



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

UNIDAD AJUSCO

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

EL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO SOCIAL, EN LA DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES DE LA UAM-XOCHIMILCO.

T E S I S

P R E S E N T A N:

LUCIA CARRIZOSA GARCÍA

Y

MARIA GUADALUPE ZALDÍVAR DE LA ROSA.

DIRECTOR DE TESIS:

PROF. GORGONIO SEGOVIA FEBRONIO.

MÉXICO, D.F.

JUNIO DE 2015

## **AGRADECIMIENTOS**

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por darme la bendición de alcanzar esta gran meta, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y felicidad.

Gracias por ayudarme cada día a cruzar con firmeza el camino de la superación, porque con su apoyo y aliento hoy he logrado uno de mis más grandes anhelos. A mi madre Maura García Velasco, que es el ser más maravilloso de todo el mundo, gracias por el apoyo moral, cariño y comprensión que desde niña me has brindado, por guiar mi camino y estar junto a mí en los momentos más difíciles.

A mi padre Bernardino Carrizosa Martínez porque desde pequeña ha sido para mí un gran hombre maravilloso al que siempre he admirado. Gracias por haberme brindado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

A mis hermanos (David, Sandra, Francisco y Tania) por apoyarme en todo momento y motivarme con sus alegrías y cariño.

A mis queridos amigos (as) que siempre han formado parte de mi vida les agradezco su apoyo en cada momento difícil, por alentarme con su cariño, paciencia, comprensión y por creer en mí, porque con todas aquellas personas he compartido pequeños momentos de mi vida, mis logros, alegrías y tropiezos como ser humano, siempre viven en mi corazón y cada uno ha sido parte importante en este largo caminar de mi vida estudiantil que nunca olvidaré.

A las maestras Leticia Rocha Herrera, Carmen Evelia Hernández Ortiz, al maestro Jorge S. Ponce de León Martínez y a mi asesor Gorgonio Segovia Febronio, mis más sinceras gracias por todo el apoyo brindado durante las asesorías de la tesis, por su tiempo, amistad y por los conocimientos que me transmitieron.

**LUCIA**

## **AGRADECIMIENTOS MARIA GUADALUPE:**

“Cuando uno desea algo  
debe saber que corre  
riesgos y que por eso la  
vida vale la pena”

Paulo Coelho

Hoy doy gracias a Dios por permitirme concluir esta etapa en mi vida, a mis padres Enrique Zaldívar Peralta y Elsa de la Rosa Clavellina por su apoyo incondicional en todo momento y ejemplo de vida, a mis hijos Emilio y Miriam que me acompañaron en distintos momentos en los salones de clase dentro de mi vientre y son mi fuerza e inspiración para cada día ser un mejor ser, a mis suegros Oliva Vargas y Gregorio Eustaquio que me apoyaron con el cuidado de mis pequeños.

Un motor importante que siempre me impulso y en los malos momentos me levanto fue y sigue siendo mi compañero de vida Luis Eustaquio Vargas, gracias amor por tu apoyo incondicional, juntos en la buenas y malas y a seguir con nuestro plan de vida.

A mis jefas Lic. Araceli Mosqueda y Lic. Mirella de la Rosa, por darme la oportunidad de realizar el Servicio Social e invitarme a integrarme a su equipo de trabajo, por las charlas que me motivaban a no dejar de lado mi sueño de terminar la Universidad aún ya siendo mamá.

Gracias al asesor Profesor Gorgonio Febronio por sus enseñanzas y consejos en el camino de este proyecto.

A la Profesora Leticia Rocha Herrera por su profesionalismo, entrega y disponibilidad en todo momento para concluir este proyecto.

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
-------------------	---

## CAPÍTULO I

### CARACTERÍSTICAS Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de la investigación.....	9
1.2 Delimitación del objeto de estudio.....	12
1.3 Preguntas de investigación.....	12
1.4 Justificación.....	13
1.5 Objetivo o propósito.....	14
1.6 Referentes Metodológicos. Técnicas e instrumentos.....	14
1.7 Referentes teóricos. Concepto de gestión.....	20
1.7.1 Concepto de la gestión.....	20
1.7.2 Gestión educativa.....	26
1.7.3 Gestión institucional.....	29

## CAPÍTULO II

### ANTECEDENTES HISTORICOS DEL SERVICIO SOCIAL

2.1 Antecedentes del servicio social.....	33
2.2 Marco jurídico del servicio social.....	42
2.3 Conceptualización del servicio social.....	46
2.4 El concepto de praxis.....	48
2.5 Objetivos, misión y visión del servicio social.....	51
2.5.1 Objetivo del servicio social.....	51
2.5.2 Misión del servicio social.....	53
2.5.3 Visión del servicio social.....	53

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO CONTEXTUAL DEL SERVICIO SOCIAL EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA, UNIDAD XOCHIMILCO.**

3.1 Contexto histórico de la UAM.....	57
3.2 Emblema de la UAM.....	59
3.3 Misión de la UAM.....	60
3.4 Visión de la UAM.....	60
3.5 Contexto actual de la UAM-Xochimilco.....	61
3.6 La normatividad del servicio social en la UAM.....	63
3.6.1 Reglamento de Servicio Social a nivel Licenciatura.....	64
3.7 Surgimiento de la Coordinación de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM Xochimilco.....	68
3.7.1 Características del servicio social de la DCSH de la UAM-Xochimilco.....	71
3.7.2 Tipos de proyectos para la realización del servicio social.....	75
3.7.3 Proyectos internos.....	81
3.7.3.1 Registro de proyectos internos.....	81
3.7.4 Proyectos Externos y Genéricos.....	83
3.7.4.1 Registro de Proyectos Externos y Genéricos.....	83

## **CAPÍTULO IV**

### **DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO SOCIAL EN LA DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA UNIDAD XOCHIMILCO**

4.1 Diagnóstico.....	88
4.2 Análisis e interpretación de resultados.....	94

## CAPITULO V

### **Fortalecimiento de los procesos de gestión de la Coordinación de servicio social y propuesta de mejora.**

5.1 Fortalecimiento de los procesos de gestión de la Coordinación de servicio social.....	123
5.2 Propuesta de mejora.....	129
Conclusiones.....	161
Anexos.....	166
1. Leyes de profesiones de los 31 estados de la República.....	166
2. Reglamento de la Ley Reglamentaria del artículo 5° Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito federal.....	167
3. Ley General de Educación.....	169
4. Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en la República Mexicana.....	170
5. Reglamento de Servicio Social a nivel Licenciatura de la Universidad Autónoma Metropolitana.....	172
6. Cuestionario.....	191
7. Entrevista.....	193
Bibliografía.....	194

## INTRODUCCIÓN

A partir del sexto semestre se diseñó en el currículo de la Licenciatura en Administración Educativa, un plan de prácticas profesionales a fin de que nosotros como estudiantes participáramos, de manera colegiada en alguna institución receptora.

