



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# METODOLOGÍAS ACTUALES EN SERVICIO SOCIAL UNIVERSITARIO

TERESITA CASTILLO LEÓN  
GALO E. LÓPEZ GAMBOA  
(COORDS.)



# **Metodologías actuales en Servicio Social Universitario**

**Teresita Castillo León  
Galo E. López Gamboa  
Coordinadores**

© 2018 Universidad Autónoma de Yucatán

Prohibida la reproducción total o parcial de la obra sin permiso del Editor.

Calle 60 x 57 No. 491-A

Col. Centro

Mérida, Yucatán, 97000

Comité Revisor:

Dra. Rubí Surema Peniche Cetzal – Universidad Autónoma de Aguascalientes

Dr. Robert Beltrán López - Universidad de Quintana Roo

Dra. Alina Dioné Marín Cárdenas– Universidad Autónoma de Yucatán

Primera edición: 2018

ISBN: 978-607-8527-77-9

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATAN

Dr. José de Jesús Williams  
Rector

Dr. Carlos Echazarreta González  
Secretario de Rectoría

M. en C. Carlos Estrada Pinto  
Director General de Desarrollo Académico

Dr. Jorge Carlos Guillermo Herrera  
Coordinador del Sistema de Atención Integral al Estudiante

Lic. Emiré del Pilar Alonzo Novelo  
Responsable del Programa Institucional de Servicio Social

ASOCIACIÓN NACIONAL DE UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR

Red de Servicio Social Sur Sureste

Lic. Gonzalo Jiménez Torres  
Universidad Autónoma del Carmen  
Coordinador

Lic. Dafne Danae Rodríguez Dakat  
Universidad de Quintana Roo  
Secretaria



# ÍNDICE

## Parte 1: Procesos de interacción e integración en el servicio social universitario

### Capítulo 1

El servicio social en las bibliotecas universitarias: una experiencia de los beneficios de la inducción.

*Víctor M. Aguilar Fernández*

*Wilma Mireya Gamboa*

*María José Osorio*

11

### Capítulo 2

La inducción al proyecto: seguimiento a prestadores de la Facultad de Ciencias Antropológicas de la UADY.

*Lourdes Maribel Cabrera Ruiz*

29

### Capítulo 3

Modelos de gestión del servicio social. Propuestas para su operatividad.

*Galo E. López Gamboa*

*Roger Jesús González González*

*Jorge N. España Novelo*

43

## Parte 2: Experiencias en la aplicación de modelos en el servicio social universitario

### Capítulo 4

El marco lógico como metodología en proyectos de servicio social para la disminución de la deserción escolar.

*Raúl Venancio May Couoh*

*Nery Valentina Osalde Correa*

*Leydi Carmina Chan Chel*

61

### Capítulo 5

Metodología y didáctica del Aprendizaje en Servicio y su aplicación en el servicio social universitario.

*Albino Ceme Borges*

*Pedro Alamilla Morejón*

71

### Parte 3: La investigación como opción para el servicio social universitario

#### Capítulo 6

Experiencia de la participación comunitaria en el proyecto “Diálogo intercultural para el buen vivir en comunidades de Yaxcabá, Yucatán”.

*Evangelina Ku Ruiz*

*José B. Castillo Caamal*

*Teresita Castillo León*

91

#### Capítulo 7

Experiencias del servicio social por la salud sexual y reproductiva.

*Laura Conde Ferráez*

111

#### Capítulo 8

El servicio social como oportunidad de formación científica de los estudiantes.

*Jaqueline Gpe. Guerrero Ceh*

*Alejandro Hernández Salazar.*

129

### Parte 4: Impactos de las buenas prácticas en el servicio social universitario

#### Capítulo 9

Beneficios profesionales y personales del servicio social. El caso de la práctica psicoterapéutica en estudiantes de Psicología.

*Janer Manuel Balam Aguilar*

*Ana Cecilia Cetina Sosa*

*Manuel Sosa Correa*

145

#### Capítulo 10

El servicio social en la comunidad como fortaleza de la responsabilidad social en la UADY. El caso de los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración.

*Manuel Basulto Triay*

*Silvia Ceballos López*

*Guillermo Alejandro Pareja Ciau*

161

## Capítulo 11

El servicio social comunitario de la Licenciatura en Derecho en la Universidad de Quintana Roo.

*Ignacio Zaragoza Ángeles*

*Javier España Novelo*

*Kinuyo Esparza Yamamoto*





# **Parte 1: Procesos de interacción e integración en el servicio social**



**EL SERVICIO SOCIAL EN LAS BIBLIOTECAS  
UNIVERSITARIAS: UNA EXPERIENCIA DE LOS BENEFICIOS  
DE LA INDUCCIÓN**

**Capítulo**

**1**

**Víctor M. Aguilar Fernández  
Wilma Mireya Gamboa  
María José Osorio**

El hombre, por naturaleza, es un ser social y su historia podría trazarse a través de los grupos y las organizaciones sociales pues constituyen una parte importante en la existencia de la humanidad. Ciertamente, el ser humano es dinámico y puede construir y destruir civilizaciones a partir de su propia capacidad para contar con organizaciones sociales y manejar óptimamente lo material, lo financiero y por supuesto, lo humano.

Dadas las diferencias individuales que caracterizan a cada sujeto es importante tener a la persona idónea en el lugar adecuado a fin de conseguir las metas trazadas. En este sentido, la selección y colocación de personal en el lugar idóneo es un obstáculo a vencer de todos los días, indistintamente de la organización, del tipo de gobierno o del país que se trate.

Y si algo han demostrado los acontecimientos de las décadas anteriores es que el mayor recurso que posee un país y, por lo mismo, su mayor ventaja competitiva frente al resto de las naciones es la capacidad técnica e intelectual de su población para atender sus problemas económicos y sociales.

En este sentido, en México se considera el desarrollo de los recursos humanos como un tema de vital importancia, debido al enorme crecimiento de trabajo y a la urgencia de incrementar el entrenamiento y especialización de la gran cantidad de personas que ingresan al mercado laboral cada año. Lo anterior resulta por demás verdadero en la época de la información, donde la generación, el almacenamiento y la gestión de la información son muy importantes y donde el

factor humano la mayoría de las veces no es el suficiente, tampoco el adecuado y quizás el más insatisfecho.

En un estudio realizado por la Barnés de Castro en 1994, se detectaron diversos problemas de las Instituciones de Educación Superior (IES) entre los que destacaron la formación de recursos humanos. En este sentido se destacó que uno de los aspectos fundamentales que determinan la calidad de los servicios que ofrecen las IES a la sociedad es el buen desempeño de las tareas asignadas a cada uno de los trabajadores que en ellas laboran. Por supuesto, tal desempeño depende en gran medida de la preparación previa que hayan adquirido y de la conciencia de servicio que hayan desarrollado para cumplir con esa responsabilidad.

En la actualidad, todas las instituciones requieren estar a la vanguardia o por lo menos ofrecer un buen servicio ya que solamente de esta manera pueden trascender de manera positiva. Sin embargo, para poder brindar un servicio con calidad se requiere gente especializada en el área, que conozca y lleve al cabo su trabajo de una manera eficiente y que optimice los recursos con los que cuenta. No obstante, la falta de recursos económicos evita la contratación de las mismas y obliga recurrir a otras opciones para que se atiendan las funciones y actividades encomendadas por la sociedad. Ante esta difícil situación, los servidores sociales se presentan como una opción viable, ya que con una capacitación adecuada y sistemática pueden ser capaces de realizar con éxito ciertas tareas encomendadas y desempeñarse de una manera segura y responsable.

Es indudable que hay muchos campos donde los servidores sociales han resultado ser muy útiles y de seguro han demostrado su valía a través de experiencias enriquecedoras. En particular en este trabajo, se comparte la experiencia de una biblioteca universitaria que trabajó estrechamente, por más de 20 años, con el servicio social proveniente de diversas instituciones. Con esta vivencia se demuestra que dicho servicio es potencialmente un recurso útil y provechoso cuando se les sabe inducir y conducir a través de programas sistemáticos y basado en objetivos que posibiliten subsanar, en lo posible, su falta de adecuación a la misión institucional originada por diversos factores y

aprovechar al máximo su período de estancia, independientemente de la institución donde se haya insertado.

### **Relevancia del servicio social**

Bianchi (1994) describe al servicio social como un proceso de ayuda realizado por un individuo colocado en el contexto de un sistema organizado de servicios, en general de tipo público, dirigido a individuos o grupos tendente a activar un cambio tanto en el modo de situarse de los individuos, de las colectividades frente a los problemas que los afectan o de los cuales tienen intención de hacerse cargo, como en la relación entre las exigencias evidenciadas y las respuestas personales, colectivas e institucionales por activar o que ya están disponibles. Este mismo autor agrega que el servicio social parte del supuesto de que las personas no reaccionan solo mecánicamente a las influencias ambientales, sino que logran incidir activamente en ellas y transformarlas.

En este mismo sentido, Villarreal (1980) opina que el servicio social significa la especificación de las actividades propias de cada carrera o la conjunción de las tareas de un solo campo de acción, considerando los requerimientos sociales. Como se percibe, ambos autores coinciden en señalar en que hay actividades realizadas por un individuo en favor de un grupo o colectividad. Asimismo, es importante hacer notar que el proceso de ayuda del servicio social debe verse como estrechamente ligado a los principios y a los objetivos de la profesión y con los marcos teórico-conceptuales extraídos de las ciencias sociales que hacen más expresa referencia a ellos. (Bianchi, 1994).

Existen métodos propuestos que han tomado al servicio social en dos dimensiones fundamentales en la enseñanza superior: una que se refiere al tipo de actividad propia de la profesión y que se deriva de la disciplina, y la otra al nivel de comportamiento que alcanza el alumno universitario. En el caso que nos ocupa, en este documento se destaca el primer método.

Si bien se prefiere contar con candidatos que sean afines a un área en particular o se procuren prestadores sociales con carreras que pudieran ser útiles a las actividades de la unidad receptora, el caso es que todo servidor social cuenta con

conocimientos, habilidades y actitudes genéricas que pueden ser moldeadas y explotadas en favor del propio individuo y de la institución en el que se inserta.

Villarreal (1980) señala que, entre las características más sobresalientes del concepto de servicio social, se encuentran las siguientes:

- Sintetiza las tareas de un campo de trabajo
- Abarca las tareas de requerimiento social
- Mantiene una íntima congruencia entre profesión y problemática social
- Se evalúa en función de la problemática social
- Requiere establecer, para su definición, relaciones históricas con el desarrollo científico y tecnológico
- Se constituye a partir de indicadores tales como, políticas presidenciales eventos mundiales, avances científicos e industrialización, desarrollo y manifestación de servicios, instituciones públicas y movimientos político/laborales
- Contempla áreas de conocimiento y objetivos particulares
- Se apoya en procesos técnicos
- Tiene un espacio social para cada servicio
- Considera al número de personas que afecta la actividad.

Con respecto a la ubicación del servicio social en la problemática social, autores como Ribes y Fernández (1979) señalan que debería estudiarse como una problemática potencial ya que actualmente el servicio social responde a los intereses de una clase influyente y, al ajustarse a las relaciones de gestión de la fuerza de trabajo, se reduce el valor de uso que el servicio pueda tener. El servidor social puede dar y recibir a través de nuevas formas de proyectarse socialmente; puede dar lo mejor de su ser, su saber y su imaginación para encontrar formas masivas de acción social en el plano cultural; puede relacionarse con las clases populares en formas fecundas de convivencia y de coeducación, que unos y otros tengan algo que aprender y algo que enseñar recíprocamente. En efecto, hay un resultado de proceso ganar-ganar cada vez que un servicio social se agrega a una institución (Castrejón, 1990).

Si se considera el proceso de reciprocidad, todo estudiante debe contribuir, aunque sea parcialmente, a la solución de los problemas nacionales y debe tomar conciencia de ello durante su preparación a fin de que no exista en él la disyuntiva de su ejercicio liberal de su profesión y el compromiso con la sociedad. Poner al estudiante en contacto con los problemas y despertar su vocación de servicio y desarrollo social es una prioridad manifiesta en muchos modelos educativos y académicos de numerosas instituciones de educación, en especial en los modelos en los que se destaca la adquisición de competencias. En este tipo de instituciones se establecen dimensiones en los que el estudiante debe ser formado de manera integral y, por supuesto, la dimensión social es una de ellas y en ella, se espera que el estudiante sepa interaccionar y convivir en ambientes de tolerancia y respeto.

Como se percibe entonces, el servicio social es una figura indiscutible en el desarrollo integral del estudiante. Dada su trascendencia, en la descripción de los planes de estudio y casi en la totalidad de las instituciones educativas, el servicio social está debidamente reglamentado y regulado. Por ejemplo, en diversas instituciones educativas, como práctica regulada, los estudiantes deben incorporarse a determinados programas para prestar su servicio social, toda vez que hayan demostrado:

- I. Haber acreditado ciertos módulos y sin adeudar otros de semestres anteriores.
- II. Haber cursado y acreditado el 50% de los módulos que integran su carrera.

Sin embargo, en algunos casos para iniciar su servicio social, los estudiantes deben haber acreditado el 100% de los módulos del plan de estudios, como ocurre con el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (Conalep) para las carreras de Profesional Técnico o de Profesional Técnico-Bachiller en Enfermería General. Por regla general, todo alumno o egresado debe haber cumplido con seis meses considerando 20 horas a la semana, o 480 horas efectivas de Servicio Social. De nuevo, el Conalep presenta una excepción para los egresados de la carrera Profesional Técnico o Profesional Técnico-Bachiller en Enfermería General, en cuyo caso es de un año o 960 horas efectivas.

En este sentido resulta muy notorio que además de cubrir cierto número de horas, también se les exige observar en todo caso las disposiciones, normas,

reglamentos y demás regulación emitida por las autoridades del Sector Salud. Uno de los programas donde ha sido posible aceptar la incorporación de estudiantes para efectuar su servicio social y de esta manera adquirir determinadas competencias de carácter social, han sido las bibliotecas dónde las áreas de oportunidad se abren como un gran abanico.

### **La biblioteca como área de oportunidad**

En efecto, la biblioteca es un espacio donde hay mucho que aportar dada su naturaleza propia en la que la atención a usuarios y el contacto directo con la sociedad es por demás entendida. Aunado a esto, debe agregarse todos los procesos relativos a preparación física de los documentos como lo son el sellado, colocación de etiquetas y sensores de seguridad, inventarios de obras, captura de datos en bases de datos y la prestación de servicios como la formación de usuarios y préstamos y devolución de materiales. Por supuesto, no puede ser pasado por alto la escasez de personal, en especial el calificado o preparado para efectuar esas actividades tan relevantes pero que no se han tenido a bien atender por una multiplicidad de razones.

Verdugo (1994) opina que uno de los pilares que sostiene el desarrollo académico universitario y que permite la continuidad en la formación profesional de estudiantes en las áreas de la ciencia, la tecnología y las humanidades, lo constituyen las bibliotecas. El valor de una biblioteca depende en gran medida del tipo, calidad y eficiencia de los servicios que ésta proporcione y de la ayuda y atención que otorgan a la sociedad. Por supuesto, para contar y ofrecer tales servicios se requiere de personas que estén comprometidas en el crecimiento y desarrollo de la propia sociedad.

Durante las últimas décadas, las bibliotecas de las universidades públicas sufrieron grandes problemas por la falta de apoyo para el fortalecimiento del acervo documental. Además, la poca incorporación de profesionales en esta área para la atención de los servicios, la obsolescencia de la tecnología aplicada a la organización técnica de los materiales documentales y de otras carencias y limitaciones, provocaron entre otras cosas que las colecciones perdieran su actualidad, que los servicios que muchas de ellas ofrecían se tornaran precarias y que la confianza de la comunidad académica, estudiantil y de usuarios diversos

desapareciera al grado de que estos espacios, en el mejor de los casos, se convirtieran en simples salas de lectura o espacios para el trabajo colectivo.

Es innegable que la calidad de la educación superior está suscrita a la función universitaria y que la eficiencia de esta influye, entre otros aspectos, en la calidad de su sistema bibliotecario. Es notorio entonces el papel protagónico que le corresponde jugar a las bibliotecas universitarias dentro de un sistema educativo pues son de gran importancia para el desarrollo integral de cualquier nación.

Como ha indicado, la biblioteca representa el conjunto de esfuerzos que la universidad se ve obligada a crear para cumplir plenamente las metas y objetivos de enseñanza que se ha trazado y sirve también para conservar el conocimiento, difundirlo entre los componentes de una misma generación y transmitirlo a las siguientes. Para ello, la biblioteca selecciona, adquiere, organiza, almacena, promueve, interpreta, presta, produce, controla e incluso y descarta documentos si así se considera oportuno. (Verdugo, 1994) Para efectuar todas actividades es obvio que el factor humano juega un papel muy importante.

El establecimiento de un servicio bibliotecario en la universidad responde a varios y distintos propósitos, todos ellos de carácter eminentemente académico que van ligados a la productividad y a la generación de conocimientos. Por ello, estos servicios se convierten en el motor que propicia el cambio y el desarrollo de la vida universitaria, y por consiguiente de la sociedad. (Verdugo, 1994).

Para propiciar cualquier cambio, las instituciones se plantean como objetivo, el de ayudar al individuo, al grupo o a la colectividad a utilizar los recursos disponibles de una manera adecuada y para prestar dicha ayuda se requiere gente con la preparación necesaria que brinde un servicio eficiente. A pesar de esta realidad, es lamentable que en ocasiones no se cuente con los recursos necesarios para disponer de personal con experiencia para cada una de las áreas de la organización y por ello es prioritario analizar las diferentes alternativas de solución.

En esta era de la información y en la que se privilegian las competencias, contar con personal calificado resulta en verdad un reto y muchas veces el personal que allí labora, se encuentra realizando muchas veces actividades mecánicas, rutinarias o técnicas que, justo es reconocerlo, tienen en sí mismo su propia valía y consumen una buena cantidad de tiempo en una jornada normal de trabajo. Por

tanto, resulta prioritario que el personal que allí labora administre eficazmente su tiempo no solo para cumplir con sus funciones y actividades plasmadas en manuales o catálogos de puestos, sino que forme a personal de apoyo para que se dediquen a esas actividades consideradas no vitales o no especializadas y ellos por su parte, se enfoquen en ofrecer mejores y variados servicios.

Es así como el servicio social, considerado como obligatorio y temporal realizado en instituciones públicas, se presenta como una opción para los diferentes sistemas educativos, de salud, de gobierno, etc. Es precisamente la variedad de la procedencia de sus áreas académicas y carreras profesionales lo que les permite insertarse prácticamente en cualquier organización que pueda albergar a ese personal y también avalar su estancia.

A partir de estas líneas, la consideración del servicio social se referirá precisamente a uno de esos espacios donde ese factor humano puede ser bien recibido y también puede obtener beneficios para sí: la biblioteca. Por regla general, toda biblioteca se caracteriza por los variados servicios que ofrece a los usuarios, su estantería abierta o cerrada, sus diversos tipos de préstamos, consultas, búsquedas automatizadas de información, catálogos en línea, formación de usuarios, alfabetización informativa, sala de lectura y actividades de fomento a la lectura, entre otros. Otorgar todos estos servicios de manera simultánea y eficaz, no es una tarea fácil para una sola persona o un grupo minúsculo cuando está de por medio la satisfacción de quien asiste a una biblioteca en busca de información vigente y actual y procura un servicio eficaz.

En México, según el gobierno de la república, la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, coordinada por la Dirección General de Bibliotecas del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (Conaculta), contaba con 7 mil 363 bibliotecas públicas en 2 mil 281 municipios en el 2017. Dato que refleja un notable incremento ya que para 1983 se contaba con 351 bibliotecas públicas en el país, de las cuales 108 se ubicaban en las grandes ciudades y el resto se encontraban en algunos de los municipios existentes (Conaculta, 2017). En el caso de Yucatán, el Sistema de Información Cultural (SIC) del Gobierno de la República, registra un total de 160 bibliotecas públicas para un total cercano a los dos millones de habitantes (Conaculta, 2017).

Si bien ha habido un incremento importante en el número de bibliotecas, es menester saber un poco más de quienes allí laboran. Por ejemplo, Gómez (2010) en un trabajo de investigación sobre el desarrollo humano que se desempeña en las bibliotecas halló que, lamentablemente, hay bibliotecas sin bibliotecarios y que los esfuerzos de ciertas instituciones formadoras de bibliotecarios no son suficientes para cubrir la demanda existente, toda vez que sus egresados se insertan en la sociedad. Cortés (2002), citado por Gómez (2010), señala que, para ese año, el déficit era cercano a los veinte mil bibliotecarios, necesarios para cubrir por lo menos con un profesional bibliotecario las bibliotecas universitarias, tecnológicas, públicas y escolares. Esto a pesar de que se calcula que para ese mismo año había cerca de 16 mil personas trabajando en las bibliotecas públicas.

Después de muchos años, aún no se cuenta con datos fidedignos que arrojen luz sobre la exactitud de cuántas personas se encuentran laborando en las bibliotecas debido a su continua movilidad. Ante este lastimero panorama y en la búsqueda de mejorar la calidad de los servicios de la biblioteca, el servicio social es una opción de vital importancia y representa un papel fundamental pues de esta manera se puede trabajar en equipo, se posibilita conocer claramente la misión, las tareas, las responsabilidades y lo importante que resulta brindar al usuario un servicio con calidad en un ambiente adecuado para estudiar, investigar o seguir formándose.

Aun cuando no existe mucha inclinación a asistir a una biblioteca, quizás se pudiera creer que es inconcebible que una persona siquiera pensara en permanecer por al menos seis meses al escogerla como una opción para realizar su servicio social. No obstante, esta creencia y por difícil que pudiera pensarse, resulta ser una de las primeras instancias seleccionadas por potenciales servidores sociales.

López Meza (2006) encontró que después del propio colegio de origen y el municipio, la biblioteca fue la tercera opción con más selecciones de estudiantes en un Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica en Tijuana. Los motivos fueron muy variados y entre otros estuvieron las propias experiencias de compañeros de clases que pasaron por ese proceso, el apoyo recibido por parte de las instituciones receptoras, la propia cercanía del lugar donde efectuaron su

servicio social que incidía favorablemente en su economía o por un auténtico interés por las actividades bibliotecarias.

Hecha esta aclaración, a continuación, se comparte la experiencia de una biblioteca universitaria que trabajó con servidores sociales de corta edad y con una definición de su personalidad en ciernes entre otras características. Además de tener conciencia de estas limitaciones, también se tenían claro el tipo de perfil que se quería alcanzar en ellos a través de un programa contemplado para su propia superación y para adecuarla a las necesidades de la institución a la que se les asignó.

En efecto, se requiere de estudiantes responsables, conscientes de lo importante que resulta la ejecución eficaz de sus funciones, su puntualidad y sus deseos de aprender y hacer algo diferente. De igual manera, se espera que el servidor social encuentre solución a los problemas que se le presenten y que no olvide que su aportación representa una parte integral de un todo.

Es claro, el servicio social puede marcar la diferencia en cualquier espacio, pero en especial en las bibliotecas. Pero cabe la pregunta: ¿qué ocurre una vez que un servidor social ya está inserto en alguna institución? Para nadie es una novedad observar que muchas de las veces estos nuevos miembros carecen de los elementos mínimos para desempeñarse en un ambiente formal y por supuesto para brindar un servicio de calidad, pues muchos de ellos no cuentan con una formación específica y si tienen alguna es ajena a sus nuevas actividades, amén de las limitaciones que pueden traer de su propio contexto familiar o escolar. Este hecho fue corroborado por López Meza (2006) en una investigación en la que detectó no solo la ausencia de talleres de sensibilización para servidores sociales, sino también de cursos de inducción mal dirigidos y un aislamiento del servicio social en el sentido de que se practica como una actividad burocrática con una falta de integración a las funciones sustantivas de su institución de origen. Es justo reconocer que es básico y prioritario proporcionar la capacitación y preparación adecuada para que el nuevo recluta pueda cumplir efectivamente con su trabajo.

López Meza (2006) en una de sus recomendaciones de un trabajo de campo, concluyó que era necesario involucrar a los estudiantes antes y durante su servicio social en programas de capacitación y actualización pues halló que 57% de

servidores potenciales no sabían qué tipo de actividades realizarían durante su servicio. Esto representa un área de oportunidad para trabajar en conjunto con las Instituciones que proveen servicio social y las receptoras de los mismos. Aun cuando los resultados de esta investigación no sean novedosos, no es extraño que en muchas instituciones el servicio social se ocupe de tareas rutinarias y que no reciba una adecuada capacitación o que su entrenamiento sea de modo asistemático.

Estas situaciones no se presentaron en la institución educativa objeto de esta experiencia, quizás porque se trató precisamente de una institución dedicada a la enseñanza y a que los responsables de la biblioteca contaban con una formación pedagógica. Combinando estos factores a favor, en una biblioteca universitaria se hicieron los arreglos para que estas situaciones no se vieran reflejada en sus servidores sociales, aunque claro no fue siempre fue así. Se tuvo que experimentar todas las situaciones antes descritas para tomar cartas en el asunto y corregir el rumbo que estaban tomando el servicio social.

A medida que la institución educativa, protagonista de esta experiencia, crecía en su matrícula y diversificaba sus servicios y programas, la biblioteca crecía de manera paralela, no así su personal que seguía siendo el mismo: uno para cada turno en un horario corrido de más de 12 horas. Como es fácil suponer, resultaba complicado realizar las actividades propias de la biblioteca y brindar servicios especializados no solo al personal académico sino también a la creciente matrícula de alumnos de la propia institución y de los alumnos externos al sistema que acudían a esta biblioteca especializada.

Considerando el principio de la delegación administrativa y con la conciencia de las limitaciones que se tenían en ese entonces, el responsable de la biblioteca se dio a la tarea de presentar a su jefe inmediato no solo la necesidad sino la solución para brindar un mejor servicio a la comunidad estudiantil y académica en materia de información. En la entrevista se destacó que había un recurso humano que, si bien era inexperto, podría ser moldeado y entrenado para dedicarse a actividades rutinarias, como registrar, sellar, entregar o acomodar libros y así permitiría al personal de base dedicarse a planificar y diseñar la implementación de más y mejores servicios.

Una vez que hubo el visto bueno para admitir al servicio social e insertarlo en las labores de la biblioteca, se procedió a buscar instancias que proporcionaran dicho personal. Tanto por vía telefónica como en visitas físicas se lograron conocer los requisitos que las instituciones oferentes demandaban, como la firma de convenios para que enviaran a sus alumnos que satisficieran los requisitos de la propia escuela, entre otras peticiones. Una vez que se cumplieron los requisitos o demandas por ambas partes y se estableció un consenso, se procedió a poner en práctica lo que podría parecer una frustración anticipada o simplemente la complicación de las cosas, quizás porque aún en toda la universidad no se tenían experiencias similares. En este sentido, se trataba de una innovación con pronóstico no reservado.

Sin embargo, desde esos comienzos inciertos, han transcurrido 25 años en los que se tuvo la oportunidad de captar servicio social y se totalizaron cerca de 300 servidores sociales, la mayoría adolescentes entre 15 y 19 años. El servicio social objeto de estas líneas, se conformó en su mayoría con estudiantes de diversas instituciones de la ciudad de Mérida, Yucatán entre las que destacaban el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (Conalep), el Centro de Estudios Tecnológicos Industrial y de Servicios (Cetis) y el Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios (CEBTis). Después de un período de desaciertos y desajustes y con el afán de mejorar los servicios bibliotecarios y procurando que el personal que labora en ella estuviera correctamente capacitado, se procedió a idear un entrenamiento que iniciara desde su llegada con cursos que promovieran el trabajo en equipo, la calidad en el servicio, la responsabilidad, y sobre todo la inducción a la biblioteca.

El objetivo final era que el servidor social se adaptara adecuadamente y de una manera rápida a la institución, así como que conociera claramente cada una de las funciones y la manera de realizarlas. Se trataba de agilizar la capacitación para que su estancia fuera lo mejor aprovechada, ya que, si no se hacía de esta manera, justo cuando el servicio social ya demostraba cierto gusto a sus actividades o cuando ya sabía cómo desenvolverse en ellas, su estancia llegaba a su fin. Si bien era cierto que el servicio social se llevaba un cúmulo de experiencias, la biblioteca

tenía que reiniciar el proceso de formación toda vez que los estudiantes cumplían sus seis meses o las 480 horas efectivas que estuvieron realizando su servicio social.

Con este programa de inducción, al cabo de un tiempo relativamente corto, el servicio social pudo conocer en un buen nivel, el funcionamiento de la biblioteca y fueron capaces de aportar nuevas ideas para el mejoramiento de la misma y prestar al usuario un mejor servicio. No era extraño que los usuarios hicieran comentarios positivos de su desempeño en clara alusión a su edad. Por otra parte, el servidor social mostró avances en su proceso de maduración, en sus actitudes y comportamiento, por lo que se pudo constatar que, como proceso el servicio social no solamente cubría con un requisito institucional, sino que ayudaba en el desarrollo integral de las personas. De hecho, semanas previas a que concluyera formalmente su período, se le pedía que por escrito y de manera libre expresaran sus vivencias y experiencias y sobre todo lo que se llevaba como persona. Casi todos los comentarios se pueden sintetizar en gratitud: estaban muy agradecidos por darles la oportunidad, por creer en ellos, por el apoyo que se les otorgó, por las correcciones y consejos que se les dio y en especial, ¡por haber crecido como personas!

Puesto que era cíclico, este programa iniciaba en cada período con nuevas personas que se integraban a la biblioteca con su consiguiente inducción y capacitación a fin de proporcionarles las herramientas necesarias para que se pudieran comportar y desempeñar de manera adecuada. A continuación, se explica en qué consistió este programa habilitado en una biblioteca universitaria.

Este programa se cristalizó desde hace tres lustros con la convergencia de una egresada de la licenciatura en educación, en la facultad del ramo de la máxima casa de estudios en Yucatán, quien realizó sus prácticas profesionales bajo la dirección del entonces coordinador de la Biblioteca, figura que desapareció tras integrarse su acervo a un campus del ramo de la misma universidad. La selección de las temáticas, el encuadre didáctico y la planificación de las actividades fueron cuidadosamente afinadas para que se apegaran tanto a los estándares que los principios administrativos establecían como a las normas de enseñanza establecidas por los expertos.

El objetivo de dicho programa fue: *El prestador de servicio social se integrará positivamente al medio ambiente físico y social de la biblioteca, con la finalidad de brindar un mejor servicio a los usuarios de la información.* El curso fue contemplado para impartirse en un promedio de 20 horas y se impartía una semana previa a que iniciara el ciclo escolar y cuando esto no era posible, se alternaba la capacitación en otros días y horarios.

El prestador de servicio social participó en diversas dinámicas con el siguiente contenido del curso:

- Conociendo tu alrededor
- Filosofía del servicio
- Manual de organización de la biblioteca
- Manual de procedimientos de la biblioteca
- Reglamento interno del servicio social de la biblioteca
- Autoestima
- Relaciones Humanas

Todas estas unidades fueron conformadas y desarrolladas en un paquete didáctico que incluía la antología del curso, los planes de clase, el material audiovisual de cada tema y la forma de evaluación de su desempeño. Los resultados obtenidos fueron muy halagadores. Por una parte, tuvo una excelente acogida entre los servidores sociales que apreciaron que se les tomara en cuenta y se les dieran las herramientas para su nueva actividad. Los comentarios de alumnos regulares de la propia institución que acudían a la biblioteca destacaban que los servidores sociales estaban bien ubicados, preparados y listos para ofrecer un buen servicio. Fue tal el éxito de esta experiencia que en la propia institución pretendían que se les capacitara primero en biblioteca para luego canalizarlos a otras áreas. También en otras bibliotecas intentaron replicar esta buena iniciativa, aunque no con mucho éxito por factores de diversa índole como falta de apoyo de los directivos, escasez de personal y espacios para impartir los cursos, etc.

Después de tantos años que han pasado desde aquel entonces, la situación en las bibliotecas no ha cambiado gran cosa. La demanda de más y mejores servicios aún continúa como aún prevalecen las carencias de personal capacitado.

Quizás seguiremos en esa misma inercia si no somos capaces de hacer una revisión del pasado propio y ajeno para obtener una mejor panorámica de lo que ha funcionado o no y evitar nuevos errores o intentar descubrir el hilo negro. Si, tal como lo dijo hace un tiempo Cicerón y que se ha repetido y/o parafraseado por varios protagonistas de la historia: "Ay de aquel pueblo que olvida su historia porque está condenado a repetirla". Es nuestro deseo que esta experiencia ayude de alguna manera a los que están vinculados a una biblioteca y aún a los que no lo están pero que tienen necesidades similares y les evite la condena de repetir sus equivocaciones y les premie sus aciertos.

### **Conclusiones**

El servicio social, indistintamente de su procedencia o su edad, puede ser un elemento útil cuando es entrenado y debidamente canalizado a partir del conocimiento de su propio perfil y en consonancia con sus competencias manifiestas por sus habilidades, conocimientos, actitudes y valores. La retroalimentación de los propios servidores sociales que participaron indica agradecimiento por el apoyo, guía, confianza, comprensión y sobre todo por la capacitación otorgada durante su viaje de varios meses por el mundo de los libros.

Es necesario cambiar la perspectiva de los servidores sociales sobre la relevancia del mismo, pues en ocasiones pueden percibirlo tanto solo como un trámite. Con programas de inducción acordes con su realidad y a la necesidad de la institución se puede cambiar una óptica distorsionada a fin de que este proceso sea significativo para ellos tanto para su carrera y su vida profesional y personal.

En definitiva, el servicio social es capaz de realizar casi cualquier actividad con calidad y eficiencia, a partir de un conocimiento y preparación que solo puede llevarse al cabo con capacitación intencionada y sistemática y mucho interés de quienes le dan cabida. Por tanto,, antes de descartar por completo al servicio social como opción viable y útil o, si se hace uso de él, de continuar dándole uno que otro auxilio informal o encargarle actividades mecánicas o rutinarias, vale la pena repensar esta experiencia y arriesgarse a contar entre sus filas con servicio social pues, potencialmente, son de gran valía siempre y cuando se les forme y dirija a través de programas de inducción con enfoque específico y se lleve de manera

sistemática esta capacitación. Por último, recordemos que sólo los que no hacen nada no se equivocan y solo les queda contemplar cómo los demás obtienen el éxito.

A continuación, y derivadas de las situaciones antes descritas y de la experiencia de cinco lustros utilizando servicio social en una biblioteca universitaria y de las tres centenas de servidores sociales, se presentan las siguientes propuestas propias de la problemática aquí presentada.

- Los convenios entre las instituciones oferentes y las receptoras deben ser debidamente revisados y actualizados ya que en muchos casos se trata de protocolos a los que solo se le modifican los nombres de los firmantes y las fechas correspondientes. Resultaría muy enriquecedor que el contenido de tal convenio se socialice entre las unidades receptoras para que den su retroalimentación a fin de detectar áreas de oportunidad o reforzar prácticas exitosas.
- Que los servidores sociales potenciales tengan la oportunidad de conocer el ambiente laboral, las actividades a realizar y de qué manera se enriquecerán en su quehacer escolar y cómo incidirá en su desarrollo profesional su estancia en los espacios en los que se les llegue a ubicar.
- Que haya un espacio de prueba para ambas partes: tanto la unidad receptora como el mismo servidor social valoren el acoplamiento y adaptación a las condiciones, normas, estilos de mando, etc. y los propios rasgos de personalidad y caracteres de los propios candidatos a realizar su servicio social. En caso de que la relación sea idónea, continuar hasta el final y en caso de lo contrario, ambas partes podrán buscar nuevos candidatos y nuevos espacios, respectivamente. En esta última instancia, deberá expedirse una constancia de acreditación de horas para los efectos correspondientes.
- Tiene que existir necesariamente un programa de inducción debidamente sistematizado y adaptado a las circunstancias y personalidad de los servidores sociales asignados y también de la propia institución. Se trata pues de contar con algo más que una simple visita guiada a las instalaciones en las que se desenvolverán en los siguientes meses.

- Todo programa de capacitación debe revisarse y actualizarse para adaptarse a los nuevos cambios y tiempos en que se viven.
- Es recomendable contar con registros confiables que permitan conocer sus datos generales y específicos sobre su personalidad, salud, familia, metas, etc.
- No dudar en apartar tiempo para informar a todos los que pueda competerles (tutores, coordinación de servicio social de procedencia o receptora, jefes inmediatos, etc.) de actitudes favorables o desempeños deficientes a fin de tomar el rumbo más adecuado para beneficio mutuo.
- Valerse de cualquier medio institucional para otorgar la ayuda consensada
- Cuando haya dificultades con el servicio social.
- Que los informes que se elaboren sean un verdadero reflejo de las experiencias obtenidas y no que se trate de cumplir con un simple trámite.
- Aprovechar cualquier espacio para compartir experiencias vinculadas con el desempeño del servicio social para darle la debida atención y análisis y establecer mecanismos que permitan mejorar esta práctica social.
- Contemplar la posibilidad de otorgar una remuneración para motivar el deseo de realizar el servicio social donde más se requiera.
- Que en los períodos en que vaya a efectuarse el servicio social haya cierta descarga de actividades escolares para que puedan enfocarse en su asignación y evitar ausencias o el uso de tiempo para hacer tareas curriculares.
- Que se valore y reconozca la aportación que el servicio social efectúa en favor de la sociedad.

Si, el panorama no es muy halagador, en especial si no se perciben buenas prácticas, políticas claras o intenciones institucionales para acabar con esta problemática, aún se cuenta con buena disposición y deseo de hacer mejor las cosas. Aún bajo esta perspectiva, el servicio social es y seguirá siendo una buena alternativa para la mejora de los servicios ofrecidos en las bibliotecas.

## Referencias

- Barnés De Castro, F.J. (1994). La Formación de Recursos Humanos, desafíos y Alternativas. *Revista de la educación superior*, (92). Recuperado de [http://publicaciones.anui.es.mx/pdfs/revista/Revista92\\_S3A1ES.pdf](http://publicaciones.anui.es.mx/pdfs/revista/Revista92_S3A1ES.pdf)
- Bianchi, E. (1994). *El servicio social como proceso de ayuda*. Madrid: Paidós.
- Castrejón, J. (1990). *El concepto de universidad*. México, DF: Trillas.
- Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA) (2017). *¿Cuántas bibliotecas públicas hay en México?* México: Gobierno de la República-CONACULTA. Recuperado de <https://www.gob.mx/presidencia/articulos/cuantas-bibliotecas-publicas-hay-en-mexico>
- Gómez Sustaita, M.R. (2010). *El sistema bibliotecario en México y la sociedad de la información. El desarrollo humano y la política pública de información. Infoconexión: Revista Chilena de Bibliotecología y Gestión de Información*, (1). Recuperado de <http://eprints.rclis.org/15461/1/infoconexi%C3%B3n%20N%C2%B01%2C%202010%20%20G%C3%B3mez%2C%20Mar%C3%ADa%20Roc%C3%A>Do.pdf
- López Meza, Ma. G. (2006). *El manejo del servicio social en Conalep Tijuana II, como una estrategia de vinculación con los sectores social y productivo durante el período 2000—2001*. Tesis de Maestría en Ciencias de la administración y desarrollo de la educación. Instituto Politécnico Nacional.
- Ribes, E. y Fernández, C. (1979). *Diseño curricular y un programa de formación de profesores. Un proyecto de la ENEP- Iztacala*. México, DF: ENEP
- Verdugo, J. Vega, M. Palacios, C. (1994). *Guías para las bibliotecas universitarias*. México: SEP.
- Villarreal, E. (1980). *La planeación académica integral*. Cuadernos de Planeación universitaria. México: UNAM

### LA INDUCCIÓN AL PROYECTO: SEGUIMIENTO A PRESTADORES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ANTROPOLÓGICAS DE LA UADY

Lourdes Maribel Cabrera Ruiz

# 2

El Plan de Desarrollo Institucional 2014-2020, en concordancia con el Plan Estatal de Desarrollo 2012-2018, contempla en su política educativa objetivos relacionados con la implementación de “acciones de acompañamiento a los estudiantes enfocada en mejorar el desempeño académico” (PDI, UADY, 2014a, p. 34). Dichas acciones son articuladas a través de un sistema que apoya el desarrollo integral de los estudiantes y que incluye, entre otros programas, el de Servicio Social.

