en torno al servicio social universitario desde diferentes enfoques tanto en lo académico como en lo cultural, esto nos da una perspectiva global para una mejor comprensión del servicio social así como las diferentes formas de sus aplicación así como criterios.

En 2013 en la Universidad de Barcelona se llevó a cabo un estudio del aprendizaje y servicio como una metodología pedagógica que fomenta el aprendizaje de los estudiantes al realizar actividades de servicio para obtener el grado de satisfacción de los estudiantes en el servicio comunitario, el estudio se realizó en 4 dimensiones claves conocimiento e intención atribuida, valoración de la utilidad atribuida, valoración del proceso y proyección social , la investigación consistió en un estudio diagnóstico comprensivo.

Los resultados obtenidos mostraron un grado alto de satisfacción por parte de los estudiantes relacionados con proyectos de aprendizaje–servicio, los análisis realizados indicaron que los estudiantes conocen los objetivos de los proyectos en los que participan lo cual los ayuda a una mejor adaptación de sus actividades (Flogueiras, Luna & Puig, 2013).

3.4.1. Investigaciones en el Contexto de Latinoamérica

La socialización en educación universitaria: una forma de servicio social comunitario, es un análisis en la Universidad de los Andes en 2011, donde se toman dos corrientes de estudio respecto al servicio social comunitario como una respuesta a los problemas sociales, retribución, aplicación de conocimientos o la educación como actividad rentable.

A manera de resultado se entiende que debe haber un beneficio económico en el número de matrícula que tengan las instituciones educativas, la globalización de la educación está ligada con la rentabilidad de la educación, la creación de universidades autónomas públicas y de los parques tecnológicos que tienen interés con otros fines no solo el académico, sin embargo las instituciones de Latinoamérica han experimentado el impacto que tiene la prestación del servicio social comunitario (García, Berrios & Montilla, 2011).

En 2012 en Venezuela se realizó la investigación “Cultura innovativa para la universidad de servicio en el marco de la responsabilidad social”, la cual tenía como objetivo conocer como la responsabilidad social aplica en el contexto universitario y el servicio social:

En Venezuela la ley reglamentaria del servicio social comunitario (Ley del Servicio Comunitario del Estudiante Universitario, 2004) se debe realizar en un tiempo mínimo de 3 meses y un máximo de 2 periodos académicos en los cuales debe cumplir con 120 horas de servicio y haber cursado el 50 % del total de carga académica, (en contraste con la normatividad con la que se rige el servicio social en México donde es 3 veces más horas de prestación de servicio).

Los resultados revelan que en la universidad medianamente se tienen normas para el desempeño interno de la institución, existe falta de recursos, desconocimiento del reglamento de servicio social, y se tiene una percepción medianamente buena de la proyección social (Ramos, 2012).

En 2012, la Universidad del Zulia, Venezuela en la Facultad Experimental de Ciencias se realizó un estudio que exploraba la visión de los estudiantes universitarios sobre el servicio social comunitario, sobre el impacto que este tiene en el desarrollo de habilidades profesionales así como el conocimiento de las necesidades de la comunidad.

En referencia con la evaluación de resultados se obtuvo que el servicio social comunitario es comprendido por los estudiantes respecto a su naturaleza e impacto que debe tener en la resolución de problemas de la comunidad, dentro de este marco el desafío al que se enfrentan las instituciones de educación superior es buscar complementar de manera efectiva la formación integral y el compromiso social (Brunstein & Romero, 2012).

En 2013 se realizó un estudio para analizar el compromiso ético de los estudiantes universitarios respecto a la experiencia de la metodología aprendizaje-servicio, se realizó en el contexto de la Universidad del Zulia con estudiantes que terminaron el servicio comunitario. Los resultados obtenidos en el estudio exponen que el trabajo colectivo entre los estudiantes incrementa su participación social y los sensibiliza a la problemática de la sociedad, superando los resultados individualistas y fortaleciendo las capacidades profesionales para su desempeño en el campo laboral (Riera & Sansevero de Suárez, 2013).

En 2015 en Chile se llevó a cabo el estudio de caso “El voluntariado universitario como ámbito de aprendizaje servicio y emprendimiento social”. Cuyo objeto de estudio era analizar la interacción del voluntariado universitario, aprendizaje servicio así como el emprendimiento social, y como esta relación tiene un impacto positivo a largo plazo en la comunidad. Después del análisis se llegó a la conclusión que

los estudiantes reconocen la importancia del servicio a la comunidad y como ese les servirá para desarrollar sus habilidades, conocimientos y competencia, por lo cual los alumnos se han abocado a buscar sus proyectos sociales, lamentablemente estos no son reconocidos por sus instituciones de educación para acreditación del estudiante lo cual no corresponde con la postura de RSU. Lamentablemente las universidades no desarrollan acciones que permitan relacionar el aprendizaje servicio, el voluntariado universitario y el emprendimiento social como instancias permanentes dentro de las instituciones universitarias (Gaete, 2015).

3.4.2. Investigaciones en el contexto de México

Un estudio realizado en 2007 dentro del marco empresarial basado en el servicio social para favorecer la transferencia de conocimiento adquirido de los estudiantes universitarios a microempresas de sectores marginados con la expectativa de volverlas competitivas. Los resultados obtenidos del estudio marcan que la economía mexicana ha relegado a las pequeñas empresas para desenvolverse de manera óptima, siendo el servicio social una fuente potencial para difundir el conocimiento en estos sectores marginados para ayudar mejorar procesos productivos, esto permitirá la interacción de las instituciones de educación superior y sus estudiantes con los problemas reales de las microempresas (Mungaray, Ocegueda, Ledezma, Ramírez, Ramírez & Alcalá, 2007).

En 2010 en el Estado de Zulia, Venezuela se estudió el aspecto estratégico de las relaciones públicas en el servicio comunitario en el sector universitario, se diseñó y presentó un proyecto de servicio social de amplio espectro enfocado a la difusión y relaciones con la comunidad. Obteniendo resultados sólidos donde se muestra la falta de canales de comunicación con la comunidad, impedían que los proyectos lograran el impacto planeado, la falta de información o la inexistencia de esta es un obstáculo para la realización del servicio social comunitario con impacto en las problemáticas de la sociedad como marca la ley (Parra & Rincón, 2010)

En 2014 se realizó un estudio en diferentes planteles universitarios en México, que cuenta con Facultades de Psicología, para medir el efecto del servicio social comunitario en varios factores como lo son la coordinación, sensibilización, recursos desde el aspecto psicosocial. Los resultados del estudio revelaron la importancia de la relación de los coordinadores con los programas de servicio social comunitario, deben de dar seguimiento para que los estudiantes se involucren con las problemáticas a resolver, se destaca que el plan de estudio debe darles los conocimientos necesarios para las necesidades actuales de la comunidad esto

revela que el compromiso de las instituciones universitarias debe ser hacia la comunidad (Fernández, González, 2014).

En 2015 el Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación México realizó un estudio sobre el servicio social desde un enfoque de marketing y la integración de la TIC'S, conformado por diversas dimensiones: docencia, el apoyo a la enseñanza y aprendizaje, los servicios complementarios a la formación así como servicios complementarios de carácter social, dichas dimensiones fueron medidas mediante un cuestionario que fue aplicado en una universidad española. Los resultados obtenidos bajo este enfoque y conforme a la aplicación del instrumento fueron medio-bajo, donde se demuestra que la aplicación de las tecnologías y la movilidad han ido cambiando el enfoque con el que se debe tomar el servicio social, sobre todo una pieza clave para la mejora el ámbito de los estudiantes es aquí donde la docencia tiene una parte fundamental para la mejora del servicio social (García, Gil & Berenguer, 2015).

Hernández y Magaña (s.f.) realizaron una investigación que buscaba identificar el significado que les deja el servicio social una vez realizado a los estudiantes de la Universidad Autónoma de Tlaxcala, y cuál era la aportación del servicio social a su desarrollo profesional. Los resultado obtenidos de mostraron que el servicio social tiene significado diferente en cada estudiante, encontrado solo similitudes en prestadores de servicio que pertenecen al mismo plan de estudios o universidad, entre los significados que se encontraron fueron la formación profesional, los problemas sociales, desarrollo integral, retribución social, pero de forma irrelevante, para mejorar esto corresponde a la unidad académica desarrollar estrategias para mejorar estos significados.