Este espacio formativo nos permite a los estudiantes demostrar, en contextos de acción profesional, los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas en el trayecto recorrido al interior del plan de estudios.

Implica el aprendizaje en situaciones reales, así como detectar necesidades y retos del contexto institucional donde se desarrollaron las prácticas profesionales.

La investigación se realiza con el propósito de identificar algunas dificultades en los servicios que se proporcionan a los usuarios del servicio social, especialmente en la Coordinación de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-X. Se tomó como punto de partida hacer un diagnóstico para saber cómo se encuentra la institución; cuáles son los procesos administrativos que se generan para el desarrollo del servicio social.

Para el estudio en cuestión, se analizan las opiniones de los prestadores de servicio social así como los obstáculos a los que se enfrentan durante el servicio social además se incorpora información que abre la posibilidad de explicar la gestión que se realiza en el servicio social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-Xochimilco.

De esta manera se reúnen elementos suficientes para poder sustentar una propuesta que impulsen acciones orientadas a contribuir en la formación integral del prestador de servicio social.

La recuperación de la información acerca de los procesos de gestión del servicio social y la aplicación del instrumento no fue una tarea fácil, para ello se requerían documentos en donde se especificara que la información que nos brindarían fuera con fines académicos, a veces no nos brindaban la información que necesitábamos para la investigación, fueron varias limitantes a las que nos enfrentamos: una fue la elaboración y aplicación del instrumento que nos llevó mucho tiempo.

La presente investigación, tiene como objetivo el fortalecimiento y una propuesta de mejora de los procesos de gestión del Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-Xochimilco.

Nuestra intención es que la propuesta que aquí presentamos tiene la finalidad de presentar diálogos para la comprensión y la mejora de la gestión en la Coordinación de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-X.

El trabajo está estructurado en cinco capítulos para su abordaje, a continuación se sintetiza cada uno de ellos:

El primer capítulo denominado “Características y planteamiento del problema de investigación” consta de siete apartados. El primer apartado enuncia el “Problema de investigación” donde se exponen las dificultades encontradas. En el segundo apartado “Delimitación del objeto de estudio”. En el tercer apartado las “Preguntas de investigación”, aquí se plantean las preguntas que vamos a trabajar durante la investigación.

En el cuarto apartado “Justificación”. En el quinto apartado “Objetivo o propósito”. En el sexto apartado “Referentes Metodológicos. Técnicas e instrumentos” se mencionan las técnicas e instrumentos que se utilizó para la investigación y por último “Referentes teóricos. Concepto de gestión” se menciona que es la gestión, la gestión educativa y la gestión institucional.

En el segundo capítulo denominado “Antecedentes Históricos del Servicio Social” consta de cinco apartados. En el primer apartado “Antecedentes del servicio social” se señala la historia del servicio social. En el segundo apartado “Marco jurídico del servicio social”, se mencionan las leyes que regulan al servicio social. El tercer apartado se refiere a la “Conceptualización del servicio social”, se mencionan diferentes definiciones. En el cuarto apartado se indica el “Concepto de praxis”. Y por último se señalan “Los objetivos, misión y visión del servicio social” de acuerdo a Sánchez (2000).

En el tercer capítulo denominado “Marco Contextual del Servicio Social de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco” consta de siete subapartados. En el primero “Contexto histórico de la UAM” se mencionan los antecedentes. En el segundo apartado se refiere al “Emblema”. En el tercer apartado se indica la “Misión”. En el cuarto se menciona la “Visión”. En el quinto se refiere al “Contexto actual de la UAM-Xochimilco”.

En el sexto “La normatividad del servicio social en la UAM”, donde se señala el Reglamento de servicio social a nivel Licenciatura en la UAM. En el séptimo apartado se indica el “Surgimiento de la Coordinación de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades UAM-Xochimilco” donde se analiza las características del servicio social y los tipos de proyectos para la realización del servicio social y se mencionan los proyectos externos, internos y genéricos.

En el cuarto capítulo denominado “Diagnóstico y análisis estadístico de los procesos de gestión del servicio social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco” consta de dos subapartados. En el primer apartado “Diagnóstico” se muestra el diagnóstico realizado en la Coordinación de Servicio Social, en el segundo apartado análisis e interpretación de resultados” se analizan los datos que nos arrojaron los cuestionarios y entrevistas.

En el quinto capítulo “Fortalecimiento de los procesos de gestión de la Coordinación de servicio social y propuesta de mejora” se menciona el proyecto de intervención que proponemos para el fortalecimiento de los procesos de gestión del servicio social.

Finalmente con base en las problemáticas encontradas se presenta una propuesta que ayudará a mejorar los procesos de gestión, para la elaboración de esta propuesta tomamos un pequeño curso en la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-Xochimilco en donde nos dieron los elementos básicos que debe de contener el manual de procedimientos.

El curso nos sirvió mucho porque de ahí retomamos lo aprendido y llevamos a cabo la elaboración del manual que se presenta como una propuesta para la mejora de los procesos de gestión del servicio social de la Coordinación de Servicio Social.

## **CAPÍTULO I**

### **CARACTERÍSTICAS Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

A continuación se menciona el planteamiento del problema de la investigación y los referentes teóricos y metodológicos que se utiliza para llevar a cabo la investigación. Nos planteamos varias interrogantes las cuales vamos a responder a lo largo del trabajo, así como también cuál es nuestro objetivo, las estrategias metodológicas que utilizaremos para la recolección de datos y de qué manera vamos a conseguir la información que necesitamos.

#### **1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

La gestión del servicio social dentro de la Coordinación de Servicio Social tenderá a generar cambios que permitan contar con una actitud de servicio orientada a flexibilizar los procesos administrativos mediante la aplicación de criterios que den prioridad a las tareas sustantivas de la Universidad convirtiéndose en una plataforma que impulse a la docencia, investigación y difusión de la cultura. La importancia es que los procesos de gestión sean eficientes y eficaces, que respondan a las crecientes necesidades de la vida académica enmarcada en las funciones sustantivas de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-Xochimilco.