Particularmente en el caso del servicio social se espera que el alumno cuente con un proceso de inducción que le permita insertarse a su proyecto de la mejor manera. Esto debe estar bajo la responsabilidad de la unidad receptora (UADY, 1993), pero, de cualquier manera, es importante que la propia facultad tenga su propio proceso de acompañamiento. La impartición de talleres de acompañamiento académico al servicio social en la Facultad de Ciencias Antropológicas constituye una modalidad de atención al estudiante, las cuales, si bien buscan mejorar su desempeño académico, tienen como uno de sus objetivos conducirlo durante el periodo de prestación hacia la puesta en práctica de determinados valores, principalmente el de responsabilidad. De manera progresiva, los alumnos desarrollan o consolidan este valor durante las gestiones y tareas que le son asignadas como estudiante interesado en realizar su servicio y, posteriormente, como prestador, al asignarse a un determinado proyecto.

Para articular el acompañamiento al marco legal, sus tres sesiones están en consonancia con el Manual de Procedimientos (UADY, 2014b), cuyo objetivo es

que los prestadores conozcan con detalle los pasos para realizar de forma debida la prestación y acreditación del servicio en la siguiente secuencia: primera sesión: procedimientos para la asignación; segunda sesión: realización de la prestación; tercera sesión: liberación y certificación del servicio social. Puesto que a su vez resulta necesario conocer cuál es la forma debida en que se hace válida la prestación y acreditación, cabe ajustar las prácticas mencionadas a lo que indica el Reglamento, en cuyo capítulo cuatro se designan las atribuciones y obligaciones de los responsables del servicio social en la Universidad, y en el capítulo cinco, las obligaciones de los prestadores.

En este marco de posibilidades, los talleres de acompañamiento son habilitados para atender los diversos requerimientos de los prestadores, siendo su finalidad que los prestadores lleven a cabo la correcta inserción, así como una adecuada integración y conclusión en el proyecto. Ahora bien, dado que el reglamento no adjetiva estos procesos, de manera interna, es decir, para la Facultad, la correcta inserción significa acudir en fecha y horario indicados por el responsable del servicio social de la dependencia para recibir la carta de asignación, entregarla en un plazo no mayor a tres días al responsable del proyecto y solicitarle sello y firma en la carta que el prestador habrá de conservar. Por otra parte, la adecuada integración hace referencia a la participación activa del prestador en el taller de inducción al proyecto, que consiste en el reconocimiento de sus contenidos y la calidad de estos, así como en la actitud que deben asumir frente a posibles interferencias en la comunicación.

Cabe señalar tres cosas en relación con el estudiante. La primera es que todo estudiante de la Facultad de cualquiera de sus licenciaturas, al haber cubierto el 70% de sus créditos, puede asignarse, si cuenta con disponibilidad de tiempo. La segunda es que antes de asignarse, ha tenido oportunidad de consultar los proyectos en línea y de entrevistarse con quienes promueven o se responsabilizan del proyecto, sea a través de la Feria, mediante una visita a la unidad receptora o por diversos canales de contacto a distancia.

La tercera, es que, durante su asignación, el estudiante recibió indicaciones previas del responsable del servicio social de la Facultad para la correcta y adecuada realización de los mencionados procesos de inserción e integración. De

manera que en materia de información podemos observar una idónea corresponsabilidad tripartita entre unidad receptora, estudiante y responsable de servicio social de la dependencia. El propósito del presente trabajo es compartir la experiencia de análisis sobre el proceso de inducción realizado en la Facultad de Ciencias Antropológicas de la Universidad Autónoma de Yucatán.

### **De la población, la muestra, el instrumento y su aplicación**

La población asignada durante el segundo periodo de 2015 fue de 94 prestadores, estudiantes que cursan alguna de las seis carreras que se ofertan en la Facultad (Antropología Social, Historia, Arqueología, Literatura Latinoamericana, Comunicación Social y Turismo). De la población se seleccionó una muestra compuesta por aquellos que habían recibido la inducción, en total 83, mismos que habían asistido al primer taller de acompañamiento, reunión efectuada el 3 de septiembre, que tenía como temas principales el objetivo y la finalidad de los talleres y, en particular, el objetivo y la finalidad del instrumento que iba a ser aplicado.

Al momento de su aplicación, el cuestionario se encontraba en la fase de piloteo; luego, se pudo reconocer la necesidad de hacer algunos ajustes en su interior y para su contexto de aplicación, los cuales son mencionados en la parte final del presente capítulo. El cuestionario está conformado por 10 apartados (Ver Anexo) que buscan identificar y reconocer el comportamiento de la población en cuanto a la primera etapa de su prestación, así como sus procesos iniciales de integración al proyecto. Pretende registrar el cumplimiento (puntual o no) de un proceso administrativo (la asignación), el reconocimiento de datos diversos relacionados con la prestación del Servicio, así como la actitud del prestador hacia el proceso de integración, entre otros.

De los 10 apartados, uno ofrece datos relevantes para el presente trabajo: el apartado 3, que consiste en 11 ítems relacionados con los contenidos del taller de inducción, los cuales ayudan a saber si se recibió o no determinada información y su calidad, desde el punto de vista del prestador. Así, de los 94 asignados encuestados, 83 fueron elegidos para explorar únicamente la prevalencia en materia de inducción. Así, en cuanto a su aplicación, se puede mencionar que para

evitar el llamado “efecto de deseabilidad social”, se informó que el cuestionario tenía como objetivo explorar el probable origen de determinadas problemáticas en el desarrollo de su desempeño y que su finalidad sería prevenirlas a través de futuras recomendaciones a los responsables de proyectos en general y no a los que en ese momento estaban siendo valorados a través del cuestionario.

De igual modo, para motivar la confianza en los prestadores, se les puntualizó que el cuestionario no comprometería su vínculo con los responsables del proyecto ni afectaría los procesos de terminación del servicio, ya que no estaba enfocada al análisis de cada proyecto, sino a reconocer las características de la inducción en general, mismas que pudieran orientar acciones futuras, ya sea para prevenir problemas de comunicación, fortalecer los procesos de integración o detectar modelos de inducción a seguir útiles a futuros responsables de proyectos.

Para facilitar que respondieran lo más apegado a la realidad, el instrumento se aplicó en una fecha cercana a los periodos en que se imparte esta inducción, aproximadamente al mes de haberse asignado, de modo que aún tuvieran presentes los detalles solicitados en el cuestionario. También, se les proporcionó oralmente una guía necesaria para responder sin confusión ni prisa lo que solicitaba cada apartado. Los cuestionarios fueron foliados antes de ser entregadas al total de los prestadores, pues su estudio no le dio importancia a los datos personales que ellos apuntaron y que, se les dijo, eran necesarios únicamente para ubicarlos en la atención cotidiana que corre a cargo de la responsable de la Facultad.

En este trabajo, cabe recalcar, la valoración de la calidad de la información relativa a la inducción de los proyectos se estableció de manera general, no por cada uno de los 42 proyectos en los que se habían distribuido los 83 prestadores. Enseguida, nos concentramos en el apartado que, a través de 11 ítems, explora la información proporcionada en el taller de inducción relativa al proyecto. Para cada ítem se ofrece una de las tres opciones que miden su ausencia, presencia y calidad: a) ninguna información, b) insuficiente y/o confusa, y c) completa y clara respecto de cada uno de los rubros solicitados.

Tabla 1

*Apartado número 3, "Datos del taller de inducción".*

| Se proporcionó información sobre:                      | NINGUNA | INSUFICIENTE Y/O<br>CONFUSA | COMPLETA Y CLARA |
|--------------------------------------------------------|---------|-----------------------------|------------------|
| Objetivo general                                       |         |                             |                  |
| Población beneficiada                                  |         |                             |                  |
| Días y horario de servicio                             |         |                             |                  |
| Área o lugar(es) de prestación del servicio            |         |                             |                  |
| Materiales y recursos que me ofrece                    |         |                             |                  |
| Cronograma del proyecto                                |         |                             |                  |
| Actividades generales                                  |         |                             |                  |
| Actividades específicas de mi perfil                   |         |                             |                  |
| Participación en toma de decisiones                    |         |                             |                  |
| Metas y productos esperados                            |         |                             |                  |
| Criterios e instrumentos que evaluarán<br>mi desempeño |         |                             |                  |

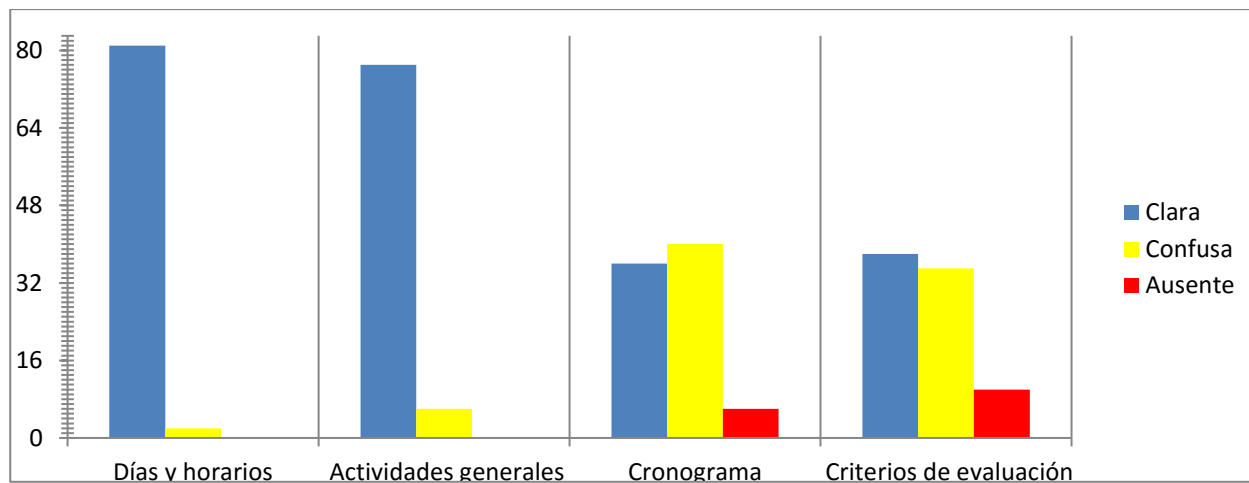
Fuente: elaboración propia

Los 11 ítems exploran cómo el prestador valora información sobre: objetivo general del proyecto, población beneficiada, días y horario de servicio, área o lugar(es) de prestación, materiales y recursos que ofrece, cronograma del proyecto, actividades generales, actividades específicas del perfil, participación en la toma de decisiones, metas y productos esperados, criterios e instrumentos que servirán para evaluar el desempeño (Ver Tabla 1). De igual forma, los rangos de valoración se establecieron para cada ítem y no por la totalidad de los mismos arrojada por el instrumento. Se clasificó como "óptima", la información que presentó de 1 a 15 casos de duda en determinado ítem; como "buena", si presentó de 16 a 32; "regular", si de 33 a 49; "deficiente", si de 50 a 66, y "pésima", si de 67 a 83 casos.

### **Resultados**

A modo de ejemplo, para evidenciar la importancia de la inducción y del acompañamiento a los prestadores, en la gráfica 1 se muestran los resultados de algunos de los ítems aplicados que mostraron mayor diversidad de respuestas. En la parte izquierda las dos frecuencias más altas en cuanto a la claridad de la información obtenida; y, en la derecha, las que reportan mayores casos de confusión o ausencia.

Se pudo apreciar en la parte izquierda de la tabla que la totalidad de prestadores encuestados recibió información sobre los ítems 3 (días y horarios de servicio) y 7 (actividades generales). Además, la calidad de la información fue óptima para ambos ítems. Por el otro lado, en cuanto al cronograma de trabajo y los criterios de evaluación la información presentada se consideró menos clara, confusa e incluso para ciertos casos ausente.



*Gráfica 1.* Promedio de frecuencias y calidad de la información de acuerdo con la opinión de los prestadores que recibieron Inducción al proyecto.

Del lado extremo derecho de la gráfica se observa el ítem 11 “Criterios e instrumentos con los que evaluarán mi desempeño” fue el que reportó más casos de ausencia de información, con 10 prestadores que no la obtuvieron. El ítem 6, “Cronograma del proyecto” representa un potencial problema de comunicación pues son siete los casos, es decir, una quinta parte de los alumnos asignados quienes reportan que no tuvieron información al respecto. Además, se presentaron 40 y 35 casos de duda, respectivamente.

Como podemos ver con el ejemplo anterior la mera existencia de un proceso de inducción no garantiza que toda la información que se propone transmitir logre llegar a los prestadores de la mejor manera. Como parte de las tareas que involucra la mejora de procesos se recomienda la actualización de tres documentos y que el instrumento sea piloteado más ampliamente para que pueda aplicarse en sucesivos procesos de prestación de servicio social como parte del acompañamiento institucional a los estudiantes en materia de su inserción al proyecto elegido. Así también, se hacen las siguientes recomendaciones:

- ***Al reglamento de SSU.*** Se sugiere añadir al reglamento del Servicio Social Universitario la obligación de parte del responsable de proyecto de ofrecer un proceso de inducción que contenga los aspectos que se consideraron en este estudio y que incluya actividades complementarias, como visita al espacio en donde se realizarán las actividades, así como ejemplos sobre lo que otros prestadores han realizado. Esta propuesta, al ser reglamentada, tiene como finalidad que los responsables de proyecto adviertan la importancia de comunicar en tiempo y forma los aspectos del mismo que el prestador debe conocer desde su inserción, con miras a una exitosa integración.

Se espera a partir de esta medida una reducción en cuanto a las bajas de la prestación, una mayor seguridad por parte del prestador y un cumplimiento de las tareas basado en el conocimiento previo. Es evidente que si un prestador desconoce o tiene dudas sobre cómo va a ser evaluado su desempeño o cuándo se espera que realice una determinada tarea, el

proceso de integración puede ser retardado o, quizá, afectado aun cuando todavía no puedan visualizarse consecuencias.

- ***A la convocatoria.*** Se sugiere para la convocatoria que el responsable de proyecto deba enviar éste junto con el material de inducción que empleará (ppt, video, fotos) y en el que de manera clara y concisa se exponga la información de los ítems aquí presentados.
- ***Al formato de proyectos.*** Actualmente el instrumento de evaluación cuestiona sobre el formato de la inducción, temas incluidos y duración de la misma. Se sugiere que el formato para elaboración de proyectos contenga una tabla con los aspectos previamente explorados en este estudio y que el proceso de evaluación de proyectos permita cotejar dicha tabla con el material de la inducción enviado, a fin de evaluar este apartado. Pues si bien se declara la realización de una inducción, no es garantía de que se ha reflexionado e incluido todos los aspectos y no sólo en algunos, como se observó en el cuestionario aplicado.
- ***Al proceso de evaluación y seguimiento de proyectos.*** La evaluación y el seguimiento de los proyectos de Servicio Social involucran procesos acompañamiento que representan, por un lado, una ocupación con miras a su mejora y prevención de diversas problemáticas, lo cual es muy deseable en aras de la calidad que se espera de todo Programa. Por el otro, sin duda son una carga adicional al trabajo de los responsables en las Facultades. Sin embargo, se propone que cada responsable de Servicio Social pueda contar con un tiempo a la semana que le permita –sin interferencia con las otras áreas de su desempeño– dar seguimiento sistemático a una parte de la totalidad de proyectos en curso, y que esta tarea se vea reflejada en el reconocimiento de las autoridades como una actividad de gestión que pudiera ser equivalente a la de otras áreas.

### Referencias

Universidad Autónoma de Yucatán (UADY) (1993). *Reglamento de Servicio Social de la UADY*. Recuperado de: <http://www.serviciosocial.uady.mx/reglamento.htm>

UADY (2014a). *Plan de Desarrollo Institucional 2014-2022*. Mérida: Universidad Autónoma de Yucatán. Recuperado de: <http://www.pdi.uady.mx/pdi.php>

UADY (2014b). *Taller: Lineamientos para la elaboración de proyectos de servicio social*. Sistema de Atención Integral al Estudiante. Programa de Apoyo al Servicio Social. Universidad Autónoma de Yucatán.

**ANEXO. Encuesta**  
**Primer taller de acompañamiento académico**  
**a prestadores de servicio social**

**Segundo periodo de 2015. Fecha: 03 de septiembre de 2015.**  
**Lugar: Audiovisual 102, Facultad de Ciencias Antropológicas**

**Objetivo:** Detectar el probable origen de determinadas problemáticas en el desarrollo de su desempeño con la finalidad de prevenirlas a través de futuras recomendaciones a los responsables de proyectos en general y no a los que en ese momento están siendo valorados a través de la presente encuesta.

**Instrucciones:** Antes de proporcionar la información que se solicita en cada uno de los apartados, atiende a las instrucciones de la persona que aplica el cuestionario. Se pretende recolectar los datos con apego a tus circunstancias reales de integración al proyecto, por lo cual es importante que respondas con honestidad y sin recurrir a tus compañeros para solicitar información.

**Datos de identificación y contacto del prestador**

|                                                         |  |
|---------------------------------------------------------|--|
| NOMBRE COMPLETO                                         |  |
| MATRÍCULA                                               |  |
| LICENCIATURA, SEMESTRE O FECHA DE EGRESO                |  |
| FACEBOOK, CELULAR, CORREO, TELÉFONO DE CASA, DE OFICINA |  |
| NOMBRE DE PROFESOR TUTOR                                |  |

**Datos de identificación y contacto del proyecto**

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| NOMBRE Y NÚMERO DEL PROYECTO     |  |
| INSTITUCIÓN Y UNIDAD RECEPTORA   |  |
| RESPONSABLE DEL PROYECTO         |  |
| CORREO, CELULAR, TEL. OFICINA    |  |
| RESPONSABLE DEL PRESTADOR        |  |
| CORREO, CELULAR, TEL. DE OFICINA |  |

**Datos del proceso administrativo INICIAL de inserción en el proyecto**

|                                                        |  |
|--------------------------------------------------------|--|
| FECHA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE CARTA DE ASIGNACIÓN    |  |
| FECHA(S) DEL TALLER DE INDUCCIÓN Y DURACIÓN APROXIMADA |  |
| NOMBRE DE QUIEN IMPARTIÓ LA INDUCCIÓN                  |  |

**Datos del taller de inducción**

| Se proporcionó información sobre:           | NINGUNA | INSUFICIENTE Y/O CONFUSA | COMPLETA Y CLARA |
|---------------------------------------------|---------|--------------------------|------------------|
| Objetivo general                            |         |                          |                  |
| Población beneficiada                       |         |                          |                  |
| Días y horario de servicio                  |         |                          |                  |
| Área o lugar(es) de prestación del servicio |         |                          |                  |

|                                                     |  |  |  |
|-----------------------------------------------------|--|--|--|
| Materiales y recursos que me ofrece                 |  |  |  |
| Cronograma del proyecto                             |  |  |  |
| Actividades generales                               |  |  |  |
| Actividades específicas de mi perfil                |  |  |  |
| Participación en toma de decisiones                 |  |  |  |
| Metas y productos esperados                         |  |  |  |
| Criterios e instrumentos que evaluarán mi desempeño |  |  |  |

|                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comentarios, aclaraciones, sugerencias en relación con la <b>información recibida</b>                                 |
|                                                                                                                       |
|                                                                                                                       |
|                                                                                                                       |
| Comentarios, aclaraciones, sugerencias en relación con el <b>desempeño y trato del informante</b>                     |
|                                                                                                                       |
|                                                                                                                       |
|                                                                                                                       |
| Comentarios, aclaraciones, sugerencias en relación con el <b>contexto de impartición del taller (tiempo, espacio)</b> |
|                                                                                                                       |
|                                                                                                                       |

### Datos del receptor

| <b>El proceso inicial de participación me ha permitido:</b>                                    | <b>NO</b> | <b>¿?</b> | <b>SÍ</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Identificar o corroborar el objetivo general del proyecto                                      |           |           |           |
| Identificar la población que el proyecto plantea beneficiar                                    |           |           |           |
| Aceptar, adecuar y/o llegar a un acuerdo posterior al solicitado originalmente en el proyecto  |           |           |           |
| Establecer compromisos en relación al área o espacio que se me destina                         |           |           |           |
| Saber cuándo, cómo y de quién recibiré los materiales y recursos                               |           |           |           |
| Conocer en qué parte del cronograma cumplo una función imprescindible y de acuerdo a mi perfil |           |           |           |
| Identificar cuántas y cuáles actividades generales realizaré                                   |           |           |           |
| Identificar cuántas y cuáles actividades específicas realizaré                                 |           |           |           |
| Saber que es posible aportar ideas al proyecto                                                 |           |           |           |
| Saber que es posible participar en la toma de decisiones                                       |           |           |           |
| Saber que la población beneficiada puede igualmente decidir                                    |           |           |           |
| Identificar cómo alcanzaré la(s) meta(s) del proyecto                                          |           |           |           |
| Identificar el producto (cantidad, calidad) que se espera de mi prestación                     |           |           |           |
| Identificar los criterios de evaluación de mi desempeño como prestador                         |           |           |           |

| <b>Autoevaluación en la etapa de integración al proyecto</b> |
|--------------------------------------------------------------|
|                                                              |
|                                                              |
|                                                              |

### Datos de la interacción INICIAL del prestador

| Cómo ha sido la FRECUENCIA de interacción PERSONAL (no virtual) entre: | NULA | INADECUADA, INSUFICIENTE, EXCESIVA (ESPECIFICAR) | PERTINENTE Y SUFICIENTE |
|------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------|-------------------------|
| El prestador y el personal de la institución receptora                 |      |                                                  |                         |
| El prestador y el responsable del proyecto                             |      |                                                  |                         |
| El prestador y el responsable del prestador                            |      |                                                  |                         |
| Prestadores de la misma disciplina                                     |      |                                                  |                         |
| Prestadores de diferentes disciplinas (en su caso)                     |      |                                                  |                         |
| Prestador y población beneficiada                                      |      |                                                  |                         |
| <b>Cómo se ha establecido la relación</b>                              | NO   | A VECES                                          | SIEMPRE                 |
| El trato que he recibido ha sido respetuoso y cordial                  |      |                                                  |                         |
| El trato que he dado ha sido respetuoso y cordial                      |      |                                                  |                         |

### Datos sobre manejo de expectativas

**Evaluación personal de mi proceso INICIAL de integración al proyecto.**  
 Reflexión sobre cómo lo que he aprendido en la universidad y soy capaz de hacer en relación con mi perfil puede ser significativo **para el proyecto**, A) tomando en cuenta mis **expectativas**, y B) **la experiencia** de esta etapa.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

**Comentarios, aclaraciones, sugerencias sobre la primera sesión del Taller de Acompañamiento Académico**

|  |
|--|
|  |
|  |

## MODELOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO SOCIAL. PROPUESTAS PARA SU OPERATIVIDAD

## Capítulo

# 3

**Galo E. López Gamboa**  
**Roger González González**  
**Jorge N. España Novelo**

México es el único país que contempla a partir de su propia Constitución Política la necesaria retribución que todos los profesionistas, ejerzan o no, deben realizar a la sociedad a la cual sirven. Así pues, el artículo 5º constitucional y su Ley Reglamentaria definen dicha retribución como servicio social, el cual es entendido como “el trabajo de carácter temporal y mediante retribución que ejecuten y presten los profesionistas y estudiantes en interés de la sociedad y el Estado” (Cámara de Diputados, 2010). Las razones que llevaron a elevar al rango constitucional la prestación del servicio social se remontan a 1910, cuando Justo Sierra vinculó la educación superior con las necesidades sociales y la realidad del país, de tal manera que las tareas universitarias debieran estar enfocadas a la mejora de la calidad de vida de los grupos menos favorecidos (Castañón, 2009).

Cabe señalar también que el Servicio Social tiene una linealidad con los principios revolucionarios que propusieron un país más justo y equitativo, pero principalmente con la visión social de período del cardenismo que prácticamente define la perspectiva social de la revolución apoyada en la Carta Magna. En el ámbito educativo, entre otros cambios, se pugna por la creación del Politécnico Nacional para la capacitación y actualización laboral de los obreros, asimismo la creación de las Universidades como espacios de vanguardia del conocimiento de teoría acumulativa aplicable a la práctica. Ambas instituciones ideadas para potenciar el conocimiento que impulse el desarrollo del nuevo país que se construía.

En esos momentos circunstanciales la educación, es a su vez, objetivo y estrategia. Como objetivo, se propone formar a los mexicanos con la visión

nacionalista que se requiere para la solidaridad nacional, la de cada uno de nosotros pensando en los otros. Así con el transcurso de los años, quedó claro que la universidad debe anteponer los intereses de la sociedad a cualquier otro interés particular, pues además la prestación del servicio permite a los estudiantes tener un vínculo directo con el entorno, así como poner en práctica los conocimientos y habilidades adquiridos durante la formación universitaria (Castañón, 2009).

En concordancia con estas ideas, la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY) desde 1987 reglamenta la prestación del servicio social y la modifica en 1992, siendo esta última la que aún es vigente. De acuerdo con dicho reglamento, el servicio social persigue tres grandes fines: Inducir en el prestador la formación de conciencia social; con la propuesta de vincular a la Universidad con los diferentes sectores de la sociedad a la que se debe hacer hincapié en el sector social marginado o el sector público que comparte ese mismo principio de favorecer a los desfavorecidos; asimismo a contribuir con la formación académica y de capacitación profesional del prestador de servicio social, quien tiene una gran oportunidad de devolver a la sociedad el apoyo público, proporcionado por todos los ciudadanos trabajadores, para hacerse profesional. Con base en lo anterior, se ha incorporado el servicio social a los diferentes programas de estudio, lo que ha generado una variedad de formas de incorporación del servicio en las mallas curriculares de los 45 programas de licenciatura de la UADY, en los que, en el mejor de los casos, el servicio es contemplado como parte del total de créditos para adquirir la calidad de pasante, pero en otros es únicamente un requisito administrativo.

Como se señaló anteriormente, para la necesaria operación del servicio social, éste se reglamenta en la UADY desde 1987 con una última modificación en 1992, en donde se plantea el proceso de asignación, realización y liberación, sin embargo, se considera la prerrogativa de que cada dependencia idea y realice su esquema de gestión interna. Así pues, el presente trabajo describe algunas formas de llevar a cabo el procedimiento a partir de la organización tanto a nivel de institución como las particularidades de cuatro dependencias de la universidad. Es decir, el objetivo consiste en caracterizar algunos

elementos de los procesos de gestión del Servicio Social en la UADY a partir de la descripción de su estructura orgánica y flujos internos en cuatro dependencias de la institución.

### **Método**

Para realizar el presente trabajo, se llevó a cabo una revisión documental de la información disponible en los archivos de la Comisión Coordinadora de Apoyo al Servicio Social, entre los que se encuentran el Reglamento de Servicio Social y el Manual de Procedimientos. Asimismo, se realizaron entrevistas a cada uno de los responsables de las Dependencias de Educación Superior (DES) incluidas en el estudio que pertenecen al Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades, este último el más grande de la Universidad. Se tomó en consideración cada una de las etapas, indicadas en el Manual de Procedimiento del Servicio Social: asignación, realización y liberación.

Por asignación se entiende la etapa en que el alumno que cumple con los requisitos es inscrito en algún proyecto y se le hace entrega de un oficio de asignación oficial. Por realización se entiende la etapa que incluye todo el proceso de cumplimiento de objetivos y metas de los proyectos, el alumno va reportando sus avances en los tiempos establecidos por cada proyecto que alinea objetivos y metas con las 480 horas del servicio. La liberación y certificación es la etapa final en que el alumno recibe la carta de término del servicio social firmada por el responsable del proyecto. Con este documento y otros requisitos administrativos ya puede tramitar su certificado de servicio social que valida oficialmente el haber cumplido con su obligación. A continuación, se describe de manera sintética, cómo se lleva a cabo el proceso completo en las dependencias en cuestión.

### **La gestión del servicio social a nivel institucional**

En un intento de integrar y homogenizar los procesos de gestión en todas las dependencias de la UADY, se integró al inicio de 2004, la Comisión Coordinadora de Apoyo al Servicio Social (COCOASS), para analizar y realizar un diagnóstico sobre la posibilidad de esta homogenización. Se realizó el

análisis y se trabajó sobre diversas formas de agilización y eficiencia del servicio social con una modalidad común, al menos con criterios similares. Sin embargo, se detectó cada dependencia lleva a cabo el procedimiento de acuerdo a sus propias características, y en este momento, no ha sido posible trasladar un proceso único de manera institucional para su aplicación. Actualmente, la COCOASS cuenta con representantes designados por las autoridades competentes de las facultades de la UADY, avalados oficialmente.

En estricto apego al reglamento universitario, el artículo 26 del Reglamento de Servicio Social (UADY, 1992, fracc. IV) señala que la Secretaría Académica de las Facultades tiene entre sus atribuciones y obligaciones "Representar a su facultad o escuela ante el Departamento de Servicio Social en lo que respecta a esta actividad", de tal forma que designa a la persona o personas que juzgue necesarias de acuerdo con los perfiles y criterios internos. Con base en lo anterior, actualmente la organización de la COCOASS está integrada de la siguiente manera:

Tabla 1.

*Número de Representantes por Facultad y carrera ante la Comisión*

| Dependencia                 | Número de representantes | Programa(s) que atiende                                                                                                   |
|-----------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Facultad de Arquitectura    | 1                        | Licenciaturas en Arquitectura, Diseño del Hábitat y en Artes Visuales                                                     |
| Ciencias Antropológicas     | 1                        | Licenciaturas en Antropología Social, Arqueología, Comunicación Social, Historia, Literatura Latinoamericana y en Turismo |
| Contaduría y Administración | 1                        | Licenciaturas en Administración, Contador Público, Mercadotecnia y Negocios Internacionales,                              |

|                                  |                                       |                                                                                                                          |
|----------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  |                                       | Administración de Tecnologías de la Información                                                                          |
| Derecho                          | 1                                     | Licenciatura en Derecho                                                                                                  |
| Economía                         | 1                                     | Licenciaturas en Derecho y en Comercio Internacional                                                                     |
| Educación                        | 1 (Unidad Mérida)                     | Licenciaturas en Educación y en Enseñanza del Idioma                                                                     |
|                                  | 1 (Unidad Multidisciplinaria Tizimín) | Licenciatura en Educación                                                                                                |
| Enfermería                       | 2                                     | Licenciatura en Enfermería y en Trabajo Social                                                                           |
| Ingeniería                       | 1                                     | Ingeniería Civil                                                                                                         |
| Ingeniería Química               | 2                                     | Ingeniería Química                                                                                                       |
| Matemáticas                      | 1 (Unidad Mérida)                     | Licenciaturas en Matemáticas, Actuaría, Enseñanza de las Matemáticas, Ingeniería en Computación e Ingeniería de Software |
|                                  | 1 (Unidad Multidisciplinaria Tizimín) | Licenciatura en Ciencias de la Computación                                                                               |
| Medicina                         | 3                                     | Licenciaturas en Médico Cirujano, en Rehabilitación y en Nutrición.                                                      |
| Medicina Veterinaria y Zootecnia | 1                                     | Licenciaturas en Agroecología, Biología, Biología Marina y Medicina Veterinaria y Zootecnia                              |
| Odontología                      | 1                                     | Licenciatura en Cirujano Dentista                                                                                        |
| Psicología                       | 1                                     | Licenciatura en Psicología                                                                                               |
| Química                          | 1                                     | Licenciaturas en Química, en Químico Farmacéutico Biólogo y en Química Aplicada.                                         |

Fuente: Elaboración Propia

Como puede observarse, las distintas Facultades de la Universidad, establecen criterios propios para la asignación de sus representantes ante la Comisión Coordinadora de Apoyo al Servicio Social. No obstante, dicha Comisión no cuenta aún con un soporte legal como figura institucional, es decir, se encuentra anclada al Programa Institucional de Servicio Social que actualmente depende por jerarquía del Sistema de Atención Integral al Estudiante (SAIE), sin embargo, dicha comisión no aparece en la estructura orgánica de la Universidad; lo cual constituye un área de oportunidad para dar sustento y soporte a uno de los Comités que entre sus múltiples funciones se encarga de asesorar, recibir y evaluar las propuestas de proyectos de servicio social provenientes de todo el Estado.

Así pues, la COCOASS se encarga de la labor de evaluación para el registro de nuevos proyectos tanto de la propia universidad como de otras instancias externas a ésta que solicitan prestadores de servicio en todas las áreas de conocimiento. De acuerdo con el Manual de Procedimientos del Programa Institucional de Servicio Social (UADY, 2014):

La COCOASS apoyada por la Comisión Interna de Servicio Social de las Facultades, deberá revisar continua y cuidadosamente los criterios para el diseño y selección de programas y/o proyectos de servicio social. Siendo un criterio fundamental la pertinencia social, conformada por los escenarios reales para favorecer el proceso de aprendizaje; en dichos escenarios se deben realizar actividades congruentes con el perfil del prestador requerido mediante acciones; teniendo especial énfasis en grupos vulnerables o sectores menos favorecidos. Los criterios de evaluación de los proyectos se definen en función de su congruencia y pertinencia, considerando su concordancia con el formato de registro de los mismos y de acuerdo al instructivo diseñado para tal fin.

En 2010 surge el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) de la Universidad Autónoma de Yucatán, en él se planea el interés por asegurar que el servicio social cumpla con lo planteado en su objetivo estratégico 1: Formar ciudadanos a nivel de bachillerato, licenciatura y posgrado ampliamente competentes en el ámbito nacional e internacional, con un alto grado de adaptación y competitividad en los mundos laborales de la sociedad del conocimiento,

conscientes de su responsabilidad social y de participación en el desarrollo sustentable global, y con amplias capacidades para vivir y desarrollarse en un entorno global y multicultural. Para concretar este objetivo estratégico y con respecto al servicio social, nos remitimos al apartado C. *Políticas para el logro de los objetivos estratégicos*, encontrando su fundamentación en el punto 16: "Se fomentará el desarrollo de programas y proyectos pertinentes de servicio social que coadyuven a la formación integral de los estudiantes y a su compromiso social, así como al desarrollo armónico y sustentable de Yucatán".

Una característica exigida, en los proyectos de servicio social, es que se realice en escenarios reales de aprendizaje para que se garantice el cumplimiento de las dos dimensiones: la formativa y retributiva. La formativa se logrará en el momento que el estudiante eche mano de las competencias adquiridas, propias de su profesión, es decir, que aplique sus conocimientos en la problemática en la que está inmersa la propuesta del proyecto, asimismo que use las habilidades didácticas que se le requieran demostrando una actitud de compromiso social y de solidaridad que la carrera espera que tenga.

La dimensión retributiva, ante la situación de ser una universidad pública, corresponde al espíritu del servicio social, el cual es que los estudiantes devuelvan algo, lo mínimo, de las aportaciones fiscales ciudadanas que integran el recurso económico destinado a las universidades para su formación profesional. De esta manera, el estudiante forma parte de un proyecto que lo conduce a través de sus objetivos a dar algo de sí a personas en situaciones de desventaja. De la misma manera, desde esta perspectiva se cumple (o al menos es un buen ejemplo) para la sugerencia del papel del docente en escenarios reales de aprendizaje.

Coombs (1975, como se citó en Fernández y Velasco, 2003, p. 63) señala un aprendizaje natural, como: "el proceso a lo largo de la vida por el que cada persona adquiere y acumula conocimientos, habilidades, actitudes y criterios a través de las experiencias cotidianas y de su relación con el medio". Fernández y Velasco (2003) señalan que es importante respetar, en la medida de lo posible, los procesos naturales de aprendizaje con objeto de conservar aquellas características que lo hacen valioso. Sin embargo, cuando la enseñanza se

produce en un entorno académico, debemos también respetar algunas características del aprendizaje formal, como el hecho de que es más abstracto y general.

El reto sería, pues: Acercar el aprendizaje académico al conocimiento natural, respetando los procesos naturales del aprendizaje sin renunciar al aprendizaje formal, creando las condiciones que lo faciliten. Condiciones que nos permitirán hablar de un auténtico aprendizaje estratégico, activo, autoconsciente, motivado e intencional (Fernández y Velasco, 2003, p. 63). Es un reto implícito o explícito de la intencionalidad del servicio social y para que ocurra, de antemano, es preciso que existan los mecanismos en la gestión del mismo que faciliten la incorporación de los estudiantes a este tipo de escenarios reales, naturales y académicos que el servicio representa.

**Resultados**  
**La gestión del servicio social a nivel de dependencias**

Tabla 2.

*Procesos de asignación en cuatro dependencias de la Universidad*

| DES           | Asignación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dependencia A | <p>Se lleva a cabo por el responsable del área, con base en el promedio general ponderado, criterio con el que se realiza una preasignación obligatoria a través del registro en un formato controlado que establece el número de prestadores solicitados por las Unidades Receptoras (UR). Asimismo, se realiza una plática de inducción de carácter opcional.</p> <p>El responsable es un profesor de la DES.</p> <p>Recae en el responsable de servicio social la elaboración secretarial de las cartas de asignación, lo que tiene una doble situación, por un lado, permite mayor acercamiento de los estudiantes con el responsable, lo que es muy importante para el momento de la supervisión o seguimiento del estudiante. Por otro lado representa una carga más de trabajo que en otras dependencias no se da.</p> |
| Dependencia B | <p>Se realiza por el responsable del área con base en el orden de llegada de los estudiantes. Con anticipación, se les solicita a los estudiantes contar con la aceptación por escrito de al menos dos unidades receptoras. Esto es considerado como una preasignación y es de carácter obligatorio; antes de ésta se imparte una plática a manera de inducción imperativa en la que se abordan las características y condiciones de la prestación del servicio.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <p>El responsable es un profesor de la DES.</p> <p>Aquí el apoyo administrativo de la Secretaría académica que elabora las cartas de asignación, ella coordina con los alumnos para los tiempos y requisitos. En su opinión, el responsable del servicio social considera que esta característica de la gestión es correcta ya que representa una actividad administrativa que no debe realizar el responsable.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Dependencia C | <p>Se realiza por el responsable del área con base en el orden de llegada de los estudiantes, la preasignación es través de la colecta de firmas de aceptación de tres posibles unidades receptoras y es de carácter obligatorio.</p> <p>De igual manera, se realiza una inducción, también mandatoria, en la que se abordan las características y condiciones de la prestación del servicio.</p> <p>El responsable es un profesor de la DES.</p> <p>Aquí el apoyo administrativo de la Secretaría académica que elabora las cartas de asignación, quien coordina con los alumnos tiempos y requisitos. En su opinión el responsable del servicio social considera que esta característica de la gestión es histórica y no ha traído consecuencias.</p> |
| Dependencia D | <p>Se lleva a cabo en la Secretaría Académica, por personal administrativo, con base en el promedio general ponderado. Es requisito que los estudiantes acudan a la promoción de las alternativas para realizar el servicio social para lo cual, se toma asistencia y se entrega una papeleta para la colecta de firmas de aceptación de tres posibles unidades receptoras y es de carácter obligatorio.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.