3.5. Investigaciones Actuales sobre el Servicio Social

En 2017 en México, se realizó un estudio de la factibilidad de realizar el servicio social a distancia basándose en el modelo de educación a distancia de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, considerando que sus estudiantes están distribuidos en el país y en Estados Unidos, con este estudio se buscó la estructura, metodología y generación de conocimiento para la elaboración de un proyecto de intervención.

Los resultados obtenidos acerca del proyecto de intervención de muestran que con una supervisión constante, asesorías y apoyo por parte de los supervisores del servicio social los estudiantes pueden llevarlo a cabo sin ningún tipo de rezago, de igual manera se ingresaron materias en el mapa curricular para dar orientación y conocimientos para terminar en tiempo y forma el servicio social (Amaya, Ramos & Castillo, 2017).

En 2016 se realizó un estudio de tipo descriptivo en la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica de la Universidad Autónoma de Nuevo León, que implemento un nuevo modelo educativo donde se incorpora el servicio social como asignatura para sus estudiantes apoyándose en la plataforma Nexus, con el ingreso del servicio social en el mapa curricular este puede aportar en mayor medida al desarrollo de los estudiantes , la metodología del servicio social en la Facultad de Ingeniería Mecánica se basa en dos dimensiones laborales y académicas que se vinculan a través de un proyecto integrador elaborado por el estudiante.

Los resultados obtenidos de muestran que los estudiantes por medio del proyecto integrador contribuyen de manera positiva en las instituciones donde prestaron servicio social, la inclusión del servicio social como asignatura es una herramienta para potencializar el desarrollo de los estudiantes en el área profesional (García, Castillo & Salinas, 2016).

3.6. Conceptos Gestión y Eficiencia

¿Qué es la Gestión?

La teoría de recursos y capacidades menciona que las capacidades únicas que posee la organización son la fuente de la ventaja competitiva los recursos, capacidades, procesos organizativos, atributos, información y conocimiento permiten a la organización conseguir la implementación de nuevas estrategias para mejorar su eficiencia (Navarro, 2008).

El conocimiento que se tiene de la gestión del servicio social representa un recurso importante para la planificación de una manera más eficiente e impulsar de forma más significativa el desarrollo profesional, Chiavenato (2009), menciona con la nueva concepción de la gestión del talento humano las personas dejan de ser herramientas y empiezan a ser considera su inteligencia, conocimientos y habilidades, esto impacta dentro de las organización de manera positiva.

Retomando lo anterior, Ledesma, Mungaray, & Ocegueda mencionan (2008), que las unidades receptoras ven a los prestadores como mano de obra gratuita, sin importar las conocimiento, habilidades y sin tomar en cuenta que las actividades que realizan sean acordes a su perfil profesional, esto implica una oportunidad de mejora en la gestión del servicio social para un mejor desarrollo de los estudiantes en los ámbitos laborales como académicos.

¿Qué es la Eficiencia?

La eficiencia es un factor fundamental para el desarrollo de una organización dado que analiza el nivel de consecución de los objetivos y los recursos necesarios para alcanzarlos, sin embargo hay organización que esto les supone un problema definir de manera correcta los objetivos siendo las no lucrativas las más recurrentes en esta situación por ende sin un objetivo bien planteado la eficiencia no se puede dar de manera completa (Martin, Hernangomez & Pérez, 2007).

La eficiencia menciona palmer es la relación entre dos resultados obtenidos en alguna actividad y los recursos utilizados, donde los objetivos se cumplen sin desaprovechar recursos (Alfonso, 2010).

Las universidades son pieza clave para la comunidad por que generan mediante la investigación y la enseñanza una formación integral en sus estudiantes para que sean profesionistas que ayuden a resolución de problemas de la nación y ayuden al desarrollo de esta, dentro de este escenario la eficiencia del servicio social podría no ser la ideal dado que sus objetivos si bien son claros, la forma de llevar la gestión del servicio social de las universidades no aprovecha de manera eficiente los recursos que tiene a su disposición, uno de los factores que pueden ser causantes de esta moderada eficiencia es la masificación educativa (profesor – cantidad de alumnos), esta falta de eficiencia en la gestión de recursos ha contribuido a que no se logren los objetivos para los fines que fueron creados, en enfoque del servicio social que la comunidad no se vea favorecida de manera sustancial en la resolución de sus problemas (Chirinos & Padrón, 2010).

Capítulo IV.

Metodología

4.1. Tipo de Investigación

La investigación sobre la Gestión del Servicio Social Profesional de la FCAYS es de tipo descriptivo, según se menciona se refiere describir hechos y analiza ampliamente el tema y se fundamenta principalmente en presentar una interpretación correcta del caso de estudio, esta investigación puede contar con tipos de estudio como: encuestas, casos exploratorios (Grajales, 2000).

4.2. Enfoque de la Investigación

El enfoque que se manejó en la investigación es de tipo cuantitativo debido a que se realizó recopilación de datos y análisis estadísticos para establecer patrones de comportamiento según lo que establece (Hernández et al., 2003).

4.3. Universo de Estudio

El sujeto de investigación de este estudio de caso es el servicio social profesional de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales.

4.4. Población y Muestra

La presente investigación tomará como muestra a los alumnos que acreditaron su servicio social profesional dentro de los periodos 2015-2 ,2016-1, y 2016-2. El instrumento se aplicó en la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales a los estudiantes de las licenciaturas de: Administración de Empresas, Derecho, Contabilidad, Informática, Ciencias de la Comunicación, Ciencias de la Educación, Psicología y Sociología.

Instrumento

Con el análisis de los lineamientos y herramientas del servicio social profesional en la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, se busca medir cómo ha sido el desempeño de los estudiantes en las unidades receptoras en el apoyo de resoluciones a problemas en la sociedad.

Se determinará si los estudiantes que buscan realizar su servicio social profesional, cuentan con la información necesaria para dar inicio a la gestión de asignación a los programas del servicio profesional o unidades receptoras, así también se podrán evaluar los procedimientos dentro de la coordinación del servicio social profesional en referencia a la eficiencia de la revisión e implementación de los programas.

Con estos datos se identificarán los problemas por los cuales el servicio social profesional de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, no cubre los campos principales de retribución a la sociedad y el apoyar al desarrollo de los conocimientos y habilidades de los estudiantes, así como identificar los programas que son más benéficos para la práctica de los estudiantes, de igual manera los que no aportan ninguna utilidad para los estudiantes ni a la sociedad.

Se aplicará un cuestionario, el cual se utilizará como herramienta con el objetivo de recabar datos necesarios para el análisis del servicio social profesional, ya que es el instrumento que mejor se adapta por su facilidad de realización y comparación de grupos e individuos según dice (Hopkins, 1989).

El cuestionario que se utilizó en la investigación, fue adaptado al entorno del servicio social profesional del que se utilizó en la Facultad de Farmacia de la Universidad de Alcalá en Madrid, España, en el estudio sobre la calidad docente de las prácticas de farmacia clínica para la valoración del programa práctico, organización, normatividad, relaciones interpersonales, el grado de satisfacción y sistemas de evaluación (Escalera, Reillo, Torrado, Peña, 2012).

El Instrumento consta de 32 ítems, de los cuales los primeros cuatro ítems registran datos nominales como los son la licenciatura que cursa, turno de clases y género. Los ítems del 5 al 12 registran la planeación del servicio social profesional a cargo del supervisor de la unidad receptora, tomando en cuenta la perspectiva del prestador de servicio social, del 13 al 24 analiza el desarrollo del servicio social profesional, del ítem 25 a 32 se analiza las relaciones interpersonales y grado de satisfacción de los alumnos en el servicio social profesional.

Tabla del Instrumento

| | | |
|---|---------|--|
| Ítems totales | 32 | donde se registran datos generales del encuestado y se dividen en 3 dimensiones |
| Información general | 1-4 | Recaba información general del encuestado (licenciatura, unidad receptora). |
| Planeación del servicio social | 5 - 12 | Se mide la dimensión de planeación del servicio social en la unidad receptora. |
| Desarrollo del servicio social profesional | 13 - 24 | Analiza el desarrollo del servicio social profesional |
| Relaciones interpersonales y grado de satisfacción. | 25 - 32 | Mide la relación del prestador de servicio social en la unidad receptora y la satisfacción que deja la prestación de servicio en su formación profesional. |

Fuente: Elaboración propia.