Se parte de las problemáticas que encuentran los prestadores de servicio social y de sus expectativas, se toman en cuenta las opiniones y comentarios de los prestadores acerca de un conjunto de situaciones que les están dificultando los procesos administrativos para realizar el servicio social, que se mencionan a continuación:

- Un problema importante es que se trabaja con un reglamento el cual no ha sido actualizado desde su aprobación y muchos de los alumnos no lo conocen.
- Desconocimiento de los procesos administrativos por parte de los alumnos para realizar el servicio social.
- La Coordinación no cuenta con una base de datos de los proyectos de servicio social, la cual facilite información de los proyectos existentes.
- Otro de los problemas a los que se enfrenta la Coordinación es que no hay mecanismos de seguimiento y mucho menos un proceso de evaluación de resultados de los proyectos, ni de las actividades que se ofrecen y las que realmente llevan a la práctica los alumnos que están haciendo su servicio social.
- La falta de información y sensibilización de alumnos, profesores y autoridades educativas sobre la importancia y objetivos del servicio social, ha determinado que este proceso educativo sea considerado tan sólo como un requisito para la titulación y un mero trámite burocrático.
- Las instituciones receptoras entienden al servicio social como un mecanismo para conseguir mano de obra barata, por lo que no existe congruencia entre las actividades planteadas en los proyectos y el perfil académico profesional del prestador de servicio social.
- No hay actualización del catálogo de proyectos y de las instituciones, de hecho existen muchos proyectos que ya no están vigentes, ni su información en la página web es la correcta. También se observa que los proyectos no se enfocan a las áreas indicadas en el perfil de egreso de las licenciaturas.

- El reporte de servicio social no es tomado en cuenta, lo muestra el hecho de que no lo revisan en la Coordinación, lo que indica que es sólo un requisito para la aprobación del servicio social.
- No existe el control y la evaluación dentro de la Coordinación de servicio social, actividades de suma importancia que requieren especial atención.
- El principal problema al que se enfrenta la Coordinación de Servicio Social es la falta de un manual de procedimientos donde se muestre información más clara, precisa y que pueda servir de guía a los trabajadores para cumplir con las funciones asignadas que se les encomienda de manera ordenada y sistemática, y a través del manual poder detectar irregularidades que se puedan presentar en la ejecución de las diferentes actividades que a diario se realizan en la Coordinación de servicio social, con el fin de brindar servicios de mejor calidad a los alumnos y demás personal de manera eficiente y eficaz. El manual se convierte en una herramienta necesaria para la ejecución y mejoramiento continuo de las actividades realizadas, para así poder cumplir con los objetivos y metas propuestas por la Coordinación de Servicio Social. Es de gran utilidad para el personal que labora dentro de la Coordinación de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-Xochimilco, pues en la actualidad sólo se presentan de manera verbal todas las actividades a realizar, lo cual no ha permitido evaluar el desempeño de los empleados, si se cumple con lo estipulado o si se están omitiendo algunas acciones, con esto se podrá realizar algunas correcciones necesarias para la mejora continua.

## **1.2 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO**

Nos limitaremos a investigar las dificultades y problemáticas que se encontraron sobre los procesos de gestión del servicio social que lleva a cabo la Coordinación de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-X, como es el registro de un proyecto, inicio, cumplimiento, cumplimiento parcial, liberación, baja definitiva, exención y asesorías. Lo que vamos hacer es identificar y analizar cada uno de los procesos que se realizan, para comprender primero las causas de las dificultades antes señaladas, y después proponer mecanismos para su mejora y fortalecimiento, como la elaboración de un manual de procedimientos.

Una vez identificado cada uno de los procesos del servicio social procederemos a representarlos en diagramas de flujo para ir elaborando el manual de procedimientos.

## **1.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

Las preguntas de investigación que pretendemos respondernos son las siguientes: ¿Qué procesos de gestión se desarrollan dentro de la Coordinación de servicio social?, ¿Cómo fortalecer los procesos de gestión de la Coordinación de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-Xochimilco?, ¿Qué trámites realizan los prestadores relacionados a la gestión que se maneja dentro de la Coordinación de servicio social?, ¿Cómo contribuyen los proyectos de servicio social a la formación académica de los prestadores de servicio social?, ¿Por qué no existe un manual de procedimientos en la UAM-X?, ¿Por qué es importante que la Coordinación de servicio social cuente con el manual? y ¿Cómo elaborar el manual de procedimientos de la Coordinación de servicio social?.

## 1.4 JUSTIFICACIÓN

La investigación que realizamos, surge a raíz de las prácticas profesionales realizadas en séptimo y octavo semestre, en la Coordinación de Servicio Social de la UAM-Xochimilco. Nuestra práctica profesional consistió en hacer un estudio de la gestión de los programas educativos de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), unidad Xochimilco, en la División de Ciencias Sociales y Humanidades. Nuestro interés fue conocer los procesos de gestión que lleva a cabo el personal administrativo para ofrecer a los alumnos las condiciones para la realización de su servicio social. La investigación se realizó en torno a un problema teórico y empírico, que es nuestro objeto de estudio: los procesos de gestión del servicio social y en donde abordamos una metodología descriptiva, es decir utilizamos instrumentos de investigación, para recabar la información que necesitábamos y está se pudo obtener a través de nuestra observación, los cuestionarios a los alumnos y la entrevista a la Coordinadora de Servicio Social.

Como administradoras educativas tenemos la formación profesional para aplicar y adecuar técnicas administrativas necesarias para la innovación de los procesos, la optimización de recursos y el uso de tecnologías para la mejora dentro de las organizaciones educativas. Es así que observamos que no existe un manual de procedimientos y sería importante contar con él, porque con él se tendrá una mejor coordinación de las ejecuciones de las actividades o funciones del personal que labora en la Coordinación de servicio social.

El manual va a beneficiar tanto al personal académico, personal administrativo y a los alumnos de las seis Licenciaturas de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-X.