*Procesos de realización en cuatro dependencias de la Universidad*

| DES           | Realización                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dependencia A | La supervisión está declarada en el procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad, indicando que, a partir de una muestra aleatoria, se deberá llenar un formato controlado. No obstante, es una de las principales sugerencias de mejora, una supervisión más cercana y continua. Ésta la realiza el profesor responsable del área. La incertidumbre está en que si las tareas en el nuevo modelo de gestión implican la sobrecarga de trabajo del responsable, quien además tiene que cumplir con los otros aspectos que le demanda su categoría de profesor frente a grupo. Es importante considerar que también está comprometido con las tutorías a alumnos, la investigación dentro de su cuerpo académico, así como la complementariedad de la gestión. |
| Dependencia B | Existe un comité interno de servicio social, asociado a las Líneas de Generación y Aplicación Innovadora del Conocimiento de los Cuerpos Académicos, quienes apoyan la supervisión de los prestadores asignados. Asimismo, al ser un taller de acompañamiento con sesiones individuales y grupales programadas a lo largo de la prestación. Esta involucra a profesores afines a las actividades de servicio social quienes participan en el acompañamiento y supervisión de los avances de servicio social de sus alumnos, es un modelo ideal en términos de contar con una visión más amplia del acompañamiento de servicio, así como una presencia del cuerpo de profesores en una tarea de la relevancia del servicio social.                                |
| Dependencia C | Se llevan a cabo a lo largo del período de prestación, tres talleres de acompañamiento de carácter obligatorio en los que se asignan tareas y reportes, con los que los estudiantes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <p>deben cumplir para que -a la par de la prestación del servicio- lo acrediten como requisito. Esta tarea la realiza un profesor responsable del área.</p> <p>Es un modelo apropiado que enriquece el seguimiento del prestador y permite detectar a tiempo cualquier área de oportunidad para la mejora de los proyectos de servicio, los cuales, es ya en su puesta en marcha que se puede identificar áreas de mejora para su atención, corrección o en su defecto, cancelación definitiva.</p> |
| Dependencia<br>D | <p>Dada la cantidad de estudiantes, se están analizando las alternativas para la realización de la supervisión, particularmente porque es el profesor de la dependencia que tiene otras tareas tanto de gestión como de docencia, que tendría que dedicar al menos el 40% de su tiempo laboral a realizar una supervisión -incluso aleatoria- dada la matrícula que atiende la DES.</p>                                                                                                             |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.

*Procesos de liberación en cuatro dependencias de la Universidad*

| <b>DES</b>    | <b>Liberación</b>                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dependencia A | Se lleva a cabo por el responsable de servicio social en coordinación con el Departamento de Control Escolar. El servicio social tiene un valor de 12 de créditos y es un requisito de egreso que representa el 4% del total de créditos del PE. |
| Dependencia B | La liberación se realiza en Secretaría Académica. El servicio está incorporado en la malla curricular, tiene un valor en créditos como un taller complementario y es requisito de egreso para los estudiantes.                                   |
| Dependencia C | La liberación se realiza en Secretaría Académica. Se está trabajando en la incorporación en la malla curricular como asignatura obligatoria, no obstante, tiene un valor en créditos y es requisito de egreso para los estudiantes.              |
| Dependencia D | La liberación se realiza en Secretaría Académica. Al ser un Plan de Estudios alineado al Modelo Educativo, el servicio tiene un valor de 12 créditos incorporado a la malla curricular.                                                          |

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar varios puntos de coincidencia sobre cómo se realiza el proceso administrativo de la gestión en las cuatro dependencias. El único punto de diferencia es en la tarea de la elaboración de las cartas de asignación, como se puede ver, ninguno de ellos ocasiona ningún problema en el éxito de esta actividad en tiempo y forma; sólo la dependencia A, aclaró que, aunque implicaba mayor trabajo tenía la ventaja de acercamiento más personalizado del trámite.

La supervisión es una de las actividades más demandantes que tiene implicaciones tanto en la formación del estudiante como en la carga académica del profesorado. Podemos observar extremos: entre que ésta (la supervisión) sea realizada solamente por una persona y/o normada por criterios de la Norma ISO 9001:2008 por un lado; y por otro, el caso de las DES que han logrado integrar las funciones del profesor involucrando a otros integrantes de los cuerpos académicos o del área y que seguramente combinan sus tiempos e intereses académicos.

### **Conclusiones**

Los diversos procesos de gestión implementados en las facultades del estudio demuestran que bien realizado, el servicio social logra lo propuesto en sus dos dimensiones formativa y retributiva. Ahora bien, con base en lo observado, es posible concluir que no existe una forma única de realizar la gestión, los resultados obtenidos por parte de los prestadores, así como en las realimentaciones de las unidades receptoras, no indican ninguna diferencia.

Ahora bien, en miras a la integración no únicamente física sino en los procesos de las DES que integran los diferentes Campus de conocimiento de la Universidad, lo ideal sería que, con base en estas experiencias compartidas, se pudiera diseñar, sino un único modelo, al menos algunas propuestas por disciplinas, basadas en los procesos de gestión exitosos, que permitan unificar calendarios, actividades promocionales, preasignaciones y hasta la constitución de equipos para el seguimiento y supervisión –in situ o en la propia DES- que dé certeza y evidencie un acompañamiento cercano en todas las facultades.

Por lo pronto, es posible decir que la COCOASS es un ejemplo de trabajo colaborativo responsable, a la cual, la unificación de procesos de gestión y supervisión del servicio social representa un reto, como en su momento fue la evaluación de los aproximadamente 500 proyectos que recibe bianualmente de todas las instancias públicas, sociales y gubernamentales de la sociedad. La tarea es ardua pero consistente con la misión de la Universidad que apuesta por la trascendencia social.

### Referencias

- Cámara de Diputados (2010). *Ley Reglamentaria del artículo 50. constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal*. México, DF: Diario Oficial de la Federación.
- Castañón, M. (2009) *El servicio social como un prestigio oculto de la universidad*. México, DF: UPN.
- Fernández, J. y Velasco, N. (2003). La transversalidad curricular en el contexto de la educación superior. *Agenda Académica*, 10(2). Recuperado de [http://huitoto.udea.edu.co/curriculo/Biblioteca%20Electronica/index\\_files/documentos/La%20transversalidad%20curricular%20en%20la%20ES%20Jose%20M%20Fernandez.pdf](http://huitoto.udea.edu.co/curriculo/Biblioteca%20Electronica/index_files/documentos/La%20transversalidad%20curricular%20en%20la%20ES%20Jose%20M%20Fernandez.pdf)
- UADY (1992) *Reglamento de Servicio Social de la Universidad Autónoma de Yucatán*. Mérida, México: Autor
- UADY (2010) *Plan de Desarrollo Institucional 2010-2020*. Mérida, México: Autor



**Parte 2:**  
**Experiencias**  
**en la aplicación**  
**de modelos**  
**en el servicio social**  
**universitario**



### EL MARCO LÓGICO COMO METODOLOGÍA EN PROYECTOS DE SERVICIO SOCIAL PARA LA DISMINUCIÓN DE LA DESERCIÓN ESCOLAR

**Raul Venancio May Couoh**  
**Nery Valentina Osalde Correa**  
**Leydi Carmina Chan Chel**

La Facultad de Educación, en la Unidad Multidisciplinaria Tizimín, se encuentra inserta en una ciudad con 77,621 habitantes (INEGI, 2015). De ese número, 54,725 tienen 15 años o más. En este rango de edad, el nivel de escolaridad es de 7.12 años, lo que equivale a primero de secundaria. Este número es inferior al promedio del Estado de Yucatán, con un promedio de 8.8 (poco más de segundo año de secundaria) y a nivel nacional, de 9.2. (INEGI. Encuesta Intercensal 2015).

Colonia Yucatán es una localidad que se encuentra a 46 km de Tizimín, en el último censo, tenía una población de 1329 habitantes (INEGI, 2010). En este contexto surge la necesidad de colaborar con las Instituciones Educativas de la región para contribuir a la solución de problemáticas identificadas, con la firme intención de promover la sostenibilidad en la comunidad donde se brinde algún servicio educativo, como parte de la responsabilidad universitaria. En el mes de abril de 2015, la Escuela Secundaria Joaquín Ceballos Mimenza, ubicada en Colonia Yucatán solicitó apoyo a la Universidad Autónoma de Yucatán, para que a través del personal docente que labora en la Facultad de Educación se le apoye en la solución de la problemática de deserción escolar.

Como respuesta a esa solicitud, se diseñó el proyecto denominado "Servicio educativo sostenible en comunidades de la región oriente del estado de Yucatán", cuyo objetivo es apoyar en la atención de necesidades educativas y sociales de estudiantes, docentes, padres y madres de familia de comunidades de la región oriente del Estado para el mejoramiento de sus procesos

educativos. El trabajo se inicia en agosto de 2015, con dos prestadores de servicio social y la responsable del proyecto. La metodología de este proyecto se basa en el marco lógico. En este documento, se presenta la descripción de la herramienta usada, así como la primera fase del proyecto: el análisis de involucrados, de igual manera se incorporan los aprendizajes obtenidos de esta experiencia y propuestas para consolidar el proyecto y mejorar la atención brindada a la comunidad.

### **Descripción del contexto**

Colonia Yucatán, es una comisaría perteneciente al municipio de Tizimín (en el estado de Yucatán), la población total de dicha comisaría es de 1,329 personas, 671 son hombres y 658 mujeres. Los ciudadanos se dividen en 545 menores de edad y 784 adultos, de los cuales, 180 tienen más de 60 años (INEGI, 2010). Según la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en el 2014, encontró que 528 habitantes no concluyeron la educación básica, dichos habitantes tienen 15 años y más.

La Escuela Secundaria Estatal “Joaquín Ceballos Mimenza”, labora en turno vespertino, consta de dos directivos (directora y subdirectora), 13 profesores, una secretaria, un prefecto y dos intendentes, y tiene matriculados, en el ciclo escolar 2015 - 2016 a 191 estudiantes de los diferentes grados. La institución atiende a estudiantes integrados en seis grupos, dos para cada grado académico, clasificados como A y B (primero A= 35 alumnos, B=35; segundo A=35 alumnos, B=37; y tercero A=26 alumnos, B= 23). Cabe mencionar, que esta institución es la única del nivel secundaria en la comunidad.

La infraestructura de la escuela está conformada por un espacio para la dirección, subdirección, control escolar y prefectura, además de contar con un baño en esa área, de igual forma cuentan con una sala de profesores con baño, una cancha de usos múltiples, un salón de medios audiovisuales (auditorio), ocho salones destinados para la impartición de clases, baños para los alumnos, una cafetería y bebederos. En cuestión de los estudiantes, se puede mencionar que algunos son maya hablantes, provienen de otras comunidades cercanas a Colonia Yucatán y sus edades fluctúan entre 12 y 16 años.

De acuerdo con cifras del INEGI (2004), el 40.47% de la población de Tizimín se ubica en el nivel dos de bienestar social. Siendo el nivel más bajo el uno y el más alto 7. El bienestar social es entendido como aquellos indicadores que describen características socioeconómicas referidas a aspectos de la educación, salud, empleo y vivienda.

### **Metodología del marco lógico**

Para apoyar a la escuela secundaria en la disminución de la deserción escolar, se decide emplear la metodología del marco lógico, por las facilidades que otorga de incorporar a toda la comunidad escolar. En este sentido, el marco lógico es una herramienta para el diseño, implementación y evaluación de proyectos sociales, enfatiza la participación activa de los involucrados en la comunidad. Está conformada por dos etapas: en la primera etapa se identifica el problema y se plantean opciones de solución; en la segunda se construye la matriz de marco lógico, donde se describe de manera detallada desde las problemáticas identificadas, los objetivos, los recursos, costos y todo lo necesario para la implementación de las opciones de solución (Sánchez, 2007, pp. 329-342).

Cabe resaltar que la primera etapa se conforma de cinco fases. En primer lugar, se identifica el problema, recuperando saberes de los involucrados; se analiza el problema construyendo el árbol de problemas; en la tercera fase se elabora el árbol de objetivos; en una cuarta fase se diseña acciones de solución y finalmente se elabora la estructura analítica del proyecto. La bondad de esta herramienta, es que en todo momento se recupera los saberes de la comunidad, en cada fase de avance se tiene la oportunidad de acudir con los involucrados para realizar los ajustes que se consideren pertinentes. A continuación, se explica la primera fase de la etapa de identificación del problema, describiendo la metodología empleada y los resultados obtenidos.

### **Análisis de involucrados**

Este proyecto inicia con una investigación de tipo cualitativa y de acuerdo con Elliott (2009) el método a utilizar es la investigación acción –

participativa debido a que permite estudiar una situación social con miras a mejorar la calidad de la acción dentro de ella. El proyecto tiene la intención de disminuir la deserción escolar en una escuela secundaria de una comunidad de Tizimín, Yucatán, para que los jóvenes aprovechen las oportunidades formativas que se les ofrece.

Bajo el método seleccionado, se determinó el uso del enfoque del marco lógico, en razón a que es una herramienta que se ha utilizado desde los años 70' en proyectos de carácter participativo y que permite mejorar la gestión del proyecto, facilitando el diagnóstico, la planificación y la evaluación (González, 2007). Para determinar la naturaleza del problema y poder definirlo, se realizó el análisis de involucrados, el cual nos permitió conocer desde la perspectiva de los protagonistas, cuáles son las causas, consecuencias de la deserción escolar y si ellos lo consideran problema, así como el grado de participación en el proyecto. Para esta primera etapa del proyecto, se decidió llevar a cabo una asamblea con el primer grupo de involucrados (los maestros), para obtener mayor información de la situación por desarrollar, identificar quiénes serían los involucrados del proyecto y brindarles una plática de la metodología por realizar.

Posterior a la asamblea y después de identificar a los involucrados, se optó por usar como técnica a la entrevista de tipo semiestructurada, dirigida a maestros, padres, madres y estudiantes. Con cada uno de los involucrados se realizaron entrevistas en donde se les solicitaba: datos específicos sobre ocupación, datos de localización, su opinión sobre el problema, los intereses que tienen para resolverlo, en qué apoyan y cuáles serían los principales opositores u obstáculos que impedirían el éxito del proyecto a realizar.

## **Resultados**

La asamblea se llevó a cabo el 28 de agosto de 2015, en donde asistieron 13 docentes, entre ellos se encontraba la directora y subdirectora del plantel, nueve docentes son de sexo mujer y cuatro hombres. En la primera sesión se obtuvo información acerca de la percepción que tienen los involucrados de la deserción escolar, de acuerdo con el informe final de estadística estatal del ciclo

2014-2015, proporcionado por las autoridades de la escuela, se pudo observar la deserción de 11 alumnos de una matrícula total de 195, obteniendo una deserción de un 5.64%, índice que se acerca al reportado en el curso 2013-2014 por el Sistema Nacional de Información Estadística Educativa (2014) siendo en ese momento 6.5% como media estatal, lo anterior concuerda con lo que Casais y Ortega (2014) mencionan respecto de la deserción escolar: es mayor en la educación secundaria en comparación a la primaria (0.7).

En relación con el sexo, ocho de los estudiantes que desertaron son mujeres y tres son hombres, los resultados en esta comunidad difieren de lo que reportan Casais y Ortega (2014) debido a que en esta comunidad la deserción es en la mayoría de mujeres y no de hombres. Durante la asamblea, los docentes comentaron que la situación afecta a los padres de familia, a los alumnos y los docentes, es por ello que los involucrados para este proyecto serían estos agentes, por lo que la institución aceptó hacer un comunicado dirigido a cada uno de ellos, así como brindar un espacio para poder realizar las entrevistas.

Las primeras entrevistas se llevaron a cabo en el aula de medios audiovisuales y el primer grupo de entrevistados fueron los docentes, la duración de las entrevistas fue de 10 a 30 minutos. El total de los docentes entrevistados fue de 13, de los cuales 11 maestros tienen su residencia en Mérida y dos viven en la comunidad de Colonia Yucatán. La mayoría de los docentes comentó que la deserción escolar proviene del ámbito personal y cultural, eso se puede percibir en el discurso de los docentes:

“La deserción escolar es debido a que fuman, realizan actividades sexuales y no tienen una visión” (Y. E. G., comunicación personal, 9 de septiembre, 2015).

En cuanto al interés por resolver el problema los docentes reportaron que la mayoría se centraba en lo laboral, como por ejemplo lo que menciona la docente L.C. S. D. “Para conservar grupos, para que siga existiendo la escuela” (Comunicación personal, 9 de septiembre, 2015). Respecto del apoyo que está dispuestos a ofrecer, la mayoría de los docentes opinan que podrían otorgar su tiempo y hablar con los muchachos.

Las entrevistas con los padres de familia, se llevaron a cabo en tres ocasiones, debido a la baja cantidad de personas que asistía, sin embargo, se pudieron realizar 68 entrevistas, las cuales tuvieron una duración de 15 a 30 minutos, se describen los principales resultados: los padres de familia tienen una edad de entre 31 a 54 años, respecto de la escolaridad, únicamente ocho padres de familia concluyeron la secundaria, nueve cuentan con educación primaria, cinco no obtuvieron alguna educación formal y los restantes tienen una educación primaria incompleta. En cuanto a la ocupación de los padres de familia, las mujeres en su mayoría se encargan de las labores del hogar y tres tienen negocios familiares (tiendas), los hombres en la mayoría trabajan como obreros en ranchos cercanos a la comunidad y únicamente cinco laboran fuera del estado.

Al solicitarle su opinión respecto de la deserción escolar, la mayoría de los padres expresaron que eso responde a un problema económico, familiar y personal, como comentó una madre de familia:

“Sí es un problema, es un bien para él, me gusta que venga, pero hay veces que ellos no quieren y es mucho gasto” (M.E.D.P., comunicación personal, 9 de septiembre, 2015).

En cuanto al apoyo que les brindan a sus hijos para que sigan estudiando, las madres de familia respondieron que hablan con ellos y los aconsejan respecto de cuáles serían los beneficios que los padres obtendrían si los hijos estudian, la mayoría comentó que aportarían económicamente en el hogar.

Como grupo final se entrevistaron a 110 alumnos, de los cuales únicamente el 20% de la población entrevistada era perteneciente a Colonia Yucatán, los restantes provienen de pueblos y ranchos cercanos. El 92% de la población de alumnos cuenta con un apoyo ya sea con una beca del gobierno (Programa de inclusión social PROSPERA) o de transporte por parte del Consejo Nacional de Fomento Educativo (CONAFE).

Al cuestionarles respecto de la importancia de atender la deserción escolar, la mayoría de los alumnos mencionó que no deben dejar de estudiar, ejemplo de lo anterior es lo que menciona F.R.D.Y:

“No debe pasar, tener un buen grado de estudios ayudaría ser alguien en la vida y no ser vagos y un empleo” (Comunicación personal, 9 de septiembre, 2015).

En su discurso, los alumnos manifiestan interés por seguir estudiando, sin embargo, están conscientes de la carencia de los recursos. Entre los beneficios que los alumnos perciben al seguir estudiando, se enfocan hacia lo económico y social, tal y como mencionan M.A.Y.P:

“Tener una carrera para no tener que pasar por problemas económicos” (Comunicación personal, 9 de septiembre, 2015).

En el discurso de los alumnos se puede observar, la necesidad que presentan a nivel económico y social. Entre lo que mencionan que podrían ayudar para reducir la deserción y apoyarnos en este proyecto es: dialogar con sus compañeros y ayudarlos en sus tareas.

### **Conclusiones**

Se concluye que la deserción escolar, en voz de los involucrados es una problemática cuyas causas radican en el ámbito económico, familiar, social, escolar y personal. Las consecuencias, de acuerdo con los involucrados se traducen en un perjuicio personal; esta visión, de alguna manera, opaca el que vean el impacto a la comunidad.

Al inicio del proyecto el interés de los involucrados era favorable, sin embargo, en el transcurso del proyecto han existido factores que han dificultado el trabajo en la comunidad, tales como el compromiso de las autoridades y docentes de la escuela, los padres de familia y los estudiantes. Dichos factores, están relacionados con la dificultad en los alumnos para desarrollar una visión a futuro, quizá eso se refleja en menor interés para realizar sus tareas, acudir a clases y estudiar.

Es de esta experiencia que podemos mencionar que los programas asistencialistas han moldeado la visión de la sociedad, ya que los involucrados y las autoridades se han deslindado del problema. La información aquí descrita, representa sólo la primera fase de la primera etapa. Por supuesto, hemos avanzado en la implementación de acciones y en la evaluación parcial

del proyecto. En estos tres momentos: planeación, ejecución y evaluación, han participado activamente los prestadores del servicio social.

En este sentido, este proyecto cumple con los objetivos del servicio social: el colaborar para la resolución de una situación problemática en la comunidad, movilizandó la conciencia de la responsabilidad social. Se vincula al estudiante con el sector educativo inmerso en una comunidad indígena. Contribuye, por supuesto a la formación académica de los prestadores, pues moviliza competencias y reta al desarrollo de otras como la autonomía, la iniciativa y la plasticidad. Se cumple el regresar un beneficio a la sociedad, a la par de enriquecer la formación del estudiante, confrontándolo con la realidad, permitiendo que ajuste esquemas y expectativas.

El proyecto de Servicio Social ha servido como andamiaje para elegir una modalidad de titulación diferente al EGEL en los prestadores, con respecto a uno de ellos, decidió continuar en el proyecto realizando prácticas profesionales, de tal manera, que la convivencia con la comunidad y con los alumnos trascendió, mientras que el otro prestador cristalizó su decisión de realizar tesis en una comunidad.

Con base en el trabajo realizado y en función de la planificación, las propuestas listadas a continuación pretenden realizar los ajustes pertinentes para brindar un mejor servicio y enfatizar el carácter de sustentabilidad en la comunidad:

- Incrementar el número de prestadores sociales. Esto obedece a la complejidad de las causales identificadas por los involucrados.
- Involucrar otras disciplinas para abordar los distintos factores causales de la problemática. Se detectó que la economía es un factor que influye de manera importante en la problemática, según los involucrados.
- Potenciar los logros alcanzados del proyecto, en el curso de inducción, presentando los avances y resultados.
- Fortalecer el involucramiento de la Institución, a modo de asegurar la sostenibilidad del programa. Si bien las autoridades muestran disposición, es

necesario encontrar estrategias para transformar en acciones la buena voluntad.

- Respecto del proyecto de servicio social, se recomienda incorporar en el programa, mayor habilitación en el tema de sostenibilidad, tanto a los prestadores del servicio social como a las autoridades de las unidades receptoras. Esto con el fin de evitar caer en un programa asistencialista, donde los involucrados sólo esperen obtener una “ganancia” sin ofrecer algo y sobre todo, produciéndose una dependencia de la ayuda externa. De igual manera, reforzar el despliegue de competencias adquiridas durante su formación que estén directamente relacionadas con el proyecto (docencia, investigación, orientación y administración).
- Por último, a partir de esta experiencia, se hace relevante conocer el perfil de los aspirantes al proyecto, así como identificar los aprendizajes derivados de su participación en el proyecto y las recomendaciones que los prestadores tengan a bien proponer para elevar la calidad en el servicio. Esto podría lograrse si se diseña un sistema de evaluación del proyecto de servicio social que abarque desde el diagnóstico hasta los resultados finales (evaluación formativa y sumativa).

### Referencias

- Casais, D. y Ortega, I. (2014). Pobreza y deserción escolar en el nivel secundaria en Yucatán. *Revista de Economía*, 32(84), 51-77. Recuperado de <http://www.revista.economia.uady.mx/2015/XXXII/84/2.pdf>
- Elliott, J. (2009). *La investigación acción en educación* (6ª ed.). Madrid: Morata.
- González, L. (2007). *Guía para la gestión de proyectos de cooperación al desarrollo*. Bilbao: Universidad de Antioquia e Instituto Hegoa. Recuperado de [http://publicaciones.hegoa.ehu.es/assets/pdfs/182/Guia\\_para\\_la\\_gestion.pdf?1309420633](http://publicaciones.hegoa.ehu.es/assets/pdfs/182/Guia_para_la_gestion.pdf?1309420633)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2004). *Regiones Socioeconómicas de México*. Recuperado de:

- <http://sc.inegi.gob.mx/niveles/index.jsp?me=na&ly=31,31a,00&la=31096&t2=TIZIMIN,%20YUCATAN&at=&ne=ag&nt=97>
- INEGI (2010). *Censo de Población y Vivienda 2010*. Recuperado de [http://www.inegi.org.mx/sistemas/consulta\\_resultados/iter2010.aspx?c=27329&s=est](http://www.inegi.org.mx/sistemas/consulta_resultados/iter2010.aspx?c=27329&s=est)
- INEGI (2015). *Encuesta Intercensal 2015. Cuéntame. Información por entidad*. Recuperado de <http://www.cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/yuc/default.aspx?tema=me&e=31>
- Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión gerencial*, 6(2), 328-343.
- Secretaría de Desarrollo Social SEDESOL (2014). *Informe anual sobre la situación de pobreza y rezago Social*. Recuperado de [http://sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Informes\\_pobreza/2014/Municipios/Yucatan/Yucatan\\_096.pdf](http://sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Informes_pobreza/2014/Municipios/Yucatan/Yucatan_096.pdf)
- Sistema Nacional de Información Estadística Educativa (2014). *Estadística del Sistema Educativo de Yucatán en el ciclo escolar 2013-2014*. México: SEP. Recuperado de [http://www.sniesep.gob.mx/descargas/estadistica\\_e\\_indicadores/estadistica\\_e\\_indicadores\\_educativos\\_31YUC.pdf](http://www.sniesep.gob.mx/descargas/estadistica_e_indicadores/estadistica_e_indicadores_educativos_31YUC.pdf)

**METODOLOGÍA Y DIDÁCTICA DEL APRENDIZAJE EN  
SERVICIO Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO SOCIAL  
UNIVERSITARIO**

**Albino Ceme Borges  
Pedro Alamilla Morejón**

**Capítulo**

**5**

Las instituciones educativas a través de la implementación del enfoque de Aprendizaje en Servicio (ApS), han contribuido en el mejoramiento de la sociedad, debido precisamente a la capacitación que se brinda a la comunidad, en ocasiones inmersa indirectamente en la finalidad misma del proyecto. De esta manera, la comunidad se enriquece doblemente, primero, por la resolución de la problemática y segundo por los conocimientos adquiridos. Éstos a su vez, favorecen la convivencia armónica, que incluye el respeto y la equidad. (Caride, 1992 citado por Gómez, 2010).

Lo cual, se entiende, pues ya no habiendo dicha problemática, como retribución de un proceso desarrollado con la participación de los objetos del proyecto, la Comunidad se considera capaz de resolver situaciones, con la característica de hacerlo constructivamente. Por lo cual, a través de este capítulo, se pretenden describir las características, metodología y didáctica del Aprendizaje en Servicio (ApS) y su aplicación en el Servicio Social Universitario, así como una descripción general de los beneficios que se han generado mediante su implementación en las instituciones educativas.

**El Aprendizaje en Servicio (ApS)**

El Aprendizaje en Servicio (ApS) es considerado como la integración de una serie de actividades de servicio a la comunidad, en el programa académico, en donde los alumnos dirigen los contenidos y herramientas académicas en atención a necesidades verídicas de la comunidad. Favoreciendo una práctica

de educación experiencial caracterizada por la contribución organizada de estudiantes en pro de algún servicio (Arratia, 2008). Esto significa que el discente, tendrá la oportunidad de poner en práctica sus conocimientos previamente estructurados y plasmados en los objetivos curriculares en una comunidad, a través de un servicio a la misma, que consecuentemente, cubra las competencias profesionales.

Respecto de esta última, Galván (2005) considera este enfoque como una metodología que trabaja el desarrollo de competencias por medio de actividades educativas de servicio a la Comunidad. Enfatizando que sólo existe cuando hay equilibrio entre la intencionalidad pedagógica con la intencionalidad solidaria. Si bien, es importante el aspecto solidario, es más aún, como afirma Galván (2005), mantener dicho equilibrio, pues lo que se pretende, es que el estudiante aprenda a través de su capacidad de solución de problemas, con estricto apego a los contenidos curriculares.

García (2011), concibe el ApS como “una propuesta educativa que promueve el compromiso social, combinando procesos de aprendizaje y de servicio a la comunidad en un programa articulado donde los y las participantes se forman trabajando sobre necesidades reales del entorno para mejorarlo y transformarlo” (p. 137). Por consiguiente, implica el desarrollo de actitudes, que fungirán como base en la búsqueda de soluciones.

Por ello, es también considerado un generador del compromiso solidario con las personas más necesitadas, y de actitudes positivas como: la apreciación de la diversidad y los valores fundamentales, entre ellos, el respeto por la vida, veracidad, honestidad, entre otros. (Arratia, 2008). Asimismo, Seifer y Vaughn (2002, como se citan en Tumino y Korniejczuk, 2012) definen el Aprendizaje en Servicio (ApS) como: “una experiencia de aprendizaje estructurado, que combina el servicio a la Comunidad con objetivos explícitos de aprendizaje, preparación y reflexión” (p.13). Esta última incluye la empatía, generada en el momento que se tiene conocimiento de la situación que prevalece en la Comunidad, en vísperas de encontrarle solución.

Una manera de educar basada en la experiencia, en donde el aprendizaje se produce a través de un ciclo de acción y reflexión gracias al cual los

estudiantes trabajan con otros compañeros en un proceso de implementación de lo que han aprendido, a los problemas de la comunidad y, simultáneamente, reflexionan sobre la experiencia de perseguir objetivos reales, incrementando así su propia comprensión y destrezas, cultivando la responsabilidad cívica y social. (Francisco y Moliner, 2010). Definitivamente, adquirir responsabilidad, es uno de los indicadores más importantes del ApS, la cual, se fomenta, cuando el alumno, se interesa en dirigir sus conocimientos en el mejoramiento o restauración de la Comunidad, y es aquí, donde hace consciencia sobre la importancia que representa para esta misma. Por ello, Stephenson, Wechsler y Welch (2002, como se citan en Arratia, 2008), lo definen como un marco pedagógico, basado en la experiencia de estudiantes, docentes y miembros de una institución comunitaria o pública, que conjuntamente, satisfacen los requerimientos de la Comunidad, integrando y aplicando conocimientos académicos para alcanzar objetivos instruccionales. Involucrando la acción, la reflexión crítica y la investigación, orientadas a formar miembros contribuyentes de una sociedad más justa y democrática (pp. 62-63).

Es importante señalar, que cuando se trabaja bajo este enfoque, el aprendizaje involucra también a profesores y directivos, como bien manifiesta estos autores. Lo cual, es posible por los procesos rigurosos de selección de practicantes y acompañamiento de los mismos por parte de la Universidad. Como afirma oportunamente Casilla, et al. (2006), corresponde a la institución definir el sentido, la naturaleza, el alcance del servicio de la universidad a la Comunidad, porque el servicio comunitario del estudiante, aun cuando se ve como un requisito de grado, representa la actuación de uno de los miembros de su comunidad interna, con entes y agentes externos (Casilla, et al, 2006, pp. 111). Si bien, ha quedado definido el enfoque de Aprendizaje en Servicio (ApS), es necesario profundizar en relación con las características que lo integran.

### **Características del Aprendizaje en Servicio (ApS)**

Una de las particularidades del enfoque de Aprendizaje en Servicio (ApS) se dirige hacia una metodología. Significa que está basado en una planeación, incluye objetivos y estudios previos que aseguran el constructo de

conocimientos, utilización de herramientas desarrolladas durante el ciclo escolar, asimilación de conceptos y trascendencia educativa.

Asimismo, cuando se aborda el término: "Metodología", se incluye, por ende, el trabajo cognoscitivo del alumno cuando se enfrenta a las diversas problemáticas comunitarias, ya que, para implementar todos sus conocimientos, producto de su experiencia, antes, durante y después, deberá llevar a cabo importantes tareas personales en la medida de las características de la situación-problema, es así, como el estudiante también planea, estima recursos y herramientas cognoscitivas, se informa y evalúa. En el entendido de que la metodología se refiere a los procesos internos y externos que tanto profesores como estudiantes deberán desarrollar, puntualizando a estos últimos; determinados a partir de una serie de pasos estrictamente establecidos en el programa educativo. El ApS como "metodología", defiende la postura de que la educación se potencia a través del servicio a la Comunidad.

La metodología del ApS, incluye por ende, estrategias, que englobadas, permiten el desarrollo de habilidades cognoscitivas por parte del estudiante, al mismo tiempo, que una comunidad se beneficia; es por ello, que Galván (2005) concibe el ApS como: "Una estrategia didáctica innovadora que posibilita la participación del estudiante en propuestas de intervención social, en las que además de aplicar los conocimientos que adquiere en el espacio educativo convencional, se involucra en determinadas problemáticas de profunda repercusión social" (pp. 1).

Por otra parte, el ApS, cumple también con otra característica: Está estrictamente ligado al programa educativo. En ocasiones, puede confundirse este enfoque con actividades meramente altruistas; no obstante, dista de ser así, ya que se promueve que el estudiante asimile conceptos abordados desde las instituciones, por lo cual, si se carece de esta característica, entonces no son bajo el enfoque de ApS.

Stephenson, et al., (2002, como se citan en Arratia, 2008), opinan al respecto, que el ApS, como marco pedagógico, enfatiza el papel de los estudiantes, situando a los docentes y miembros de una institución comunitaria, como guías. Cumpliendo conjuntamente los requerimientos de la

comunidad, aplicando conocimientos académicos para el logro de los objetivos del curso. Implica la acción, la reflexión crítica y la investigación.

En este mismo sentido, Turmino y Korniejczuk (2012), establecen que las prácticas de servicio pertinentes facilitan la interacción entre la reflexión y el aprendizaje, bajo este enfoque; así mismo, ubican los contenidos en un contexto más significativo. Entonces, cuando el servicio que se presta es con base en los contenidos curriculares, el aprendizaje adquiere mayor sentido. Por este motivo, el ApS la concibe como una de sus principales características. Especialmente porque comparte la percepción de Ausubel (1963) citado por Arroyo (1992) al manifestar que un verdadero aprendizaje requiere de una organización activa de conceptos y esquemas en la estructura cognitiva del alumno.

El alumno, cuando se dirige al contexto con la preparación académica que se requiere, entrelaza esta última, que abarca aquellas experiencias, anécdotas personales, conceptos y teorías citadas por este autor; con el desarrollo de sus habilidades y capacidad de reflexión, generando así, una internalización (García, 2011). La cual, en el ApS, se traduce en la resolución de una necesidad inmersa en la población. De ahí la importancia, de contemplar en el Plan Curricular, aquello que posteriormente será un servicio en beneficio de la comunidad.

Lo anterior, conlleva otra característica. La cual, consiste en un aprendizaje por medio de la experiencia. Este enfoque, enfatiza el desarrollo de habilidades tanto personales como profesionales de los estudiantes a través de esta misma. Pero dicha experiencia será retributiva en la medida que estos últimos inviertan profesionalismo y espíritu de servicio en la resolución de problemas inmersos en la población. Por esta razón, autores como Ferrán y Guinot (2012), lo han catalogado como: “una propuesta educativa que articula en un solo proyecto procesos de aprendizaje y de servicio a la Comunidad, desde el convencimiento de que la formación se hace significativa cuando conecta con las motivaciones y experiencias vitales de los y las estudiantes” (p.1).

Es por ello, que las instituciones educativas planean cuidadosamente los objetivos de aprendizaje contenidos en el Plan Curricular, que incluye

súbitamente, la manera idónea para lograr que el estudiante viva la experiencia, es decir, alcance esa motivación a la que se refiere este autor. En el entendido, de que esta última, culmina cuando el estudiante está inmerso en la comunidad e inicia en el momento de la preparación académica. El alumno, es hacedor, porque además de recibir información, se encargará también de organizarla e implementarla. (Sandrea y Reyes, 2010).

En ApS, se extrapola en la recepción de información relacionada primeramente con la asignatura, y posteriormente en el contexto en el cual organizará minuciosamente ésta y la implementará. Para que la experiencia sea retributiva, es imprescindible que el alumno participe conscientemente en cada una de las tareas. Díaz Barriga (2003), lo explica de la siguiente manera: "Las actividades en la Comunidad se realizan con un claro sentido de grupo, se fortalece una membresía colectiva y la base es un aprendizaje cooperativo". (pp.107).

El docente, puede emplear una serie de estrategias, sin embargo, es el alumno quien, a través de un significado propositivo, genera una verdadera experiencia. Dicho significado, lo constituye, un auténtico protagonismo. El ApS ha tenido grandes resultados, precisamente, en función de este constructo, y consciencia generados, por medio de la experiencia. Al abordar la experiencia como característica, es importante mencionar la habilidad de reflexión. Antes, durante y después de finalizado el proyecto de ApS. El alumno, comprenderá diversas situaciones que giraron en torno al servicio, principalmente, aquellas que se relacionaron directamente con la Comunidad. Entonces; una experiencia enriquecedora, viene acompañada de la reflexión.

Para finalizar este apartado, es imprescindible decir que, cuando se habla de características en el ApS, la que resalta, es la unión que hacen los procesos de aprendizaje con el servicio comunitario: El Aprendizaje en Servicio (ApS) es concebido como una propuesta educativa que combina procesos de aprendizaje y de servicio a la comunidad en un solo proyecto bien articulado, en el que los participantes se forman al trabajar sobre necesidades reales con el objetivo de mejorarlo (Puig y Palos, 2007, citados por Francisco y Moliner, 2010, pp. 71).

De acuerdo con estos autores, este enfoque lo conforman dos elementos básicos interrelacionados, el aprendizaje y el servicio. Dicho aprendizaje parte de los objetivos curriculares. A diferencia entonces, de aquellos proyectos cuya finalidad primera es el altruismo. Por tal motivo, este enfoque genera grandes aprendizajes, especialmente por esta característica en mención: procesos de aprendizaje concebidos desde el Plan Curricular y el servicio comunitario unidos en un solo proyecto. Ya que vuelve posible la más importante tarea, realizar la práctica en contextos reales.

### **Mejoramiento de la comunidad desde el Aprendizaje en Servicio**

En el enfoque de ApS, el término comunidad se refiere al espacio conformado por miembros de una sociedad donde existe una situación en común a expensas de mejorarse. Por consiguiente, un proyecto de esta naturaleza, además de su propósito esencial, consistente en el aprendizaje significativo del alumno por medio del servicio prestado en una Comunidad, con la estricta relación del Plan curricular, también procura el mejoramiento de la misma (Arratia, 2008).

Por esta razón, es que los proyectos de ApS son revisados con la finalidad de cerciorarse de la existencia de una situación que justifique tal implementación. Los proyectos de esta naturaleza llevados a cabo con una justificante, contribuyen por lo general, según cada situación y característica de la Comunidad, en la entrega de recursos y el asesoramiento en cuanto al manejo de los mismos.