La escala de medición que se utilizó para el análisis e interpretación de resultados en esta investigación fue tipo Likert, la cual se basa en mediciones de tipo ordinal estableciendo, una clasificación ordenada de valores. Esta escala incluye los valores: Nunca, Algunas veces, Casi siempre, Siempre, el valor de cada una de las posibles respuestas se determina de acuerdo al grado de importancia y afectación sobre el desarrollo eficiente del servicio social profesional, así los dígitos asignados a cada uno de los valores en la escala se ponderan de manera que permitan indicar el grado positivo o negativo en que se encuentra cada etapa del proceso analizado.

4.5. Mediciones de Información

Pruebas de validez y confiabilidad del instrumento.

Estas pruebas nos indican las mediciones deseables que deben incluirse en los instrumentos de análisis, en referencia a este trabajo se utiliza el Alpha de Cronbach (α), para determinar la confiabilidad del instrumento. La confiabilidad se refiere a la estabilidad de las mediciones, dependiendo del grado de errores presentes en el instrumento este será poco o más confiable (Quero, 2010).

Hernández, Fernández y Batista (2010) dice: La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

La validez es que el instrumento utilizado para llevar a cabo la medición, mida lo que se desea y no algo diferente. (Hernández, Fernández y Batista, 2010) Validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

El análisis de confiabilidad del instrumento contiene un índice de alpha de Cronbach de 0.950, basándose en los 28 elementos que componen cuestionario como se muestra en la Tabla 2.

| Tabla 2 .Análisis de Confiabilidad | | | |
|------------------------------------|-------------------|---|-----------------|
| Seccion | Alpha de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | Numero de Ítems |
| U.R. | .916 | .917 | 8 |
| DPSS | .878 | .915 | 12 |
| RIGS | .899 | .903 | 8 |
| | | | |
| Instrumento | .950 | .960 | 28 |

Fuente: elaboración propia con resultados de cálculos en SPSS.

La medida de fiabilidad del Alpha de Cronbach es de 0 a 1, en el comportamiento de los ítems entre más cerca estén del 1 es será mayor la confiabilidad del instrumento, si el Alpha de Cronbach es 0 los datos medidos no serán confiables. George y mallery (2003) sugieren la siguiente interpretación a la escala de medición:

- Coeficiente Alpha $>.9$ es excelente.
- Coeficiente Alpha $>.8$ es bueno.
- Coeficiente Alpha $>.7$ es aceptable.
- Coeficiente Alpha $>.6$ es cuestionable.
- Coeficiente Alpha $>.5$ es pobre.
- Coeficiente Alpha $<.5$ es inaceptable.

La confiabilidad de instrumento basado en la escala de Alpha de Cronbach con análisis en sus diferentes secciones nuestro los coeficientes siguientes en la sección Unidades Receptoras (U.R) el índice de coeficiente es excelente siendo este de $.916$, en la sección Desarrollo del Programa de Servicio Social (DPSS) y Relaciones Interpersonales y Grado de Satisfacción (RIGS) el índice de coeficiente es de $.8$ que la medición categoriza como una confiabilidad buena, con esto se infiere que el instrumento es confiable para la medición de datos.

El análisis de validez se realizó por medio de la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), la medida de adecuación muestral permite comparar la magnitud de los coeficientes de correlación parcial, el estadístico KMO varía entre 0 y 1, los valores menores a $.05$ indican que el análisis factorial no es viable en la base de datos que se utiliza, la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia deben ser menor 0.05 en la significancia (Medina, 2006).

En la tabla 3 que analiza la validez de la sección Unidad Receptora muestra un coeficiente de KMO de .904, de igual manera el índice de KMO es de .912 para la tabla 7, de .856 para la tabla 8 con un valor de significancia para las 3 tablas de 0.000, por lo cual se infiere que el instrumento tiene una validez elevada.

Tabla 3. Validez Prueba de KMO y Bartlett sección UR

| | |
|---|---------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | .904 |
| Prueba de esfericidad de Bartlett Aprox. Chi-cuadrado | 639.646 |
| GI | 28 |
| Sig. | .000 |

Fuente: elaboración propia con resultados de cálculos en SPSS.

Tabla 4. Validez Prueba de KMO y Bartlett sección DPSS

| | |
|---|---------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | .912 |
| Prueba de esfericidad de Bartlett Aprox. Chi-cuadrado | 875.835 |
| GI | 66 |
| Sig. | .000 |

Fuente: elaboración propia con resultados de cálculos en SPSS.

Tabla 5. Validez Prueba de KMO y Bartlett sección RIGS

| | |
|---|---------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | .856 |
| Prueba de esfericidad de Bartlett Aprox. Chi-cuadrado | 710.022 |
| GI | 28 |
| Sig. | .000 |

Fuente: elaboración propia con resultados de cálculos en SPSS.

4.6. Análisis de datos

El análisis se realizó en una base de datos con el programa SSPS versión 22, con datos cuantitativos en una estadística descriptiva, con distribución de frecuencias, análisis de confiabilidad de Alpha de Cronbach y correlación de Pearson, con el objetivo de medir tres dimensiones y su implicación en la gestión del servicio social profesional.

Capítulo V.

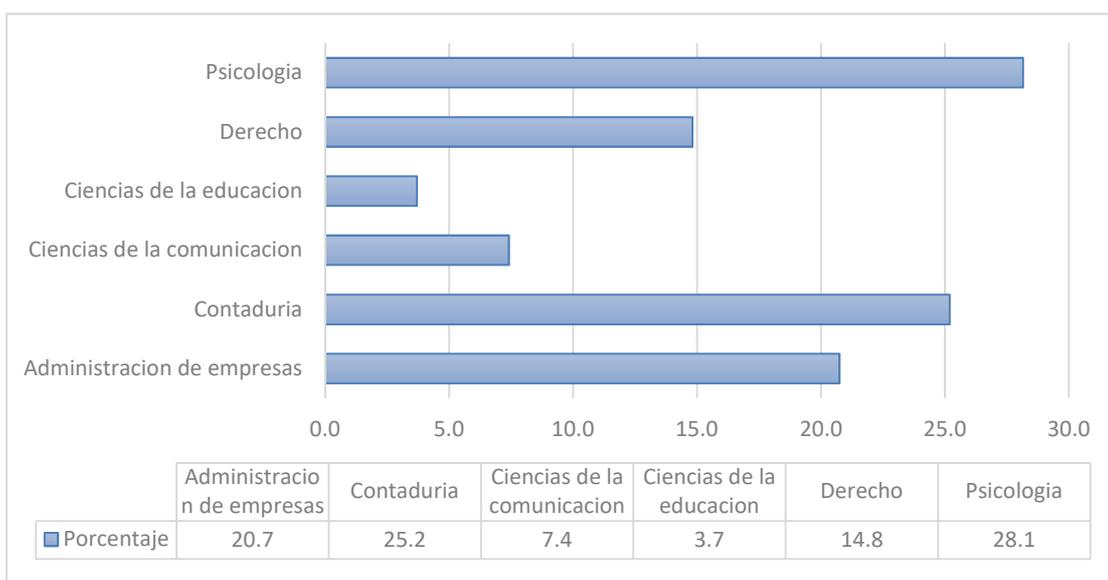
Resultados y Discusión

En este apartado se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario para prestadores de servicio social profesional de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales de la Universidad Autónoma del Estado de Baja California. A continuación se muestran los 32 ítems aplicados a los estudiantes.

5.1 Datos demográficos

La primera sección del cuestionario se elaboró para identificar datos como licenciatura, turno, género, horario, semestre en que los encuestados presentan su servicio social profesional, esta información es necesaria para ubicar tanto los semestres como las licenciaturas con bajo índice de asignación al servicio social profesional.