## **1.5 OBJETIVO O PROPÓSITO**

- Adelantar algunas propuestas para fortalecer los procesos de gestión de la Coordinación de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-Xochimilco.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Realizar un diagnóstico de la Coordinación de servicio social con el fin de detectar las dificultades y necesidades de los alumnos.
- Identificar información útil acerca de las dificultades en los procesos de gestión de la Coordinación de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-X.
- Describir los mecanismos de gestión para establecer los convenios de los Proyectos de Servicio Social tanto Internos como Externos de las instituciones.
- Conocer la opinión de los alumnos acerca de la experiencia y su formación profesional que adquieren durante el servicio social.
- Proponer un manual de procedimientos para la Coordinación de servicio social que permita atender las dificultades encontradas.

## **1.6 REFERENTES METODOLÓGICOS. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.**

Para lograr el propósito se recabará información acerca de la puesta en práctica de los procesos de gestión que la hacen posible. Para ello será necesario escuchar las voces de directivos en torno a este aspecto lo que permitirá dar cuenta de las dificultades e impacto de tales acciones. Por otra parte se

considerara relevante recuperar las opiniones de los beneficiarios de la gestión, es decir los estudiantes.

El método de investigación es descriptiva-interpretativa. Se recoge la opinión de los encuestados y se analizan e interpretan sus testimonios. La descripción de la población son los estudiantes de la Coordinación de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades UAM-Xochimilco y las autoridades correspondientes, en este caso la Coordinadora del servicio social. La muestra elegida para el análisis son los alumnos de las seis licenciaturas que ya acreditaron su servicio social y la Coordinadora del servicio social.

Los métodos utilizados pretenden recoger información útil para desarrollar la investigación.

Se realizará un estudio diagnóstico para recoger la información y opiniones de los alumnos que acreditaron el servicio social de las seis Licenciaturas que existen dentro de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-Xochimilco. Y para conocer también la situación actual de la Coordinación de Servicio Social. A través del diagnóstico se pretende identificar problemáticas, conocer necesidades, y proponer algunas sugerencias. Se realiza a través del análisis FODA donde se jerarquizan las problemáticas encontradas.

A continuación presentamos las diversas técnicas de recogidas de datos para la investigación. La recogida de los datos es una de las fases de mayor importancia, de acuerdo con Bisquerra: “la manipulación de los datos obtenidos es clave en los resultados y conclusiones finales de todo proceso de investigación, en el que la subjetividad del investigador debe estar al margen de cualquier tratamiento estadístico”. (Bisquerra, 2004:137).

Los instrumentos de recolección son: las distintas formas o maneras de obtener la información. Para el desarrollo de este trabajo hemos utilizado como instrumentos:

- La Observación
- La Entrevista
- El Cuestionario

El primer instrumento que utilizamos fue la observación participante en una estancia de veinte días de los meses de Septiembre, Octubre y Noviembre del 2012 y de Febrero, Marzo, Abril y Mayo del 2013, en la Coordinación de Servicio Social, con el objetivo de recuperar información a través de la observación participante.

Durante la observación se llevó a cabo registros de los problemas que enfrentaban los alumnos con los diversos trámites para el servicio social, se lograron conocer las acciones del personal de la Coordinación de Servicio Social, determinando cuál es la participación de cada uno de los actores escolares en los procesos de gestión que se tiene en el lugar de trabajo.

Con el fin de conocer la opinión sobre la gestión que se lleva a cabo en la Coordinación de Servicio Social de acuerdo con su experiencia, se realizó también una entrevista del tipo semiestructurada individual, en donde, gracias a su flexibilidad, fue posible ir conduciendo la conversación hacia los puntos de mayor interés, dando oportunidad a la entrevistada de explayarse cuando fuera necesario. En este apartado se presenta el segundo instrumento de la investigación en la que hemos utilizado la entrevista semiestructurada. Se llevó a cabo sólo con la Coordinadora de Servicio Social.

A diferencia de otras técnicas, la entrevista permite obtener una gran cantidad de información de forma más cercana y directa entre el investigador y el sujeto de la investigación, facilitar otra visión de la realidad, y desde otra perspectiva. Como segundo instrumento la entrevista nos permitió obtener otros datos que no se pudieron extraer de los cuestionarios.

En la preparación de la entrevista se dispuso un guión de la misma. Posteriormente se concertó una cita con la Responsable de la Coordinación de Servicio Social. Se elaboró un guión con preguntas abiertas y una cabecera con los datos de la entrevistada. Para ello tuvimos en cuenta que las preguntas fueran claras y breves.

Las conversaciones no fueron grabadas en cintas de audio, se escribieron a mano debido a que no había una previa autorización de la entrevistada. Las entrevistas se realizaron en la Coordinación de Servicio Social, en horas convenidas por ambas partes, (sólo por la tarde) y tratando de no ser interrumpidos durante las entrevistas. La duración de las mismas fue desde 25 minutos hasta 45 en algunos casos porque la responsable de la Coordinación de Servicio Social nos explicaba los procesos de gestión que se realizan dentro de la Coordinación para el servicio social y nos brindó información acerca de los proyectos que se manejan.

El tercer instrumento utilizado fue el cuestionario. De acuerdo con Hernández: consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Hernández, 2010:217). Con el objetivo de responder a los interrogantes de nuestra investigación diseñamos un cuestionario específico en el que se preguntaba a los alumnos o egresados sobre el contenido que queríamos conocer: criterios para seleccionar el proyecto, tipos de obstáculos al momento de realizar el servicio social, la opinión de los procesos administrativos establecidos en la Coordinación de Servicio Social entre otras preguntas más. De esta manera las preguntas se han propuesto en función de los objetivos de la investigación. Es decir cómo fortalecer los procesos de gestión y el planteamiento de la propuesta del manual de procedimientos.

El cuestionario ha sido elegido como recurso más idóneo para nuestra investigación, ya que esta metodología, tiene como objetivo general describir el fenómeno dado a partir de diferentes acciones no excluyentes entre ellas.

El cuestionario fue elaborado de manera específica para nuestro trabajo de investigación, y puede verse en el anexo No.6, el cuestionario se redactó en distintas fases y atendió a diferentes criterios.

En primer lugar se ajustó a los objetivos de la investigación, para ello se redactaron 20 preguntas orientadas a obtener la información de lo que queríamos conocer. Se realizaron distintos tipos de preguntas unas cerradas, otras de elección múltiple y otras abiertas donde expresaron su opinión los participantes encuestados.