En esencia, el ApS, a través de la participación de la Comunidad, procura un equilibrio entre los recursos disponibles con los que no están, concientizando sobre éstos, y favoreciendo el uso adecuado de los mismos (Galván, 2005). Estos recursos, en términos generales, pueden ser traducidos en beneficios intrínsecos hacia la comunidad, tales como el aprendizaje técnico, que incluye propiamente lograr que esta misma adquiriera la capacidad de sobresalir a través de la utilización efectiva de algún equipo en cuestión. Cabe aclarar, que cuando se trata de este beneficio, en ocasiones dichos equipos no son suficientes y, por consiguiente, requieren abastecerse.

Es en esto último, donde el ApS incluye otro de los beneficios, concerniente en el abastecimiento de recursos. Además, la comunidad obtiene también mejoras en lo respectivo al acondicionamiento, es decir, lograr que un lugar sea habitable. Respecto de esto último, existen proyectos de ApS cuya finalidad consiste en vacunar, proveer de ciertos medicamentos a la Comunidad, limpiar áreas verdes, instalar bardas, sembrar árboles, pintar escuelas, construir espacios de estudio, entre otros. Además del mejoramiento en estos aspectos, la comunidad como receptora y participativa, adquiere mayor conciencia sobre la importancia de conocer sus propias herramientas de subsistencia y cómo sobrevivir aun cuando carezcan de ellas.

### **Beneficios de la implementación del Aprendizaje en Servicio (ApS) en las Instituciones Educativas**

Las instituciones educativas a través de la implementación del enfoque de ApS, han contribuido en el mejoramiento de la sociedad, debido precisamente a la capacitación que se brinda a la comunidad, en ocasiones inmersa indirectamente en la finalidad misma del proyecto. De esta manera, dicha comunidad se enriquece doblemente, primero, por la resolución de la problemática y segundo por los conocimientos adquiridos. Éstos a su vez, favorecen la convivencia armónica, que incluye el respeto y la equidad. (Caride, 1992 citado por Gómez, 2010). Lo cual, se entiende, pues ya no habiendo dicha problemática, como retribución de un proceso desarrollado con la participación de los objetos del proyecto, la Comunidad se considera capaz de resolver situaciones, con la característica de hacerlo constructivamente.

Por otra parte, el ApS, fortalece el liderazgo en la comunidad, en el sentido de que, las cualidades individuales se identifican, con la finalidad de lograr un fin en común (Tumino y Korniejczuk, 2012). En relación con esto, hay situaciones en que se requiere el desempeño de una función a través de un habitante de la población, como la coordinación en pequeños grupos. Por consiguiente, se elige a la persona que cumpla con los requisitos, como un adecuado volumen de voz y amabilidad.

El liderazgo también se fomenta en los demás miembros, debido al cumplimiento de funciones más específicas, como la redistribución en grupos pequeños y aclaración de conceptos. Todo aquello, contribuye en la obtención de un mayor conocimiento. Ya que, se les informa regularmente en qué consiste el proyecto de ApS y en algunos casos, también reciben información de la situación que prevalece a través de talleres, cuando así se requiera.

### **La metodología del Aprendizaje en Servicio y su implementación en el servicio social universitario**

El enfoque del ApS es una propuesta educativa que ha generado importantes avances respecto del aprendizaje significativo de los estudiantes de nivel superior, debido a las características que lo conforman, esencialmente, la relación que guarda el servicio hacia una comunidad con el aprendizaje y el plan curricular. No obstante, estas características han requerido de una estructura que permitiese su integración en el logro del objetivo del ApS, concerniente en adquirir un aprendizaje de utilidad para el estudiante. Dicha estructura está compuesta por una serie de fases, que constituyen la metodología del ApS que se articulan y permiten aplicarlo en el servicio social universitario para hacer de éste una experiencia verdaderamente formativa.

A continuación, quedarán descritas cada una de ellas, tomando como base la propuesta de Tapia (2006) citado por Francisco y Moliner (2010): Selección del tema y del ámbito en donde se prestará el servicio. Esta primera fase, consiste en expresar los fundamentos del proyecto, así como el marco teórico que justifica la elección del mismo.

Contacto con el centro receptor del servicio. Se refiere al diagnóstico que se realiza respecto de las necesidades existentes en la comunidad. Esta fase, se lleva a cabo en trabajo conjunto con la entidad. De igual manera, se delimitan los objetivos y establecen las pautas bajo las cuales se trabajará, así como el calendario de acciones.

- Preparación de la actividad, metodología y producción material. Se refiere al diseño de aquellas estrategias a implementar con su respectiva metodología. En esta parte, también se definen los recursos indispensables para contestar

los fundamentos del proyecto y el logro de los objetivos. Para posteriormente, desarrollarlos.

- Aplicación. Consiste en observar, registrar y analizar la incidencia del servicio prestado a la comunidad.
- Evaluación. En este apartado se reflexiona y valora el proyecto final, así como las transformaciones generadas. Además, se elabora un nuevo plan de acción a partir de la experiencia (p. 73).

Asimismo, Puig, et al., (2009) despliega la metodología del Aprendizaje en Servicio (ApS) a partir de siete fases, en cuyos nombres difieren con la anterior propuesta, aunque su esencia es la misma: ¿Por dónde empezar? Las tareas de Aprendizaje en Servicio por lo regular inician a partir del interés de los jóvenes y educadores, es decir, con una propuesta que tiene posibilidades de evolucionar hasta convertirse en aquella que mejore la calidad educativa. También es válido trabajar con el enfoque de Aprendizaje en Servicio (ApS) sobre una tarea que con antelación desarrollaba el estudiante.

Esbozar el proyecto. Consiste en tomar conciencia de los principales elementos que intervendrán en la actividad de Aprendizaje en Servicio, como el grupo que la llevará a cabo y los aprendizajes planeados. Para ello, es importante conocer y analizar las características del grupo, pues dicha actividad debe estar acorde con las posibilidades del alumno y ser de utilidad para la Comunidad. Respecto de esto último, es esencial que los estudiantes participen en ello, debido al papel que representan en su implementación. Finalmente, se definen los contenidos académicos y conocimientos que serán necesarios para realizar un servicio eficaz. Se recomienda concluir esta fase con la elaboración de un breve documento que sirva de guía a lo largo del proceso.

Establecer relaciones de Partenariado. Las actividades de Aprendizaje en Servicio (ApS) requieren mayormente de la colaboración de una entidad social, que pueda ofrecer tareas de servicio y posibilite los aprendizajes curriculares a lo largo de la experiencia. Para ello, es importante, escuchar las situaciones existentes en esta misma, e identificar aquella que cumpla con el logro de los aprendizajes curriculares. En esto último, el papel de la entidad es

fundamental en el reconocimiento de dichas situaciones e identificación de la más apropiada. Finalmente, se recomienda establecer un acuerdo acerca de las responsabilidades que tanto a la institución educativa como a la entidad le corresponden.

- Planificación con el grupo. En esta fase a través de la gestión y organización con la participación del grupo, se busca que los estudiantes se involucren en la actividad de Aprendizaje en Servicio.
- Estableciendo las tareas a realizar, los aprendizajes que se quieren lograr, las responsabilidades de cada integrante, la necesidad o no de organizarse en equipos de trabajo, así como los momentos en que se evaluará durante la implementación.
- Ejecución con el grupo. Se refiere a la implementación de lo planeado en la fase anterior verificando que haya equilibrio y relación entre los aprendizajes con la actividad de servicio, instituciones, entidades colaboradoras y espacios destinados a la reflexión.
- Evaluación con el grupo. Aunque la evaluación ha iniciado en la fase anterior, es importante realizar un balance más completo. Por tal motivo, una vez concluida la actividad de Aprendizaje en Servicio, los educadores ayudan al grupo en la valoración de las cuestiones inmersas a lo largo del proceso que no han sido consideradas, como el funcionamiento de los recursos disponibles.
- Evaluación del equipo educativo. Esta evaluación es realizada por los educadores que han gestionado la actividad de Aprendizaje en Servicio (ApS). Para ello, deberán considerar aspectos relativos a los alumnos y entidades. Algunos de ellos, pueden ser: Los aprendizajes obtenidos por los alumnos, la calidad del servicio y la relación de éstos con el plan curricular. (122-125).

Como ha quedado descrita, la metodología del ApS está conformada por una serie de fases. Definidas y explicadas de acuerdo con cada autor, con la particularidad que guardan los proyectos de ApS, la cual, consiste en planear los

aprendizajes con el grupo, con base en el Plan curricular, y la colaboración de Instituciones, para el Servicio Social Universitario.

Por otra parte, es importante enfatizar que de las implicaciones que tiene la implementación del Aprendizaje en Servicio (ApS), destaca en los estudiantes el hecho que propicia la conciencia acerca del desarrollo de proyectos de esta índole en beneficio de la sociedad (y que se vinculan con los que en el servicio social universitario se llevan a cabo), incluso por iniciativa de ellos mismos, ya que las habilidades en ApS se adquieren en mayor número cuando incluyen conocimiento profundo de lo que significa éste (Francisco y Moliner, 2010) y como lo afirma Nieves (2004) además de fungir dichos proyectos como una respuesta a necesidades sociales, optimiza el aprendizaje académico, personal y ciudadano.

En los responsables de los proyectos la implicación es evidente, ya que al tener un mayor conocimiento de los alcances del ApS, se favorecerá la búsqueda de estrategias encaminadas al fortalecimiento y promoción del mismo en la labor que realizan con los estudiantes prestadores de servicio social. Finalmente, en la sociedad y en la comunidad, al permitirle reconocerse como el campo fértil para los proyectos de ApS, con resultados provechosos.

### **Didáctica del Aprendizaje en Servicio (ApS)**

Este enfoque se basa en el aprendizaje experiencial, por tal motivo, la forma en que se instruye, así como los recursos de instrucción, deben estar de acuerdo con esta forma de aprender. En este sentido, resaltan sus dos elementos integradores: Aprendizaje y Servicio.

Aprender, es el resultado de un procesamiento organizado de información, y en este enfoque, el profesor busca generarlo, primeramente, en el alumno, a través de la utilización de materiales propios de la asignatura, como pueden ser: Libros, manuales o trípticos, de acuerdo con la estrategia diseñada por el profesor y su naturaleza académica. (Furco, 1999, citado por Arratia, 2008). Posteriormente, dicho aprendizaje estará dirigido hacia el otro elemento que conforma dicho enfoque: el servicio. En relación con éste, los profesores

trabajan con los estudiantes, con el objetivo de entrelazar conocimientos teóricos en la solución de una problemática existente en la comunidad.

Para ello, una estrategia utilizada generalmente, es la investigación reflexiva, respecto del significado del Aprendizaje en Servicio (ApS), de la asignatura en cuestión, la relación que guarda el ApS con esta última, con sus beneficios prácticos; sobre las comunidades o entidades sociales que se encuentran en el contexto donde se imparten las clases y que pueden brindar la oportunidad de trabajar en ellas, y finalmente, sobre los aprendizajes obtenidos al finalizar el proyecto.

En alusión a lo anterior y considerando la metodología del ApS como un aprendizaje contextual, Díaz - Barriga (2003) enuncia lo siguiente: se basa en el Modelo de cognición Situada que toma la forma de un aprendizaje cognitivo, el cual busca desarrollar habilidades y conocimientos propios de una profesión, así como la participación en la solución de problemas sociales o de la comunidad de pertenencia, enfatizando la utilidad o funcionalidad de lo aprendido y el aprendizaje en escenarios reales. (p. 110).

Por consiguiente, durante este transcurso, profesores y alumnos toman apuntes y a través de sesiones de intervención se sintetizan las aportaciones de los estudiantes, las cuales deben ser directas procurando que sea el alumno quien participe mayormente. Arratia (2008) resume lo anterior de la siguiente manera:

Una estrategia esencial en la metodología es la utilización de la reflexión. Para ello, los estudiantes llevan un registro en un cuaderno de campo de la experiencia en cada interacción con las personas que acompañan y cuidan. Junto con esta reflexión individual, se programan durante el semestre reflexiones grupales que promueven el debate y posibilitan compartir las diferentes vivencias. (p. 65)

Éstas son algunas tareas didácticas que el docente regularmente utiliza cuando trabaja bajo este enfoque, sin embargo, queda a consideración del mismo, el empleo de sus propias estrategias, con base en la naturaleza del proyecto y las características del estudiante. En el enfoque de ApS, la didáctica

se relaciona con una serie de elementos pedagógicos, que Puig, et al., (2009) describe de la siguiente manera:

- Aprender a partir de la experiencia. El Aprendizaje en Servicio es una forma de educación basada en la experiencia. Los desafíos que plantea se refieren a necesidades reales que se deben resolver activando los conocimientos adquiridos previamente y las competencias de las que se dispone.
- Actividad con proyección social. La acción se lleva a cabo en una situación de trabajo en grupo y se orienta explícitamente a la búsqueda del bien común.
- Participación cívica. El Aprendizaje en Servicio es una contribución significativa para avanzar en esta línea y alentar la formación de ciudadanos activos y emprendedores. Bajo este enfoque, educarse supone participar en proyectos de mejora de la realidad, colaborando con compañeros de características similares y con la ayuda de adultos educadores e integrantes de la Comunidad.
- Trabajo cooperativo. La situación colectiva en que se desarrollan las tareas de Aprendizaje en Servicio (ApS), junto con una presencia discreta del educador, que actúa como referente y guía desde la distancia, ofrecen a los jóvenes avanzar en el ejercicio de la responsabilidad y de la disciplina libremente establecida.
- Pedagogía de la reflexión. Es necesario reconocer el sentido de una experiencia y la influencia que ejerce sobre el sujeto para considerarla altamente significativa. Acceder a este conocimiento requiere implicarse en un proceso de reflexión que permita tomar conciencia de los valores que están presentes en las acciones que se realizan y en los aprendizajes que se adquieren.
- Tratamiento interdisciplinario de los temas. El Aprendizaje en Servicio (ApS) remite a un tratamiento interdisciplinario de los temas, porque pone en juego procedimientos, técnicas, instrumentos y conocimientos que provienen de campos científicos diversos (pp. 108-117).

Es importante, considerar dichos elementos, ya que todo proyecto de ApS, estará conformado por estos indicadores, respecto del grado y la calidad de aprendizaje obtenido, que como anteriormente se ha mencionado, es la finalidad última de este enfoque.

### **Conclusiones**

Por todo lo anterior, el ApS, debe ser promovido por los docentes desde la planeación que llevan a cabo, con base en los lineamientos de dicha metodología, siendo preámbulo para difundir esta última. Lo cual, puede realizarse desde el nivel curricular hasta las aulas, considerando las características de los propios estudiantes.

Cabe recalcar, el papel que representan los estudiantes en cuanto al proyecto, pues, aunque el profesor comparta el suyo, es el estudiante quien se encargará de desarrollar la mayor parte del trabajo, por lo que es fundamental que conozca el significado, las características y beneficios del ApS, así como que utilice la metodología y reconozca la trascendencia que el Aprendizaje en servicio tiene en su formación. Arratia (2008) lo explica de la siguiente manera: "En este marco pedagógico, los alumnos son protagonistas del aprendizaje y del servicio que realizan. Son ellos quienes, guiados por sus profesores y ayudantes, detectan una necesidad, elaboran un proyecto, lo llevan a cabo y evalúan, aprendiendo de su práctica a través de la reflexión" (p.66).

Asimismo, el Aprendizaje en Servicio (ApS) favorece la puesta en práctica de saberes y experiencias en pro del servicio en una comunidad de acuerdo con el perfil de egreso y contribuye al desarrollo de una habilidad esencial, importante en el campo laboral, conocida como resolución de problemas.

Así también, otra contribución del Aprendizaje en Servicio al Servicio Social Universitario, es que permite al estudiante que lo realiza disponer de las herramientas adquiridas durante su formación académica, para emplearlas de acuerdo con sus características personales y las de la propia comunidad en donde trabajará, con el fin de apoyar en el mejoramiento de ésta.

El Aprendizaje en Servicio (ApS) es una filosofía y una metodología considerada para la adquisición y logro de competencias a partir del conocimiento e interacción con el campo real y constituida por objetivos claramente establecidos. Tiene respaldo histórico, que asegura su efectividad en cuanto al logro del aprendizaje, empleo pertinente de las herramientas prácticas y cognoscitivas, desarrollo de la habilidad para solucionar problemas, investigar, planear, interactuar y organizar, aprendiendo esencialmente en la comunidad y cuando el alumno aprende estando en la comunidad donde existe el problema, dicho aprendizaje es más significativo. De allí que sea de gran relevancia en el Servicio Social Universitario, ya que por sus beneficios favorece el mejoramiento del pensamiento productivo, promoviendo la interacción con la sociedad y comunidad, así como la adquisición de valores y respeto por las costumbres e individualidad.

### Referencias

- Arratia, A. (2008). Ética, solidaridad y "aprendizaje servicio" en la educación superior. *Acta Bioethica*, 14(1), 61-67. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55414108>
- Arroyo, S. (1992). *Teoría y práctica de la escuela actual* (1ª ed.). Madrid: Siglo Veintiuno.
- Díaz-Barriga, F. (2003). Cognición situada y estrategias para el aprendizaje significativo. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 5(2), 105-117. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15550207>
- Francisco, A. y Moliner, I. (2010). El Aprendizaje Servicio en la Universidad: una estrategia en la formación de ciudadanía crítica. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 13(4), 69-77. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=217015570006>
- Ferrán, A. y Guinot, C. (2012). Aprendizaje servicio: Propuesta metodológica para trabajar competencias. *Portularia*, 12, 187-195. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=161024437020>

- Galván, S. (2005). El aprendizaje - servicio: una innovación curricular para Fomentar actitudes de compromiso social en los estudiantes de Medicina Veterinaria. *REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria*, 6(11). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63617170001>
- García, T. (2011). Aportaciones ciudadanas desde el Aprendizaje en Servicio: universidad, escuela y comunidad conectadas. *Revista interuniversitaria de Formación de Profesorado*, 25(2), 125-141. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27422047007>
- Gómez, M. (2010). Competencias interculturales en instructores comunitarios que brindan servicio a la población indígena del estado de Chiapas. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 12(1), 1-25. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15513269002>
- Nieves, M. (2004). *Aprendizaje y servicio solidario*. Madrid: Editorial CCS-ICCE.
- Puig, J., Batle, R., Bosh, C.; De la Cerda, M., Climent, T. Gijón, M., Graell, M., Martín, X.; Palos, J., Rubio, L., Trilla, B. (2009). *Educación y compromiso cívico. Colección crítica y Fundamentos*. (1ª ed.) Barcelona: Editorial GRAÓ, de IRIF, S.L.
- Sandrea, L. y Reyes, L. (2010). Proyectos de aprendizaje de servicio-comunitario y su influencia en las conductas prosociales de estudiantes universitarios. *Revista de Pedagogía*, 31(89), 379-401. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65919436007>
- Tumino, M. y Korniejczuk, V. (2012). Acción y reflexión: actitud del estudiante hacia el aprendizaje y el servicio. *Enfoques*, 24(1), 53-76. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25924064005>



# **Parte 3: La investigación como opción para el servicio social universitario**



**EXPERIENCIA DE LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN  
EL PROYECTO "DIÁLOGO INTERCULTURAL PARA EL  
BUEN VIVIR EN COMUNIDADES DE YAXCABÁ,  
YUCATÁN"**

**Evangelina Ku Ruiz  
José B. Castillo Caamal  
Teresita Castillo León**

**Capítulo**

**6**

El trabajo que se presenta aborda tres comunidades rurales de Yucatán, en donde la práctica de la agricultura tradicional sigue vigente con mayores o menores cambios debido a múltiples factores socio-económicos y técnicos-productivos. En el aspecto técnico-productivo, se destaca la disminución del potencial de la milpa en la producción de los alimentos que la familia requiere. Lo anterior, se atribuye principalmente a la reducción del periodo del "barbecho" o "descanso del monte" del cual se depende para el manejo de la milpa. En consecuencia, se presenta merma en la fertilidad del suelo, aumento de las arvenses e incremento de la presencia de insectos, plagas y enfermedades en los cultivos (Caamal Maldonado, Jiménez Osornio, Torres Barragán y Anaya, 2001), reduciendo así el rendimiento del grano de maíz y el de otros cultivos asociados al agro ecosistema milpero.

Ante esta situación, ha habido múltiples esfuerzos académicos y de investigación enfocados en resolver dicha problemática; sin embargo, con limitados impactos en el sistema de producción de las familias milperas. Por ejemplo, se han generado variedades de maíz de rendimiento elevado, fertilización del cultivo, mecanización de los suelos y controles químicos de malezas, plaga o enfermedades. Pero estas innovaciones sólo se han incorporado de forma parcial en el sistema milpa, debido a que se generan para una agricultura con mayor orientación al mercado. En consecuencia, se requiere cambiar el paradigma de la investigación, de intervención y de la difusión.

Para ello, se han llevado a cabo tres proyectos en comunidades milperas del municipio de Yaxcabá, Yucatán: "Intercambio de saberes para fortalecer la agricultura con bases agroecológicas en las comunidades de Yaxcabá, Yucatán"; "Intercambio de saberes para fortalecer la alimentación en comunidades de Yaxcabá" y "Diálogo intercultural para el buen vivir en comunidades de Yaxcabá", éste último realizado de 2013 a 2015. En estos proyectos se han incorporado diferentes enfoques y metodologías de trabajo en las comunidades milperas, entre las que se encuentran la investigación acción participativa, la experimentación en campo de productores, el marco lógico, el diálogo intercultural el abordaje de la investigación con acciones interdisciplinarias y transdisciplinarias.

Este presente trabajo se enmarca dentro del proyecto "Diálogo intercultural para el buen vivir en comunidades de Yaxcabá", el cual abarca tres localidades pertenecientes al municipio de Yaxcabá y al que se han integrado 99 familias: 57 de la comunidad de Kancabdzonot, 10 de Chimay, y 32 de Yaxunah. Está integrado por nueve profesores colaboradores y 12 estudiantes que trabajan en conjunto de manera interdisciplinaria, procedentes de diferentes campos de estudio, principalmente de las carreras de agroecología y medicina veterinaria. Muchos de los estudiantes colaboradores han participado en el proyecto como parte de su prestación de servicio social.

El proyecto tiene como objetivo general consolidar el proceso de diálogo intercultural entre los miembros de las comunidades, estudiantes y académicos, para la toma de decisiones en asuntos del interés de los habitantes de estas localidades y contribuir al logro del "*ma'alob kuxtal*" o "buen vivir", considerando las necesidades y aspiraciones relacionadas principalmente con la producción de alimentos en el solar y en la milpa, así como la crianza de animales (Castillo, 2015). Lo anterior se busca lograrlo a través de la Investigación Acción Participativa (IAP) como metodología principal del proyecto, en la que las acciones son concretadas de común acuerdo junto con la comunidad para conocer y reflexionar acerca del sistema de sobrevivencia de las familias campesinas, lo cual permite la identificación de sus potencialidades y limitaciones.

Para este proyecto se considera que la participación de todos sus actores resulta fundamental para poder definir juntos el plan de desarrollo comunitario para el logro del “ma’alob kuxtal” o “buen vivir”. La participación de la comunidad figura como un elemento que da sentido a este proyecto social, ya que a través de ella las comunidades ejercen el control y la toma de decisiones respecto a su entorno y a cómo quieren vivir. Por ello se retoma el uso de la IAP, la cual se define como una propuesta metodológica capaz de unir el conocimiento científico y el conocimiento popular, considerando que ambos son complementarios en la resolución de problemas complejos; esta unión permite que las personas con las que se trabaja puedan desarrollar una conciencia crítica e informada sobre su realidad, a partir de las consideraciones aportadas por quienes intervienen. Por lo tanto, los conocimientos adquieren el mismo valor y entonces la investigación se convierte en un proceso dialógico que contribuye a fortalecer el control y poder de los grupos locales para transformar su entorno (Musito, Herrero, Cantera, y Montenegro, 2004).

En este contexto, la participación comunitaria se convierte en un elemento fundamental al ser clave para contribuir al logro de los objetivos de un proyecto, tanto por sus efectos democratizadores como por ser una estrategia que brinda mayores posibilidades de éxito a los proyectos sociales al generarse mayor compromiso e involucramiento. Sin embargo, es conveniente tener claro que se está entendiendo por participación, que efectos se esperan y la manera de implementarla para que se obtengan los resultados esperados, de modo que exista correspondencia entre su concepción y su práctica (Bronfman y Gleizer, 1994).

Al respecto, Castell-Florit (2007) menciona que en el proceso de participación comunitaria es la población quien debe asumir el protagonismo para fortalecer su comunidad a través del reconocimiento de sus ideas, de su poder de decisión, de procesos organizativos, y la apropiación y solución de problemas en equipo; es decir, participar significa que la gente intervenga estrechamente en los procesos que afectan sus vidas (Sanabria Ramos, 2001), para producir transformaciones individuales y colectivas. Por su parte, Montero (2004), agrega que la participación comunitaria se caracteriza por ser:

- Acción conjunta y libre de un grupo que comparte intereses y objetivos.
- Proceso en donde surge la producción y el intercambio de conocimientos.
- Acción socializadora y concientizadora que transmite, comparte y modifica patrones de conducta.
- Labor compartida por el grupo en diferentes grados de intensidad e involucramiento.
- Relaciones, ideas, y recursos materiales y espirituales compartidos.
- Organización para tomar decisiones y efectuar acciones a fin de alcanzar las metas establecidas conjuntamente.
- Existencia de patrones democráticos de comunicación entre el grupo.
- Reflexión y evaluación crítica del trabajo hecho.
- Solidaridad.
- Diversos grados de compromiso con los proyectos comunitarios y sus objetivos.
- Generación y aceptación de una normatividad para funcionar como grupo.
- Intercambio de conocimientos.

### **Método**

El presente trabajo pretende mostrar como la realización de una IAP puede ser un escenario ideal para la realización de la prestación de servicio social. Por un lado, posibilita al alumno tener un contacto directo con la realidad social pues usualmente es una metodología utilizada para la transformación social principalmente de grupos en situación de vulnerabilidad. Esto hace posible cumplir con el mandato constitucional del servicio social en cuanto a la importancia otorgada a la retribución social. Además, permite realizar acciones que estén basadas en procesos de investigación diagnóstica directamente relacionados con el grupo a trabajar; pues, como lo indica el nombre de la metodología es una investigación de la cual deriva en una acción y para lo cual se busca que exista participación por parte de los diferentes actores involucrados. Así, los alumnos tienen la oportunidad de participar en procesos

complejos de cambio social investigando y actuando como parte del mismo proceso.

En el proceso de IAP se han tenido las etapas siguientes:

- Etapa de diagnóstico (primera etapa): se conoce el contexto del territorio a nivel local y acercamiento a la problemática a partir de técnicas participativas aplicadas con los actores locales, estudiantes y profesores.
- Etapa de programación (segunda etapa): es un proceso de apertura a todos los conocimientos y puntos de vista existentes usando métodos participativos y cualitativos, para el proyecto ha sido fundamental concretar la programación en un plan comunitario, mismo que guía los objetivos, metas y acciones con proyección a diferentes momentos. Esta etapa, se vale de la metodología de la matriz del marco lógico, que también es abordada con una comunidad de aprendizaje integrada por los actores locales, estudiantes y profesores de las distintas dependencias de la UADY.
- Etapa de conclusiones y propuestas (tercera etapa): se elaboran propuestas concretas.
- Etapa de operativa del plan comunitario (etapa cuatro): consiste en la búsqueda del logro de los objetivos y metas propuestas a fin de superar los cuellos de botella que restringen el bienestar o buen vivir de las comunidades, y los procesos curriculares de la academia
- Etapa de post-investigación: evaluación de los objetivos del proyecto.

Las etapas varían de acuerdo a cada circunstancia específica y se requiere su adaptación a cada problemática y localidad. El proceso de IAP presentado, es similar que las etapas señaladas por Alberich (2007). Este tipo de metodología posibilita también poder realizar procesos de investigación paralelos sobre diversos temas relacionados con lo que se esté trabajando con los grupos concretos. En el caso del presente trabajo, se abordó el análisis de los niveles de participación en el proyecto de IAP implementado pues es indispensable identificar en qué medida se logra concretar la participación de los actores en cada una de las etapas durante la puesta en marcha del trabajo con enfoque de IAP.

De ahí que, para el proceso paralelo, se eligió una metodología de índole cualitativa para desarrollar una descripción clara y lo más apegada posible a la realidad que se desea profundizar. Con base en la revisión de literatura respecto a la participación comunitaria, se realizaron guiones de entrevistas semi-estructuradas para explorar el significado que las personas asocian al concepto de participación. Esto permitió darles la oportunidad de que se expresen libremente en sus respuestas sin perder el rumbo de la entrevista; además, contribuyó a que se pueda establecer una comunicación entre iguales que ayudó a crear confianza entre ambas partes a partir de que los entrevistados pudieron relacionar varias preguntas con temas de su interés; por ejemplo: su familia, su trabajo, sus logros, sus necesidades, lo que permitió sobrellevar la entrevista de una manera más natural y cómoda.

Estas entrevistas se aplicaron a 14 personas en total: cuatro habitantes de cada comunidad y dos estudiantes voluntarios del proyecto. Con la información obtenida se identificaron los significados que cada persona asignó al término de participación comunitaria. Complementario a las entrevistas, se empleó la técnica de observación participante durante las diferentes reuniones entre profesores y estudiantes del proyecto junto con las personas de las comunidades y también durante las visitas domiciliarias que el grupo de estudiantes realizaba a fin de dar seguimiento a los animales y hortalizas de cada persona.

Con base en ello, se realizaron diarios de campo en los que se recolectó información sobre la manera en que las personas participaban desde sus casas para lograr los objetivos del proyecto y cómo se relacionaba con su conceptualización de participación. Posteriormente, se hizo una comparación entre la información obtenida de las entrevistas, la observación participante y la literatura revisada sobre lo que se define como participación comunitaria y las acciones relacionadas a ésta.

## **Resultados**

### **Pre-investigación:**

Se tomó como punto de partida las experiencias previas que se tuvieron en la comunidad de Chimay a través del proyecto “Intercambio de saberes entre actores locales, docentes y estudiantes de la UADY para fortalecer la agricultura con bases agroecológicas en Chimay, Yaxcabá”, llevada a cabo durante el año 2014. Esto sirvió como base para tener una interacción entre los actores de la comunidad, estudiantes y académicos de la UADY, construyendo una comunidad de aprendizaje que parte de un diálogo, donde el medio para su logro es la utilización de un conjunto de metodologías y enfoques participativos (Castillo, 2015).

En esta etapa los estudiantes prestadores de servicio social, visitaron las localidades donde se desarrollaría el proyecto. Se hizo un recorrido por las comunidades, para que los estudiantes supervisados por el profesor responsable del proyecto, pudieran conocer geográficamente las comunidades, ubicar espacios de trabajo, conocer el contexto, y contactar a comisarios municipales y líderes comunitarios para solicitar su autorización de que se lleve a cabo el proyecto y platicar sobre cuáles consideran son las principales problemáticas que aquejan a los habitantes de las comunidades y qué acciones se han implementado como posibles soluciones.

De igual manera, durante las visitas comunitarias realizadas en esta etapa, los estudiantes se encargaban de avisar a toda la comunidad mediante el voceo y visitas de casa en casa, sobre la fecha y hora de las reuniones donde se haría el diagnóstico participativo en conjunto con la comunidad. Esta interacción permitió establecer un vínculo de confianza entre académicos y la comunidad, lo cual sería de suma importancia para las etapas posteriores.

### **Diagnóstico:**

Se realizaron diagnósticos participativos en cada una de las comunidades con el propósito de conocer las circunstancias que aquejan a los habitantes y así poder tener un primer acercamiento con las principales problemáticas de cada comunidad. Este proceso se llevó a cabo mediante

reuniones, en donde los estudiantes junto con el profesor responsable del proyecto, decidieron emplear diversas técnicas participativas, entre ellas el árbol de problemas y soluciones y la cartografía social, permitiendo de esta forma, la reflexión de los actores para identificar cuáles son sus principales necesidades y cómo podrían contribuir a su solución. Los estudiantes, que contaban con conocimientos previos sobre estas técnicas, dirigieron las actividades con el apoyo y supervisión del profesor.

Las explicaciones para realizar el árbol de problemas y soluciones, se dieron con un lenguaje sencillo y utilizando ejemplos relacionados a los diversos trabajos productivos que hacen las personas de las comunidades, por ejemplo, cuáles son los principales problemas que tienen en el trabajo de milpa, de huertos, cría de animales, cosecha de productos, tallado de madera, entre otros. Esto facilitó que los actores se identificaran con los problemas reales de su comunidad y así tener una mayor comprensión de cómo ello puede tener efectos o repercusiones a nivel colectivo e individual, y cuáles podrían ser las causas de sus problemáticas. Los estudiantes elaboraron un rotafolio con el dibujo de un árbol para explicar la dinámica del árbol de problemas y soluciones usando analogías: el tronco es el problema principal, las ramas son los efectos del problema, y la raíz sus causantes.

Para facilitar la actividad, los estudiantes conformaron binas para atender a grupos específicos de la comunidad de acuerdo a las actividades de producción que realizan primordialmente para su abastecimiento económico; en este caso se formaron cinco grupos: bordadoras, apicultores, milperos, artesanos, y cría de animales. Los estudiantes realizaban preguntas para orientar a los actores a identificar cuáles eran los principales problemas que tienen al practicar sus actividades productivas, cómo esto les afectaba, y qué era lo que causaban los problemas que aquejaban a la comunidad. Al término de esta actividad, un integrante de cada equipo se encargaba de socializar los resultados de las problemáticas percibidas, así como sus efectos y causas a los demás actores presentes, con el apoyo de los estudiantes, quienes se encargaban de apoyar en la explicación complementando los comentarios o enfatizando aspectos importantes de los resultados.

De igual manera, se utilizó la cartografía social, para identificar los principales cambios que ha tenido la comunidad, reflexionando sobre cómo era antes y cómo es ahora el espacio físico donde se desenvuelven como habitantes. Esta actividad también se realizó en equipos y al término un integrante compartía los resultados con sus compañeros.

Asimismo, se realizó un diagnóstico partiendo de la línea base, es decir, de lo conocido sobre la comunidad, para después identificar problemáticas en diversos rubros: infraestructura, actividades productivas, economía, servicios de salud, entre otros, así como las principales fortalezas que posee cada comunidad para hacer frente a dichos problemas. En este caso, los actores manifestaron un mayor interés en abarcar aquellos temas de carácter productivo, ya que a su vez esto afecta a sus ingresos económicos, pues la cría de animales y cosechas de hortalizas son actividades productivas practicadas con regularidad en las tres comunidades. Tomando esto en cuenta, tanto la comunidad como los profesores y estudiantes del proyecto, dieron prioridad a aquellas preocupaciones de carácter productivo, por lo que el proyecto se enfocó a trabajar principalmente en la producción de animales y cultivos en las tres comunidades.

### **Programación:**

Durante esta etapa, se llevó a cabo la planeación de las actividades a realizar con la comunidad y posteriormente la puesta en marcha del proyecto:

Planeación: Estudiantes y profesores organizaron talleres de temas relacionados con la cría de animales y producción de huertos; esto con base en los resultados del diagnóstico participativo, en donde las comunidades manifestaron interés por trabajar estas actividades productivas. Los talleres eran impartidos por estudiantes, principalmente veterinarios y agroecólogos sobre conocimientos en temas de salud animal y mantenimiento de huertos. Los estudiantes eran quienes se encargaban de buscar información al respecto y elaborar su material de apoyo bajo la supervisión de los profesores del proyecto.

Los talleres ofrecían información sobre los principales cuidados de cerdos, borregos, y pollos, ya que el propósito era capacitar a los actores para después poner en práctica los conocimientos adquiridos. Por ejemplo, un tema de interés común en las comunidades es la salud de animales de traspatio, por lo que se dieron talleres sobre los períodos de vacunación, a qué enfermedades están predispuestos los animales y qué tipo de alimentación deben seguir para un buen crecimiento, teniendo en cuenta que esta información aunque era de tipo científica, se buscó complementarla con las prácticas locales que los habitantes de las comunidades implementaban cuando se enfermaban sus animales, siendo así que algunas personas compartían sus experiencias acerca de los remedios aprendidos de sus abuelos o padres, que usaban para curar a sus cerdos o pollos, enriqueciendo la información ofrecida en el taller.

Respecto a los huertos, los estudiantes impartieron talleres de siembra, cosecha, y cuidados de semillas que comúnmente no son trabajadas en la comunidad, entre ellos la semilla de mucuna, una especie de legumbre que sirve para alimentar a los cerdos, y la semilla de jamaica. Los talleres combinaban información teórica y práctica, ya que, en el caso de la jamaica, se hizo una demostración de la técnica para cosechar las flores adecuadamente mediante un aparato construido con madera y clavos y, posterior a ello, se invitó a quienes quisieran practicar esta técnica de cosecha de jamaica para llevarla a cabo con el apoyo de los estudiantes para resolver las dudas que surgieran en el momento.

Al término de una serie de capacitaciones y talleres sobre el manejo de animales y huertos, impartidos en un lapso de tiempo de seis meses, se optó por entregarles un animal para alimentar y semillas de diferentes especies a aquéllas personas que asistieron con regularidad a las capacitaciones previas, con el objetivo de que pusieran en práctica lo aprendido y así poder seguir con sus actividades productivas. Mediante el proceso denominado “pase en cadena”, se acordó que cada persona tendría que devolver al proyecto una cría de la especie que eligió y con el peso que le fue entregado inicialmente. De esta manera los animales devueltos les serían otorgados a otros actores del proyecto, con el objetivo de que un mayor número de personas se viera

favorecida con la entrega de animales, así como lograr la sostenibilidad del proyecto.

Por otra parte, mediante juntas programadas, cada comunidad llegó a un acuerdo para decidir qué especies de animales querían tener a su cargo; también propusieron que en caso de que el animal muriera por negligencia, la persona a cargo de éste tendría que devolver el dinero equivalente al peso alcanzado del animal que le fue entregado, o bien, conseguir otro de la misma especie para continuar con el trabajo.

Puesta en marcha: una vez otorgados los animales y semillas, las personas de las comunidades son quienes toman sus propias decisiones y acuerdos acerca de lo que consideran puede aportar mejoría a su situación personal, ya sea continuar con la crianza de ciertos tipos de animales, decidir si desean seguir participando en el proyecto, así como la toma de acuerdos para solucionar problemáticas colectivas e individuales en torno al trabajo con sus animales y huertos. En esta fase, la aportación de los estudiantes de servicio social fungió un papel importante, pues se encargaban de llevar a cabo el seguimiento a los objetivos del proyecto mediante actividades como pesaje de cerdos, supervisión médica a los animales con problemas de salud, visitas a huertos y milpas, y aplicación de cuestionarios.