Figura 1. Licenciatura que cursa el encuestado

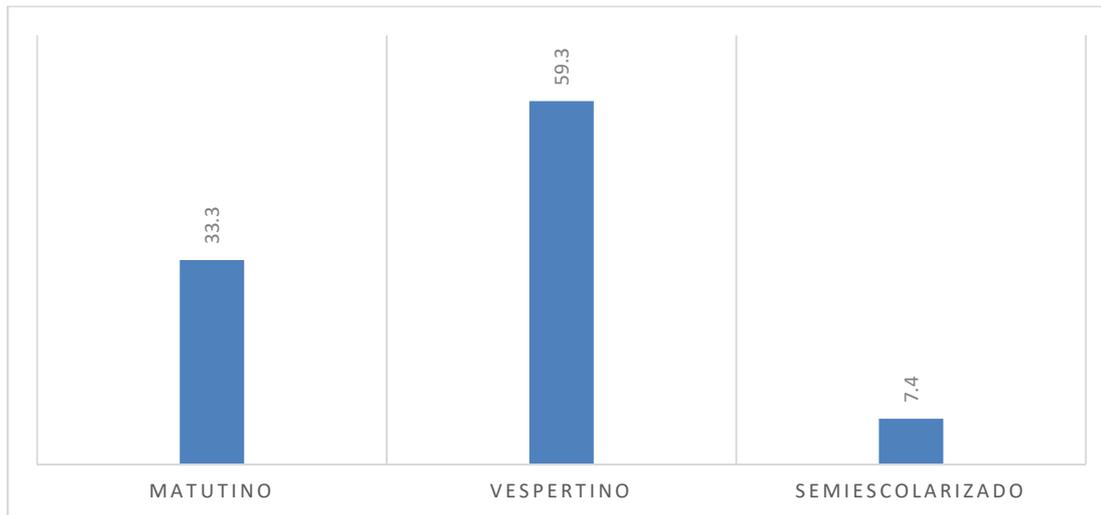


Fuente: elaboración propia.

En la figura 1 se observa el porcentaje de las licenciaturas encuestadas, siendo el 28.1% alumnos de la licenciatura en Psicología, 25.2% alumnos de contaduría siendo estas las licenciaturas que más alumnos han cumplido con la prestación del servicio social profesional, es de mencionarse que de las ocho licenciaturas impartidas en la facultad solo seis de ellas se muestran en la figura 1, siendo Informática y Sociología las

ausentes en la investigación, esto se debe a la poca incursión de programas de servicio social en sus áreas de conocimiento y la escasa matrícula de estos programas de educación.

Figura 2. Turno-esquema de estudio de los prestadores de servicio social

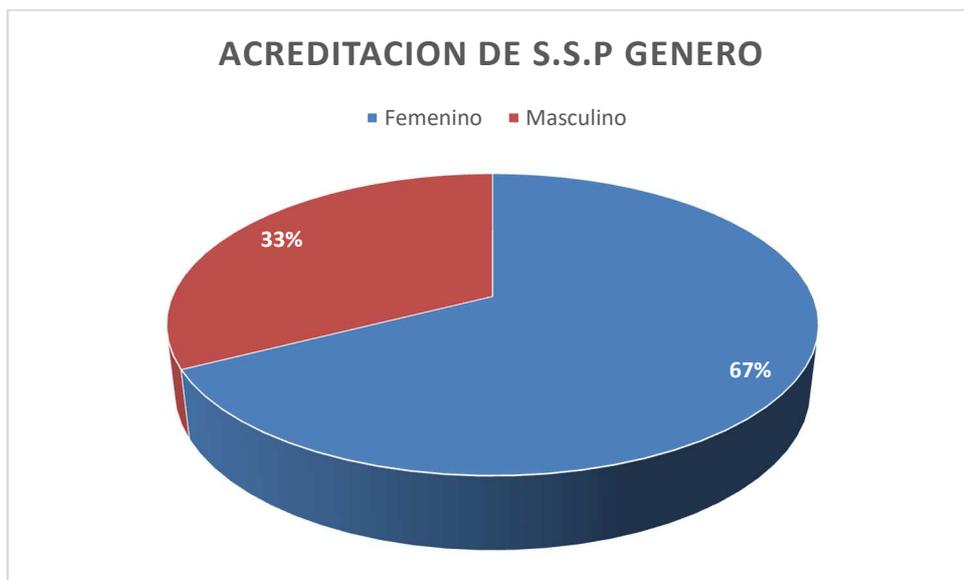


Fuente: elaboración propia.

En la figura 2 se representan las respuestas con relación al horario de clases de los alumnos acreditados en los periodos mencionados anteriormente, donde se observa que el turno vespertino es el horario moda en la prestación de servicio social profesional con un 59.3%, uno de los factores para entender este comportamiento es el horario de labores de las Instituciones de gobierno siendo estos en su mayoría diurnos.

La figura 3 muestra que el 67% de los alumnos asignados al servicio social profesional son mujeres, lo cual es acorde con la población total de alumnos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales que marca la cantidad de 4561 de los cuales 2853 son mujeres y el restante son hombres (UABC-CSEGE,2016).

Figura 3. Porcentaje de alumnos acreditados del servicio social por género.



Fuente: elaboración propia con resultados de cálculo en SPSS

5.2 Análisis de Correlación

Para el análisis de correlación del estudio se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, que es el índice que mide el grado de correlación entre distintas variables. (Hernández, 2010) lo define como: “una prueba estadística para la analizar la correlación entre dos variables medidas en un nivel de intervalos o razón.”

El coeficiente de correlación de Pearson se calcula de los resultados obtenidos de dos variables y se relacionan las puntuaciones obtenidas de dichas variables con los mismos casos. Pearson maneja la medición de su coeficiente donde puede variar de menos 1 a más 1, obtenido este dato se puede definir el nivel de correlación entre las variables.

Tabla 6. Coeficiente de Correlación de Pearson

| Valor | Nivel de correlación |
|-------|---|
| -1 | Correlación negativa perfecta |
| -.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -.75 | Correlación negativa considerable |
| -.50 | Correlación negativa media |
| -.25 | Correlación negativa débil |
| -.10 | Correlación negativa muy débil |
| 0 | No existe correlación entre las variables |
| +.10 | Correlación positiva muy débil |
| +.25 | Correlación positiva débil |
| +.50 | Correlación positiva media |
| +.75 | Correlación positiva considerable |
| +.90 | Correlación positiva fuerte |
| +1 | Correlación positiva perfecta |

Fuente: Hernández. (2010).

Una correlación negativa no es una mala correlación o menos fuerte que una correlación positiva, los signos positivos y negativos sólo indican si el valor de una variable aumenta o disminuye, con respecto a otra variable, en este coeficiente solo se busca la correlación sea fuerte hacia cualquier extremo. El coeficiente de correlación de Pearson en el instrumento se muestra en la tabla 7, puede verse que existe una correlación significativa entre las tres dimensiones que se manejan en los datos y una probabilidad de error de 1%, se relacionan positivamente.

TABLA 7. CORRELACION DE PEARSON

| | | UNIDADRECEPTORA | DESARROLLOPSS | RELACIONIGS |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------|---------------|-------------|
| UNIDADRECEPTORA | Pearson Correlation | 1 | .725** | .657** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 |
| | Sum of Squares and Cross-products | 3699.259 | 3779.481 | 2131.481 |
| | Covariance | 27.606 | 28.205 | 15.907 |
| | N | 135 | 135 | 135 |
| DESARROLLOPSS | Pearson Correlation | .725** | 1 | .821** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 |
| | Sum of Squares and Cross-products | 3779.481 | 7340.637 | 3755.037 |
| | Covariance | 28.205 | 54.781 | 28.023 |
| | N | 135 | 135 | 135 |
| RELACIONIGS | Pearson Correlation | .657** | .821** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | |
| | Sum of Squares and Cross-products | 2131.481 | 3755.037 | 2849.037 |
| | Covariance | 15.907 | 28.023 | 21.261 |
| | N | 135 | 135 | 135 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). Fuente: elaboración propia con resultados de cálculos en SPSS.

5.3 Análisis de Clúster k-medias

Es un método para agrupar objetos similares que los analiza, clasifica y ordena diferentes objetos en grupos de modo que el grado de asociación de los objetos sea el máximo si pertenecen al mismo grupo, este método conocido por su segmentación de datos tiene gran variedad de objetivos, todos relacionados a segmentar o agrupar una colección de información, este análisis se usa en la estadística descriptiva, para determinar si los datos analizados pertenecen o no al mismo grupo (Jiménez, 2010), por lo cual se optó por este método para analizar la forma en que se comportan las tres dimensiones que se plantean en el estudio.

El análisis de clúster finales en las tres dimensiones se muestra en la tabla 13, el grupo 3 se clasifica con una valoración alta, el grupo 1 con una clasificación media y el grupo 2 con la clasificación más baja en las 3 dimensiones, se ve una correlación consistente en los grupos 1 y 2 siendo estos los valores medio y bajo.