El cuestionario respondió a una muestra totalmente representativa, ya que lo formaban los alumnos o egresados que acreditaron el servicio social, con la intención de rescatar lo que realmente sucede, las diversas situaciones que se presentan al desarrollar y prestar el servicio social en las diferentes instituciones.

La aplicación de los cuestionarios fue facilitado por la Coordinación de Servicio Social, se entregaban los cuestionarios a cada uno de los alumnos o egresados que acudían a la Coordinación de servicio social a recoger su constancia de liberación de servicio social, mientras ellos contestaban el cuestionario la secretaria buscaba su expediente.

Se realizó en un tiempo promedio de unos 15 minutos. Se empezó a aplicar en el mes de mayo 2014 y se terminó la aplicación a finales de julio 2014.

Una vez concluida la aplicación y recolección de la información obtenida por los cuestionarios contestados, se procedió a elaborar el análisis estadístico.

Se utilizó el método estadístico para la recolección, organización, análisis e interpretación de datos obtenidos por el cuestionario, el cual se basó en un estudio descriptivo aplicado a un total de 80 prestadores de servicio social de las seis licenciaturas de la División de Ciencias Sociales y Humanidades (DCSH) de la UAM Xochimilco de ambos turnos.

La población contemplada para la aplicación de los cuestionarios fue de 100 estudiantes, de los cuales sólo 80 alumnos o egresados que acreditaron el servicio social contestaron el cuestionario, son alumnos o egresados de las seis licenciaturas de la División de Ciencias Sociales y Humanidades (DCSH) de la UAM-X, las cuales tienen como trámite la realización del servicio social para la gestión de su titulación, esto debido a circunstancias del tiempo que ya no nos permitió terminar la aplicación de los 20 cuestionarios restantes para el desarrollo de la investigación.

Más adelante se presentan los resultados arrojados por los cuestionarios aplicados a los prestadores de servicio social, cuya opinión interpretaremos. Con el fin de saber cómo califican el proceso de gestión del servicio social dentro de la Coordinación de Servicio Social, si las funciones que desempeñaron fueron suficientemente relevantes para los prestadores de servicio social y si contribuye a su formación profesional.

Los valores se agruparon en tablas de distribución de frecuencias, en escala para su conversión a porcentajes y así ser representados mediante diagramas de barras.

De esta manera se ha señalado la metodología que se utilizó para llevar a cabo la investigación, se mencionaron las problemáticas que se encontraron y el motivo por el cual se lleva a cabo la investigación que se está realizando. Enseguida se señalan las definiciones de gestión, la gestión educativa y la gestión institucional, y un concepto de gestión que apoye a una propuesta de gestión del servicio social más eficaz y pertinente para las universidades.

A continuación se define lo que es la gestión ya que es el tema central de nuestro trabajo de investigación, se menciona también la perspectiva de gestión que adoptamos para abordar los procesos de gestión del servicio social en la UAM-Xochimilco y sustentar nuestra propuesta de su fortalecimiento.

## 1.7 REFERENTES TEÓRICOS. CONCEPTOS DE GESTIÓN.

### 1.7.1 Concepto de la gestión.

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001) anota que el término gestión se refiere al “acto de gestionar o efecto de administrar”, así como gestionar alude al “acto de hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o deseo cualquiera” (RAE, 2001).

El concepto de gestión, por su parte, proviene del latín *gesio* y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar. (Cassini, 2008). De esta forma, la gestión supone un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto, concretar un proyecto o administrar una empresa u organización.

Otra raíz de origen de la palabra gestión se deriva del latín *interventio* (venir entre, interponerse), Blejmar, (2006) expresa que: En el medio escolar esta palabra se relaciona con: mediación, buenos oficios, liderar equipos, verificar el cumplimiento de funciones, buscar apoyos externos, establecer canales de comunicación, promover la concertación y el consenso en la toma de decisiones, ayuda, intromisión, injerencia.

De acuerdo con Blejmar, (2006) define la gestión como: El proceso de intervenciones desde la autoridad de gobierno para que “las cosas sucedan” de determinada manera y sobre la base de propósitos ex ante y ex post. La gestión no es un evento, no es una sola acción. Es un proceso que incluye múltiples y complejas variables atravesadas por la dimensión del tiempo. (Blejmar, 2006:23).

El planteamiento de otro famoso estudioso de la gestión es Chiavenato (2007), y quizá quien más lo ha enfocado desde el punto de vista humano y de la dirección de personas: "La gestión es el arte de hacer las cosas bien a través de y con la gente" Desde luego, el estudio de Chiavenato se basó fundamentalmente en las personas más que en los procesos, en el individuo más que en sus tareas y en sus capacidades más que en sus funciones. Y resulta importante notar la manera en la que en este apartado de manera simple y directa menciona que la gestión no es más ni menos que hacer las cosas bien, con la gente y a través de ella.

Sin duda, es un postulado directo y concreto, ya que referencia y deja caer sobre las personas todo el peso de la responsabilidad y la importancia primordial de su desempeño en la gestión, sin importar si es de procesos, administrativa, financiera o de que índole.

En otro de sus apartes, Chiavenato (2007) relaciona a la gestión como "La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado". (Chiavenato, 2007:45).

La Gestión se relaciona, con "management" y este es un término de origen anglosajón que suele traducirse al castellano como "dirección", "organización", "gerencia", etc. Pero estrictamente, como expresa Mucchielli (citado por Casassus, 2000), "gestión" es un término que abarca varias dimensiones y muy específicamente una: la participación, la consideración de que esta es una actividad de actores colectivos y no puramente individuales.

La gestión (o Management) es la actividad que desarrollan los directivos en el seno de una empresa u organización. Son los encargados de conseguir un nivel adecuado de eficiencia y productividad. La gestión (o Management) es el proceso en virtud del cual se manejan una variedad de recursos esenciales con el fin de alcanzar los objetivos de la organización. Uno de los recursos más importantes

son las personas que trabajan para la empresa. Los directivos dedican gran parte de sus esfuerzos a planificar, dirigir y controlar el trabajo de estos recursos humanos.