Previo a las visitas a las comunidades, se buscaba un espacio de toma de acuerdos entre profesores y estudiantes para poder agilizar el trabajo de seguimiento de los objetivos del proyecto; por su parte, los profesores se encargaban de asignar tareas específicas a los estudiantes de acuerdo a su área de estudio, mientras que éstos últimos, aportaban sugerencias para desarrollar el trabajo de campo, como trabajar en equipo o en binas o dedicar mayor atención a casos detectados de personas con animales enfermos. Esta libertad que tenían para llevar a cabo las actividades de seguimiento del proyecto, implicaba afrontar problemas que surgían cotidianamente, sobre todo en cuestión de salud animal, ya que los actores manifestaban tener animales enfermos, o problemas durante su nacimiento, por lo que los estudiantes, tenían que actualizarse con información que sea útil para resolver estas dudas,

de manera que la práctica de sus conocimientos académicos ocurría en un escenario real aunque con la supervisión de los profesores.

Durante las visitas a las comunidades, los estudiantes y profesores se dividían en dos grupos de trabajo de acuerdo a su área de especialidad; aquellos que tenían más conocimientos sobre el cuidado de cerdos tenían a su cargo visitar las casas donde se criaban estos animales, y lo mismo con aquellas familias que criaban borregos. Los estudiantes se encargaban de tomar apuntes en cuanto a la alimentación de los animales, el peso obtenido, su salud, así como escuchar comentarios acerca de los beneficios y dificultades de criar un animal de traspatio.

Esta información se compartía en las juntas realizadas posteriormente a las visitas a las diferentes comunidades, con el fin de conocer las opiniones de la gente y direccionar el rumbo del proyecto. Por ejemplo, una de las principales preocupaciones que reportaron los actores fue tener dificultades con el manejo animal, ya que hubo borregos que murieron ahorcados debido a los nudos con que se les ataba, por lo que sugirieron se impartiera un taller con información al respecto. De esta manera, surgió la iniciativa de realizar un taller sobre salud y manejo animal, elaborado e impartido por un estudiante de veterinaria debido a la experiencia que tenía en este tema. Cabe señalar que la información de cada taller fue revisada y complementada por los profesores colaboradores, quienes durante la impartición de éstos figuraron como apoyo a los estudiantes.

Se realizó una reunión junto con la comunidad, estudiantes y profesores del proyecto, para identificar cuáles habían sido los logros alcanzados y qué problemas continuaban presentes. Los actores hicieron un listado de las preocupaciones que interfieren con su trabajo productivo de animales y hortalizas, y un listado de las propuestas de solución planteadas por la comunidad. Con base en ello, estudiantes y profesores analizaron en qué propuestas de solución pueden intervenir directamente y en cuáles fungir como facilitadores únicamente. Posteriormente, se le informó a la comunidad que el proyecto no intervendría directamente en la búsqueda de soluciones a ciertas preocupaciones, como, por ejemplo, la demanda de atención y tiempo que requiere la crianza de un animal, pues esta tarea depende del compromiso que

la comunidad tenga con el proyecto y sus objetivos. En otros casos, como la preocupación por prevenir enfermedades en borregos, el proyecto puede realizar talleres relacionados con el tema, para contribuir a la solución del problema.

De igual manera, se rescatan aquellas propuestas hechas por las comunidades durante las reuniones, donde solicitaban un taller sobre salud animal, ya que en ocasiones los remedios que utilizan para combatir las enfermedades de borregos y cerdos, no siempre funcionan debido a que la enfermedad no es detectada a tiempo. Asimismo, se hizo mucho énfasis en los problemas al momento del parto de las marranas, pues mencionan que, aunque han criado cerdos anteriormente, no habían criado a cerdos cargados, por lo que consideran tener poca experiencia durante el nacimiento de estos animales y no saben qué medidas preventivas tomar para que no se les muera la marrana o alguna cría durante el parto.

### **Post-investigación:**

Esta fase suele dedicarse para la evaluación de resultados. Puesto que el enfoque participativo es importante para trabajar con la comunidad, parte de la evaluación puede estar orientada a evaluar la participación comunitaria del proyecto, y en este proyecto se está incluyendo este tipo de evaluación, la cual todavía está en curso. Al momento se tienen avances en cuanto a la definición de la participación comunitaria según los miembros de las tres comunidades, así como del equipo académico, mediante técnicas como la observación participante y entrevistas semi-estructuradas (ver tabla 1).

Hasta el momento es interesante ver las diferencias entre participantes en cuanto a qué tipo de actividades son consideradas formas de participación. A través de la observación fue posible ver que los actores de la comunidad participaban desde sus hogares a través de la realización de actividades vinculadas con las metas del proyecto, como la crianza de los animales, buscar sementales para reproducirlos, conseguir hierba para alimentar a los borregos y cerdos, sembrar y regar las semillas otorgadas por el proyecto, entre otras. Sin embargo, durante las entrevistas esto no lo consideraron como formas de

participación ya que, para ellos, la acción de participar se daba al acudir a las reuniones con los estudiantes y profesores, y en un lugar determinado, en este caso, las instalaciones del palacio municipal de la comunidad. Lo mencionado en las entrevistas contrasta con lo que refiere la teoría y el personal académico del proyecto en cuanto a que la participación se da tanto en espacios formales e informales, pues estas actividades realizadas en la cotidianidad también pueden ser incluidas como formas de participar.

Tabla 1.

*Comparación de respuestas obtenidas con relación a la interpretación de la participación.*

| <b>Actores de la comunidad</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Actores universitarios</b>                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mencionan que la participación se trata de comprometerse a cumplir con las actividades que se llevan a cabo en el proyecto, por ejemplo: salir a las juntas sin sentir que sea por obligación; así como aprender y adquirir nuevos conocimientos a través de las capacitaciones y talleres que ofrecen los estudiantes y profesores. | Consideran que la participación se refiere al intercambio de ideas, toma de decisiones y aportación de conocimientos y saberes e involucra a diferentes actores, incluida la comunidad.                                                             |
| La participación tiene lugar cuando llega un proyecto a la comunidad, reuniéndose en el palacio municipal o en casa de alguna persona de la comunidad.<br>La gente considera que participa en actividades como diagnósticos participativos, planeación y toma de                                                                     | Comentan que además de las actividades programadas cada 15 días, las personas también participan en sus casas en actividades relacionadas con el proyecto, como la crianza de sus animales, el cuidado, riego y cosecha de hortalizas, entre otras. |

|                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>acuerdos, y entrega de apoyos (animales y semillas).</p> <p>Cabe mencionar que estas actividades se llevan a cabo en presencia de los responsables del proyecto y en reuniones acordadas previamente.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>La principal motivación de las personas de la comunidad para participar en el proyecto es aprender cosas nuevas y recibir apoyo (animales y semillas) que les permitan prosperar económicamente.</p>      | <p>La principal motivación de los integrantes universitarios del proyecto es que todos trabajan con el mismo entusiasmo, ya que le dan la misma importancia a los objetivos que se quieren cumplir. Existe también un interés en involucrar a la agroecología con situaciones reales de la comunidad, así como crear un proyecto interdisciplinario.</p> |

### Conclusiones

El enfoque participativo que tiene el proyecto, ha permitido a las comunidades reflexionar y realizar acciones para contrarrestar los problemas que expresan tener, sobre todo respecto a la salud y crianza de los animales, para lo cual se han resultado útiles metodologías participativas, como es el caso de la IAP. Mediante la investigación y acción conjunta entre actores académicos y locales, se han creado soluciones viables para lograr una mejor calidad de vida en las comunidades, tales como el pase de cadena de animales, la proporción de acompañamiento y supervisión en la crianza de animales y siembra de hortalizas, así como asesoría en temas del interés de la comunidad.

Asimismo, a través de la IAP, han surgido espacios para el diálogo entre los estudiantes, profesores y el grupo de actores locales, en donde éstos últimos expresan su sentir y pensar respecto a las necesidades en sus comunidades, así

como también comparten sus experiencias y conocimientos con relación a la crianza de animales y el sembrado de hortalizas, actividades que se han practicado desde generaciones pasadas. Al mismo tiempo, los actores locales también enriquecen estos conocimientos con la información que se les ofrece por parte de los estudiantes y profesores en talleres participativos. Cabe mencionar, que este intercambio entre el conocimiento académico y el saber local, se va uniendo en uno sólo conforme se da el diálogo entre los estudiantes y profesores, y las personas de las comunidades, es decir, es un proceso que, en este caso, se fue dando gradualmente a través de la convivencia, la plática, el respeto, la confianza, y la comprensión entre ambas partes.

El resultado de este intercambio, se refleja principalmente cuando a fin de obtener mejores resultados en la producción de hortalizas o productos de milpa, los actores locales incorporan en sus prácticas locales (tiempos de siembra y cosecha, lugares para sembrar, variedades de semillas) los conocimientos académicos (sembrar con métodos más amigables para la tierra, nuevas técnicas de cultivo, combatir plagas con materiales orgánicos). Al respecto, las comunidades opinan que este tipo de proyectos no sólo les deja un aprendizaje en el manejo de animales y hortalizas, sino que se crean oportunidades de hacer actividades que pueden ser fuentes de ingresos económicos o fuentes de autoconsumo.

Por otra parte, se ha visto que un factor importante para que el proyecto siga vigente, es el compromiso de las comunidades con relación a seguir participando, sin embargo, al explorar este término y hacer la comparación entre las respuestas obtenidas por la comunidad y por los profesores y estudiantes del proyecto, se constata que la participación comunitaria es interpretada de maneras diferentes por lo cual se requiere seguir trabajando en este aspecto. Esto se debe a que, por un lado, la comunidad considera que la participación se refiere a acciones individuales o colectivas, realizadas con una programación anticipada, que implica estar presentes en el espacio físico donde se llevan a cabo actividades como diagnósticos participativos, toma de acuerdos, capacitaciones, talleres, y la entrega de animales y/o semillas,

mismas que generalmente se llevan a cabo en instalaciones de la comisaría municipal y en presencia de los estudiantes y profesores del proyecto.

Por el contrario, consideran que las tareas de sembrar, regar y cosechar hortalizas, así como alimentar y cuidar a los animales, no son maneras de participar, ya que para ellos la participación ocurre sólo cuando se dan en espacios formales y en presencia de estudiantes y profesores del proyecto. Por su parte, los estudiantes y profesores consideran que la participación de los actores locales tiene lugar durante las reuniones y talleres que se realizan en cada visita a las comunidades, pero también con el trabajo que realizan para cuidar sus animales y hortalizas. Abordar el tema de la participación es una agenda pendiente al continuar con este tipo de proyectos.

Por otro lado, el trabajo en escenarios reales permite que los estudiantes que participan en diversas modalidades como prácticas curriculares, servicio social o tesis, enriquezcan su visión acerca de la vida en comunidades rurales ya que, al convivir frecuentemente con sus habitantes, se crea un vínculo de respeto, confianza y admiración por las comunidades. Este tipo de escenarios, también ayuda a que los estudiantes estén en constante aprendizaje al aplicar los conocimientos teóricos a situaciones reales y contar con el apoyo y asesoría de profesores con mucha experiencia. Ejemplo de ello son las situaciones en donde los estudiantes fungen como facilitadores de talleres diseñados e impartidos por ellos mismos, enfrentándose en ocasiones a problemáticas o temas desconocidos debido a que el aprendizaje formal que se obtiene en las aulas no siempre resulta práctico cuando suceden eventos imprevistos en situaciones reales. No obstante, a partir de ello, el estudiante busca soluciones ante las realidades a las que se enfrenta en la práctica, instruyéndose mediante consultas y asesorías con profesores colaboradores del proyecto, o bien, leyendo e investigando respecto a los temas que desconoce.

A partir de lo anterior se elaboraron las siguientes propuestas:

- Plantear objetivos claros, precisos y alcanzables en lo que respecta al diseño e implementación del proyecto.

- Usar metodologías incluyentes en donde todos, incluso aquellas figuras que no son percibidas como líderes comunitarios, puedan expresar sus ideas y propuestas a las problemáticas de su comunidad.
- Plantear temas de interés de la comunidad.
- Trabajar desde un enfoque de interculturalidad.
- Implementar talleres de sensibilización a la importancia y efectos que tiene la participación comunitaria sobre sus intereses colectivos e individuales.
- Tomar en cuenta los patrones culturales a la hora de realizar actividades del proyecto, ya sea en espacios formales e informales de participación.
- Visualizar los logros (aun cuando éstos no se hayan alcanzado por completo) como un factor clave para impulsar la participación comunitaria reconociendo lo que se ha logrado individual y colectivamente.
- Planear actividades iniciales que tengan alta posibilidad de éxito, de tal forma que los participantes se sientan reforzados y estimulados para continuar en el proyecto.
- Discutir sobre los niveles y tipos de participación.

### Referencias

- Alberich, T. (2007). *Investigación-Acción Participativa y mapas sociales*. Recuperado de <https://www.uji.es/bin/serveis/sasc/ext-uni/oferm/forma/jorn/tall.pdf>
- Bronfman, M. & Gleizer, M. (1994). Participación comunitaria: ¿necesidad, excusa o estrategia? O de qué hablamos cuando hablamos de participación comunitaria. *Cadernos de Saúde Pública*, 10(1), 111-122. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X1994000100012](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X1994000100012)
- Caamal Maldonado J. A., Jiménez Osornio J. J., Torres Barragán A. y Anaya A. L. (2001). The use allelopathic legume cover and mulch species for weed control in cropping systems. *Agronomy Journal*, 93, 27-36. Recuperado de [http://file.scrip.org/pdf/AJPS\\_2014032614451017.pdf](http://file.scrip.org/pdf/AJPS_2014032614451017.pdf)

- Castell-Florit Serrate, P. (2007). Comprensión conceptual y factores que intervienen en el desarrollo de la intersectorialidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 33(2). Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=So864-34662007000200009&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=So864-34662007000200009&lng=es&tlng=en)
- Castillo, J. (2015). *Diálogo intercultural para el buen vivir en comunidades de Yaxcabá*. Proyecto de continuidad dentro del Programa de Impulso a la realización de Proyectos Sociales de la UADY Clave SISTPROY FMVZ-2015-0007. (Documento Inédito). Universidad Autónoma de Yucatán. Mérida, Yucatán.
- Montero, M. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria*. Buenos Aires: Paidós
- Musito, G., Herrero, J., Cantera, L. M., y Montenegro, M. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria*. Barcelona: Editorial UOC.
- Sanabria Ramos, G. (2001). Participación social y comunitaria. Reflexiones. *Revista Cubana de Salud Pública*, 27(2), 89-95. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21427202>

### **Agradecimientos**

Se agradece el apoyo financiero para facilitar nuestra estancia en las comunidades, recibido de la Fundación Kellogg a través del proyecto "Diálogo intercultural para el buen vivir en comunidades de Yaxcabá, Yucatán", con clave FMVZ-2015-0007.



**Laura Conde Ferráez**

La juventud es una etapa de la vida con grandes cambios en todas las esferas del ser humano. En el ámbito sexual, es una etapa de nuevas experiencias. En muchas ocasiones esta vida sexual se da sin el conocimiento pleno de las consecuencias como son el embarazo no planificado y las infecciones de transmisión sexual (ITS). En la era actual en la que los jóvenes tienen a su alcance gran cantidad de información, podría suponerse que están mejor informados que generaciones anteriores y que por lo tanto las consecuencias de sexo sin protección deberían estar disminuyendo. Sin embargo, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013) reporta alrededor de 340 millones de casos nuevos de ITS curables a nivel mundial se estima que de un 75-85% suceden en países en desarrollo. De acuerdo a datos de la Organización Mundial de la Salud (2013), aproximadamente dos tercios de todas las enfermedades de transmisión sexual en el mundo ocurren en jóvenes menores de 25 años.

México es un país joven: con cerca de 21 millones de habitantes entre 15 y 24 años de edad, la Secretaría de Salud realiza esfuerzos para disminuir el impacto del VIH y las ITS; siendo el cáncer cérvico-uterino, debido al virus del papiloma humano, la segunda causa de muerte por displasias y otras ITS como la sífilis y el herpes continúan impactando (Secretaría de Salud, 2010). Ante la situación anteriormente expuesta, resulta evidente que falta mucho por hacer en este campo del ejercicio de la sexualidad, y es necesario contar con la información acerca de los factores de riesgo a los que están expuestos los

jóvenes con mayor frecuencia, para poder diseñar las campañas acordes a sus necesidades.

El joven actual tiene acceso a tecnologías cada vez más fácilmente, tal es el caso del uso del internet, el correo electrónico y las redes sociales. Estas últimas se han popularizado en los últimos años, contando con millones de usuarios. El abordaje de los temas de salud sexual por medios electrónicos “impersonales” facilita la vigilancia de las conductas de riesgo en estos grupos de edad vulnerables. En materia de ITS y VIH, debemos dirigir las estrategias de prevención y promoción de la salud que se focalicen en los grupos de mayor riesgo en el país y también reforzar acciones que alejen, a las generaciones de hoy y del mañana, de comportamientos de riesgo que puedan comprometer su salud Conde-Ferráez, Moo Mena, Polanco Reyes y González Losa (2016).

La necesidad del trabajo multidisciplinario surge para implementar estrategias innovadoras y con alto nivel de penetración social y trabajar de manera coordinada cada perfil profesional aportando su experiencia. Esto nos permite abordar una misma problemática desde diferentes ángulos y con estrategias variadas que se complementan entre sí. Todo esto en apoyo a la investigación y promoción de la salud dentro de esta temática de relevancia nacional y mundial, enriqueciendo los proyectos con la visión multidisciplinaria y los aportes desde cada perfil profesional.

Es así que en el laboratorio de virología del Centro de Investigaciones Regionales “Dr. Hideyo Noguchi” de la Universidad Autónoma de Yucatán, en el quehacer cotidiano realizamos investigación abordando la temática de los agentes infecciosos transmitidos sexualmente, y se registraron los proyectos de servicio social “*Investigación y promoción de la salud sexual*” desde el año 2011 y en 2014 “*Trabajo multidisciplinario para promover la salud sexual*”. Ambos en la modalidad de “Apoyo a la investigación”. En este contexto, solicitamos diferentes perfiles de los diferentes campus que integran la Universidad Autónoma de Yucatán. Del Campus de la Salud (Químico Fármaco Biólogo, Enfermería y Trabajo Social) y el de Ciencias Biológicas y Agropecuarias (Biología), Ingenierías y Ciencias Exactas (Ciencias de la Computación, Ingeniería en Software), Ciencias Sociales (Psicología, Administración de

Tecnologías de Información), que pudieran enriquecer el proyecto en apoyo a la promoción de la salud sexual, el diagnóstico y la investigación.

El prestador de servicio social es necesario para apoyar al personal de nuestro laboratorio en la obtención, procesamiento y análisis de las muestras clínicas, y en la captura y análisis de los datos obtenidos. Además, como parte del proyecto, realizamos periódicamente la difusión de la información a través de pláticas y talleres dirigidos principalmente a población estudiantil, con la finalidad de contribuir a la educación para la prevención. Asimismo, los medios masivos de comunicación y redes sociales son utilizados para la promoción de la salud sexual. En todas estas actividades puede participar el prestador de servicio social de acuerdo a su perfil.

A continuación, presento una descripción del contenido, acciones realizadas por los prestadores y experiencias de los mismos en cada uno de los dos proyectos de servicio social. El enfoque del texto será el dar a conocer cómo se estructuraron estos dos proyectos, y se dará particular importancia a las vivencias de los prestadores, y a los alcances que vislumbramos en los resultados de los mismos, incluyendo la investigación. El papel del joven prestador se identifica en varios momentos: en su formación profesional a través del entrenamiento técnico y en el marco de proyectos de investigación; y en su contribución y compromiso social hacia otros jóvenes y hacia la comunidad.

### **Proyecto “Investigación y promoción de la salud sexual”**

#### **Descripción del proyecto**

El objetivo general de este proyecto fue: Apoyar en la investigación y en la difusión acerca de las enfermedades de transmisión sexual. Los objetivos particulares fueron: 1.- Entrenarse en técnicas de detección de agentes infecciosos relacionados con la salud sexual y reproductiva. 2.- Obtención, procesamiento, clasificación de muestras clínicas de pacientes participantes de los proyectos de investigación que se llevan a cabo en el laboratorio. 3.- Participar en la elaboración de material didáctico y en la logística y organización de talleres y pláticas.

Las acciones a realizar de los estudiantes de acuerdo a su perfil las establecimos de la siguiente forma: Los estudiantes del campus de Ciencias de la Salud, y campus de Ciencias Biológicas y Agropecuarias participarán en las actividades del proyecto, de acuerdo a su disponibilidad de tiempo y perfil de egreso. Procesar, clasificar y almacenar muestras clínicas, creación y organización de un banco de muestras. Realizar análisis moleculares y serológicos específicos para los agentes infecciosos de interés. Apoyar en la elaboración, captura, y análisis de una base de datos epidemiológica. Participar en la elaboración de material didáctico. Organización de talleres de difusión de salud e impartición de pláticas de educación para la prevención.

El prestador de Psicología participa en la impartición de talleres de salud para la prevención, abarca los principales factores de riesgo y el impacto emocional que tiene el ejercicio de la sexualidad.

Los principales beneficiarios directos descritos en el proyecto son los pacientes, los participantes de los talleres y los mismos prestadores de servicio social. Los beneficios se describieron de la siguiente manera:

- A los pacientes se les diagnostica respecto de si poseen la infección con algunos agentes de transmisión sexual; de ser positivos, se les canalizará para recibir tratamiento o control adecuado.
- Los participantes de los talleres de difusión deben aumentar sus conocimientos acerca de las infecciones de transmisión sexual y como inciden en su salud reproductiva y su vida de pareja. Se promoverán prácticas de prevención y de cultura de salud sexual.
- El desarrollo de este proyecto es un escenario de aprendizaje en el que el prestador de servicio social se entrena, gana experiencia profesional y se le fomenta el interés por la investigación científica.
- Adicionalmente, el cuerpo académico se favorece al contribuir a mantener su consolidación. La comunidad científica se beneficiará por la generación y difusión de conocimientos derivados de las investigaciones en donde participe el prestador.

## Promoción del proyecto

Participamos en las Ferias de Servicio Social organizadas por la UADY, llevando posters y trípticos a los diferentes Campus y Facultades de los perfiles solicitados. Como ejemplo presento el tríptico dirigido a la Facultad de Psicología (Figura 1) y el póster utilizado en el Campus de Ciencias Biológicas y Agropecuarias y en la Facultad de Química (Figura 2).



### Investigación y Promoción de la Salud Sexual

Las enfermedades de transmisión sexual son causadas por un grupo de agentes infecciosos que pueden llegar a tener graves consecuencias en la salud sexual y reproductiva. Muchas personas pueden estar infectadas pero no presentar síntomas y transmitir la infección sin saberlo.

En el laboratorio de virología realizamos investigación respecto a la biología y epidemiología algunos de estos agentes infecciosos. Además nos interesamos en difundir el conocimiento generado a través de talleres dirigidos principalmente a la población joven, con la finalidad de contribuir a la educación para la prevención.



El abordaje de este proyecto es multidisciplinario, ya que incluye el punto de vista médico-epidemiológico y también la parte efectiva y emocional.

#### OBJETIVO GENERAL:

Apoyar en la investigación y en la difusión acerca de las enfermedades de transmisión sexual



#### EL PAPEL DEL PSICOLOGO

##### En Investigación:

- El impacto psicológico de un diagnóstico positivo.
- La percepción de riesgo para adquirir ITS en jóvenes.
- Conocimientos, actitudes y barreras en educación en salud sexual en jóvenes

•

##### En Promoción de la Salud:

- Elaboración de material didáctico, impartición de talleres de prevención, incluyendo los principales factores de riesgo y el impacto emocional del ejercicio de la sexualidad en la población juvenil.

Figura 1. Ejemplo de tríptico informativo del proyecto “Investigación y Promoción de la salud sexual”, utilizado para la promoción del proyecto, dirigido a estudiantes de la Facultad de Psicología.



# INVESTIGACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD SEXUAL



Responsable: Dra Laura Conde Ferráez.

[laura.conde@uady.mx](mailto:laura.conde@uady.mx)

Centro de Investigaciones Regionales "Dr Hideyo Noguchi"  
Laboratorio de Virología

## JUSTIFICACIÓN SOCIAL:

Las infecciones de transmisión sexual (ITS) son un grupo de infecciones que se propagan a través del contacto sexual. Muchas personas tienen ITS sin presentar síntomas, por lo que cualquier persona sexualmente activa puede transmitirlos incluso sin saberlo. Estas infecciones pueden llegar a tener graves consecuencias en la salud sexual y reproductiva. En el laboratorio de virología realizamos investigación respecto a algunos de estos agentes infecciosos.

La comunidad se beneficiará por la generación y difusión de conocimientos derivados y dirigidos a promover la salud sexual.



## RECURSOS CON LOS QUE DISPONDRÁ EL PRESTADOR

**Materiales:** materiales de oficina, consumibles suficientes para el desarrollo del proyecto

**Humanos:** se cuenta con personal experimentado en el trabajo en el laboratorio y trabajo de campo, además de una estructura administrativa sólida y adecuada para el desarrollo del proyecto.

**Infraestructura:** equipo de cómputo con conexión a internet, programas estadísticos y de base de datos, laboratorio que cuenta con equipamiento suficiente para llevar a cabo técnicas microbiológicas y de biología molecular

## OBJETIVOS

1. Apoyar en la investigación y en la difusión acerca de las enfermedades de transmisión sexual.
2. Que el alumno se entrene en técnicas de detección de agentes infecciosos relacionados con la salud sexual y reproductiva
3. Que el prestador se integre al trabajo del laboratorio por la obtención, procesamiento, clasificación de muestras clínicas de pacientes participantes de los proyectos de investigación que se llevan a cabo actualmente.
4. Que el prestador participe en la elaboración de material didáctico y organización de talleres de difusión de salud.



## ACCIONES A REALIZAR POR EL PRESTADOR

### En Investigación:

1. Procesar, clasificar y almacenar muestras clínicas, creación y organización de un banco de muestras.
2. Entrenamiento en las técnicas de laboratorio.
3. Realizar análisis moleculares, serológicos y de cultivo específicos para los agentes infecciosos de interés.
4. Apoyar en la elaboración, captura, y análisis de una base de datos epidemiológica.

### En Promoción de la Salud:

1. Elaboración de material didáctico, trípticos, presentaciones, etc.
2. Organización de talleres y eventos de difusión de salud.
3. Participación en seminarios, pláticas y ferias.

**Horario:** de lunes a viernes 8:00 a 14:30pm



Figura 2. Póster promocional que se utilizó en las Ferias de Servicio social en el CCBA y la Facultad de Química

## Resultados

Se incorporaron únicamente prestadores de la licenciatura en Biología (5 estudiantes). En un principio, en el 2011-2013 las actividades de los prestadores se vincularon a la investigación del laboratorio de Virología, en especial a los proyectos de investigación “Detección de agentes virales relacionados con la salud del binomio madre-hijo”, financiado por Fondos sectoriales de Salud-CONACYT; y el proyecto de Redes PRODEP “Modelo de estudio integral para el diagnóstico y prevención de enfermedades infecciosas y parasitarias en una comunidad con bajo índice de desarrollo humano del estado de Yucatán”. Durante el último período 2014-2015 se vincularon a las actividades del proyecto de investigación “eSalud: infecciones de transmisión sexual y conductas de riesgo en jóvenes mexicanos”, financiado por el IMJUVE-CONACYT. Adicionalmente, se vincularon a actividades de promoción de la salud sexual y reproductiva por medio del apoyo en la preparación de pláticas dirigidas a estudiantes de la UADY y otras instituciones a nivel preparatoria, del sector privado.

Por la naturaleza de su perfil, las actividades que realizaron fueron mayormente de laboratorio, manejo de base de datos y de procesamiento de datos de encuestas obtenidas en las sesiones de promoción de la salud sexual y reproductiva. Todos los estudiantes entregaron sus reportes en tiempo y forma. A continuación, presento algunos de los testimonios de la experiencia personal en la realización del Servicio Social:

*“Aprendí demasiado, realmente realicé muchas actividades y las hice bien. Y siento que el servicio que brindé fue de ayuda pues muchas de las personas en la comunidad indígena nunca se habían hecho pruebas para saber si estaban infectados de alguna ITS. [...] Fue una gran experiencia, aprendí el funcionamiento del laboratorio, así mismo conocí las necesidades en cuanto al área de la salud de una comunidad indígena”. Alumno, 2013.*

*“[...] Aprendí en el laboratorio técnicas de detección de agentes infecciosos relacionados con la salud sexual y reproductiva, investigué temas que se desarrollan en el laboratorio. Al igual procese y clasifique muestras clínicas de pacientes participantes de proyectos de investigación que se lleva a cabo en*

*laboratorio. Tuve la oportunidad de elaborar e impartir una plática de difusión de la salud para la prevención, métodos anticonceptivos y abarcar los principales factores de riesgo [...]. Diseñé, capturé, manejé y analicé la base de datos de un proyecto de investigación que se lleva a cabo en la comunidad de Mayapán. Una de las limitantes es que el servicio social son solo los viernes para [mi] licenciatura [...] y es imposible llegar a aprender y a contribuir en el programa con solo un día, y que en mi caso dediqué más días de la semana y a consecuencia se lograron resultados satisfactorios".* Alumno, 2013.

*"Durante el tiempo que realicé mi servicio social me capacité en diferentes técnicas de biología molecular, así como en herramientas útiles para mi formación profesional y me servirá en un futuro para proyectos y trabajos posteriores. Obtuve un mayor conocimiento al adentrarme al campo de la salud sexual al leer artículos y libros [...] Esto no solo hizo captar mi interés en estos temas y me ayudaron a comprender mejor las problemáticas que existen en torno a estos temas, sino que estos conocimientos los podré aplicar en mi vida personal y con las personas que me rodean".* Alumna, 2014.

*"Durante la realización del servicio social recibí formación en la materia de investigación, así como en áreas sociales y de la salud referente a las infecciones de transmisión sexual. Aprendí el manejo de bases de datos y arrojo de resultados para evaluar las diferentes variables de las encuestas capturadas. [...] Esta experiencia me permitió entrenarme en el área que me apasiona, la biología molecular, y me permitió tener un mayor conocimiento acerca de las infecciones de transmisión sexual, su origen, agentes causales de la enfermedad, patología y factores y conductas de riesgo..."* Alumna, 2014.

Los testimonios coinciden en que su participación en el proyecto fue para ellos escenario real de aprendizaje, y llama la atención que un alumno refiere la limitante del tiempo que se dedica al servicio social. A pesar de la promoción se identificó la limitante de solo contar con un perfil profesional, pues no pudimos abordar temáticas más amplias dentro de las actividades de los proyectos asociados. Sin embargo, la multidisciplina se vivió, aunque de manera limitada entre los colaboradores del proyecto y los prestadores, ya que convivieron dentro de las actividades señaladas. Por último, pero no menos importante, se

resalta que algunos de los resultados obtenidos dentro de las acciones de apoyo a la investigación y promoción de la salud se plasmaron en un artículo científico en la revista universitaria "Ciencia y Humanismo en la Salud" (Conde Ferráez y González Losa, 2016), por lo que la contribución al quehacer científico se vislumbra también como una acción de relevancia social.

### **Proyecto "Trabajo multidisciplinario para promover la salud sexual"**

#### **Descripción del proyecto**

El objetivo general planteado fue: Que el prestador participe activamente en los proyectos de investigación y de promoción de la salud sexual que se llevan a cabo en el laboratorio de virología del Centro de Investigaciones Regionales, de acuerdo a su perfil profesional, como escenario real de aprendizaje con alta relevancia social.

Los objetivos particulares fueron: "1- Que el prestador se entrene y aplique sus habilidades de acuerdo a su perfil profesional en el proyecto. 2- Que trabaje coordinadamente con otros perfiles profesionales para realizar una campaña de promoción de la salud, por medio de internet y otros medios masivos de comunicación. 3- Que el prestador apoye con su labor en el desarrollo de los proyectos de promoción de la salud, en forma presencial y/o virtual. 4- Que por su participación fomente el interés por la investigación científica y la divulgación del conocimiento".

Las acciones a realizar de los estudiantes de acuerdo a su perfil fueron establecidas de la siguiente forma:

- Prestadores de: Psicología, Trabajo Social, QFB, Biología, Enfermería: Diseño, aplicación y evaluación de una campaña de promoción de la salud sexual dirigida a jóvenes. Diseño y evaluación de contenidos acerca de salud y bienestar sexual, agentes infecciosos microbianos, aplicación de encuestas, manejo de base de datos, manejo de estadísticas, revisión de literatura. Trabajo de campo y laboratorio.
- Estudio de mercado, manejo de base de datos, manejo de estadísticas, revisión de literatura. Trabajo de campo y de oficina (Prestadores de:

Ciencias de la Computación, Ingeniería en Software, Administración de Tecnologías de Información).

- Utilización de las Redes Sociales, página web, blog y correo electrónico para la promoción de la Salud Sexual. Atención virtual a usuarios. Diseño y evaluación contenidos para una página web, revisión de literatura, retroalimentación de sitio web. (Prestadores de: Psicología, Trabajo Social, QFB, Biología, Enfermería).
- Programación, administración y evaluación de estadísticas de uso de los medios. (Prestadores de Psicología, Ciencias de la Computación, Administración).
- Administración de página web (Prestadores de Ciencias de la Computación o Ingeniería en Software)
- Programación y Aplicación de herramientas para el establecimiento de un Sistema de Vigilancia de Conductas sexuales de riesgo en Jóvenes a nivel nacional. Diseño de instrumento para aplicar vía web. (Prestadores de Psicología).
- Programación de herramienta, diseño de algoritmos para valoración semi cuantitativa del riesgo del usuario. (Prestadores de Ciencias de la Computación, Ingeniería en Software, Administración de Tecnologías de la Información).
- Evaluación de la campaña a nivel local por medio de la atención personalizada de pacientes. Atención a pacientes, historias clínicas, toma de muestras (Prestadores de Enfermería, Trabajo Social, QFB).
- Toma y procesamiento de muestras, banco de datos, análisis diagnósticos serológicos y de biología molecular. (Prestadores QFB y Biología).
- Integración y análisis de resultados (todos los perfiles).

Los principales beneficiarios directos descritos en el proyecto fueron: Usuarios de internet entre 18 y 24 años, específicamente de redes sociales, a nivel nacional (Facebook). Todos los visitantes de la página web informativa desarrollada durante el proyecto, a nivel nacional. Pacientes que acudan

directamente a nuestras instalaciones, quienes recibirán un diagnóstico de laboratorio (nivel local).

### **Promoción del proyecto**

El proyecto de servicio social se promovió en las Ferias de Servicio Social organizadas por la UADY, llevando posters y trípticos a los diferentes Campus y Facultades de los perfiles solicitados, de manera similar a lo presentado en el proyecto anterior (datos no presentados). Adicionalmente contamos con la promoción por parte de algunos profesores colaboradores quienes refirieron a sus estudiantes de manera personalizada.

### **Resultados**

Al proyecto se incorporaron dos estudiantes de Ingeniería de Software (Facultad de Matemáticas), y uno de licenciatura en Biología, durante 2014-2015. Se vincularon a las actividades del proyecto de investigación “eSalud: infecciones de transmisión sexual y conductas de riesgo en jóvenes mexicanos” financiado por el IMJUVE-CONACYT.

En el marco del proyecto de investigación en el cual se insertaron las actividades de servicio social y como parte de las actividades del proyecto, se desarrollaron las herramientas:

- Una página web de promoción de la salud sexual (figura 3 página principal “Home”, figura 4, panel A, una de las secciones fijas). Esta página incluyó la publicación de 14 artículos en la sección “Blog” (figura 4, panel B), y la publicación de 87 respuestas a preguntas de los usuarios participantes en la sección “Pregúntale a un experto”, con apoyo de profesores colaboradores.
- Un calendario para programación de citas para atención médica, la cual es seleccionada directamente por el usuario entre las fechas y horarios desplegados como disponibles.
- Una página de administración, con sus respectivas claves de acceso, en donde se cargan y editan contenidos, y se tiene acceso a la información recabada. Así mismo incluye la administración de un calendario de citas para atención en el laboratorio de virología.

- Se recibieron más de 22,000 visitantes y alrededor de 5,000 encuestas completadas, y 128 pacientes en atención directa que se reclutaron por medios electrónicos por lo que podemos decir que se alcanzó a los beneficiarios planteados.

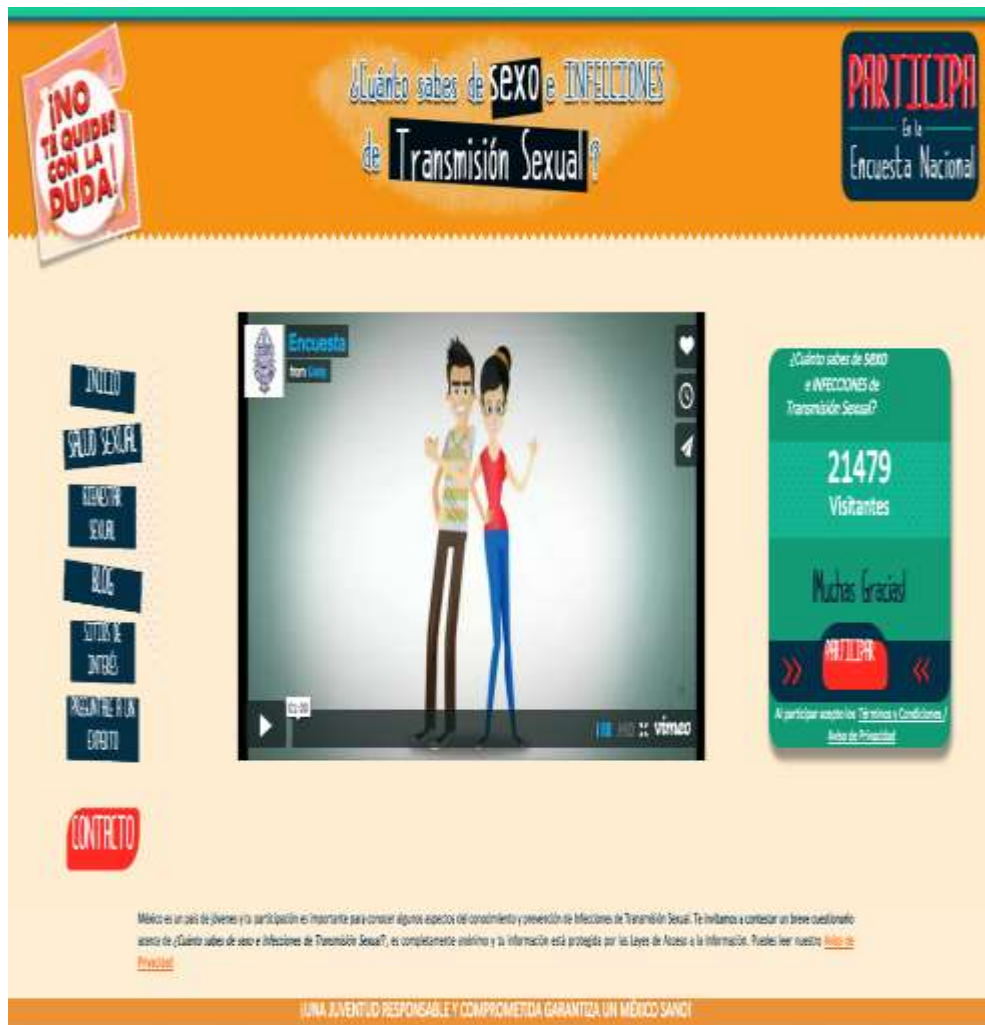


Figura 3. Vista de pantalla de la página web principal del proyecto de investigación al cual se asocia el proyecto SS “Trabajo multidisciplinario para promover la salud sexual”. Disponible en [www.esalud.uady.mx](http://www.esalud.uady.mx). Datos no publicados.