Tabla 8 clústeres iniciales

| | Clúster | | |
|----------|---------|----|----|
| | 1 | 2 | 3 |
| UR_Sum | 15 | 8 | 32 |
| DPSS_Sum | 30 | 12 | 47 |
| RIGS_Sum | 22 | 8 | 32 |

Fuente: elaboración propia con resultados de cálculos en SPSS.

Tabla 9. clústeres finales

| | Clúster | | |
|----------|---------|----|----|
| | 1 | 2 | 3 |
| UR_Sum | 18 | 11 | 32 |
| DPSS_Sum | 27 | 15 | 47 |
| RIGS_Sum | 16 | 10 | 32 |

Fuente: elaboración propia con resultados de cálculos en SPSS.

Tabla 10. Número de casos en cada clúster

| | | |
|----------|---|---------|
| Clúster | 1 | 55.000 |
| | 2 | 79.000 |
| | 3 | 1.000 |
| Válido | | 135.000 |
| Perdidos | | .000 |

Fuente: elaboración propia con resultados de cálculos en SPSS.

El análisis de clúster K-medias como se observa en la tabla 10 el grupo clasifica al servicio social con un índice alto es de una persona de los 135 encuestado que representa el 0.74% de la muestra, el clúster 1 que represente al 40% de los encuestado mantiene que el servicio social tiene un índice bajo de desempeño, y el clúster 2 con el 58% de la opinión de los encuestados dice que la gestión del servicio social en las 3 dimensiones tiene un valor medio.

De acuerdo con la propuesta de las dimensiones en el instrumento como componentes objetivo:

Unidad Receptora (U.R): mide el grado de conocimiento sobre la participación de los estudiantes en el servicio social lo que hacen y porque lo hacen, los procesos que estructuran el servicio social.

Desarrollo del programa de servicio social (DPSS): la descripción de los programas de servicio social se llevan a cabo durante la práctica de este, y aporta el desarrollo de conocimientos y habilidades del prestador de servicio social.

Relaciones interpersonales y grado de satisfacción (RIGS): implicación de los estudiantes en los programas de servicio social, la relación entre el conocimiento adquirido en el aula y la práctica del servicio social, las acciones que los estudiantes realizan sean de utilizad social, el grado de satisfacción del propio estudiante respecto a su servicio.

En la tabla 11 se muestra los componentes que constituyen las dimensiones del análisis del estudio:

Tabla 11. Relación de dimensiones

| | |
|--|---|
| Unidad Receptora | Objetivos Metodología Normatividad Supervisión |
| Desarrollo del programa de servicio social | Desarrollo de habilidades Seguimiento Pertinencia |
| Relaciones interpersonales y grado de satisfacción | Relación Reflexión Comunidad |

Fuente: elaboración propia.

Los resultados obtenidos en la dimensión de Unidad Receptora, muestran que existe un grado medio de unidades receptoras que comunican a los estudiantes la metodología y objetivos del programa de servicio social, en concreto el 52% de los encuestados recibió esta información, el 50% recibió la normatividad con la que se maneja la unidad receptora, el 41% de los encuestado dice que la unidad receptora relaciona el aprendizaje del aula con las actividades laborales, a su vez el 45% menciona que el supervisor de la unidad receptora demuestra un buen manejo del programa y sus objetivos, el análisis de correlación de Pearson de

la dimensión de la Unidad Receptora muestra una correlación positiva considerable respecto a las dimensiones DPSS y RIGS y un alto índice de confiabilidad que se menciona en la tabla 2.

Los resultados obtenidos en la dimensión de Desarrollo del Programa de Servicio Social reflejaron que de los estudiantes que realizaron el servicio social, el 44% menciona que el programa de la unidad receptora implementa la mejora de la calidad del servicio a la comunidad, el 40% menciona que el programa en el que participo apoya a sectores marginados o desprotegidos; el 50% de los encuestados dice que el programa de servicio social es un buen complemento para practicar sus conocimientos, así como para desarrollar sus habilidades, el 60% menciona que los objetivos de los programas son alcanzables. La correlación que tiene esta dimensión con las dimensiones U.R. y RIGS tiene una correlación positiva considerable y una confiabilidad de índice alto según el Alfa de Cronbach.

La dimensión de Relaciones Interpersonales y Grado de Satisfacción, muestran que durante la realización de servicio social el 62% de los encuestados fueron respetadas sus opiniones en la unidad receptora, el 63% menciona que la unidad receptora refuerza las conductas positivas y fortalezas de los prestadores de servicio social, el 63% de los encuestados se mostraron satisfechos con el servicio social profesional que realizaron, el 68% considera que el servicio social es importante para su formación profesional, el 60% de los encuestados menciona que la realización del servicio social profesional consiguió aumentar su interés en los problemas de la comunidad y sectores marginados.

Estas 3 dimensiones se correlacionan de manera positiva, por lo que se analizaron las respuestas de las dimensiones presentadas anteriormente utilizando el análisis Clúster K-medias (véase el punto 4.3) que nos muestra que la gestión del servicio social en la perspectiva de los encuestados es de valor medio, que se puede interpretar como regular-buena, el análisis muestra que en su mayoría los encuestado conoce los aspectos importantes de los programas de servicio social donde participaron.

5.4. Discusión de Resultados

En relación con las consideraciones que se tienen para la mejora de la gestión del programa de servicio social profesional en la facultad de ciencias administrativas y sociales, se investigó el impacto que tiene el servicio social profesional en los estudiantes de esta facultad en su formación académica, valores e integración con la comunidad y resolución de sus problemas, con una muestra de 135 alumnos.

Los resultados encontrados en la investigación muestran que las dimensiones en las que se dividió el instrumento, unidad receptora, desarrollo del programa de servicio social, relaciones interpersonales y grado de satisfacción, están correlacionadas con la actitud y el desempeño de los estudiantes en el servicio social profesional que califican la gestión del servicio social profesional entre bajo y medio, como se muestra en la tabla 13 del análisis de clúster, las dimensiones son semejantes a las utilizadas por (García, Gil & Berenguer, 2015), en su estudio de una universidad española anteriormente mencionado, obteniendo resultados similares en la percepción del servicio social, esto podría mostrarnos que la aplicación del servicio social en los modelos educativos para la retribución a la comunidad es compleja.

En la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales el servicio social se regula mediante un reglamento y lineamientos internos, los cuales presentan una problemática al momento de verificar que los objetivos y mecanismos implementados por la universidad se estén cumpliendo de manera integral.

La falta de herramientas para recabar datos, es un inconveniente para la realización de auditorías y reportes, ya que no se cuenta con una base de datos confiable para recabar datos de porcentajes, niveles de satisfacción de las unidades receptoras así como de los alumnos.

Otro de los problemas que se identifican dentro del servicio social, es el no tener manera de identificar que unidades receptoras están logrando desarrollar las habilidades de los estudiantes y si ayudan a resolver problemas de la comunidad con su programa, el no conocer a las unidades receptoras que lleven a cabo el objetivo del servicio social, así como ver a los estudiantes como una herramienta para realizar el trabajo sin que les importe si desarrollan sus habilidades o si las actividades son congruentes con el perfil profesional, de manera que se pueda evitar la siguiente afirmación “se aseveraba que el servicio social de las instituciones de educación superior era utilizado como fuente de mano de obra barata para el sector público y la industria, mientras que por otro lado se afirmaba lo importante que era para la formación

integral de los educandos y como una extensión de la reciprocidad universitaria hacia la comunidad” (Ledesma, Mungaray, & Ocegueda, 2008, p.16).

Es posible que la normatividad bajo la cual se rige el servicio social profesional sea una fuente de la percepción tan baja de los estudiantes acerca de la aportación de este a su formación académica, basado en los resultados el abordaje al servicio social podría ser una de las razones por las que no cumple con su función, en la universidad.

La Universidad Iberoamericana menciona que en las Instituciones de Educación Superior se reconoce que el ámbito del servicio social universitario presenta dificultades en varios sectores como los son la concepción del servicio social de forma administrativa, así como la complejidad de los elementos que están en su entorno, como los son la movilidad de los estudiantes, el reducido personal académico, la falta de mecanismo de seguimiento, y evaluación así como estadísticas a nivel regional y nacional (Limonés, 2010).