La gestión concebida como un conjunto de ideas más o menos estructuradas es relativamente reciente. La gestión trata de la acción humana, por ello, la definición que se dé de la gestión está siempre sustentada en una teoría - explícita o implícita - de la acción humana. Hay distintas maneras de concebir la gestión según sea el objeto del cual se ocupa y los procesos involucrados. En este marco, según sea el énfasis del objeto o proceso contemplado, se obtienen definiciones las que, por una parte, ponen de relieve el hecho de que la gestión tiene que ver con los componentes de una organización en cuanto a sus arreglos institucionales, la articulación de recursos, los objetivos. Por otra parte, se obtienen otras definiciones cuyo énfasis está centrado en la interacción entre personas. (Casassus, 2000:3)

Una visión de la gestión focalizada en la movilización de recursos. En esta perspectiva, la gestión es "una capacidad de generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente, y los objetivos superiores de la organización considerada". O dicho de otra manera, la gestión es "la capacidad de articular los recursos de que se disponen de manera de lograr lo que se desea". (Casassus, 2000:4).

Una visión que evoca la supervivencia de una organización desde sus procesos, sugiere concebir la gestión como "la generación y manutención de recursos y procesos en una organización para que ocurra lo que se ha decidido que ocurra". (Casassus, 2000:5).

Desde la perspectiva centrada en la interacción de los miembros de una organización, la gestión toma distintas definiciones. En esta perspectiva se percibe que las personas actúan en función de la representación que ellas tengan del

contexto en el cual operan. Por ejemplo, podemos decir con Agyriss y Schon (1978) que "la acción en una organización es una acción deliberada, y toda acción deliberada tiene una base cognitiva, refleja normas, estrategias y supuestos o modelos del mundo en el cual se opera". Por ello, podemos decir que la gestión es "la capacidad de articular representaciones mentales de los miembros de una organización". (Casassus, 2000:5).

Otro enfoque, es el lingüístico, el cual focalizado en la comunicación, concibe que las personas se movilizan mediante compromisos adquiridos en la conversación. Así, la gestión es *"la capacidad de generar y mantener conversaciones para la acción"*.

La visión centrada en los procesos, vincula la gestión al aprendizaje. Uno de los artículos que más impacto ha tenido en la reflexión acerca de estas materias fue publicado en 1988 en el Harvard Business Review por Arie de Geus intitulado "Planning as learning". En él, se concibe la acción de la gestión como "un proceso de aprendizaje de la adecuada relación entre estructura, estrategia, sistemas, estilo, capacidades, gente y objetivos superiores, tanto hacia el interior de la organización como hacia el entorno". (Casassus, 2000:5).

En esta misma línea, Peter Senge, en la Quinta Disciplina, define el aprendizaje como "el proceso de expansión de las capacidades de lograr lo que deseamos lograr". El aprendizaje así visto es, entonces, no sólo una elaboración personal, sino que se constituye y se verifica en la acción. Por lo tanto, la gestión de una organización concebida como un proceso de aprendizaje continuo es visto como un proceso de aprendizaje orientado a la supervivencia de una organización mediante una articulación constante con el entorno o el contexto. (Casassus, 2000:5).

La Gestión es un concepto más genérico que administración. Como lo menciona Casassus (2000) la práctica de la gestión hoy va mucho más allá de la mera

ejecución de instrucciones que vienen del centro. Las personas que tienen responsabilidades de conducción, tienen que planificar y ejecutar el plan. El concepto de gestión, connota tanto las acciones de planificar como las de administrar.

La administración, como ejecución de las instrucciones de un plan, independientes de los contextos, no es lo que ocurre en las situaciones reales. Por ejemplo los directores de escuelas encargadas de ejecutar un plan, tienen que realizar una serie de operaciones de ajustes, tales como lograr la viabilidad política del plan, adecuar los recursos disponibles con las necesidades de la ejecución de un plan, determinar el nivel de competencias de las personas para llevar adelante el plan.

En la práctica, el plan es sólo una orientación y no una instrucción de ejecución. Por ejemplo, en su trabajo de traducir de un plan en acciones concretas, los directores de escuelas se encuentran frecuentemente en la necesidad de replanificar, administrar y demostrar talento político para encauzar el plan. (Casassus, 2000:6).

En un artículo publicado recientemente, Lavín (2007) plantea que ante la carga semántica que se le asigna a la palabra gestión, es conveniente rescatar dos tipos de gestión escolar que destacan entre la multitud de definiciones existentes: *gestión burocrática*, ubicada como sinónimo de administración de recursos de una organización de una manera limitada; y *gestión de la calidad*, la cual se complejiza para abarcar la dinámica de las organizaciones escolares en particular, desde una visión sistémica y global, que incluye no sólo a los recursos, sino a las personas, los procesos y los resultados; es decir cubre todo el panorama contextual, ya sea interno y externo, de la institución en vista de la mejora de la misma. La autora afirma que la segunda acepción ha sido identificada “como el proceso clave para promover una educación de calidad” (Lavín, 2007: 28).

Entonces “Gestar” se deriva del latín, y se refiere a la acción de hacer diligencias conducentes al logro de un objetivo. Tradicionalmente, el concepto de gestión ha sido asociado a la administración de empresas. Probablemente, porque de la escuela se esperaba sólo que administrara la transmisión de contenidos, que los profesores lograban hacer a los alumnos por una suerte de acumulación simple en sus cerebros.

Hoy en día, con los avances en el entendimiento del aprendizaje de los seres humanos, y el valor que ha adquirido el conocimiento para los países, las escuelas han incorporado el concepto de gestión para referir al conjunto de acciones que los profesionales de la educación deben hacer para lograr estos preciados aprendizajes.

Pilar Pozner (1995) define la Gestión Escolar como “el conjunto de acciones, relacionadas entre sí, que emprende el equipo directivo de una escuela para promover y posibilitar la consecución de la intencionalidad pedagógica en - con y - para la comunidad educativa”. De acuerdo a esta autora, gestionar va más allá de “administrar lo existente” o “mantener el funcionamiento”; implica reconocer que cada centro educativo es una realidad compleja, específica y singular se requiere crear una visión compartida de futuro y de acuerdo a ésta diseñar, implementar y evaluar los proyectos y las innovaciones. (Pozner, 1995:70).

Es relevante puntualizar que nosotros entendemos que la gestión es reflexión en el desarrollo de las acciones y prácticas que se proponen colectivamente los actores articulados en una organización, para coordinar recursos disponibles a través de la transferencia de conocimientos y experiencias existentes entre los mismos de modo que puedan ser utilizados como insumo para el logro de objetivos.