## Panel A



## Panel B



Figura 4. Vistas de las secciones de la página web de promoción de la salud sexual que fue desarrollada gracias al apoyo de los prestadores de servicio social. A) Directorio de la sección de Infecciones de transmisión sexual. B) Sección del "Blog", se presenta una de las publicaciones a manera de ejemplo. Datos no publicados.

Todos los estudiantes entregaron sus reportes en tiempo y forma. A continuación, presento algunos de los testimonios de la experiencia personal en la realización del Servicio Social:

*"El Servicio Social ha reafirmado mi inquietud de trabajar en proyectos de software que atienden de forma directa necesidades de carácter social. Este proyecto me ha permitido aplicar los conocimientos adquiridos en las asignaturas del área de desarrollo web cursadas en la carrera de la Licenciatura de Ingeniería de Software; adquirir nuevos conocimientos relativos al desarrollo de aplicaciones web para atender los requisitos de software del proyecto; trabajar de forma colaborativa con los participantes en el proyecto; conocer la investigación que se realiza en el área de la salud sobre las Infecciones de Transmisión Sexual y tener un punto de vista multidisciplinario sobre el tema. Agradezco ... por la confianza y el apoyo brindados para alcanzar los objetivos de mi servicio social en este proyecto colaborativo"* Alumna, 2015.

*"Durante mi periodo de servicio social tuve la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos en la universidad para el desarrollo de software, [...], también tuve la oportunidad de involucrarme en la etapa de liberación, el cual consiste en el despliegue de la página web en el servidor [...] Es importante mencionar que tuve la oportunidad de participar con un equipo de trabajo al que no normalmente no estaba acostumbrado, es decir con personas no afines a mi carrera, lo que me dejó diferentes enseñanzas profesionales y conocimientos específicos del proyecto como lo son, las infecciones de transmisión sexual y la publicidad para una campaña en redes sociales [...] El proyecto me pareció de lo más interesante, ya que actualmente los jóvenes desconocen en su mayoría los métodos de prevención de ITS [...] La realización del servicio social, me permitió conocer más acerca del área de investigación y me permitió adquirir conocimiento y habilidades nuevas para mi crecimiento personal y profesional".* Alumno, 2015.

*"En lo personal me encuentro satisfecho en la realización de mi servicio social en esta institución y haber trabajado con la doctora Laura Conde ya que amplí mis conocimientos acerca sobre temas de biología molecular y aspectos sobre la salud en la sexualidad ya que dichos conocimientos me han de servir en mi*

*desempeño como futuro biólogo, y poder de alguna manera fomentar este conocimiento a mucha gente que la necesite [...] me pareció muy interesante tratar y fomentar la salud sexual en las personas además de que me siento satisfecho de haber trabajado con diferentes compañeros de otras carreras y compartir conocimientos acerca de que hace cada uno en su rama y lo que apporto para este proyecto. Me pareció que las instalaciones del laboratorio fueron las adecuadas y se te permite trabajar a gusto en este fomentándose así el aprendizaje de las metodologías que se realizan en este".* Alumno, 2015.

*"Durante mi periodo de servicio social tuve la oportunidad de la adquisición de nuevas experiencias [...] tuve la oportunidad de involucrarme en la parte social del proyecto en la participación de una página web de promoción de la salud sexual y un taller en el que se elaboraron actividades para hacer promoción al uso de preservativos para evitar la transmisión de ITS [...] esta experiencia me llevó no solo enseñanzas profesionales y académicas sino también aquellas que me hacen creer como persona [...] Tener esta oportunidad de poder contrastar lo teórico con lo que realmente pasa en un laboratorio es algo necesario para la formación [...]. Puedo decir que estoy muy complacida y agradecida por haber realizado mi servicio [...] y que me llevo lo mejor de ella además me sirvió para el provecho de nuevos conocimientos"* Alumna, 2015.

Los prestadores coinciden en sus testimonios en que el proyecto les permitió aplicar conocimientos y habilidades relacionadas con su carrera, les permitió trabajar en conjunto con diferentes perfiles profesionales y les permitió realizar una labor social a favor de la salud de la juventud. El análisis de estos testimonios no es posible incluirlo en el presente texto por cuestiones de espacio, pero se recalca que la experiencia fue positiva por parte de los prestadores, e igualmente por parte de los responsables, fue grato contar con la participación de estos jóvenes y sus aportaciones fueron enormemente valoradas. Finalmente, de las acciones en apoyo a la investigación que de sus resultados se desprendieron, se publicó un artículo en la Revista de Comunicación y Salud de la Universidad Complutense de Madrid (Conde Ferráez y cols. 2016).

## Conclusiones

El papel de nuestra Universidad y la participación de los mismos jóvenes en la promoción de la salud y en la generación de conocimientos, va de acuerdo al Programa Integrador Responsabilidad Social Universitaria (RSU) incluido en el Plan de Desarrollo Institucional de la UADY para el período 2010-2020, que menciona “una institución responsable representa un excelente laboratorio interno para desarrollar investigaciones socialmente responsables, al mismo tiempo que es coherente con la Misión y Visión institucional para la formación ética del estudiantado; [...] los diversos programas sociales en comunidad constituyen el lugar ideal para la formación profesional y ciudadana y darle a la enseñanza la significación de servicio solidario que le falta en las aulas” (UADY, 2012, p.25).

En este contexto, considero que este tipo de proyectos reflejan cómo la participación de los mismos jóvenes en la promoción de la salud y en la generación de conocimientos a través de la investigación, es de gran relevancia social. En cuanto a la temática central, la investigación en salud sexual y reproductiva y relacionada con conductas sexuales de riesgo es fundamental para poder proponer y mejorar las estrategias de prevención y de control, y por lo tanto tiene impacto social. El prestador adquiere nuevos conocimientos a través de entrenamiento técnico y apoya en la investigación, pero al mismo tiempo se percibe parte de una comunidad global, expuesta a riesgos y con responsabilidad de tomar acciones de prevención, educación y participación social.

Como beneficio adicional, algunos de los prestadores de servicio social vivieron la experiencia de poder participar en dos congresos científicos, presentando avances de sus resultados en forma oral o cartel. Además, fue posible otorgar algunas becas por parte de los proyectos de investigación en los que participaron, y algunos prestadores optaron por la titulación vía tesis, las cuales se desarrollaron o se encuentran actualmente en desarrollo dentro de proyectos en nuestro laboratorio.

Como limitante puedo decir que, a pesar de la promoción en las ferias de SS en los diferentes Campus, no se incorporaron prestadores de todos los

perfiles que fueron solicitados. Sin embargo, el trabajo cotidiano de disciplinas tan distantes entre sí por enfocadas hacia un objetivo común ha sido muy estimulante tanto para los jóvenes estudiantes como para los profesores y miembros del staff que conviven diariamente en el quehacer de investigación y promoción de la salud. De hecho, entre los testimonios más destacados de los estudiantes se encuentra precisamente la experiencia de haber compartido su trabajo con diferentes perfiles. Igualmente, los testimonios coinciden en que su participación en el proyecto fue para ellos escenario real de aprendizaje.

Por anterior, considero que se cumplieron los objetivos y creo que haciendo mayor promoción a los proyectos puede seguirse trabajando de forma multidisciplinaria para enriquecer no solo los proyectos sino la experiencia de los estudiantes en el servicio social de los diferentes perfiles profesionales, siendo un escenario real de aprendizaje para nuestros alumnos, en el marco de la Responsabilidad Social Universitaria. Por último, recalco la importancia de este tipo de proyectos de servicio social vinculados con la investigación, ya que el prestador se inserta en el ámbito científico sin perder de vista la esencia de retribución social que está implícita en los proyectos. Esto no solo por la generación y aplicación innovadora del conocimiento, en escenarios reales de aprendizaje, sino también por su impacto en las poblaciones (en este caso, impacto en la salud), de innegable relevancia social y humanista.

## Referencias

- Conde Ferráez, L., González Losa, M.R. (2016). Conocimientos acerca de las infecciones de transmisión sexual y prácticas de riesgo en jóvenes, para la promoción de la salud. *Ciencia y Humanismo en la salud*, 3(1), 24-33. Recuperado de [www.salutsexual.sidastudi.org/es/registro/ff80818154a3fb900156042b8a1c09e8](http://www.salutsexual.sidastudi.org/es/registro/ff80818154a3fb900156042b8a1c09e8)
- Conde-Ferráez, L., Moo Mena, F., Polanco Reyes, L., González Losa, M.R. (2016). Aplicación de un instrumento electrónico para identificar conductas sexuales de riesgo en estudiantes universitarios. *Revista de Comunicación y Salud*, 6(1), 15-27.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2013). *Infecciones de transmisión sexual*. Recuperado de: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs110/es/>
- Secretaría de Salud (SSA). (2010). *Anuarios de morbilidad. Estadísticas 2010*. Recuperado de: <http://www.epidemiologia.salud.gob.mx/anuario/html/anuarios.html>
- Universidad Autónoma de Yucatán (2012). *Modelo Educativo para la Formación Integral*. Mérida, México: UADY.

## Agradecimientos

- A los Profesores e Investigadores colaboradores de los proyectos de investigación a los que se asoció el servicio social: Dra Ma. del Refugio González, Dra Thelma Canto, Dra. Lucila Polanco, Dra Marylín Puerto, Dra Guadalupe Ayora (CIR-B); Dr Francisco Moo, Mtro Enrique Ayala, Mtro Jorge Carlos Reyes, Mtro Luis Basto (Facultad de Matemáticas).
- Por su apoyo técnico a M en C. Jesús Gómez, QFB Gabriela Vega; Luis Cambranes y personal de TICs, Lic. Psic. Gabriela Castro.
- A los Estudiantes asociados de Licenciatura: Ileana Ontiveros, Iván Aké, Diana Jacinto, Cristina Carrillo, Adrian Tun, Monzerrat Eb, Irvin Cetina. Maestría: QFB Cynthia Velázquez, Lic Psic Aydé Solís.
- Financiamiento: Salud-Conacyt; IMJUVE-Conacyt y Redes Promep.

## EL SERVICIO SOCIAL COMO OPORTUNIDAD DE FORMACIÓN CIENTÍFICA EN LOS ESTUDIANTES

Jaqueline Gpe. Guerrero Ceh  
Alejandro Hernández Salazar

## Capítulo

# 8

En este estudio se reflexiona sobre los beneficios que genera el servicio social como oportunidad de la aplicación del conocimiento en beneficio de la sociedad, su tiene como objetivo principal vincular saberes profesionales entre dos programas educativo: gerontología y fisioterapia, mediante la aplicación de los conocimientos metodológicos y prácticos que poseen los pasantes en servicio social de ambas profesiones, conjuntar dichos esfuerzos en beneficio de los adultos mayores con diagnóstico de gonartrosis que acuden a la clínica de Fisioterapia y Módulo Gerontológico de la Universidad Autónoma de Campeche, así como también la atención en las unidades periféricas donde prestan su servicio social.

### Desarrollo del tema

En el siglo XXI se presenta un escenario cada vez más complejo, rodeado de problemáticas diversas, en un marco de economías cada vez más frágiles, éste escenario genera incertidumbre en todas las personas, sin distinción de edad, raza o condición social. Han quedado muy lejano los tiempos en que todo se mantenía por espacios prolongados, ahora el cambio es una constante en los diversos ámbitos de la sociedad, por ello la investigación debe ser un elemento importante en la toma de decisiones, para incidir en la solución de problemas ante los retos de un mundo globalizado.

Una de las puertas que siempre ha estado abierta a la indagación de nuevas teorías es: la universidad. Las Instituciones de Educación Superior (IES) son el espacio ideal para la generación y aplicación del conocimiento. La conjunción de esfuerzos de: autoridades y claustro académico, aunado al

entusiasmo de los estudiantes, da como resultado la productividad y el fomento de la investigación en las nuevas generaciones de estudiantes.

En otros países, las fuerzas armadas tienen presencia en el ámbito de la investigación y toda una trayectoria en este tema, llegando en ocasiones a ser líderes de opinión en temas de su expertise. En nuestro país (México), se desconoce el nivel de productividad científica que tiene el sector militar; son las Instituciones de Educación Superior las que asumen el liderazgo de generación del conocimiento, a través de los cuerpos académicos, en estos espacios del saber, se tienen verdaderos semilleros de líneas de generación y aplicación del conocimiento.

En México, el Sistema Nacional de Investigadores (SNI) surge en 1984 y tiene como finalidad: "... reconocer la labor de las personas dedicadas a producir conocimiento científico y tecnológico". CONACYT (2016) Al realizar un acercamiento a las cifras que se tiene sobre el registro de investigadores a nivel nacional, se observa un crecimiento paulatino, pero no suficiente, al comparar la información con otros países que también son miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Al realizar la comparación del porcentaje que se destina a la investigación del PIB, se observa que México solo destina el 0.4% del PIB a la investigación y países como Suecia el 3.8%; otro dato importante es que en México se tiene un investigador por cada diez mil habitantes, en Japón se tiene 46 y en Estados Unidos 60 investigadores. (Ramírez, 2014). Las cifras son duras y deben preocuparnos a todos, derivando la actuación hacia la toma de decisiones y la ejecución de acciones concretas que permitan incrementar el número de investigadores. Uno de los medios para fomentar la investigación es a través del servicio social, siendo importante que las Instituciones de Educación Superior le otorguen la relevancia que corresponde al servicio social, siendo ideal que lo vislumbren como la oportunidad de vincular los saberes académicos adquiridos al cursar su licenciatura, con la serie de problemáticas y situaciones diversas que se viven cotidianamente en el entorno social. El aspecto práctico es el complemento indispensable en toda formación profesional.

El Senado de la República, emitió en 2005 la Ley Reglamentaria del Artículo 5º Constitucional Relativa a los Servicios Profesionales de Índole Social, en su Capítulo I Disposiciones Generales, Artículo 2 define el servicio social como el:

“... el conjunto de actividades teórico-prácticas de carácter temporal y obligatorio que contribuye a la formación integral del estudiante y que le permiten, al aplicar sus conocimientos, destrezas y aptitudes, comprender la función social de su perfil académico, realizando actividades educativas, de investigación, de asistencia, de difusión, productivas, de desarrollo tecnológico, económico y social en beneficio de la sociedad y el Estado”. (Senado de la República, 2005).

En la Universidad Autónoma de Campeche (UACam), el servicio social se desarrolla en dos líneas: la primera es dirigida a los estudiantes que forman parte de las áreas de: sociales, ingenierías y humanísticas, en la segunda están consideradas los programas educativos del área de la salud. Dependiendo la línea en la que se ubique el programa educativo, le corresponde el tiempo y momento en que se realiza. La primera línea de servicio social, en el área de las ciencias sociales y humanidades, los estudiantes tienen la posibilidad de realizar su servicio social durante el curso de su plan de estudios, con una duración de seis meses o su equivalente en horas, cuidando de que el área en el que se realice el servicio social sea afín al perfil profesional que se encuentra cursando el estudiante.

En el área de la salud la duración es de un año y para que el estudiante pueda realizar el servicio social es indispensable que haya concluido su etapa de formación académica, es decir que cumpla con el cien por ciento de los créditos, para garantizar un mejor desempeño en su sede, dado que tratará con seres humanos y se espera mucho de ellos en las comunidades rurales y alejadas de la ciudad. Es una realidad que los recursos económicos siempre son insuficientes, motivo por el cual los pasantes en servicio social tienen una función importante en la atención de los pacientes en toda la geografía nacional, en donde se tiene el compromiso de atender a todos los centros de salud por más alejados que se encuentren ubicados en la geografía nacional.

Al momento de recibir su Carta de Pasante, dejan de ser estudiantes y se convierten en pasantes en servicio social (PSS) parten a su servicio social, en la sede seleccionada y forman parte de la institución hasta el momento de su liberación de servicio social, en este periodo de un año se considera una etapa complicada debido a que no son considerados estudiantes (porque ya están fuera de las aulas), ni son considerados trabajadores de la sede de servicio social (porque no perciben un salario de la institución asignada). Es decir que ya no cuentan con los beneficios que la IES ofrece a sus estudiantes: una credencial de estudiantes que les otorgue descuentos en el transporte y el seguro facultativo. Ahora deben realizar su gestión para el Seguro Popular.

En la observación empírica, se observa que el protocolo de investigación no es exigido por la IES como parte de la liberación del servicio social, solo algunas sedes lo exigen, en el estado de Campeche son dos instituciones del sector salud que solicitan a sus pasantes un protocolo de investigación, estas son: el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Centro de Rehabilitación y Educación Especial (CREE), el tema de investigación debe ser basado en una problemática real que hayan detectado al inicio de su servicio social, la cual deben dar solución durante su estancia en la sede, acorde a su perfil profesional. Las sedes del CREE e IMSS captan poco más del 80% de los fisioterapeutas; comparado con poco más del 10% de los gerontólogos quienes tienen una incursión mínima en estas sedes.

Se ha observa que los pasantes que eligen como sede el CREE y el IMSS, no son informados en la reunión de elección de sede de servicio social de los compromisos que adquieren, esta situación se la informan en la primera reunión general que tienen en la sede. Lo cual se tendrían mejores resultados, si esta información se ofrece a los pasantes desde la reunión interinstitucional de asignación de plazas de servicio social, lo cual permitiría a los pasantes organizar su tiempo, documentarse en el aspecto metodológico y solicitar apoyo de tutores temáticos y metodológicos de la IES.

Se ha observado que gran parte de los pasantes en servicio social, han tenido dificultades en este proceso de realizar el protocolo de investigación, y es justo en esos momentos de crisis emocional que recuerdan la importancia de

saber redactar y la aplicación del proceso científico, ya no tiene al profesor cerca para comentar sus dudas, ya no tiene a nadie que le presione con los tiempos, ahora está solo y él tiene total libertad para decidir sus tiempos, formas y modos, lo cual es un peligro si no se tiene disciplina académica. De esta forma, con frecuencia se carece de los conocimientos básicos, lo cual repercute en ir aplazando los tiempos, termina su año de servicio social y no pueden ser liberados, debido a que en muchas ocasiones ni siquiera tienen idea de cuál será su tema de estudio o no han podido iniciar el proceso de investigación.

Al carecer de una administración del tiempo, cuando toman conciencia de la magnitud del problema y se dan cuenta que pudieron realizar el proyecto de investigación en su sede, ya les quedan escasos dos meses (por citar un ejemplo) para concluir el servicio social y no tienen ni idea de cuál será su tema. Encontrándose que, a pesar de haber concluido su estancia de un año, tienen que regresar a la sede donde realizaron su servicio social para dar seguimiento a los pacientes y finalizar su investigación, acción importante que deben cumplir como requisito para obtener la liberación del servicio social.

La investigación, desarrollo e innovación (I + D + I) es fundamental para toda Institución Educativa, sobre todo del Nivel Superior. En este sentido, la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Campeche (UACam), México, desarrollo un proyecto de investigación que une por primera ocasión a dos programas educativos: Gerontología y Fisioterapia, esto con la finalidad de fomentar la multidisciplinariedad y el trabajo colaborativo en beneficio del paciente-cliente.

En el tema de la rehabilitación física, una de las partes del cuerpo humano que ha sido más estudiada es la rodilla, debido a que es el medio por el cual mantenemos nuestra independencia, permitiéndonos desplazarnos. Una enfermedad degenerativa del cartílago articular que se caracteriza por dolor, limitación funcional, crepitación e inflamación, se denomina gonartrosis. Novelo, F. (2008, citado por Cruz y Franco, 2014:21), define a la gonartrosis como una enfermedad articular crónica degenerativa progresiva, localizada en la rodilla, que resulta de eventos mecánicos y biológicos que desestabilizan el acoplamiento normal de la articulación.

En este estudio participan un total de seis pasantes de servicio social, dos del área de Gerontología y cuatro de Fisioterapia, del cual se deriva el tema de tesis que será utilizado como opción de titulación de los dos pasantes de Gerontología. La investigación se titula: *Beneficios que aporta el tratamiento fisioterapéutico en personas mayores con gonartrosis en pacientes entre 50 y 70 años de edad*. La intención de este estudio es comprobar que la unión de saberes, contribuye al mejoramiento de la movilidad de los pacientes, es decir, el reconocimiento de los límites profesionales de los Fisioterapeutas y los Gerontólogos propicia una rápida recuperación de la persona mayor.

Las características principales de los sujetos de estudio son personas de la tercera edad sin un estatus económico específico, la mayoría de ellos jubilados posterior a varios años de trabajar en un mismo empleo; como consecuencia de esto último, la condición física general se encuentra mermada y con secuelas propias del desgaste funcional principalmente articular, las lesiones que la persona de la tercera edad puede presentar es dolor de moderado a severo en diversas articulaciones, principalmente rodillas que dificulta la deambulaci3n y por consiguiente la vida de los sujetos de estudio, se vuelve complicada para el desarrollo de sus actividades de la vida diaria.

El estudio ha sido pensado para que los pasantes en servicio social de las licenciaturas en Fisioterapia y Gerontología, participen activamente creando un grupo multidisciplinario de profesionistas que el trabajo realizado favorezca la rehabilitaci3n y funcionalidad de los pacientes que forman parte del grupo de estudio, aunado a la disminuci3n de los tiempos de recuperaci3n. Este grupo multidisciplinario estuvo integrado por dos profesores de tiempo completo, uno de gerontología y uno de fisioterapia, coordinando y supervisando los trabajos de los dos pasantes de gerontología y cuatro de fisioterapia respectivamente.

Los docentes tuvieron reuniones de una vez al mes, en el cual se acordó el tratamiento que aplicarían los fisioterapeutas y los gerontólogos. Al ser una patología propia de la fisioterapia, es comprensible que sean expertos en el diagnóstico y tratamiento de la gonartrosis, motivo por el cual se realizó cinco sesiones en el cual las gerontólogas confirmaron sus conocimientos en rehabilitaci3n en el adulto mayor, específicamente a realizar

prevaloraciones y los que resultaran candidatos a participar en el estudio se canalizó a la Clínica de Fisioterapia para su valoración completa, adicionalmente se detallaron los procedimientos que se aplicaría al paciente con esta patología en cada sesión.

Uno de los aspectos importantes a considerar en una investigación es la integración de la población de estudio, para lograrlo se acudió a los centros de desarrollo comunitario, clubs del adulto mayor, así como la clínica de fisioterapia y módulo gerontológico de la UACam, en donde las gerontólogas invitaron a las personas a participar en el estudio y realizaron pre valoraciones. A los que resultaron candidatos, se les agendó una cita de valoración con un Profesor de fisioterapia en la Clínica de Fisioterapia de la UACam, en el caso de confirmarse, se continua con la firma de la carta de consentimiento informado y su integración al grupo de estudio.

La pre valoración consistió en aplicar el instrumento denominado Escala reducida de capacidad funcional del cuestionario WOMAC (Western Ontario McMaster Universities Osteoarthritis Index), es una escala multidimensional compuesta por 24 ítems, en tres dimensiones: dolor (5 ítems), rigidez (2 ítems) y capacidad funcional (17 ítems), se utilizó la versión tipo Likert, con cinco opciones de respuesta. La pregunta sobre capacidad funcional se refiere al grado de dificultad para realizar 17 actividades, y las opciones de respuesta son en todas ellas iguales: ninguna, poca, bastante, mucha y muchísima dificultad, con una puntuación que va de 0 a 4, respectivamente. Luego se suman los puntos obtenidos y se estandarizan de 0 a 100 (de mejor a peor capacidad). Los ítems incluidos en la escala reducida son subir escaleras, levantarse después de estar sentado, andar en un terreno llano, entrar o salir del coche, ponerse los calcetines, levantarse de la cama y estar sentado.

Seguidamente se describe la estrategia a realizar en el marco del estudio, especificando las actividades que realizan fisioterapeutas y gerontólogos, respetando los límites profesionales, es decir que las actividades que se realicen sean acordes a su profesión, que el fisioterapeuta se enfoque a la rehabilitación física y el gerontólogo centre su atención en las dimensiones biopsicosocial de la persona mayor, las acciones a realizar son:

1. Las pasantes de Gerontología trabajan en el área social para reunir a los sujetos de estudio y aplican la pre valoración,

2. El Profesor y Fisioterapeuta, con la colaboración de los pasantes de Fisioterapia confirman el diagnóstico e inicia el tratamiento con agentes físicos, utilizando la diatermia (Es un tratamiento que utiliza corrientes eléctricas de alta frecuencia), la cual produce calor profundo que es eficaz para este tipo de patologías, por cubrir zonas grandes y profundas como lo son las rodillas; en el caso de dolor, la aplicación de corrientes analgésicas en la zona lesionada.

3. Se remite al pasante de Gerontología para que realice movilizaciones artrocinemáticas, para comprender esta palabra propia del lenguaje técnico de la fisioterapia, se comparte la siguiente cita:

La artrocinemática estudia el movimiento intrínseco de la articulación es decir la relación de dos planos articulares cuando se produce el movimiento el cual puede ser de giro, rodamiento, o roll, deslizamiento y rock) y ejercicios de resistencia progresiva son indispensables para la mejora de la función articular (Panesso et. al. 2008:6).

4. La sesión finaliza con la participación del pasante de Gerontología que ofrece un seguimiento al índice de masa corporal (IMC), manejo de la dieta, cuidando los aspectos nutricionales, así como el apoyo emocional al Paciente con gonartrosis. Siendo muy importante el seguimiento a sus citas.

5. La comunicación entre los profesionales es importante, por ello Fisioterapeutas y Gerontólogos estarán en constante comunicación, lo cual redundará en beneficios concretos en favor del paciente, motivo por el cual una vez al mes se mantendrán reuniones para informar de los avances de cada paciente, los pasantes tienen la confianza son sus profesores para externar cualquier situación derivada de la atención del paciente, además de tener una permanente supervisión a las sesiones que se realice.

Lo importante de este estudio es que se logra beneficiar a las personas mayores, sector de la sociedad considerado como grupo vulnerable, al ofrecerles atención gratuita al participar en el estudio, en donde no solamente

recibirán una terapia física, otorgada por el fisioterapeuta, también recibirán atención integral otorgada por los gerontólogos en las dimensiones biológica, psicológica y social, con lo cual se espera contribuir en la reducción del tiempo de recuperación de la movilidad del paciente.

Con lo anterior se está cumpliendo con el Artículo 2 del Reglamento de servicio social: "Los estudiantes de las instituciones de educación superior prestarán el servicio social con carácter temporal y obligatorio, como requisito previo para obtener el título o grado académico que corresponda". (SEP, 1981. Pag. 1) Es una forma de devolver al Estado, un poco de lo mucho que se ha recibido durante la formación profesional.

A pesar de los espacios que generan, la sociedad no está acostumbrada a dar su tiempo para recibir un beneficio de este tipo, no visualizan lo que realmente ganarán. En el ámbito de la gerontología las personas mayores dependen casi siempre del apoyo de un familiar, el cual tiene su propia familia, su trabajo y sus compromisos, viven una vida muy agitada, disponen de poco tiempo que ofrecer al anciano a su cargo. Este escenario complica el desarrollo del estudio, debiendo tener la habilidad para convencer al familiar y a la persona mayor de los beneficios que tiene el tener un tratamiento integral. Motivo por el cual es necesario no esperar que los pacientes vengan a la clínica, la atención debe ir a los pacientes en su domicilio; esto da apertura a la importancia del trabajo comunitario, un tema que hace algunos años se ha expresado pero poco se ha realizado, debido a que todavía falta que desarrollemos la cultura del servicio, del dar sin recibir una retribución económica, en esencia nos referimos al trabajo voluntario que se necesita fortalecer desde las aulas y la sociedad, debe ser parte de los planes de estudio, debería de otorgarse créditos por desempeñar proyectos voluntarios que tengan impacto directo a los grupos vulnerables.

### **Conclusiones**

El realizar el servicio social, representa la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos en las aulas de las Instituciones de Educación

Superior, con la finalidad siempre de contribuir con la sociedad y ser una oportunidad de inclusión laboral por parte del que presta dicho servicio.

Esta investigación significa la oportunidad de hacer un vínculo entre pasantes de servicio social, que aplican saberes propios de su profesión, permitiendo formar pasantes con enfoque integral, que les permite trabajar en un escenario de participación colaborativa, y que al final además de contribuir en el aprendizaje de nuevas experiencias para su formación, el beneficiado siempre será el usuario que solicita sus servicios.

El trabajo colaborativo de pasantes en servicio social de dos programas educativos, fortalece las relaciones humanas y profesionales. Es la primera ocasión en que gerontología y fisioterapia, realizan una investigación en conjunto, creando un precedente para futuras investigaciones.

El beneficio mayor lo tiene el paciente, en este caso la persona mayor que recibe una atención integral: fisioterapéutica y gerontológica, siendo una muestra del trabajo colaborativo que se realiza en una misma dependencia de educación superior.

Se respetan los límites profesionales, en el tratamiento los fisioterapeutas aplican los agentes físicos a los sujetos de estudio y los gerontólogos dan seguimiento a las movilizaciones artrocinemáticas, vigilan su índice de masa corporal, imparten educación para la salud en las áreas nutricional y psicológica, con la intención de motivar a las personas mayores a seguir puntualmente su tratamiento, eficientando el tratamiento holístico de esta patología, propiciando la disminución de los tiempos de recuperación, un beneficio importante para nuestros sujetos de estudio.

El fomento de la investigación científica en la etapa de servicio social, contribuye en dos aspectos: Lograr un acercamiento al método científico, y ofrecer un beneficio directo y real a uno de los sectores más necesitados de la sociedad: las personas mayores. El hecho de incluir a los pasantes en servicios social en una investigación, les permite ser actores principales en el proceso, debido a que tienen la oportunidad de aplicar los pasos del método científico y tienen en sus manos al paciente, observando su evolución y reacción al tratamiento aplicado, siendo parte importante en su pronta recuperación,

definitivamente una gran oportunidad de cambiar vidas, un tratamiento bien desarrollado permite la recuperación de su independencia, así como su reintegración familiar y social.

A partir de todo lo anteriormente expuesto se propone lo siguiente:

- Los estudiantes deben ser informados desde que inician y durante todo su proceso de formación en el programa educativo, sobre la importancia que tiene saber redactar y el conocimiento de la metodología de la investigación.
- La persona responsable del servicio social, debe informar al estudiante próximo a egresar sobre la normatividad que tienen las Instituciones de Salud de solicitar el protocolo para liberar del servicio social, así como dar recomendaciones que le permitan eficientar el tiempo que estará en la sede.
- Concientizar al estudiante de la importancia de la administración del tiempo, lo cual les permitirá desde un inicio detectar en la sede la patología de estudio, agendar sus tiempos, realizar la gestión indispensable para el desarrollo de la investigación, solicitar apoyo a los asesores.
- Fomentar el trabajo colaborativo entre programas educativos, respetando los límites profesionales.
- Evitar quedarse con la obtención de resultados, se debe motivar al estudiante para realizar la publicación de su investigación a través de artículos en revistas indexadas y arbitradas.
- Promover la enseñanza de la metodología de la investigación y la estadística en los programas curriculares, ya que son de suma importancia para la formación integral del estudiante, y que impactara positivamente al momento de prestar su servicio social e incluso al aspirar a una formación de posgrado. En ciencias de la salud, el conocer los lineamientos metodológicos que se deben seguir para dar solución a un problema científico, no solo se verán reflejado en la culminación de una tesis o trabajo científico, si no también, instruirá al alumno en la ruta ordenada que deben seguir para dar solución a un problema de salud de su competencia.
- Las instituciones de educación superior deben generar la oportunidad de que el alumno desde el inicio de su formación, se inmiscuya en la investigación

científica propia de su formación profesional, para ello, se debe estimular la participación de los alumnos en proyectos, mediante ferias de investigación científica, talleres, exposiciones y sobre todo generar becas para contribuir en investigaciones que ya se encuentren consolidadas con profesores pertenecientes a dicha institución de educación superior, y que además de permitir al alumno vivir la experiencia de un escenario real de aplicación del conocimiento, contribuir en un ayuda para estimular su aprendizaje.

- Los docentes deben estar en constante formación integral, ya que son la guía y el apoyo del estudiante en formación, para ello se debe estimular las buenas practicas docentes, permitiendo la asistencia a cursos de actualización, seminarios, congresos y toda actividad que le permita el intercambio de experiencias con otros docentes del estado, del país y del mundo, para tener un escenario global de la aplicación del conocimiento y con ello tener la certeza que al final la adquisición de todas las experiencias compartidas de sus constantes actualizaciones, impactara de manera positiva en la formación de sus estudiantes.
- Las Instituciones de Educación Superior, deben fomentar el trabajo voluntario en sus estudiantes, se sugiere incluir en sus planes de estudio un porcentaje de créditos que esté relacionado con el trabajo voluntario, bajo la guía de un profesor.

### Referencias

- CONACYT. *Sistema nacional de investigadores* Recuperado de <https://www.conacyt.gob.mx/index.php/el-conacyt/sistema-nacional-de-investigadores>
- Cruz, R y Franco, M. (2014). *Eficacia de la técnica delorme watkins vs técnica hettinguer.muller para aumentar la fuerza muscular y disminuir el dolor en la gonatrosis grado I y II*. Tesis de licenciatura en Fisioterapia, Facultad de Enfermería, Universidad Autónoma de Campeche.
- Panesso, M., Trillos, M. y Tolosa, I. (2008). *Biomecánica clínica de la rodilla*. Colombia: Facultad de rehabilitación y desarrollo humano de la Universidad del Rosario.

- Ramírez, M. (2014). *La investigación en México; situación actual*. Grupo ONVI Noticias. Recuperado de <http://www.noticiasnet.mx/portal/en/node/227590>
- Secretaría de Educación Pública. (1981). *Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana*. Recuperado de [http://www.normatecainterna.sep.gob.mx/work/models/normateca/Resource/229/3/images/reglamento\\_prestacion\\_servicio\\_social\\_estudiantes.pdf](http://www.normatecainterna.sep.gob.mx/work/models/normateca/Resource/229/3/images/reglamento_prestacion_servicio_social_estudiantes.pdf)
- Senado de la República LXIII Legislatura, Tercer año de ejercicio. (2005). *Ley Reglamentaria del Artículo 5º Constitucional Relativa a los Servicios Profesionales de Índole Social*. Recuperado de <http://www.senado.gob.mx/index.php?ver=sp&mn=2&sm=2&id=7624>



**Parte 4:**  
**Impactos de las**  
**buenas prácticas**  
**en el servicio social**  
**universitario**



**BENEFICIOS PROFESIONALES Y PERSONALES DEL  
SERVICIO SOCIAL. EL CASO DE LA PRÁCTICA  
PSICOTERAPÉUTICA EN ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA**

**Capítulo**

**9**

**Janer Manuel Balam Aguilar  
Ana Cecilia Cetina Sosa  
Manuel Sosa Correa**

Del mismo modo como no se puede aprender a ser Capitán y navegar solo leyendo libros de navegación, la psicoterapia es una labor que no se ejerce únicamente con el conocimiento teórico, debido a que la práctica clínica trasciende más allá de una recopilación de diferentes modos de entender al mundo y de intervenir en pro de éste. Sin embargo, todo capitán requiere de conocer adecuadamente las características de su barco, sus funciones, las posibilidades y limitaciones que tiene al navegar, con la finalidad de dirigir una travesía con seguridad y confianza hasta en las aguas más bravas.

De cierta forma, el psicoterapeuta no se aleja de esta concepción, puesto que requiere de un entrenamiento que comprenda teorías, conceptos y modos de entender a las personas, en individualidad y colectividad, así como a la realidad clínica psicológica que se estructura dentro del escenario psicoterapéutico. Asimismo, necesita del dominio de técnicas y habilidades que promuevan oportunidades para el logro de las diferentes metas terapéuticas, a la par de un conocimiento consciente de su persona, situándolo a favor del bienestar del paciente y su proceso personal. De este modo, el psicoterapeuta controla reflexiva y responsablemente su barco y ruta terapéutica.

No obstante, la realidad académica evidencia ciertas carencias en los psicoterapeutas noveles, principalmente por la ausencia de prácticas y experiencia en el ejercicio clínico, lo cual genera cuestionamientos,

preocupaciones y retos que deben replantearse para promover una futura práctica psicoterapéutica de calidad.

### **Formación del Psicoterapeuta**

Desde que la psicoterapia se consolidó como un método para el tratamiento del bienestar del individuo, la interrogante sobre cómo se aprende a ser psicoterapeuta ha permeado a los diversos enfoques de intervención, enfocando diferentes puntos de interés para la formación del futuro psicoterapeuta; no obstante, todos centran la atención en la preparación teórica, dominio técnico, autenticidad del terapeuta en la relación con su cliente (paciente) o en la integración de estos.

Respecto a ello, Jutorán (1997, como se citó en Cruz Fernández, 2009) indica que la esencia de la formación psicoterapéutica consiste en la integración de la teoría, la técnica y el desarrollo de la creatividad individual, mediante el autoconocimiento del psicoterapeuta. Esto debido a la condición actual de que el estudiante de psicoterapia, de acuerdo con Fernández Liria y Rodríguez Vega (2001), debe aprender a implicar al paciente en el proceso psicoterapéutico, acertando en sus preguntas e intervenciones mediante la elección adecuada de contextos y técnicas significativas para la persona que asiste al servicio.

Un análisis superficial podría conllevar a concluir que se prioriza un entrenamiento técnico, sin embargo, el psicoterapeuta experimentado puede constatar que la técnica psicoterapéutica enlaza el desarrollo personal de modo inherente. De esta forma, se propone un entrenamiento que fomente el desarrollo de habilidades y competencias personales adaptables al proceso psicoterapéutico, las cuales suelen suponer un desapego a algunas creencias, premisas o actitudes obtenidas en la formación universitaria, familiar y cultural (Fernández Liria & Rodríguez Vega, 2001), en otras palabras, la combinación de la formación teórica, técnica con la personal evita posturas que pueden estar bien en papel pero no son efectivas en la intervención real.

Así, muchos clínicos asumen la postura, con la cual concordamos, sobre la importancia de entrenar al futuro psicoterapeuta en tres niveles de relevancia en su ejercicio clínico. El *nivel teórico* se integra por el compendio de teorías y

modelos aceptados por el psicólogo (Cruz Fernández, 2009), que están basados en el conocimiento científico sobre la conducta, personalidad, psicopatología, entre otros tópicos de relevancia (Ávila Espada, 2003). El *nivel técnico* representa el conjunto de organizadores que permiten la aplicación teórica de forma sistemática y estratégica (Ávila Espada, 2003), así como confiable y válida; del mismo modo, se compone de las experiencias significativas del ejercicio y la supervisión clínica. Finalmente, el *nivel personal* relacionado al contacto de sus motivaciones, conflictos, recursos y necesidades individuales de su historia de vida que influyan en su quehacer clínico (Cruz Fernández, 2009).

No obstante, compartiendo la postura anterior, se evidencia como las universidades, en su afán de promover un desempeño confiable y válido para el paradigma científico predominante en los escenarios prácticos futuros, centran la formación en la acumulación de conocimientos y técnicas que avalen su capacidad profesional de formar psicólogos que cumplan dichos estándares cuantitativos. Dejando en segundo término, u olvidando, el acercamiento al ejercicio clínico en escenarios reales como parte de la formación integral del estudiante, limitando esta oportunidad formativa de aplicar empíricamente sus habilidades como psicoterapeutas, especialmente cuando existen elementos experienciales de gran importancia por fomentar en el entrenamiento clínico.