La facultad de Ciencias Administrativas y Sociales presenta el mismo escenario en la coordinación del servicio social profesional, siendo que esta facultad es la que contiene la mayor matrícula del campus Ensenada, se ve rebasada por la gran afluencia de estudiantes que buscan realizar sus trámites correspondientes, pues no se cuenta con el personal necesario para una coordinación efectiva y minuciosa de que se cumplan con todas las directrices, esta falta de seguimiento es un factor importante para el desenvolvimiento correcto del servicio social profesional.

La Universidad Autónoma de Tlaxcala, realizó un estudio a sus estudiantes que culminaron el servicio social para conocer su percepción, donde se encontró un hallazgo interesante, en el que los estudiantes no sienten rechazo hacia el servicio social, sin embargo se encontró un distanciamiento entre lo que esperan los estudiantes y lo que espera la institución del servicio social conforme a la normatividad (Hernández, Magaña, s.f.)

En este estudio se encuentra la misma disposición de los estudiantes a la realización de su servicio social profesional, pero sus expectativas del servicio social en la mayoría de los casos no son alcanzadas por los programas o por el manejo normativo del servicio social, el cual es un tanto rígido y obsoleto.

En el estudio que se efectuó en la Universidad Autónoma de Tlaxcala (Hernández & Magaña, s.f.), se plantearon que la universidad no puede ser ajena a lo que sucede, de cierta forma esto sucede en la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales la tarea de administrar el servicio social dentro de la institución toma demasiado trabajo y esfuerzo, por lo cual no se puede dar seguimiento al cambio de la unidades receptoras y cuando el programa de servicio social que está a su cargo dejó de ser de utilidad a los involucrados: sociedad, estudiantes y la misma unidad receptora.

La técnica utilizada en la Universidad de Tlaxcala de redes semánticas naturales en las que abarcaron 10 preguntas a una población de 700 alumnos, los obstáculos que enfrentaron al realizar el servicio social fueron: falta de recursos materiales, transporte, jefes inmediatos, casos similares a los que ocurren en nuestro estudio de caso, si bien no se toman todos en el instrumento, por experiencia de causa uno de los más recurrentes problemas para la realización de servicio social en esta facultad en las distancias y lo ven como una obligación, tramites demasiado complicados por la ineficiencia del sistema integral el servicio social, entre otros.

Los resultados de la investigación nos aportan de manera estadística que la eficiencia en la gestión del servicio social profesional, no está a la par de los cambios rápidos del entorno que rodean a la universidad, lo cual se ve reflejado en el desempeño de los estudiantes, que por normatividad debe llevarlo a cabo, este no tiene un aporte significativo a su formación académica, valores y en consecuencia no tiene un impacto verdadero en la comunidad para lo cual fue concebido en primer lugar.

Los datos son contundentes, los seis perfiles de estudiantes que participaron en la investigación los expresaron de la misma manera, independientemente que sus unidades receptoras y actividades sean diferentes, su conclusión es la misma, no existe una aportación significativa y solo se cubre un requisito para la obtención de su título profesional.

El instrumento utilizado fue adaptado del modelo que se aplicó en la Universidad de Alcalá en la Facultad de Farmacia, si bien se modificó en esencia, cubren las mismas dimensiones; los resultados que ellos encontraron fue que es posible aplicar esta herramienta para la mejora de la práctica docente, en relación a sus aspectos contextuales, metodológicos o con respecto a las relaciones interpersonales profesor-alumno. Esta encuesta de opinión aporta información e indica que los alumnos están satisfechos pero, no obstante hay que seguir mejorando en todos los aspectos, y esencialmente en la motivación al alumno para que comprenda el interés de las prácticas y su importancia para completar la teoría (Escalera, Reíllo, Torrado y Peña, 2012).

Después de lo anteriormente expuesto, esta investigación deja posibilidad de mejora para la eficiencia del servicio social profesional, basados en los resultados se deben realizar estrategias para mejorar todos los procesos del servicio social.

Capítulo VI. Conclusiones

6.1 Conclusión

Se infiere por el resultado obtenido con el instrumento, que la eficiencia en la gestión del servicio social en la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales se está cumpliendo solo en cierta medida con los objetivos de la implementación de servicio social. A continuación expondremos las conclusiones respecto a los objetivos planteados para analizar el grado de satisfacción de los estudiantes que realizan el servicio social.

Objetivo: Identificar los factores que influyen por los cuales el servicio social no cubre completamente los campos de retribución a la sociedad y aplicación de conocimientos.

Los resultados de la investigación muestran que este objetivo se ha obtenido parcialmente dado que los resultados son en perspectiva de los estudiantes y no se toman en cuenta otros factores importantes, basándonos en los resultado se infiere que los factores tales como la falta de conocimiento del objetivo del servicio social en la unidad receptora, y la poca repercusión del impacto de los programas en la comunidad conllevan a que no se cumpla en buena medida la finalidad del servicio social profesional.

Objetivo: Identificar cómo se les brinda a los alumnos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, la información necesaria para desempeñar de manera eficiente los objetivos del servicio social profesional por parte de la unidad receptora.

Se han analizado el resultado obtenidos de la investigación, en el cual se obtiene el la información que se le brinda a los estudiantes que presentan servicio social por parte de la unidad receptora, la información brindada es la siguiente: metodología del programa, normatividad dentro de la unidad receptora, objetivos del programa de servicio social, actividades detalladas que deben realizar en el programa de servicio social. Como se aprecia, es información importante y necesaria para un desempeño eficiente en el servicio social, la cual muestra los resultados solo una media del 50% de las unidades receptoras dan esta información a sus prestadores de servicio social; se deben aplicar medidas y estrategias para capacitar a las unidades receptoras sobre la importancia de tener una metodología para la capacitación de los alumnos del servicio social.

Objetivo: Analizar el desarrollo de los programas de servicio social en las unidades receptoras.

En base a los resultados obtenidos en el instrumento se infiere que la implementación de los programas de servicio social en las unidades receptoras tiene un mediano impacto en la comunidad y sectores marginados, basados en las respuestas de los encuestados, donde se hace referencia si los programas mejoran la calidad de los servicios o atención a la comunidad, la mitad de los encuestados menciona que el programa en el que participaron mantenía un vínculo con la comunidad, lo cual da una clara observación que se debe hacer énfasis en la revisión de los programas y que estos cumplan con su labor social, de igual manera se deben efectuar estrategias en donde los programas ayuden al desarrollo de las habilidades y conocimientos de los estudiantes que participan en estos programas.

Objetivo: Analizar el grado de satisfacción de los estudiantes que realizan el servicio social.

Los resultados del estudio revelan que las unidades receptoras apoyaron la participación de los prestadores de servicio social en la implementación del programa de esta manera desarrollaron fortalezas en su habilidades, estas acciones de las unidades receptoras son factores claves para un desenvolvimiento en las relaciones laborales de los estudiantes lo que mejorara su desempeño en el programa de servicio social y el impacto en la comunidad.

La necesidad de integrar al servicio social, de manera sistemática, dentro de los programas educativos, constituyendo esto una preocupación para aquellas instituciones empeñadas en un proceso de reforma y mejoramiento de sus procesos educativos y de su función social (Ruiz, 2005).

6.2. Limitaciones

En la presente investigación cuyo objetivo es realizar un análisis descriptivo de la gestión del servicio social profesional, el trabajo se centró en analizar los datos estadísticos de los encuestados que se agruparon en tres dimensiones, el estudio se centró en las licenciaturas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, una limitación de la investigación fue el tamaño y selección de la muestra esto debido a que el número de encuestado no fue igual por licenciatura, por lo cual no se puede hacer un comparativo entre ellas en asociación del servicio social profesional; otra limitación fue que solo se tomó la interpretación de los estudiantes. En un futuro se podrían incluir otras perspectivas, como los son las unidades receptoras y personal académico, lo cual indica la necesidad de investigaciones que profundicen en estos temas.

6.3. Futuras líneas de investigación

Respecto a la investigación esta responde a unas preguntas pero surgen otras nuevas, en este apartado se presentan algunas líneas de investigación que pueden responder a diferentes áreas en las cuales no se profundizo en este trabajo.

Una línea de investigación puede ser la relación del servicio social universitario en el mapa curricular, ya que se pueden analizar factores del impacto que esta modalidad tiene en la formación de los estudiantes y la calidad de los proyectos que realizan con una evaluación de competencias transversales, con la finalidad de ver la factibilidad de establecer estos modelos educativos en las Instituciones de Educación Superior.