Retomamos que la gestión es la capacidad de articular los recursos de que se disponen de manera de lograr lo que se desea, de acuerdo a lo que Casassus

plantea. Puesto que las personas encargadas de realizar la gestión dentro de una organización tienen que planificar, controlar y ejecutar las actividades que tienen a cargo para llegar a un objetivo determinado.

El trabajo de la gestión va más allá de enlistar una serie de debilidades y fortalezas de una organización, es la que rompe con lo que se viene haciendo tradicionalmente para buscar nuevas acciones que ayudaran a que los pasos sean más eficientes y así las cosas vayan de lo mejor, son cursos de acción y toma de decisiones.

### **1.7.2 Gestión educativa.**

La gestión se caracteriza por una visión amplia de las posibilidades reales de una organización para resolver alguna situación o para alcanzar un fin determinado. Se define como el conjunto de acciones integradas para el logro de un objetivo a cierto plazo; es la acción principal de la administración y eslabón intermedio entre la planificación y los objetivos concretos que se pretenden alcanzar.

Mintzberg (1984) y Stoner (1996) asumen, respectivamente, el término gestión como la disposición y la organización de los recursos de un individuo o grupo para obtener los resultados esperados. Pudiera generalizarse como el arte de anticipar participativamente el cambio, con el propósito de crear permanentemente estrategias que permitan garantizar el futuro deseado de una organización; es una forma de alinear esfuerzos y recursos para alcanzar un fin determinado.

El concepto gestión tiene al menos tres grandes campos de significado y de aplicación. El primero, se relaciona con la acción, donde la gestión es el hacer diligente realizado por uno o más sujetos para obtener o lograr algo; es una forma de proceder para conseguir un objetivo determinado por personas. Es decir, está en la acción cotidiana de los sujetos, por lo que se usan términos comunes para

designar al sujeto que hace gestión, como el gestor, ya sea como rol o función, y a la acción misma de hacer la gestión: gestionar. (MGEE, 2010:55).

El segundo, es el campo de la investigación, donde la gestión trata del proceso formal y sistemático para producir conocimiento sobre los fenómenos observables en el campo de la acción, sea para describir, comprender o para explicar tales fenómenos.

En este terreno, la gestión es un objeto de estudio de quienes se dedican a conocer, lo que demanda la creación de conceptos y de categorías para analizarla. Investigar sobre la gestión es distinguir las pautas y los procesos de acción de los sujetos, a través de su descripción, de su análisis crítico y de su interpretación, apoyados en teorías, hipótesis y supuestos.

Por efecto, se han generado términos especializados que clasifican las formas de hacer y de actuar de los sujetos; de ahí surgen las nociones de gestión democrática, gestión administrativa y gestión institucional, entre otras.

El tercer campo, es el de la innovación y el desarrollo, en éste se crean nuevas pautas de gestión para la acción de los sujetos, con la intención de transformarla o mejorarla, es decir, para enriquecer la acción y para hacerla eficiente, porque utiliza mejor los recursos disponibles; es eficaz, porque logra los propósitos y los fines perseguidos, y pertinente, porque es adecuada al contexto y a las personas que la realizan.

Estas nuevas formas de actuación se pueden construir a partir de la reflexión de los sujetos sobre su propia acción (lo que expresa autonomía y capacidad de autotransformación); el diseño y la experimentación de formas renovadas de acción basadas en el conocimiento producido por la investigación (lo que supone procesos de formación y aprendizaje); y la invención de nuevas formas de acción sustentadas en la generación de herramientas de apoyo a la acción (lo que exige la difusión y el desarrollo de competencias para su uso). Gracias al proceso de

innovación de la gestión, se han generado conceptos que detonan una actuación distinta de los sujetos.

La gestión en el campo educativo se ha clasificado, para su estudio, en tres categorías de acuerdo con el ámbito de su quehacer y con los niveles de concreción en el sistema: institucional, escolar y pedagógica. (MGEE, 2010:56).

La cristalización de las acciones en los distintos niveles de gestión perfila un modelo de gestión educativa; se apuesta a enfocar su organización, su funcionamiento y sus prácticas y sus relaciones hacia una perspectiva gestora de resultados educativos; así, el papel de los actores escolares cobra especial relevancia porque centran su atención en la generación de dinámicas internas de cambio, que parten de revisar cómo hacen lo que hacen y qué resultados están obteniendo. La misma dinámica de trabajo implica una preocupación de éstos por hacer mejor las cosas, pero no de manera aislada, sino en conjunto con los demás miembros de la comunidad escolar.

Este enfoque supone la construcción de una cultura de colaboración entre los actores quienes, basados en el convencimiento colectivo de su capacidad para gestionar el cambio hacia la calidad educativa, según Hopkins & Reynolds (2006), empuñan sus esfuerzos por hacer sostenible ese cambio al actuar de manera deliberada por la transformación de sus propias prácticas como condición para mejorar los aprendizajes de los alumnos; de acuerdo con Bolívar (1999), es preciso formar comunidades que se preocupen por aprender a hacer mejor las cosas.

Finalmente, como lo señala Hopkins, hacer una buena escuela depende de cada escuela. Las ideas fuerza de la gestión institucional, escolar y pedagógica sostienen que, en contextos inciertos y en condiciones cambiantes, es preciso reinventar, sistematizar y mejorar continuamente los objetivos, estrategias, prácticas y cultura de las organizaciones educativas. Se propone que no sólo las escuelas públicas mexicanas, sino la meso y la macro estructuras del sistema educativo nacional adopten y adapten el Modelo de Gestión Escolar Educativa en

el marco de la reorientación de sus fines, el establecimiento de una filosofía y nuevos propósitos, así como la focalización de esfuerzos que privilegien la mejora de sus relaciones como organización y de sus prácticas educativas. (MGEE, 2010:57).

### **1.7.3 Gestión institucional**

Ésta se enfoca en la manera en que cada organización traduce lo establecido en las políticas; se refiere a los subsistemas y a la forma en que agregan al contexto general sus particularidades. En el campo educativo, establece las líneas de acción de cada una de las instancias administrativas. Desde esta categoría la orientación, la generación de proyectos, de programas y de su articulación efectiva, no se agota en la dimensión nacional; resulta impostergable una visión panorámica del hecho educativo, de las interrelaciones entre todos los actores, en todos los planos del sistema mismo.