Bianciardi (2002) indica que el proceso de formación en psicoterapia implica un componente que se encuentra inherente en la relación psicoterapéutica, compuesto por la historia personal, la formación humana y la experiencia subjetiva vivenciada por el psicoterapeuta; y que, por la naturaleza de este componente, no puede ser transmitido mediante metodologías docentes, por lo cual, el estudiante necesita experimentarlos en el proceso mismo para integrarlos a su ejercicio clínico y conformar su estilo psicoterapéutico.

Por su parte, Foladori (2009) enfatiza la importancia de este componente en la formación de futuros psicoterapeutas, debido a su fuerte relación con el desarrollo o reforzamiento de habilidades y actitudes tales como la espontaneidad, flexibilidad, creatividad, dinamismo, escucha activa,

exploración y análisis de los prejuicios, jerarquías y percepciones personales, conllevando a la consciencia del propio terapeuta. Sin embargo, Knöbl (2008) indica que, en el contexto actual, éste suele ser ejercitado de forma exclusiva, en escenarios extraacadémicos particulares, generalmente de alto costo o de difícil acceso, como lo son los espacios propuestos para etapas de posgrado como especialidades, maestrías o doctorados.

Debido a las creencias sobre la importancia de ser experto dentro del escenario psicoterapéutico, así como a la complejidad del entrenamiento personal en la psicoterapia, resulta lógico entender el porqué de la escasez en espacios académicos para que el estudiante ejercite su práctica clínica integral. Aunado a este punto, se encuentra la limitación de mantener una pedagogía descentralizada de la formación de competencias (Fernández de Juan y González González, 2014), la priorización por una formación científica sobre la profesional y ética y, quizá el más importante, la invisibilización de la necesidad de formar profesionales adaptables a los dinámicos y diversos contextos de trabajo (Macotela, 2007), a pesar de que las necesidades sociales y profesionales actuales demandan un perfil de flexibilidad, adaptación, mejora e innovación sobre uno destinado a la replicación del conocimiento.

Investigaciones recientes demuestran que la práctica clínica de los estudiantes de psicología en escenarios universitarios, clínicos y comunitarios, como parte de su servicio social (SS), impacta positivamente en la labor profesional de éstos, contribuyendo, a su vez, a la comunidad a quienes dirigen sus servicios psicoterapéuticos (Fernández de Juan y González González, 2014; Viñas Velázquez y Hernández Ontiveros, 2012; Macotela, 2007), a la par que se promueven actitudes de responsabilidad y trascendencia social.

### **Servicio Social (SS) en Práctica Psicoterapéutica**

Como señala Fernández de Juan y González González (2014), el SS representa una retribución a la sociedad y formación de recursos humanos, por lo tanto, realizar este proceso educativo dentro de escenarios clínicos adquiere el mismo grado de responsabilidad que un servidor en el ámbito de la salud médica. Es por ello, que muchos autores destacan la importancia de un

aprendizaje con responsabilidad gradual, la consciencia del terapeuta dentro del ejercicio clínico y, en especial, de la supervisión constante de psicoterapeutas experimentados que guíen el aprendizaje práctico y experiencial hacia objetivos con altos estándares de calidad, ética y satisfacción (Rabinowitz, 2013; Fernández Liria y Rodríguez Vega, 2001; Guy, 1995).

Por esta razón, sin importar la modalidad, contenido y/o fin de la práctica psicoterapéutica, el estudiante adquiere y/o refuerza habilidades, experiencias y conocimientos fundamentales para su formación teórica y técnica en esta área (Cetina Sosa, Vázquez Vargas y Rosado y Rosado, 2016), convirtiéndose en los principales beneficios que los estudiantes de psicología pueden obtener de la práctica clínica en escenarios reales y supervisados.

Por otra parte, son escasos los estudios que destacan la influencia del ejercicio clínico en el desarrollo personal del estudiante, dimensión que es catalogada como inherente para la formación psicoterapéutica (Guy, 1995) y necesaria para el egreso de profesionales que optimicen su desempeño en las diversas y dinámicas demandas del mundo (Zanatta Colín y Yuren Camarena, 2012). Siguiendo esta perspectiva de formación y servicio, la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY), bajo los lineamientos de su marco institucional, crea, en el año de 1993, el Servicio Externo de Apoyo Psicológico (SEAP) de la Facultad de Psicología, como respuesta ante la creciente demanda de atención psicoterapéutica de la comunidad (Cetina Sosa et al., 2016). A su vez, representa una opción en la instrucción de estudiantes interesados en brindar servicios psicoterapéuticos a diferentes tipos de población.

### **SS en el Servicio Externo de Apoyo Psicológico (SEAP)**

Como se señaló con anterioridad, el SEAP tiene como objetivo Favorecer el desarrollo de una adecuada salud mental en beneficio del individuo y la sociedad, a través de estrategias de diagnóstico e intervención. También, como parte de su formación universitaria y de posgrado, promueve a futuros psicoterapeutas vinculándolos con la investigación en psicología y la aplicación de la misma, direccionando hacia la evolución de los servicios en términos de diversidad y calidad (Cetina Sosa et al., 2016).

Actualmente, el SEAP ofrece servicios psicoterapéuticos como psicodiagnósticos, estudios vocacionales, atención a víctimas, terapia individual, grupal, familiar y de pareja. Asimismo, cuenta tanto con una unidad de atención victimológica como con laboratorios de sueño, criminología y deporte, quienes brindan servicios especializados en sus áreas de trabajo para poblaciones con requerimientos específicos en diagnóstico, intervención y tratamiento. Cabe destacar que el presente trabajo se enfocará en el área de Clínica General, donde se lleva a cabo una labor psicoterapéutica más directa.

El SEAP, como programa de entrenamiento para terapeutas, brinda diversas actividades con objetivos académicos, prácticos y formativos, las cuales deben experimentar todos los prestadores del SS con la finalidad de habilitar teórica, técnica y personalmente en las demandas actuales y reales de la población yucateca. Para el cumplimiento de esta meta, se cuenta con diversas actividades didácticas como la introducción a la práctica clínica supervisada, psicodiagnósticos, estudios vocacionales, supervisiones clínicas individuales y grupales, talleres y cursos con aportes complementarios y de actualización en el ejercicio terapéutico, revisión de casos clínicos, simulaciones grupales, revisión de materiales tanto bibliográficos como audiovisuales, entre otros (Cetina Sosa et al., 2016).

Considerando al SEAP como un escenario práctico y formativo para el cuerpo estudiantil, resulta de interés conocer sus experiencias dentro del escenario psicoterapéutico en entrenamiento, con la finalidad de identificar aquellas vivencias que consideran relevantes dentro de su formación profesional y personal, catalogando aquellas que refieran como beneficiosas u obstaculizadoras en su desarrollo profesional y personal; con la intención de exponer el crecimiento integral que puede alcanzar un estudiante cuando se le presentan oportunidades que estimulen los diversos niveles de formación psicoterapéutica.

### **Método**

**Participantes.** La muestra se obtuvo por conveniencia compuesta por 15 estudiantes de psicología, quienes realizaron su SS en el área de Clínica General

del SEAP de la UADY, que brinda servicios psicoterapéuticos a la comunidad en la Ciudad de Mérida, Yucatán. Los períodos de prestación de servicio van desde el año 2011 hasta el 2015, componiendo la muestra con tres estudiantes de cada año de trabajo.

**Instrumento.** La recopilación de información se realizó mediante el análisis de los reportes finales de los prestadores del SS, en el cual describen su experiencia de forma amplia, descriptiva y crítica, en torno a los siguientes rubros: *Datos Generales*, en donde se expone información general sobre el estudiante y el proyecto, como la fecha de prestación del SS, la clave institucional o la matrícula estudiantil; en los *Pacientes Atendidos*, se describe brevemente la información de los casos clínicos concluidos, que fueron dados de baja o continúan en proceso de atención; dentro de la *Relación de Actividades*, el estudiante explica aquellas actividades, ajenas a la psicoterapia, que realizaron en su período de prestación como capacitaciones, talleres comunitarios, investigación, entre otras.

Respecto al apartado de *Supervisiones*, se critica el proceso de supervisión referentes al cuerpo clínico encargado de éste, así como la dinámica de enseñanza empleada; posteriormente, se pide una descripción libre su experiencia dentro de la clínica, así como la determinación de puntos favorecedores y de mejora para futuras generaciones. Esta información se compila en los rubros denominados *Testimonio de Experiencia Personal* y *Aspectos Positivos y de Mejora*. Continuando, en la sección de *Instalaciones*, se pide que describan crítica y constructivamente los espacios y mobiliario prestados en la clínica para el desempeño de sus diferentes actividades. Finalmente, se pide una crítica personal sobre su desempeño como prestador del SS, la cual se adiciona en el rubro de *Actitud al Servicio Prestado*.

**Procedimiento.** Una vez seleccionados aleatoriamente los reportes finales de los estudiantes, se procedió a hacer un análisis con base en los planteamientos del *Análisis de Contenido Temático/Categorial* y la *Teoría Fundamentada*, donde se agrupa la información deductivamente, conforme a lo plasmado por los

datos, más que por los ejes temáticos de una teoría. La codificación de la información se realizó conforme a los temas que expresaban los estudiantes, posteriormente, se hizo una revisión sobre las posibles categorías que englobarían la información codificada previamente. Finalmente, el análisis de esta información permitió establecer un nivel mayor de categorización, conformando familias y conexiones entre las categorías creadas.

## **Resultados**

De acuerdo a lo expuesto en los reportes finales, los estudiantes describen su participación en la clínica del SEAP como satisfactoria en "*múltiples aspectos*", destacando la calidad, cuidado e innovación de las salas de consulta, materiales y mobiliario con el que cuenta la clínica; al igual que a la atención, calidez y disposición del personal de la misma, así como en las actividades que en ella se dan.

De igual modo, mencionan que el haber realizado su SS en el SEAP fue "*una experiencia significativa, personal y profesionalmente enriquecedora*", aludiendo a aspectos profesionales como los aprendizajes técnicos, teóricos y experienciales del ejercicio clínico, así como aprendizajes a nivel personal como el afrontamiento a sus temores y la trascendencia del ejercicio psicoterapéutico en su vida.

### **Aprendizajes profesionales**

**Aprendizajes técnicos.** En cuanto a este rubro, los estudiantes acentúan su interés a la actualización recibida dentro de la institución, describiéndola como "*una de las experiencias más fructíferas*", debido a la elaboración de talleres gratuitos sobre la aplicación de pruebas psicométricas como la Evaluación Neuropsicológica Infantil (ENI), Escala de Inteligencia de Weschler para Adultos (WAIS-IV) o la Batería Neuropsicológica de Funciones Ejecutivas (BANFE), así como la capacitación para el diagnóstico e intervención mediante el juego; propiciando que "*aprenda cosas que no se ven durante la licenciatura pero que sí son realmente útiles en la práctica clínica*", así como "*reforzar algunas habilidades para la mejora de mi desempeño*".

**Aprendizajes teóricos.** Los estudiantes señalan que *"continuamente nos daban material de apoyo para consultar con el fin de hacernos meditar y opinar en el análisis"*, al respecto reportan que *"fueron útiles pues te hace vivir la riqueza de la diversidad de las ideas, ponerlas en práctica y elegir la orientación con la que te sientas más cómodo"*. *"Ampliar conocimientos"*, *"crear nuevas ideas"*, *"generar curiosidad"* y *"sentirse capacitado"* son algunos objetivos que adjudicaron a las revisiones teóricas, las cuales se realizaban durante las supervisiones de casos clínicos, tanto de modalidad grupal como individual.

**Aprendizajes experienciales.** Respecto a esta categoría, los estudiantes distinguen entre los aprendizajes obtenidos durante las supervisiones de casos clínicos y su experiencia personal dentro de un proceso psicoterapéutico, resaltando que ambos brindan *"un fogueo en la práctica clínica"*, ya que permiten *"desarrollar habilidades propias de la experiencia psicoterapéutica que sólo espacios prácticos y acompañados pueden brindar"*, tales como la *"destreza terapéutica"*, *"desarrollo del ojo clínico"*, *"creación de hipótesis clínicas para su comprensión e intervención"* o *"aprender a ser humilde y reconocer que no todo puede hacerse"*. De este modo, se acentúa la naturaleza experiencial de la psicoterapia, concluyendo que *"la realidad sobrepasa por mucho a la teoría"*.

En cuanto a los aprendizajes que designan a su experiencia de supervisión, los estudiantes refieren dos aspectos, aquellos relacionados con el *"ejemplo de los supervisores"* y otros, con la supervisión misma. Respecto al primero, los estudiantes señalan lo *"enriquecedor y estimulante"* que es escuchar, compartir y debatir ideas con los supervisores, a los cuales describen como *"bastante accesibles"*, *"comprometidos con los procesos"*, *"genuinos"*, *"interesados en la psicoterapia y nuestra formación"*. Estas características hacen que el estudiante dirija su formación hacia *"asemejarse a ellos"*, en términos de *"preparación"*, *"compromiso"*, *"experiencia"* y *"calidad"*.

Por otra parte, indican que la supervisión les fue de apoyo para *"confiar en sus propuestas de trabajo psicoterapéutico"*, *"agudizar el criterio clínico"*, *"formular casos clínicos"*, *"establecer pronósticos"*, *"percibir procesos personales"*

*en el ejercicio clínico*”, entre otros. Ante ello, agradecen la supervisión constante de los profesores encargados de las mismas, apreciando la diversidad de sus enfoques psicoterapéuticos, la flexibilidad en sus dinámicas de trabajo, así como la apertura e invitación frecuente a *“pedir ideas personales”* para la estructuración de casos, considerándolas como importantes para la conformación de su estilo psicoterapéutico. Asimismo, como parte de los aprendizajes experienciales señalan el desarrollo o reforzamiento de actitudes básicas para el psicoterapeuta, tales como la apertura, flexibilidad, humildad, puntualidad, crítica, trabajo en equipo, paciencia, compromiso, entre otras.

### **Aprendizajes personales**

**Afrontamiento a sus temores.** Los estudiantes reportan iniciar su SS con ciertos miedos y dudas respecto al ejercicio clínico psicoterapéutico, los cuales suelen percibir debido a *“la buena imagen que tiene la institución”*, en términos de la calidad del servicio y los profesionales que la integran; *“la responsabilidad que implica un proceso”* y la *“inseguridad de no sentirse listos para ello”*. No obstante, mencionan que el curso de inducción inicial les sirvió para tranquilizar algunos temores o inseguridades, al igual que las supervisiones y la atención que recibían del personal de la clínica.

Asimismo, reportan que el conformar un ambiente de diálogo con sus pares, la actitud de los supervisores, la calidad y disposición del personal clínico, así como el *“contagiarse con la energía de la clínica”* fungieron un rol importante en el afrontamiento de sus temores, al cual designan como uno de los principales aprendizajes de su vida personal, ya que *“ayudó a confiar en mi trabajo, en mis habilidades y en mí mismo”*. Permitiendo mayor consciencia de los procesos (*“aprendí que debo esperar a que todo se dé a su tiempo y que incluso los retrocesos son indicios de avance”*), su persona (*“aprendí a sentir mi ansiedad y trabajarla, a encontrarme con mis miedos y confrontarlos”*) y, por ende, su labor clínica (*“comencé a ser más introspectiva. Analizándome y siendo consciente en qué momento estaban influyendo mis acciones, emociones y pensamientos en los procesos psicoterapéuticos”*).

**Impacto del ejercicio psicoterapéutico en su vida personal.** Respecto a este rubro, los prestadores del SS describen elementos relacionados con el autoconocimiento, siendo *"más sensible a mis necesidades, temores y aciertos"*, *"aprender de mis errores"*, *"confiar en lo que sé"*, *"reconocer que influye en mi desempeño profesional futuro"*, *"reconocer mis cargas emocionales"*, entre otras. Es importante mencionar que la mayoría reporta estar en algún proceso psicoterapéutico o haber iniciado uno, a raíz de estos descubrimientos.

Para finalizar, se presenta la recomendación de la totalidad de los alumnos por cursar el SS dentro de esta institución, ya que *"te permiten formarte integralmente como psicoterapeuta"*, con *"un alto valor ético"*, describiendo esto en función de las aportaciones teóricas, técnicas y experienciales que establecen las actividades dentro de la institución. Asimismo, sugieren que esta unidad receptora brinde más casos y establezca mayor supervisión de los terapeutas por el cuidado de los materiales (*"algunos juguetes están rotos y no los reportan"*) y el cumplimiento de las normas en los consultorios (*"promover los lineamientos de salas para todos, pues a veces son impuntuales o dejan sucio"*).

### **Conclusiones**

Con base en los resultados obtenidos, se concluye que, de acuerdo a los planteamientos de una formación integral citados por Fernández Liria y Rodríguez Vega (2001), el programa de SS del SEAP funge como un programa promotor de un entrenamiento psicoterapéutico completo que considera los niveles teórico, técnico y personal del estudiante en su experiencia formativa. Asimismo, los estudiantes perciben a la institución como un escenario cualificado para el entrenamiento en psicoterapia, resaltando actividades como la actualización profesional mediante talleres formativos, las revisiones teóricas para la supervisión de los casos clínicos propios y ajenos; el entrenamiento técnico de pruebas psicológicas especializadas y de metodologías para realizar diagnósticos e intervenciones con altos estándares de calidad; y, en especial, las supervisiones clínicas grupales e individuales, las cuales les permiten vincular lo profesional con lo personal, adquiriendo actitudes de consciencia y desarrollo humano.

De igual modo, se reportan aprendizajes a nivel personal como el afrontamiento a sus temores y dudas en cuanto al ejercicio psicoterapéutico mediante las supervisiones clínicas, el compartir con compañeros, el curso de inducción y el desenvolvimiento en sus diferentes actividades. A su vez, se reportó el impacto de la psicoterapia en la vida personal del estudiante, identificando sus miedos, fortalezas, áreas de oportunidad, inseguridades o estados anímicos, elementos importantes para el trabajo psicoterapéutico individual de cada estudiante en formación, el cual comenzaron a tener o llevaban a la par de su SS, estableciendo una actitud de congruencia y confianza en la psicoterapia y en la búsqueda de su bienestar emocional. Estos hallazgos son similares a los expuestos por Foladori (2009), en términos de los temores encontrados en los estudiantes.

Asimismo, se destaca el papel de las instalaciones, mobiliario, materiales, personal y actividades realizadas, las cuales describen como estimulantes para su formación profesional e individual, y que, Fernández de Juan y González González (2014), señalan como elementos clave que los alumnos indican como necesarios para su formación psicoterapéutica.

Asimismo, se expone la necesidad de brindar espacios formativos para la psicoterapia en los estudiantes de psicología interesados en el área, los cuales cuenten con un acompañamiento por profesionales que estimulen, corrijan y refuercen aquellas actitudes, habilidades e ideas pertinentes para un desarrollo profesional satisfactorio y con altos estándares de calidad; a la par de una guía que promueva la formación individual para hacer al estudiante más sensible en el desarrollo de su persona, sus emociones, sus conflictos, sus necesidades, sus fortalezas y áreas de oportunidad.

Sin embargo, se requiere de mayor investigación que contemple la práctica clínica de los estudiantes noveles, en términos de las consecuencias futuras que ésta traiga en la vida profesional y, sobre todo, personal de esta población, permitiendo un conocimiento más integral sobre las vivencias, desafíos, malestares y posibilidades que atañen a este grupo en su afán de convertirse en psicoterapeutas ya que posiblemente la experiencia en la supervisión pudiera limitar y constreñir o desarrollar la creatividad en los

estudiantes. No obstante, se destacan ciertas limitaciones en su estudio, tanto contextual como metodológico.

Por una parte, el acceso a los escenarios psicoterapéuticos presenta un reto para el investigador, debido al halo de confidencialidad, ética y responsabilidad profesional que caracteriza al psicoterapeuta y su contexto inmediato. De este modo, la factibilidad hacia el alcance de la muestra podría presentar algunas dificultades a nivel institucional e ideológico, las cuales han de ser contempladas para evitar sesgos, deseabilidad social o escasez de información.

No obstante, el campo de trabajo es muy fructífero, ya que al disponer de material que transita desde la adquisición de conocimiento hasta la experiencia subjetiva, e intersubjetiva, que conlleva la puesta en acción, denota a este tema como basto en su estudio. Cabe señalar que el investigador interesado en este tema debe ser prolijo en la elección de metodologías que no reduzcan, o invisibilicen, el elemento experiencial de este fenómeno, debido a su relevancia dentro del fenómeno a nivel personal y social. Finalmente, a modo de conclusión, se subraya la inminencia del desarrollo profesional y personal del psicoterapeuta, fungiendo como la principal herramienta de su ejercicio clínico. De este modo, tanto capitán como tripulación funden su potencial para navegar y conocer cualquier tipo de mar, tierra u horizonte.

*"No se gradúa uno y automáticamente sé es profesional, sino que se va adquiriendo desde la práctica temprana".* Estudiante del SS, mujer de 23 años.

La psicoterapia es un ejercicio que se va construyendo con la experiencia en escenarios reales, ante ello, se considera importante exponer, a los futuros psicoterapeutas, a estos ambientes de forma temprana para iniciar, reforzar y direccionar su desarrollo profesional de forma integral y ética. Ante ello, se sugiere que las instituciones con formación psicológica brinden espacios prácticos y supervisados donde los estudiantes entrenen, acertando y equivocándose, para propiciar un ejercicio clínico futuro más ético, profesional y humano.

De igual modo, se hace hincapié en la formación integral, donde las variantes teóricas y técnicas contribuyan al desarrollo profesional y viceversa, mediante actividades que estimulan estos tres niveles de formación como la supervisiones individuales, grupales, talleres, grupos de discusión, exposición de casos, atención a padres, intervención en crisis, observaciones de casos, entre otros. Aunque, como se indica en los resultados, una relación supervisor-estudiante caracterizada por la calidez y la confianza genera fenómenos que hacen al estudiante más consciente de los procesos individuales que influyen en su labor terapéutica. Por lo tanto, crear dinámicas horizontales, estimulantes, donde el estudiante sienta que su voz es tomada en cuenta, promueve el desarrollo integral, que el SS y el entrenamiento universitario se proponen cumplir.

De tal manera que, para el supervisor, o quien entrena a los noveles psicoterapeutas, implica un reto en diferentes niveles:

- Generar un adecuado vínculo con el estudiante, que implique confianza y credibilidad para que el alumno (psicoterapeuta) ofrezca la mayor cantidad de información y se motive a tener iniciativa y hacer propuestas para la exploración e intervención.
- Estimular la curiosidad clínica del estudiante, identificando aquellas habilidades y competencias que tiene para comprender, estructurar e intervenir en un proceso psicoterapéutico.
- Conocer, identificar y observar el funcionamiento de las diversas variables implicadas en un caso como el modelo teórico, las técnicas, la persona del terapeuta, el cliente y la problemática.
- Propiciar el autoconocimiento del estudiante como profesional del área clínica, demostrándole afinidades de su persona con los diversos modelos teóricos que componen a la práctica psicoterapéutica.
- Plantear propuestas de intervención y generar discusiones fructíferas buscando la mayor adecuación según las variables implicadas (arriba mencionadas) con la finalidad de utilizar los métodos psicológicos en vías de la resolución de las problemáticas del cliente.

- Analizar constantemente el proceso con el objetivo de aprender a partir de lo realizado.

### Referencias

- Ávila Espada, A. (2003). ¿Hacia dónde va la psicoterapia? Reflexiones sobre las tendencias de evolución y los retos profesionales de la psicoterapia. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 87(1), 2465-2482. Recuperado de <http://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15848/15707>.
- Bianciardi, M. (2002). *Sobre la enseñanza de la práctica clínica*. Recuperado de [http://win.associazioneculturaleepisteme.com/articoli/Sobre\\_la\\_ense%F1anza\\_de\\_la\\_pr%E1ctica\\_cl%EDnica\\_Marco\\_Bianciardi-\\_traduccion\\_Marcelo\\_Bustos\\_.pdf](http://win.associazioneculturaleepisteme.com/articoli/Sobre_la_ense%F1anza_de_la_pr%E1ctica_cl%EDnica_Marco_Bianciardi-_traduccion_Marcelo_Bustos_.pdf).
- Cetina Sosa, A., Vázquez Vargas, E. y Rosado y Rosado, M. (2016). La práctica de la psicología clínica en el ámbito universitario. En S. Álvarez Cuevas, E. Escoffié Aguilar, M. Rosado y Rosado y Sosa Correa (Eds.), *Terapia en contexto. Una aproximación al ejercicio psicoterapéutico* (pp. 193-200). México: Manual Moderno.
- Cruz Fernández, J.P. (2009). Enfoque estratégico y formación de psicoterapeutas. *Terapia Psicológica*, 27, 129-142. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-48082009000100013&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-48082009000100013&script=sci_arttext).
- Fernández de Juan, T. y González González, S.A. (2014). El servicio social psicoterapéutico en tres universidades de Tijuana. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 19(2), 90-100. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29238007010.pdf>.
- Fernández Liria, A. y Rodríguez Vera, B. (2001). *La práctica de la psicoterapia. La construcción de narrativas terapéuticas*. Bilbao: Desclee de Brouwer.
- Foladori, H. (2009). Temores iniciales de los estudiantes de psicología ante el inicio de la práctica de la psicología clínica. *Terapia Psicológica*, 27(2), 161-168. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-48082009000200002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-48082009000200002&script=sci_arttext).

- Guy, J.D. (1995). *La vida personal del psicoterapeuta. El impacto de la práctica clínica en las emociones y vivencias del terapeuta*. Madrid: Paidós.
- Knöbl, E.M. (2008). *Los estudiantes y la psicoterapia*. Recuperado de <http://www.psiencia.org/index.php/psiencia/article/view/4/23>.
- Macotela, S. (2007). Replantando la formación de los psicólogos: un análisis de problemas y algunas alternativas de solución. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 12, 5-25. Recuperado de [http://www.cneip.org/documentos/revista/CNEIP\\_12-1/Macotela.pdf](http://www.cneip.org/documentos/revista/CNEIP_12-1/Macotela.pdf).
- Rabinowitz, P. (2013). Aspectos éticos en intervenciones comunitarias. En B. Berkowitz y T. Brownlee (Eds.), *Caja de herramientas comunitarias* (cap. 19, Sec. 5). Kansas: Universidad de Kansas.
- Viñas Velázquez, B.M. y Hernández Ontiveros, D.A. (2012). Estrategias para fortalecer la competencia del psicólogo en la práctica psicoterapéutica. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 17, 101-116. Recuperado de <http://www.cneip.org/documentos/7.pdf>.
- Zanatta Colín, E. y Yurén Camarena, T. (2012). La formación profesional del psicólogo en México: trayecto de la construcción de su identidad. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 17, 151-170. Recuperado de <http://www.cneip.org/documentos/10.pdf>.

**EL SERVICIO SOCIAL EN LA COMUNIDAD COMO  
FORTALEZA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN  
LA UADY. EL CASO DE LOS ESTUDIANTES DE LA  
FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN**

**Manuel Basulto Triay,  
Silvia Ceballos López  
Guillermo Alejandro Pareja Ciau**

**Capítulo**  
**10**

Las universidades públicas juegan un papel determinante en el desarrollo de una región ya que el desempeño como institución educativa, permitirá formar a mujeres y hombres de bien que se incorporarán al mercado laboral o incluso de manera independiente, por lo que las actividades que desarrollen como estudiantes estarán íntimamente ligadas al futuro rol que les toque desempeñar. Por lo anterior, formar estudiantes requiere de un conjunto de acciones que permitan no solo la acumulación de conocimientos sino también de aprendizajes sobre su estado, por lo que vincular a los estudiantes con los emprendimientos en las comunidades contribuirá a una formación humanista; durante su paso por la Universidad.

La Universidad Autónoma de Yucatán (UADY) como institución pública y consiente de su responsabilidad ante su comunidad, ha incorporado la responsabilidad social como un pilar en su sistema educativo. Las Dependencias de Educación Superior (DES) como la Facultad de Contaduría y Administración (FCA), en función del perfil de egreso deseable de sus carreras, preparan a los estudiantes a través de una formación integral. En FCA-UADY a lo largo del plan de estudios de los distintos perfiles, se cuenta con asignaturas teóricas y prácticas, tanto de áreas básicas como humanistas que se complementan con programas institucionales obligatorios como lo son las prácticas profesionales y el servicio social que inciden directamente en la formación profesional del estudiante.

El servicio social (SS) en la modalidad de “comunitario” hace referencia a un tipo de SS que tiene contacto con la sociedad y se realiza fuera de la ciudad

capital del estado. Siendo el “servicio social comunitario” (SSC), ideal para conjugar el desarrollo de actividades que permitan la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en aula en contextos reales y que propician el fortalecimiento de la ética, la solidaridad y compromiso social ante familias en zonas rurales que carecen de escolaridad y oportunidades para prepararse para mejorar sus condiciones socioeconómicas.

Los programas de servicio social comunitario entonces fortalecen el perfil de egreso de las carreras de FCA, en dos sentidos, pues contribuyen al cumplimiento tanto de la parte formativa del estudiante, al permitir el aprendizaje fuera del aula en el contexto empresarial y a la par al identificar la problemática en las zonas rurales lo sensibiliza y compromete en su actuar profesional. Consecuentemente, el SSC busca la vinculación de los estudiantes con la sociedad lo que a su vez los hace partícipes del cumplimiento de la responsabilidad social y los convierte en actores directos del modelo educativo de la Universidad a través de la realización de un servicio social participativo donde se da el aprendizaje mutuo; toda vez que se entrelazan los conocimientos empresariales y saberes, se fomenta la autogestión y la participación con sentido social de los estudiantes al ser responsables de su propia formación integral.

### **Marco referencial**

Acercamiento a la responsabilidad social universitaria. Conceptualizar e implementar la Responsabilidad Social, (RS) en opinión de varios autores puede llevar a una discusión sobre la incorporación del término en la gestión de las instituciones, si no son claras las implicaciones que conlleva su adopción. Toda vez que en las organizaciones da lugar a muchos procesos y documentación para acreditar. La RS., en el contexto de buenas prácticas, lo que puede perder el enfoque y la razón de ser de su implementación, la RS., se confunde con filantropía, estrategia de marketing, y es vista también como medida de evaluación positiva en algún proceso por el daño al medio ambiente por el tipo de industrialización de productos, en respuesta a la incorporación como

indicador de RS., en las distintas certificadoras empresariales, dejando a un lado las implicaciones de las empresas ante su entorno social.

“La responsabilidad social empresarial, se define como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido.” (Secretaría de Economía, 2016)

De igual manera, así como la Responsabilidad social empresarial (RSE) sufre de una confusión con el ámbito de la filantropía, la responsabilidad social universitaria (RSU) sufre de una confusión con las prácticas de “extensión social”, es decir los proyectos sociales solidarios y el voluntariado estudiantil. Al considerar el apoyo al prójimo con dádivas intermitentes, en donaciones de tiempo, regalías y emergencias de contingencias meteorológicas, salud o sanitarias, produciendo ceguera acerca de las exigencias éticas estructurales relacionadas con los problemas endémicos de la “sociedad global del riesgo”. Beck (1998). Entonces el concepto de responsabilidad social para la universidad, conduce a reflexionar acerca de las implicaciones y competencias éticas y sociales que debe de enseñar y difundir.

Los problemas sociales que demandan urgentemente atención como Institución pública son sistémicos de acuerdo con varios autores y se participa en su evolución sin advertirlo. Siendo el concepto de responsabilidad social visto como la responsabilidad de una organización por los impactos de sus actividades y decisiones en el campo social y medioambiental, donde lo global rebasa la capacidad de las instituciones para dar respuesta.

La implementación de la RSU, depende de lo específico y adecuado de los impactos de los universitarios, que a su vez dependen de lo que hacen las universidades, donde surgen las interrogantes sobre ¿a quiénes afectan? y ¿cómo pueden participar del “fin de toda responsabilidad social” que es la sostenibilidad social y ambiental. Para ayudar a los miembros de cada comunidad académica en la formulación y respuesta a estas preguntas, la ANUIES elaboró años atrás un marco teórico de RSU, retomando a Vallaey (2009) en donde se describen los tipos de impactos que provoca la Universidad en su quehacer cotidiano, tipos de riesgos que están asociados a dichos

impactos y cómo promover la reflexión e iniciativas a favor de impactos positivos desde los mismos actores universitarios (directivos, administrativos, investigadores, docentes y estudiantes). Siguiendo un doble eje organizacional y académico, se puede observar 4 tipos de impactos relevantes en la universidad: Impactos organizacionales, impactos sociales, impactos cognitivos e impactos educativos (Vallaes, 2009).

Para lograr este propósito de una gestión socialmente responsable de los impactos universitarios, se van definiendo 4 ámbitos de responsabilidad social universitaria, que se deducen de los impactos diagnosticados: Campus social y ambientalmente responsable, Gestión social del conocimiento, Formación profesional y ciudadanía responsable, y Universidad responsable y promotora del desarrollo sustentable. En este nuevo modelo universitario, el trabajo con la comunidad es fundamental, entendiéndolo como colaboración y participación con la comunidad universitaria interna y las diversas comunidades y organizaciones fuera de la universidad. La RSU, puede decirse que es la mejora continua de lo que se sabe hacer: formar estudiantes y producir conocimientos. Lo que cambia es que dicha formación y conocimiento son orientados al servicio que les corresponde asumir. En este sentido es claro que en el contexto de Institución educativa es el servicio social comunitario un eslabón indispensable con la comunidad la cual es la razón fundamental de su existencia como Universidad pública.

La Universidad Autónoma de Yucatán (UADY) se distingue por su legado histórico, social y humanista. Desde sus orígenes se mantiene fiel a sus principios, mediante la promoción de la formación de profesionales comprometidos con el bienestar de su comunidad y con clara vocación para contribuir al desarrollo social y económico del estado, la región y el país, ideales que permanecen vigentes en su valor, denominado Responsabilidad Social (UADY, 2010). En la UADY., se considera un eje la Responsabilidad Social Universitaria (RSU), la cual se entiende como el impacto de sus decisiones y actividades en la formación de sus estudiantes, la sociedad y el medio ambiente, por medio de una conducta transparente y ética que: a) sea consistente con el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad; b) considere las expectativas

de los grupos de interés internos y externos; c) esté en conformidad con la legislación vigente y congruente con las normas de conducta internacionales, y d) esté integrada en toda la organización y practicada en todas sus relaciones (UADY, 2010).

Las funciones sustantivas de la Universidad de docencia, investigación, extensión y gestión, mediante un enfoque de ética responsable proponen diversos escenarios para aprender, enseñar, investigar e innovar. excelente para desarrollar investigaciones socialmente responsables, para la formación ética del estudiantado; por ello, los diversos programas sociales en comunidad constituyen el lugar ideal para la formación profesional y ciudadana, lo que permite darle a la enseñanza la significación de servicio solidario que le falta en las aulas. (UADY, 2010). El SS como programa estudiantil más allá de ser un requisito puede tomar un sentido positivo para construir un eslabón como Institución de educación superior pública, ya que puede establecer un canal que permita compartir el conocimiento más allá de asistir a un programa escolarizado y con su interacción con la sociedad cambia el sentido tradicional de altruismo y voluntariado.

En la FCA-UADY, se ofrece al estudiante programas de servicio social internos y externos, entre los que se encuentran los programas de servicio social comunitario los cuales permiten llevar a la acción plenamente la RSU., a través de la participación dinámica del estudiante al asistir a las zonas rurales y establecer contacto con la comunidad para compartir sus conocimientos en función del tipo de actividad productiva que realizan. Los programas de SSC se desarrollan con unidades familiares que realizan actividades productivas de autoempleo, se seleccionan unidades de con máximo 10 participantes incluyendo al dueño, consideradas de tamaño micro según la clasificación de la Secretaría de Economía (2009) la cual también incluye el ingreso como indicador.

En FCA-UADY, durante 15 años, los estudiantes han elegido participar en los programas de SSC aun sobre opciones en la ciudad, y sin apoyo económico, buscando en la comunidad una actividad económica que acepte participar para compartir los conocimientos empresariales adquiridos en la

universidad. Los programas comunitarios para SS en FCA-UADY, se han diseñado y fundamentado a partir de los resultados de proyectos de investigación como respuesta a los indicadores de la problemática empresarial estudiada en Yucatán.

A lo anterior, hay que añadir que los programas tienen como eje las áreas básicas de las carreras que se ofrecen en FCA-UADY, lo que permite ver su contribución al perfil de egreso de las distintas carreras ofrecidas por la Facultad: Contador Público, Mercadotecnia y negocios internacionales, Administración de tecnologías de la información y Administración. Al ser las áreas básicas la base de la aplicación de los programas de SSC en las unidades familiares, las acciones derivadas dan cumplimiento a la responsabilidad social en la Universidad.

La configuración de los programas de SSC en FCA-UADY, se fundamenta en el estudio desarrollado en el 2000 sobre "Identificación de Necesidades de programas de educación superior en el entorno empresarial diseñado por la Dra. Silvia Ceballos López (2010, 2014), obteniendo indicadores que permitieron dar sentido a los programas de SSC y fincando sus objetivos para fortalecer la unidad productiva en el interior del estado.

Con los indicadores obtenidos, surge el primer proyecto con SS al competir en la convocatoria con fondos de la ANUIES, 2003, la cual promovía la participación de estudiantes como servicio social en proyectos. Con la experiencia del primer proyecto se fue fortaleciendo el diseño, los procesos, así como la infraestructura, año con año; logrando distintos programas de SSC consolidados, en respuesta a indicadores detectados en la trayectoria de 15 años, que han permitido retroalimentar la interacción de académicos y estudiantes, así como tesis de diferentes niveles de estudio, participantes con base en la investigación acción, que le dan sustento a los programas. Los programas SSC, establecidos con el respaldo de asesores externos y la participación de un grupo académico y de investigación, permiten que la FCA., contribuya de manera directa con la RSU., en la UADY., establecida en el plan de desarrollo institucional, con lo que refrenda su compromiso hacia la sociedad como institución educativa pública.

### **Fortalezas de los programas de SSC en FCA-UADY**

- En la actualidad se cuentan con 5 programas específicos entre los que los estudiantes pueden escoger de acuerdo a la carrera que cursan y áreas empresariales de su preferencia: Gestión empresarial, Fortalecimiento en costos precios y marcas, Información financiera para microempresas, Gestión de pequeñas unidades agropecuarias y Unidades familiares en contexto del turismo rural.
- Los programas de SSC son solicitados semestralmente por 45 estudiantes en promedio de las diferentes carreras de la DES. Quienes se inscriben a los programas comunitarios sin una campaña promocional departamental y se organizan para asistir a la comunidad.
- La participación del estudiante en los programas SSC no concluye con su carta de término, ya que puede continuar como: práctica profesional, tesista, asesor-supervisor, voluntario, capacitador. Los estudiantes participantes ponen en práctica conocimientos, valores, aptitudes, actitudes, y en reciprocidad reciben un intercambio de saberes y cultura que permite la generación de espacios de autoaprendizaje en las comunidades del Estado de Yucatán.
- Los estudiantes ponen a disposición de la sociedad los conocimientos empresariales en beneficio de quienes tienen alguna actividad económica con necesidades y problemáticas en las comunidades rurales.
- Los programas se han fortalecido constantemente al participar en evaluaciones de concursos por diferentes Instituciones a nivel país, donde participan los estudiantes que concluyeron el servicio social, así como académicos involucrados en los programas, con lo cual se retroalimentan los procesos que fortalecen los programas, lo que se ve reflejado en los reconocimientos nacionales recibidos tanto por el diseño del proyecto, los programas como por los diferentes actores de los mismos.