Otra línea de investigación consiste en el desarrollo de modelos de plataformas para la coordinación del servicio social que sean dinámicas y que contribuya a la gestión de esta modalidad, orientando y dando seguimiento a los programas de servicio social de manera periódica con evaluaciones y análisis de la contribución de los programas en la comunidad de manera rápida y real.

Por otro lado sería interesante una investigación sobre la pertinencia de continuar con la modalidad de servicio social universitario, y llevar a cabo un análisis real del impacto que se tiene con la ejecución de los programas a nivel del país, así realizar hacer una comparación con países que no continúen con el servicio social activo y ver los factores que propiciaron el término de este o si se optaron por otras modalidades con mejor repercusión en el desarrollo de la comunidad y en consecuencia del país.

6.4. Recomendaciones

Con los resultados obtenidos de esta investigación se hace recomendaciones hacia futuras investigaciones en el área de servicio social:

Realizar un estudio acerca de la implementación de proyectos integradores en paralelo a la prestación del servicio social por parte de los estudiantes, con la finalidad de mejorar la retribución del servicio social.

Analizar de manera más detalladas la aportación del servicio social por programa de estudio, para poder obtener datos estadísticos de la demanda de ciertos perfiles profesionales, y aún más recomendable, elaborar estrategias para impulsar los perfiles poco demandados buscando áreas de interés.

Realizar un estudio acerca de los lineamientos y reglamentos de servicio social, y si la aplicación de estos es positiva en el desarrollo del servicio social, o de manera contraria es un obstáculo para su correcta ejecución, sobre todo para un avance con las nuevas tecnologías.

Otras recomendaciones que se plantean es, el estudio la modalidad de la Universidad Veracruzana, de incluir el servicio social en el mapa curricular, de manera que se pueda monitorear su alcance y aportación, de tal forma que la percepción de los estudiantes acerca del servicio cambie y que le aporte a su formación.

Estas mismas estrategias que permitirían fortalecer la integración del servicio social son mencionadas por Cano (2004), la integración del servicio social al plan curricular universitario ayudara a que sea más una práctica académica que solo una actividad administrativa, esta práctica ya fue utilizada en la Universidad Iberoamericana con la incorporación de una materia de servicio social donde se reflexiona sobre la problemática social, obteniendo buenos resultados sobre el compromiso del estudiante; esta iniciativa se podría implementar en la UABC haciendo un estudio del impacto que tendría la integración académica del servicio social, y basados en los resultados se desarrollarán estrategias para mejorar la gestión del servicio social profesional, para que los alumnos comprendan que la realización del servicio social profesional es una forma en que desarrollarán sus habilidades, conocimientos y valores éticos, a su vez aportarán una retribución a la sociedad y áreas desfavorecidas.

Es claro que se deben realizar cambios en la estructura del servicio social, los modelos de otras instituciones podrían tener la clave, como lo es que el mismo coordinador de servicio social, les asigne a los estudiantes a cual unidad receptora asistirán, acorde a su perfil y su área de interés; esto no solo motivara a los estudiantes a realizar su servicio con la mejor calidad, si no que su vez se podrá mantener un mejor control de la unidad receptora, sus programas y la administración de estos.

Asimismo se podrían fomentar becas de transporte exclusivas para la realización de servicio social; en el piloto que se utilizó, las respuestas de los alumnos a las causas de no realizar el servicio social eran problemas económicos donde no se pueden transportar a las dependencias, por la falta de tiempo donde llevan una carga académica que no les permite realizar el servicio social profesional de manera adecuada, esto nos aclara porque la mayoría opta por realizar su servicio social profesional dentro de la universidad.

Esto muestra la tendencia de que parte de los alumnos en edad académica de asignarse al servicio social no acuden a unidades externas, si no que se quedan en la universidad a realizar su servicios, esto puede ser un factor para que la relación de los alumnos con la sociedad no sea productiva dado que no tendrá contacto con su campo laboral, esto afecta la prestación de su servicio social profesional en cuestión de desarrollo de habilidades.

Otro de los aspectos importantes que debe tomarse en consideración es la comprensión del objetivo de lo que es el servicio social y el campo de acción de las prácticas profesionales, siendo la segunda donde los estudiantes practicarán y desarrollaran sus habilidades profesionales en el campo laboral, en tanto el servicio social es un compromiso con la sociedad, y ver la realidad de ésta para un desarrollo ético y de valores.

Con la información que se obtuvo, se podrán redefinir e implantar iniciativas para que el servicio social profesional aporte de manera más eficiente la formación profesional de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, y estos a su vez beneficien a la comunidad mediante los programas de servicio social profesional pertenecientes a la Facultad.

Referencias

- Alfonso Aguilar, P. (2010). Eficiencia en Salud Pública. Archivo Médico de Camagüey, 14 (5)
- ANUIES (2014): Reporte ejecutivo del impacto de servicio social. Obtenido de <http://cram.iberomex.mx/wp-content/uploads/2014/11/Reporte-Ejecutivo-Impacto-del-Servicio-Social-RMSS.pdf>
- ANUIES. (08 de 2015). Servicio social. Obtenido de <http://www.anuiemex.mx/programas-y-proyectos/proyectos-academicos/servicio-social-y-egresados>.
- Amaya, Arturo; Ramos, Concepción; Castillo, Leonardo. (2017): El servicio social en los programas educativos en línea
- B. Escalera Izquierdo, A. Reillo Martín, G. Torrado Durán, M^a A. Peña Fernández, (2012): Encuesta de opinión de los estudiantes sobre la calidad docente de las prácticas de farmacia clínica, Dpto. Farmacia y Tecnología Farmacéutica. Facultad de Farmacia. Universidad de Alcalá.28871 Alcalá de Henares. Madrid. España.
- Brunstein, S., & Romero, R. (2012). Servicio comunitario desde la visión del estudiante universitario. Multiciencias, 12, 75-80.
- California, U. A. (2007). Reglamento de Servicio Social de la Universidad Autónoma del Estado de Baja California. Gaceta Universitaria.
- Cano, Castellanos, C. (2004). Reflexiones sobre el futuro del servicio social universitario. Reencuentro. Análisis de Problemas Universitarios, (40), 1-10.
- Castañón H, M. (2009). El Servicio Social como un prestigio oculto de la universidad, el caso de la UPN. México, D.F.: Universidad Pedagógica Nacional.
- Chiavenato, Idalberto (2009): Gestión del talento humano, México, McGraw Hill.
- Chirinos Molero, N., & Padrón Añez, E. (2010). La eficiencia docente en la práctica educativa. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XVI (3), 481-492.

Martín Cruz, N., & Hernangómez Barahona, J., & Pérez, V. (2007). El deleite de la eficiencia. *Universia Business Review*, (14), 56-67.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2016): Artículo 5 de los Derechos Humanos y sus Garantías.

Cortez, Carlos, (2008): Retos y posibilidades del servicio social universitario en Latinoamérica. (p 156). La vinculación de la sociedad civil con la educación superior y su rol en el desarrollo humano y social.

FCAyS. (08 de 2015). Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales. Obtenido de <http://fcays.ens.uabc.mx/historia-de-fcays/>.

FCAyS. (2014). Plan de Desarrollo 2014-2017. Ensenada, Baja California.

Diario Oficial de la Federación (6 de octubre de 1986). Artículo 5. Constitución política de los estados unidos mexicanos.

Diario Oficial de la Federación (1942): Reforma artículo 5. Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/dof/CPEUM_ref_033_17nov42_ima.pdf

Fernández de Juan, Teresa; González González, Sara Anette; (2014). el servicio social psicoterapéutico en tres universidades de Tijuana. *Enseñanza e Investigación en Psicología*.

Folgueiras, Pilar; Luna, Esther; Puig Gemma (2013) Aprendizaje y Servicio: Estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios.

Gaete Quezada, Ricardo; (2015). El voluntariado universitario como ámbito de aprendizaje servicio y emprendimiento social. Un estudio de caso.. *Última década, diciembre-sin mes*, 235-260.