- Los lineamientos de los programas de SSC permiten dar seguimiento y retroalimentación al sistema, en donde destacan aspectos que guardan congruencia con la responsabilidad social universitaria.
- El seguimiento a los estudiantes permite monitorear los indicadores determinados en los diferentes programas de servicio social, lo que a su vez retroalimenta la vigencia del programa y los objetivos de investigación.
- El fomento de los valores al participar en el SSC, la ética profesional, así como el secreto profesional al brindar los estudiantes el acompañamiento a las unidades familiares en las comunidades, contribuye a su formación humanista.
- A partir de la relación con las comunidades rurales, al fomentar el aprendizaje fuera del aula con el SSC se propicia en los estudiantes la reciprocidad social en cumplimiento con la RSU., al ser una Institución educativa pública.

#### **Impulso de los programas de servicio social comunitario en la FCA-UADY. -**

En la actualidad en la FCA-UADY., el programa de SSC permite al estudiante obtener 12 créditos como taller optativo al concluir el programa a solicitud del mismo. Se cuenta con un área departamental desde hace 14 años donde se generan y administran los programas de servicio social comunitario y se asesoran a los estudiantes antes de salir a comunidad y con el respaldo de asesores externos y un grupo académico y de investigación enfocado al estudio de las micro y pequeñas empresas, así como un grupo de asesores/supervisores que le dan seguimiento al estudiante durante su SS.

El área cuenta con infraestructura para asesoría de alumnos, equipo de cómputo, pizarras, internet y asesores/supervisores en áreas específicas. Los 5 programas de SSC que se ofrecen, semestre a semestre pueden variar su ubicación según el municipio generalmente se localizan a más de 70 km. de la ciudad de Mérida.

### Resultados del servicio social comunitario de FCA-UADY.

Con base en lo anterior es importante conocer la percepción del estudiante con relación al impacto del SSC., así como su contribución a la responsabilidad social universitaria. Por ello se aplicó una entrevista estructurada a los estudiantes que solicitaron participar en los programas de SSC, obteniendo información de 74 estudiantes, de la cual se seleccionaron reactivos relacionados con el presente trabajo.

### Identificación de motivos por los cuales el estudiante de FCA-UADY decide el tipo de SS.

En la tabla 1 se encuentran los principales motivos por lo que los estudiantes se inscribieron a los programas de SSC encontrando principalmente que los estudiantes se inscribieron a los programas por compartir sus conocimientos con el 30%; seguido de quienes consideran que era importante cubrir el requisito de servicio social con el 24% , donde se puede observar que aprender sobre empresas y en áreas en particular conforman un 25% y un 22% se acercaron por la flexibilidad de horario a estos programas, encontrando que en primera instancia resulta interesante el contacto en comunidad en tanto que el aspecto empresarial está a la par con la necesidad del cumplimiento del SS.

Tabla 1.

*Razón principal por la que le interesa participar en un programa de servicio social comunitario*

| <b>Razón por la que participan en programas de SSC.</b>                  | <b>No.</b> | <b>%</b> |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|----------|
| Compartir el conocimiento adquirido en la carrera con las comunidades    | 22         | 30%      |
| Cumplir el requisito del servicio social                                 | 18         | 24%      |
| Flexibilidad de horario del SSC                                          | 16         | 22%      |
| Aprender sobre las empresas                                              | 10         | 14%      |
| Gusto por algún área empresarial ( los estudiantes seleccionaron costos) | 8          | 11%      |
| Total                                                                    | 74         | 100%     |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

*Jerarquía de tiempo de estudiantes para dedicar al SSC*

| <b>Jerarquía tiempo de dedicación por los estudiantes.</b> | <b>No</b> | <b>%</b> |
|------------------------------------------------------------|-----------|----------|
| Materias de la carrera                                     | 33        | 45%      |
| Prácticas profesionales (o trabajo)                        | 24        | 32%      |
| Servicio social                                            | 17        | 23%      |
| Total                                                      | 74        | 100%     |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

*Percepción del estudiante al término del SSC sobre la selección del programa*

| <b>Percepción del estudiante al término del programa SSC</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>No conocían sobre las microempresas y su problemática antes de ingresar al programa de SSC.</p> <p>Fue la mejor elección que realizaron para decidir cómo dar su tiempo de servicio social y a quien.</p> <p>Aprendieron a compartir el conocimiento de sus carreras a pesar de no contar el microempresario con información escrita y automatizada.</p> <p>Se sienten preocupados de cómo continuarán sus actividades administrativas iniciadas en el sS en la comunidad atendida.</p> <p>No conocían la comunidad donde realizaron su ss</p> <p>No conocían cuáles son las principales actividades económicas en el interior del estado de Yucatán.</p> <p>Es una experiencia que los ha marcado en su vida personal y profesional</p> <p>Para dar a conocer los productos de la persona asesorada, su familia los acompañaba cada vez que podían.</p> <p>Aprendieron lo importante que son los costos y su cálculo oportuno.</p> <p>Aprendieron el valor de la familia en la elaboración de un producto.</p> |

Fuente Elaboración propia.

Su jerarquía de prioridades para distribuir su tiempo y requisitos de egreso de licenciatura la planean como sigue: en primera instancia es para cumplir con sus materias de la carrera, después dedican tiempo a sus prácticas profesionales y como última instancia dedican tiempo para realizar su servicio social. Lo que muestra una jerarquía en cuanto a la dedicación por concluir oportunamente su carrera y requisitos de egreso. Asimismo, el 85% de los casos indicaron que no habían tenido contacto con microempresas. El grupo de estudiantes seleccionado concluyó en 2016, a quienes se les preguntó como parte del estudio su percepción sobre el SSC seleccionado, en donde comentaron lo siguiente

En relación con los comentarios de los estudiantes participantes se pudo apreciar que se dio un cambio de perspectiva con la experiencia de realizar un programa SSC. Así mismo, se encontró que en ninguno de los casos los estudiantes consideran que se equivocaron al seleccionar su servicio social. También se les pidió su opinión sobre el tiempo destinado para este programa de SSC., encontrándose que continuaron visitando al productor o en contacto vía telefónica para asesoría o continuidad de acciones varios meses después, y también son invitados a eventos de la actividad productiva familiar o gremio del poblado en casi la mitad de los casos. Por lo que la relación que establece el estudiante en el SSC no concluye en seis meses, ya que de manera particular genera lazos de amistad por lo que continúa asesorando, o en contacto telefónico meses después y más aun visitando a la familia como invitado después de concluir su servicio social.

Se puede decir entonces, que el estudiante selecciona los programas de SSC consiente que es en comunidad, planeando su tiempo disponible, con el desconocimiento sobre las actividades micro empresariales pero con interés en las áreas empresariales de los programas de SSC; sin embargo, al seleccionar la unidad productiva familiar con la que realizará el servicio social, se compromete compartiendo sus conocimientos empresariales en beneficio de la unidad familiar para minimizar su problemática, estableciendo una relación de reciprocidad con la familia en la comunidad que permite intercambiar conocimientos y saberes más allá del plazo de SSC la distancia o el costo de

asistir a la comunidad, lo que representará un aprendizaje para la vida para el estudiante que pone de manifiesto su responsabilidad social al compartir sus conocimientos universitarios.

Por la gran variedad de comentarios positivos se puede decir que es importante la interacción del servicio social en comunidad y que la labor de la Institución se percibe como importante y necesaria su presencia en el interior del estado, en donde la UADY, con estas acciones directas se hace responsable socialmente. Así mismo se puede observar por las respuestas emitidas por los estudiantes que comprenden lo importante que es su participación en el programa SSC al conocer a personas que en compañía de su familia generan un producto sin contar con escolaridad básica, ni preparación empresarial, comparten sus conocimientos fuera del aula, mostrando su compromiso y solidaridad con la persona que acompañan, generando una experiencia donde los valores y la ética contribuyen a su formación profesional y a su vez se convierte en responsable solidario de su SSC.

### **Conclusiones**

El SSC., conforma un eslabón activo de la RSU., con la interacción con la población rural, le permite al estudiante ser responsable solidario del aprendizaje de dicha población al compartir su conocimiento empresarial fuera del aula.

Por lo anterior se puede decir que el SSC permite la interacción de saberes y conocimientos empresariales entre unidades productivas familiares y universitarios que se comprometen a compartir el conocimiento fuera del aula en beneficio de la comunidad rural estableciendo un enlace de universitarios más allá del programa donde la Universidad pública cumple con su razón de ser, consolidando su responsabilidad social universitaria, ante su comunidad. Toda vez que se cumple con el marco referencial de la UADY, donde plantea que la RSU., es la mejora continua de lo que se sabe hacer al formar estudiantes y producir conocimientos con orientación al servicio que les corresponde asumir.

El estudiante con los programas de SSC ve una gran oportunidad de compartir sus conocimientos empresariales fuera del aula. Lo que se refleja en

la satisfacción de haber seleccionado al beneficiario que a su juicio requería de conocimientos empresariales como SSC, satisfacción que se manifiesta al ser el estudiante quien difunde los efectos de compartir los conocimientos en las comunidades, se siente satisfecho de su contribución, haciéndolo evidente al invitar a sus conocidos y familiares a participar y darle continuidad al programa en la comunidad donde participó.

Los programas de SSC en FCA-UADY han permitido el acercamiento de más de mil estudiantes interesados en compartir el conocimiento en las comunidades rurales, con la participación de investigadores y académicos y tesisas que fortalecen el programa de SSC contribuyendo a la formación profesional y humanista de quienes forman el eslabón de la Responsabilidad social universitaria. Este trabajo deja ver las acciones emprendidas por la Facultad de Contaduría y Administración a través del Departamento de Consultoría a microempresas, que cuenta con 5 programas de servicio social comunitario, que a lo largo de 15 años ha desarrollado un modelo que permite la formación de estudiantes en lo profesional y en lo humano, como una forma de interacción con la sociedad, que contribuya a disminuir la problemática de subsistencia económica en la zona rural del Estado como una manifestación de la RSU en la Universidad Autónoma de Yucatán.

El SSC puede convertirse en un medio para desarrollar y cumplir con las acciones de responsabilidad social universitaria que una universidad tiene como compromiso social, que contribuya a la formación de sus diferentes perfiles de egreso para forjar una sociedad preparada y más sensible a la problemática de su estado. Por ello el enfoque los programas de SSC., no debe limitarse a dar cumplimiento a las 480 hrs, que marca la constitución, sino integrar al estudiante a formar parte de un programa más amplio que permita la continuidad de las acciones en el marco de la Responsabilidad social universitaria, incluso aun dentro de programas de estudio de posgrado.

Los programas de SSC son de gran valor en todas las carreras y sus implicaciones y objetivos dependerán de la finalidad de la profesión, lo que también requiere de contar con una estructura formal y económica que permita su continuidad en el tiempo para establecer acciones que permitan generar

impactos que conlleven al cumplimiento de la RSU., permitiendo que los estudiantes den cabida a ese aprendizaje en *feedback*, lo que les dará la oportunidad de generar acciones en diferentes modalidades y en consecuencia permitirá que las instituciones hagan suya la Responsabilidad Social Universitaria.

### Referencias

- Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo: Hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós.
- Ceballos, S. (2000). *Identificación de necesidades de programas de educación superior en el entorno empresarial*. Reporte de Investigación. FCA, UADY.
- Ceballos, S. (2014). *Modelo de asesoría a microempresas en gestión y capacidad productiva de pequeñas empresas*. Tesis doctoral. UNAM-FCA.
- Secretaría de Economía. (2009). *Acuerdo para el que se establece la estratificación de las micro, pequeña y mediana empresa*. Recuperado. De <http://dof.gob.mx/notadetalle.php?codigo=5096849&>.
- Secretaría de Economía. (2016). *Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado de <https://www.gob.mx/se/articulos/responsabilidad-social-empresarial-32705>
- Universidad Autónoma de Yucatán (UADY) (2010). *Plan de Desarrollo Institucional 2010-2020 de la UADY*. Mérida, México: UADY.
- Vallaes, F. (2009). *Responsabilidad Social Universitaria. Manual de primeros pasos*. 1a ed. México, DF: McGRAW-Hill Interamericana.

**EL SERVICIO SOCIAL COMUNITARIO DE LA  
LICENCIATURA EN DERECHO EN LA  
UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**

**Ignacio Zaragoza Angeles  
Javier España Novelo  
Kinuyo C. Esparza Yamamoto**

**Capítulo**

**11**

Desde hace varias décadas, en México se hizo oficial el cumplimiento del servicio social universitario como resultado de un compromiso ciudadano de devolver al resto de la comunidad un adeudo moral, al mismo tiempo que contribuir a su formación profesional. Este adeudo moral del que se habla interpreta el sentido de correspondencia de un pueblo que ha invertido para el desarrollo profesional de sus ciudadanos. La urgente necesidad de redefinir el estado mexicano, desde la perspectiva de sus leyes, hizo que éstas fueran una traducción de lo que el país representaba a partir de su revolución social, la cual había reconocido el déficit histórico, en todos sus renglones, de la sociedad mexicana contemporánea.

Más allá de fijar la presencia histórica y legal de este tipo de servicio social, siempre será importante establecer el significado de su existencia como tal. En su caso, debe determinarse el sentido filosófico que lo justifica. Esta reflexión, inevitablemente, nos conduce a una búsqueda del punto de partida de los propósitos reales del servicio social universitario. La interpretación de una satisfacción deudora, se deviene a la mera reflexión de lo que Rousseau comprendía como un “derecho natural razonado”. Desde la inicial contemplación del Estado como un ente jurídico, derivado del contrato social, se obliga a cada uno de sus miembros como un sujeto pasivo ante el propio poder, pero y al mismo tiempo, como un sujeto activo, participante de este elemento constitutivo del Estado.

Visto de cualquier manera, el individuo constituido de una personalidad jurídica y ciudadana, construye dentro de su cotidianeidad comunitaria y legal

la necesidad de ser en los otros y viceversa. Se da, de esta forma, la correspondencia dialógica de verse a través de un modelo estatal, representado por sus instituciones conformadoras. Es así, lo que el eminente científico austriaco Alfred Adler denominaba imagen ideal de comunidad:

Una imagen ideal conforme a la cual podamos medir al individuo, sólo se forma teniendo en cuenta su valor, su utilidad para la generalidad. Aquello con que comparamos al individuo es la imagen ideal de un hombre social, de un hombre que resuelva sus problemas de un modo válido para la generalidad. (Adler, 1984, p.34).

En este sentido, podemos constatar que aun el pensamiento científico deriva su propósito en la aspiración fundamental de auspiciar una mejor vida a los seres humanos. No es nada extraño encontrar en el derrotero de la historia del pensamiento en general, la decantación de las intenciones intelectuales en fines pragmáticos para el beneficio de la sociedad humana. Esta es la historia, al fin y al cabo, del humanismo como factor clave en cualquier tipo de conocimiento. Su aparición nace en el seno de la filosofía, pero es importante señalar que la ciencia coadyuva a este advenimiento. Nada extraño fue que matemáticos como Descartes y Pascal, entre otros importantes matemáticos del siglo XVII, incorporaran, en sus preocupaciones filosóficas, el papel del conocimiento como elemento integrador de la vida que situaba al ser humano en el centro de la misma, tal y como fue gestándose desde el Renacimiento en el siglo XIV.

El pensamiento central de la filosofía y de la ciencia es quien coloca al conocimiento como el detonante de una formación en los individuos que enseñan a privilegiar al mismo individuo. No era más que cuestión de tiempo que al cimentar la figura de las instituciones, validadas como instrumentos ideológicos y definidores de los valores de la sociedad, surgiera en las escuelas el común denominador de la preocupación de una sociedad que sostenga la intención de mantener y sostener la concepción de los valores sociales, provenientes del mismo Estado ideologizante.

Sin embargo, es dentro del devenir histórico de las sociedades humanas, específicamente en Italia, donde surge la visión humanista del conocimiento.

Los primeros humanistas del siglo XIV, según la apreciación de Abbagnano (1996), “insisten sin excepción en la libertad, la dignidad y el valor del hombre en cuanto tal” (Abbagnano, p.204). Es esta misma percepción la que se diluye como propósito esencial en la pedagogía, la cual al conducir las tendencias o paradigmas de las instituciones educativas responde a la versión de Abbagnano: “...todos los humanistas presentan la educación humanística como enderezada a ‘formar al “hombre en cuanto a hombre’...” (p.204).

Otro de los caracteres fundamentales de la educación humanística es su integralidad. Es decir, la tendencia a cultivar en todos sus aspectos la personalidad humana; los físicos no menos que los intelectuales, los estéticos no menos que los religiosos. Pero integral no significa enciclopédico (por lo menos no en el sentido actual de la palabra); antes bien, los humanistas despreciaban la erudición barata y toda pretensión de omnisciencia sistemática, en lo que también se oponen al ideal medieval de las *summae* (Abbagnano, 1996, p. 213).

La realidad institucional, sin embargo, no podrá contradecir la realidad de la sociedad, representada por la comunidad a la que pertenece. Desde esta perspectiva indiscutible, Gómez Oyarzún (1998) establece que:

“En la actualidad, y como siempre ha ocurrido, las funciones de la universidad están determinadas por la realidad del medio en el cual se desenvuelve; la complejidad del mundo actual exige a las universidades diversas tareas que cumplir. No obstante, podemos afirmar que las funciones esenciales que debe cumplir toda universidad, para que merezca el nombre de tal, son tres: formación profesional o docente, investigación científica y extensión cultural”. (p. 202).

Con esta convicción expresada en la misión y visión de la Universidad de Quintana Roo, se ha desarrollado el diseño curricular de la Licenciatura en Derecho de esta misma universidad. Como todo proyecto de educación universitaria pública, el de la Universidad de Quintana Roo nace de una demanda social de contar con una institución de este nivel educativo que cumpla, entre otras funciones, con la de:

“...formar recursos humanos profesionales, para la investigación y la docencia; con un sentido y una actitud proclive de carácter humanista, de fomento al desarrollo del pensamiento científico, el mejoramiento de la sociedad, con conciencia su responsabilidad y de servicio a las mejores causas de la sociedad” (Universidad de Quintana Roo *Ley Orgánica de la Universidad de Quintana Roo*, 1994, p. 6-7).

Para concretizar estos lineamientos en actividades académicas, normativamente se define la naturaleza del servicio social como un medio para vincular a la Institución educativa con la población en sus diversos niveles (municipal, estatal y nacional). La Universidad determina que las dos formas de poder realizarlo son en la modalidad de obligatorio y voluntario. Para ello la institución en su normatividad establece que la formación académica del estudiante tiene como objeto lo siguiente:

“...promocionar el mejoramiento en general de la población mediante la integración del servicio social en los planes de estudio, el fomento de la responsabilidad social, el desarrollo de una perspectiva multidisciplinaria en atención a problemática social, las formas de trabajo interdisciplinarias, la formación académica y la capacitación del prestador del servicio social, generar empatía de la comunidad universitaria con la población de su entorno y apoyar a los sectores sociales más vulnerables” (Universidad de Quintana Roo *Reglamento de Estudios Técnicos de la Licenciatura de la Universidad de Quintana Roo*, 2003, p. 166).

En el contexto del objeto del servicio social en la carrera de Derecho, en principio la modalidad que operó fue a través de convenios firmados con diversas instituciones públicas municipales, estatales y federales, donde se dejaba señalado de forma genérica sus finalidades (Universidad de Quintana Roo, Formato de convenio de colaboración) En muchos casos, tenían un sentido de resolver necesidades de recursos humanos para desarrollar actividades en las que no contaban con personal, situación limitante en el paradigma de ser una actividad al mismo tiempo formativa y de generación de responsabilidad y compromiso social del estudiante con su entorno.

Como resultado de la revisión del Plan de estudios de la Licenciatura en Derecho, en el año 2004, se dio un ejercicio amplio, consistente en analizarlo desde diferentes ámbitos, como el profesional y el normativo. La orientación del nuevo plan tomó en consideración el estudio de factibilidad de la carrera de Derecho (2003) realizado con empleadores, egresados y especialistas ese diagnóstico planteó modificar aspectos de carácter epistemológico, pedagógico y curricular para realizar una propuesta en donde una de las novedades es como el servicio social se integra en la formación académica, en los aspectos de su desarrollo para la investigación, la extensión y la vinculación.

Inicialmente el servicio social pasó de ser un requisito en el Plan de estudios, a ser una materia integrante del mismo vinculada con las áreas de las materias generales, divisionales y de concentración profesional. De tal forma que esta prestación adquiere la naturaleza de ser desarrollada en dos ciclos escolares, con un programa de carácter docente y de desarrollo de habilidades investigativas y de fortalecimiento de valores propios de la disciplina jurídica, como son el de la solidaridad, el compromiso y la justicia. (Universidad de Quintana Roo (2005) *Plan de estudios de la Licenciatura en Derecho* Quintana Roo (México), UQROO).

Como parte de esta re-conceptualización el servicio social adopta la modalidad de ser de carácter comunitario (Universidad de Quintana Roo, Plan de Estudio de la Licenciatura en Derecho 2005, Programa de materia de Servicio Social I.), lo que significa asumir por parte del prestatario del servicio social, como objeto del curso, el iniciarlo a partir de realizar el diagnóstico de las condiciones de vida del grupo objetivo, mediante una actividad investigativa que de origen a su Plan y Programa de servicio social ajustados a la realidad que viven, identificando las problemáticas en las que se inscriben y priorizando su atención siguiendo los intereses y la valoración de la población usuaria de esta actividad académica.

En términos de la operación de las materias de Servicio Social I y II se ha adoptado el siguiente procedimiento:

## **Académico**

- Presentación del programa de la materia a los inscritos en el Servicio Social I. Los tutores en 2 sesiones (4 horas), les presentan el programa, los contenidos, los objetivos, productos y tiempos para realizar el curso que tiene una duración de 240 horas y al ser aprobado tiene un valor de 2 créditos.

Para apoyar en identificar al grupo-objetivo y el diagnóstico se realiza un taller de 6 sesiones (12 horas) con los alumnos donde se trabaja sobre la metodología y técnicas de investigación. Acompañados del tutor realizan el estudio documental y de campo el resultado de la investigación se integra en una etnografía.

- Con los resultados de la etnografía se elabora el Plan señalando el título y sus objetivos generales, de él se dependen los Programas con su título, sus objetivos particulares y las metas en relación con el grupo objetivo y las calendariza y señalando el número de horas a utilizar.
- El tutor-docente realiza la evaluación de la etnografía para que se acrediten las primeras 90 horas, el Plan y Programas para las siguientes 60 horas y los dos informes del cumplimiento de las metas mediante 2 informes de los resultados de las metas, cada uno por 45 horas, de cumplir con todas las condiciones de satisfacción establecidas, registra una calificación aprobatoria de la materia del Servicio Social I.
- Para poder cursar la Materia de Servicio Social II, se tiene que tener aprobado la Materia de Servicio Social I

## **Administrativo**

Para poder cursar la materia del servicio social el alumno debe de haber cubierto el 70 de los créditos del plan de estudios (Universidad de Quintana Roo Reglamento de estudios Técnicos y de Licenciatura)

- Con el programa de la materia el alumno realiza su registro como prestador en el programa de servicio social. Esto se efectúa en el área de servicio social y práctica profesional.

- El primer informe que entrega en esta área está integrado por el estudio etnográfico del grupo objetivo del servicio social y programa específicos que estará realizando.
- Entrega un segundo, tercero y cuarto informe donde se presentan las evidencias de los resultados alcanzados de acuerdo con las metas establecidas en el programa. Esto se hace en el transcurso de las materias de Servicio Social I y II.
- Como parte de la conclusión del ciclo de Servicio Social se presenta un informe final, en donde se integran los cuatro informes parciales en un formato con los siguientes apartados: Introducción del servicio social; objetivos generales y específicos del programa alcanzados; metodología del servicio social; descripción de las actividades realizadas; metas del servicio social; descripción de la experiencia siendo un balance de todos los resultados alcanzados de acuerdo con las metas establecidas previamente.
- El proceso concluye con la entrega de la carta de liberación del servicio social expedida por el área de Servicio Social y Práctica Profesional.

Todos los aspectos reseñados, buscan destacar que esta forma de funcionamiento del servicio social presenta como aspectos novedosos el hecho de mover al servicio social como una mera actividad extra escolar, a una en la cual se constituye en una actividad protagónica de la formación del estudiante de la licenciatura en Derecho. Con ello se buscará ampliar su formación académica y, al mismo tiempo que desarrollar una actitud proclive a participar de forma amplia en el mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad.

En el siguiente apartado se reseñan algunos programas del servicio social de la licenciatura en derecho que han sido resultado de realizarlos de forma comunitaria y que evidencian el hecho de que se prioriza en ellos los intereses de los grupos objetivo en su construcción, operación, desarrollo y con resultados que redunden en beneficios tangibles en sus condiciones sociales de vida. Para inducir cambios importantes en las condiciones en las que los grupos sociales enfrentan problemáticas, factibles de poder ser atendidas si se cuenta

con la participación y entusiasmo de los estudiantes, coadyuvantes en una efectiva solución, de manera participativa.

### **Ejemplos de servicio social comunitario en la Licenciatura en derecho**

Dentro de los programas de servicio social comunitario, los estudiantes de la Licenciatura en Derecho de la Universidad de Quintana Roo participan en la propia elaboración de sus planes, dirigidos a ayudar a grupos sociales en la mitigación de sus problemas los cuales son identificados a través de los diagnósticos comunitarios que los propios estudiantes elaboran con la metodología ya explicada. Dentro de los proyectos implementados se pueden encontrar los que atienden los siguientes aspectos:

- 1. Problemáticas para la prevención de conductas no deseadas socialmente (e.g., *bullying*, adicciones, adolescentes en conflicto con la ley ya sea administrativa o penal, fomento al cuidado del medioambiente, así como de la cultura de la legalidad en población infantil y adolescente.**

Dentro de los espacios comunitarios, los estudiantes han detectado, a través de los diagnósticos, la falta de valores y su aplicabilidad en la comprensión de este grupo de población. Igualmente, se apreció la necesidad de retroalimentar a través de actividades ejemplificativas y prácticas lo relativo al cuidado del medioambiente, en actividades que tengan que ver con el fomento a la cultura de legalidad y la equidad de género, en especial el conocimiento de derechos y obligaciones y respeto a los derechos humanos.

Para atender estas problemáticas los alumnos desarrollan sus actividades en espacios urbanos, así como rurales. Igualmente se han implementado en escuelas de educación básica (primaria y secundaria) y media superior. Dentro de las actividades programadas en los proyectos podemos mencionar a manera de ejemplo las siguientes:

- Exposición sobre valores y derechos humanos.
- Actividades lúdicas para la comprensión de valores y reforzamiento de conocimientos de derechos y obligaciones tales como: aprende a pintar los

valores, jugando y aprendiendo los valores, ayudémonos todos, yo me respeto y te respeto, vamos a compartir los hábitos, etc.

- Actividades de integración y cuidado del medio ambiente que tienen que ver con el rescate de espacios públicos, reforestación y cuidado de las especies, de los cuales podemos mencionar: limpiemos mi colonia y mi escuela, rescatemos mi parque, plantemos un árbol, cuidemos a mi amigo manatí, yo soy responsable de mi mascota, etc.

Dentro de los resultados que se han tenido con estos proyectos encontramos los siguientes:

- Las actividades han contribuido a reforzar parte de la formación de los participantes en estos temas, ya que algunos proyectos han servido para que los alumnos elaboraran sus trabajos de tesis y monografías con fines de titulación.



Fuente: tomada por alumnos de servicio social comunitario en la población de Isidro la Laguna Q. Roo (actividades de orientación a jóvenes y formando líderes

- La práctica de conservación de espacios públicos ha permitido que los jóvenes establezcan un liderazgo de ser comunicadores a los adultos de la necesidad de conservar sus espacios recreativos.

Se ha observado cambios en los intervinientes, sobre todo en la población infantil de 6 a 12 años en cuanto se ha observado el impacto de las actividades en los niños(as) en la comprensión de la información que se les da y en su forma de actuar. Este impacto ha dado como resultado que en el caso de los proyectos que se aplicaron en la población de las primarias, los propios profesores en algunos casos han solicitado a los alumnos que se extienda la aplicación de sus proyectos a todo un ciclo escolar, ya que reconocen que sirven como reforzamiento de los conocimientos que se imparten en sus clases.



Fuente: tomada por alumnos de servicio social comunitario intervención en centros escolares.

## **2. Problemáticas que atienden necesidades de infraestructura y servicios públicos en apoyo a colonos.**

Otros aspectos que los estudiantes han detectado a través de sus diagnósticos, se basa en la necesidad que tiene la población con respecto a la gestión de servicios públicos, ya sea por falta de tiempo o desconocimiento de los procedimientos de gestión o de los canales de comunicación con las autoridades de los tres niveles de gobierno (municipal, estatal, y federal). La población necesita ayuda para su pronta solución y el mejoramiento de los espacios y ambientes que conforman su hábitat. Dentro de los proyectos de servicio social que se han desarrollado, en apoyo a esta problemática se encuentran los relacionados con la gestión de servicios públicos municipales como:

- Gestión de servicios como pavimentación, alumbrado público y recoja de basura.
- Gestionar con especialistas cursos gratuitos sobre beneficios de una comunicación eficaz entre los colonos y autoridades.
- Actividades de concientización de la población sobre la conservación y cuidado de su colonia a nivel de servicios públicos, seguridad y ambientales.

Los resultados de estos proyectos fueron positivos con respecto a que las autoridades respondieron favorablemente a las peticiones de los colonos a través de la Solución a sus peticiones. Igualmente, éstos se integraron y trabajaron con las autoridades en actividades tales como limpieza de espacios públicos derivados de los proyectos de servicio social de los estudiantes, como gestores de la comunidad. Los colonos aprendieron las vías adecuadas para comunicarse con las autoridades y acordar soluciones a problemáticas conjuntas. Sin embargo, aún falta ir complementando estos proyectos, ya que se manifiesta un rezago en el impacto en algunos espacios sociales, como son las áreas verdes comunes como el boulevard bahía que a pesar de que se hicieron labores de limpieza y concientización para lograr espacios limpios, aún se sigue observando que algunos usuarios frecuentes de este espacio público no han contribuido al cambio.

### **3. Problemáticas que atienden necesidades de asesoría jurídica y trámites administrativos.**

Dentro de los diagnósticos también se ha detectado la necesidad de la población de asesoría jurídica en diversas áreas del derecho, en especial la que tienen que ver con asuntos de controversias de orden familiar, al igual que el desconocimiento de trámites administrativos para resolver problemáticas en particular.

Los proyectos que han implementado los alumnos para atender estas problemáticas se han dividido en dos aspectos: el primero tiene como objetivo informar a la población para prevenir problemas jurídicos en un futuro, tales como el reforzamiento del programa de “elabora tu testamento, no le dejes problemas a tus familiares”, “prevención de fraudes”, “no compres cosas robadas”, “derechos humanos”, “información sobre derecho agrario”, etc. El segundo tiene que ver con la asesoría jurídica de casos en materia civil y agrario, aplicando los conocimientos aprendidos en el aula.

Este proyecto de asesoría jurídica ha tenido éxito y mayor impacto en comunidades rurales, ya que facilita a las personas obtener asesoría directa en su propio espacio; inclusive la gestión de algún trámite, sin necesidad de trasladarse a la ciudad afectando su economía, ya que en algunos casos pudieron ser gestionados, sobre todo en asesoría en materia agraria, como por ejemplo asesoría para sus registros, elaboración de escritos para trámites agrarios, asesoría en materia de derechos hereditarios etc.



Fuente: tomada por alumnos de la licenciatura en derecho de servicio social comunitario dando asesoría jurídica casa por casa en materia agraria.



Fuente: Tomada por alumnos de la licenciatura en derecho de servicio social comunitario dando asesoría jurídica.



Fuente: Tomada por alumnos de la licenciatura en derecho de servicio social comunitario dando asesoría jurídica en comunidades rurales.

#### **4. Problemáticas que atienden necesidades del cuidado del medio ambiente.**

Debido a las características de nuestra zona geográfica, existe mucha inquietud por parte de los alumnos en detectar algunas necesidades que tienen que ver con el cuidado del medio ambiente a mayor escala. Es por tal motivo que, derivado de sus diagnósticos, se han manifestado algunas situaciones que tienen que ver con la contaminación de lagunas y bahías, que colindan con nuestra ciudad y algunas poblaciones aledañas.

Debido a lo anterior, los proyectos elaborados en este sentido han sido encaminados a cooperar en el saneamiento de estas áreas naturales que están sometidas a políticas ambientales; por ejemplo: saneamiento del Boulevard bahía (Santuario del Manatí), laguna de Xul-ha (espacio con importante diversidad en flora y fauna) etc. Igualmente, actividades para la concientización en el cuidado al medio ambiente sobre todo en la cultura del reciclaje. En cuanto a los resultados de estos proyectos, si bien es cierto se ha contribuido de forma positiva en algunos aspectos como lograr un espacio limpio en las áreas, aún no se ha logrado mayor concientización en la población para que evite seguir con la contaminación de dichos espacios, debido a que sólo dura seis meses el programa y no se ha logrado su continuidad permanente.



Fuente: Tomada por alumnos de la licenciatura en derecho de servicio social involucrando a la comunidad en la recuperación de espacios.

### **Conclusiones**

Por el diseño del servicio social comunitario que se está desarrollando en la Licenciatura en Derecho de la Universidad de Quintana Roo, la forma de realizarlo es a partir de un ejercicio académico investigativo que busca diagnosticar a partir del estudio de campo de la situación que vive el grupo objetivo, para que una vez identificadas sus problemáticas se determine la naturaleza del programa de servicio social, con lo cual se garantiza que la acción de éste tenga una estrecha relación con la realidad específica de cada grupo fortaleciendo el sentido del compromiso social de la universidad con su entorno.

Las perspectivas para seguir ejerciendo esta visión del servicio social en un contexto comunitario, encuentra una amplia de posibilidades si se parte siempre del programa como tal, de acuerdo a la supervisión de profesores de tiempo completo y en apego al objetivo general del mismo programa. Éste ha sido elaborado con el propósito de responder a la misión del modelo educativo de la propia universidad de Quintana Roo, donde se pondera el desarrollo de un sentido investigativo crítico. El accionar de las distintas competencias adquiridas en la institución se ve reflejado en la detección de problemáticas que

antes pasaban de largo para el interés convencional y profesional que se le daba a esta licenciatura.

Las limitaciones siempre son los prejuicios de algunos grupos sociales que ven con recelo y desconfianza la presencia activa de los estudiantes en la intromisión de los problemas sociales cotidianos, así también como los poquísimos programas de las instituciones gubernamentales en relación a la prestación del servicio social.

Las sugerencias, con base a la experiencia de todos estos años en que la Licenciatura de Derecho ha desarrollado e impactado con las características de un servicio social comunitario, es que debe integrarse con este sentido dentro del mapa curricular de la carrera como una asignatura, sin menoscabar el derecho del alumno de llevar a cabo su servicio social en alguna institución que contenga un verdadero programa de servicio social.

### Referencias

- Abbagnano, N. (1996). *Historia de la pedagogía*. México: FCE.
- Adler, A. (1984). *Conocimiento del Hombre*. España: Colección Austral, Espasa-Calpe
- Gómez, G. (1998). *La universidad a través del tiempo*. México: IIA.
- Ley Orgánica de la Universidad de Quintana Roo*. (1994). México: UQROO.
- Reglamento de Estudios Técnicos y de Licenciatura de la Universidad de Quintana Roo* (2003). México: UQROO.
- Modelo educativo de la Universidad de Quintana Roo*, [www.uqroo.edu.mx](http://www.uqroo.edu.mx), (fecha de consulta 01 de enero 2016).

### **Metodologías actuales en el Servicio Social Universitario**

Este libro se terminó de editar en octubre de 2018 en el Campus de Ciencias  
Sociales Económico Administrativas y Humanidades  
de la Universidad Autónoma de Yucatán  
Km. 1 Carretera Mérida – Tizimín S/N  
Cholul, Yucatán, 97305

## METODOLOGÍAS ACTUALES EN SERVICIO SOCIAL UNIVERSITARIO

Este libro presenta, desde diversas miradas y contextos, la sistematización de procesos relacionados con el Servicio Social. La prestación del mismo es una de las figuras más importantes en la formación del estudiante universitario; particularmente en las Instituciones de Educación Superior públicas las cuales, financiadas por la sociedad deben, sin duda, retribuirle a la misma con profesionales formados con excelencia. Y más aún, deben coadyuvar a la transformación social a través de sus profesionales en formación que aplican sus conocimientos, habilidades y actitudes en beneficio del otro, a la par de desarrollar un sentido de pertenencia y otredad hacia la comunidad. En ese sentido, este libro es un esfuerzo de académicos e investigadores quienes desde la planeación, gestión, ejecución y evaluación del servicio social se suman al compromiso que como universitarios tenemos con este país.



**TERESITA CASTILLO LEÓN**

*Licenciada en Psicología y Maestra en Ciencias Antropológicas (Universidad Autónoma de Yucatán-UADY). Doctora en Estudios Mesoamericanos (Universidad de Hamburgo). Profesora titular de la Facultad de Psicología (UADY) y coordinadora de servicio social de la misma facultad. Integrante nivel 1 del Sistema Nacional de Investigadores, Perfil Deseable PRODEP. Integrante del grupo de investigación Justicia Social. Co-editora de la Revista PsiCUMex. Investigación aplicada en promoción de la salud y praxis comunitaria con grupos en situación de vulnerabilidad (jóvenes, migrantes, indígenas). Más de 150 ponencias en eventos especializados nacionales e internacionales, 2 libros, 2 manuales, 25 artículos especializados, 29 capítulos de libro, 21 memorias in extenso. Integrante de Antal Promoción de la Salud, A.C.*



**GALO EMANUEL LÓPEZ GAMBOA**

*Licenciado en Educación y Maestro en Investigación Educativa por la Facultad de Educación de la Universidad Autónoma de Yucatán. Candidato a Doctor en Investigación en Humanidades y Educación por la Facultad de Educación de la Universidad Castilla-La Mancha. Actualmente es Profesor de Licenciatura y Posgrado y Coordinador de Servicio Social de la Facultad de Educación de la Universidad Autónoma de Yucatán. Diplomado en Proyectos Formativos para el Desarrollo de Competencias, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Autónoma de Chihuahua. Diplomado en Innovación y Gestión Integral del Servicio Social, Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). Miembro asociado del Consejo Mexicano de Investigación Educativa. Ha sido asesor y evaluador de proyectos de formación para la Secretaría de Innovación, Investigación y Educación Superior (SIIES) del Estado de Yucatán. Cuenta con participaciones en diferentes eventos especializados nacionales e internacionales así como publicaciones de artículos, capítulos de libros y la coordinación de dos libros.*

ISBN: 978-607-8527-77-9