- García-Ancira, Claudia, Castillo-Elizondo, Jaime Arturo, & Salinas-Reyna, Idalia María. (2016). Monitoring the Engineering Students Social Services Through the Nexus Platform. *Revista Electrónica Educare*, 20(2), 292-314.
- García de Berríos, Omaira; Berríos García, Freddy José; Montilla, Josefa María; (2011). La socialización en educación universitaria: una forma de servicio comunitario. *Educere*, Julio-Diciembre, 389-397.
- García, M., Gil, I. and Berenguer, G. (2015). Dimensionalidad del servicio universitario: una aproximación desde un enfoque de marketing. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, VI(15), pp.26-49.
- Grajales, T. (2000). Tipos de investigación. On line(27/03/2.000).
- Hernández, Norma, Magaña, Héctor (s.f.): El concepto de servicio social en estudiantes de la universidad autónoma de Tlaxcala.
- Hopkins, D. (1989). *Investigación en el aula. Guía del profesor*. Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias.
- Jiménez, Yanina (2010): Clasificación no supervisada: El método de k-medias, UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES Facultad de Ciencias Exactas y Naturales Departamento de Matemática.
- Ledesma, D., Mungaray, A., & Ocegueda, J. M. (2008). Retornos del servicio social universitario en microempresas marginadas de México. *Revista de la Educación Superior*, 7-16.
- Ley de Servicio Comunitario del Estudiante Universitario (2014). Ucv.ve. Retrieved 20 September 2017, <http://www.ucv.ve/en/organizacion/rectorado/direcciones/dicori/leyes-y-reglamentos/ley-de-servicio-comunitario-del-estudiante-universitario.html>
- Limones, Rosa (2006): propuesta de un modelo de inserción del servicio social a la curricula: caso universidad continental.
- Mazón, Juan, Delgado, Abel, Sánchez, Genaro, Serret, Alfonso (s.f.) *El Servicio Social Medico*, Universidad Nacional Autónoma de México Coordinación de Servicio social.

Medina Brito, M.P. (2006) "Los equipos multiculturales en la empresa multinacional: un modelo explicativo de sus resultados" Tesis doctoral accesible a texto completo en <http://www.eumed.net/tesis/2006/mpmb/>

Melian, Lucia (s.f.): E-BOOKS: El Rol del Expectativas en las Escalas de la Calidad.

Monal, Isabel, Balbir, Jagbans, Adamets Víctor (1984) El servicio social universitario un instrumento de innovación en la educación superior.

Mungaray, Alejandro; Ocegueda, Juan Manuel; Ledezma, David; Ramírez, Natanael; Ramírez, Martín; Alcalá, Carmen; (2007). Formación por medio del servicio. Un modelo de servicio social universitario en apoyo a microempresas marginadas. El Trimestre Económico, LXXIV (4) Octubre-Diciembre, 987-1011.

Navarro de Granadillo, K. (2008). Estado actual de la investigación sobre la gestión del conocimiento en empresas familiares. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XIV (1), 30-45.

Parra, E., & Rincón, Y. (2010). EL ASPECTO ESTRATÉGICO DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL SERVICIO COMUNITARIO EN EL SECTOR UNIVERSITARIO. Razón Y Palabra, 15(71).

PDI (2015) Programa de Desarrollo Institucional.

Psicologia.ujed.mx. (2017). Antecedentes del servicio social en México | FPYTCH. [Online] Available at: <http://psicologia.ujed.mx/alumnos/servicio-social/antecedentes/>.

Quero, Milton (2010): Confiabilidad y Coeficiente Alpha de Cronbach, Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, vol.12.

Ramírez, Celia (2012): El entorno histórico en el que se dio el Servicio Social, Gaceta Médica de México.

Ramos, C. (2012). Cultura innovativa para la universidad de servicio en el marco de la responsabilidad social universitaria. Opción, 28(68).

Riera, L., & Sansevero de Suárez, I. (2013). El compromiso ético del estudiante universitario en las experiencias de aprendizaje-servicio. *Omnia*, 19(3), 31-42.

Robles, Miguel, Celis, María, Navarrete, Claudia, Rossi, Lorenzo, Gilardi, María, Barragán Belinda (2010) Servicio social, Plan de Diez Años para Desarrollar el Sistema Educativo Nacional.

Hernández Sampieri, Roberto; Collado Fernández Carlos y Lucio Baptista, Pilar. (2003). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.

UABC (07 de diciembre de 2016). Vicerrectoría UABC. Obtenido de <http://campus.mx1.uabc.mx/index.php/servicios-estudiantiles/servicio-social>.

Uabc. (2007). REGLAMENTO DE SERVICIO SOCIAL. GACETA UNIVERSITARIA.

Uabc. (2007). Reglamento del Servicio Social de la Universidad Autónoma del Estado de Baja California. Gaceta Universitaria, 14.

Uabc. (2010). Lineamientos y Directrices Específicos para Regular el Cabal Cumplimiento del Servicio Social Universitario. Gaceta Universitaria, 23-30.

Uabc. (08 de 2015). Misión de la UABC. Obtenido de <http://www.uabc.mx/institucion/misionvisionfilosofia.php?uabc=mision>.

Universidad de Guanajuato: Normatividad de Servicio Social. Obtenido de <https://www.ugto.mx/vinculacion/images/pdf/normatividad-ss.pdf>

ANEXOS

Cuestionario para prestadores de servicio social profesional

Con este instrumento se pretende recabar información que permita el desarrollo de estrategias para un mejor desempeño del programa de servicio social profesional en la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales.

Instrucciones: lea cuidadosamente las preguntas y marque con una X, la respuesta que considere adecuada.

Matricula: _____

Género : _____

Licenciatura: _____

Horario de clases: _____

| En la unidad receptora, su supervisor... | Nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|---|-------|---------------|--------------|---------|
| Da a conocer la metodología del programa: objetivos, contenidos, metodología y evaluación. | | | | |
| Da a conocer la normativa dentro de la unidad receptora. | | | | |
| Propicia relacionar aprendizajes del aula con el campo profesional. | | | | |
| Durante el desarrollo del servicio social, demuestra manejo del programa y sus objetivos | | | | |
| Durante el desarrollo del servicio social, estimula a los prestadores a mejorar sus habilidades de aprendizaje. | | | | |
| Transmite interés por el servicio social profesional. | | | | |
| Explica con claridad las actividades relacionadas con el servicio social | | | | |

| | | | | |
|--|--------------|----------------------|---------------------|----------------|
| Consigue mantener la atención del prestador y estimula el pensamiento reflexivo. | | | | |
| Desarrollo del programa servicio social | Nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
| El programa de servicio social se desarrolla para mejorar la calidad de servicio o atención a la comunidad. | | | | |
| El programa cubre los aspectos más importantes sobre el servicio social(apoyo a sectores marginados y desprotegidos) | | | | |
| El programa de servicio social es de utilidad para el prestado de servicio. | | | | |
| La carga de trabajo es adecuada para un prestador de servicio social. | | | | |
| El seguimiento del programa de servicio social es el adecuado. | | | | |
| El programa de servicio social es un buen complemento para practicar los conocimientos teóricos. | | | | |
| La unidad receptora cuenta con recursos suficientes para garantizar la calidad del desarrollo del programa de servicio social. | | | | |
| Los contenidos del programa incluyen conocimientos, habilidades y actitudes acordes del perfil del prestador de servicio. | | | | |
| Los objetivos del programa de servicio social parecen asequibles | | | | |

| | | | | |
|---|--------------|----------------------|---------------------|----------------|
| La unidad receptora respeta el horario establecido para los prestadores de servicio social (Max 4 horas diarias) | | | | |
| La unidad receptora tiene buena coordinación de las actividades a realizar. | | | | |
| La duración del servicio social es respecto al reglamento es la correcta. | | | | |
| Relaciones interpersonales y grado de satisfacción | Nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
| Durante el servicio social la unidad receptora respeta la opinión del prestador de servicio. | | | | |
| Tiene en cuenta en la unidad receptora las necesidades de los prestadores para obtener mejores resultados. | | | | |
| La unidad receptora refuerza las conductas positivas y las fortalezas de los prestadores de servicio social | | | | |
| El supervisor del programa de servicio social muestra interés por los prestadores de servicio social. | | | | |
| En general, está satisfecho/a con el servicio social profesional | | | | |
| Considera que lo practicado en el servicio social es de interés para su formación. | | | | |
| Comparando con lo que pensaba antes de iniciar el servicio social ¿cómo considera que esta práctica beneficia a la comunidad? | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | La realización consiguió aumentar su interés en los problemas de la comunidad y sectores marginados. | | | | |
|--|--|--|--|--|--|