Es preciso plantear las necesidades y apoyarlas en las competencias de las organizaciones, de las personas y de los equipos en cada uno de los ámbitos: nacional, estatal, regional y local, porque se han puesto en el centro de la transformación del sistema educativo objetivos desafiantes: calidad con equidad para todos, profesionalización docente y consolidación de escuelas inteligentes; entre otros asuntos de suma trascendencia; además, porque resulta fundamental posicionar los principios de autonomía, corresponsabilidad, transparencia y de rendición de cuentas.

En general, la gestión de las instituciones educativas comprende acciones de orden administrativo, gerencial, de política de personal, económico presupuestales, de planificación, de programación, de regulación y de orientación, entre otras. En este orden de ideas, la gestión institucional es un proceso que ayuda a una buena conducción de los proyectos y del conjunto de acciones relacionadas entre sí, que emprenden las administraciones para promover y

posibilitar la consecución de la intencionalidad pedagógica en, con y para la acción educativa. (MGEE, 2010:58).

Dicha acción educativa se vincula con las formas de gobierno y de dirección, con el resguardo y la puesta en práctica de mecanismos para lograr los objetivos planteados en el sector educativo hacia la calidad; en este marco, el hacer se relaciona con evaluar al sistema, a sus políticas, a su organización y a su rumbo, para rediseñarlo y reorientarlo al cumplimiento cabal de su misión institucional.

Este tipo de gestión no sólo tiene que ser eficaz, sino adecuada a contextos y realidades nacionales, debido a que debe movilizar a todos los elementos de la estructura educativa; por lo que es necesario coordinar esfuerzos y convertir decisiones en acciones cooperativas que permitan el logro de objetivos compartidos, los cuales han de ser previamente concertados en un esquema de colaboración y de alianzas intra e interinstitucionales efectivas. (MGEE, 2010:59).

De acuerdo con Casassus (2000), lograr una gestión institucional educativa eficaz es uno de los grandes desafíos que deben enfrentar las estructuras administrativas federales y estatales para abrir caminos y para facilitar vías de desarrollo hacia un verdadero cambio educativo, desde y para las escuelas.

Sobre todo, si se entiende a la gestión como una herramienta para crecer en eficiencia, en eficacia, en pertinencia y en relevancia, con la flexibilidad, la madurez y la apertura suficientes ante las nuevas formas de hacer presentes en los microsistemas escolares que, en poco tiempo, repercutirán en el macrosistema.

Numerosas acciones sistemáticas, que emergen en los centros y que están dirigidas al logro de objetivos, avanzan con precisión y constancia hacia los fines educativos, que no pueden hoy darse por alcanzados. Efectivamente, estos fines han de estar presentes en cada decisión institucional que se tome, en cada

priorización y en cada procedimiento que se implemente en favor de una educación básica de calidad.

Entonces, la gestión institucional educativa como medio y fin, que responde a propósitos asumidos como fundamentales, que se convierte en una acción estratégica, que tiene como objeto promover el desarrollo de la educación, que se compromete con el logro de resultados de calidad y que incluye una cultura evaluativa como instrumento clave para el fortalecimiento institucional, vale potencialmente, en su contenido y en su máxima expresión, tanto para la escuela como para el Sistema Educativo Nacional. (MGEE, 2010:59).

Al momento, hay mucho por recorrer en el ámbito de la gestión institucional; es preciso señalar que quienes intervienen y lideran en espacios de decisión, han de convertirse en gestores de la calidad, por lo que es primordial orientar la toma de decisiones, la formulación de políticas y el planteamiento de estrategias inteligentes para contribuir totalmente en el mejoramiento del logro educativo, independientemente de la jerarquía que se tenga dentro del sistema. (MGEE, 2010:60).

Al dialogar sobre la gestión es hacer mención a las acciones ligadas a administrar, coordinar, dirigir una organización, lo cual exige cierta responsabilidad: hay que aprovechar al máximo todos los recursos disponibles para garantizar el logro social que se haya propuesto. Además, hablar de gestión implica una acción ligada a un grupo de personas (que forman parte de una organización) a las que les une un objetivo común. Por ello, y como punto de partida, es importante mencionar que la gestión no es una acción vinculada a la dirección o la gerencia, como comúnmente se piensa, sino que al debatir sobre la gestión implica hacer referencia al trabajo en equipo, a personas con determinados objetivos, motivación, capacidades, y sobre todo, que implica un buen uso de todos los recursos, incluidos los humanos.

Todo ello para mejorar el funcionamiento o las actividades de la propia organización y sus resultados, pero también para una mayor satisfacción y enriquecimiento personal de los miembros que la forman. En la actualidad la gestión es un tema muy frecuente que se utiliza dentro de las instituciones educativas, por ello es importante incorporar estos enfoques de gestión en las universidades ya que a diario se describe lo que acontece en la organización, por ello se necesita ver que los trabajadores cumplan con la labores, si los alumnos se enfrentan a dificultades y si estos van en aumento es que algo está pasando con la gestión. Hoy en día las instituciones de educación superior han incorporado la gestión para tener una mayor flexibilización de sus procedimientos y de su estructura administrativa, para la adecuación de los procesos a las exigencias de la sociedad que ponen de manifiesto que se lleve a cabo una adecuada gestión.

## CAPÍTULO II

### ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL SERVICIO SOCIAL

En el presente capítulo se abordan los antecedentes del servicio social en México se hace un análisis del servicio social, como es que se fue dando, evolucionando y como ha llegado hasta la actualidad. Posteriormente se maneja la conceptualización del servicio social que se ha retomado de diversos actores en donde mencionan que el servicio social se define como el ejercicio de carácter temporal y obligatorio que un estudiante debe de realizar en beneficio de la sociedad.

Se maneja también cual es la praxis del servicio social es decir la actividad teórico-práctica en donde se ve que es lo que se está ofreciendo a la sociedad como respuestas de las diversas problemáticas en que se encuentra y a la cual se le busca una solución para el mejoramiento y bienestar social.

Se menciona cuáles son los objetivos, misión y visión del servicio social que maneja la Comisión de Servicio Social. Comenzaremos primeramente por los antecedentes del servicio social.

#### 2.1 Antecedentes del servicio social.

Años	Descripción
Siglo XVI	En las Leyes de Indias pueden considerarse la primera referencia explícita de un servicio social, aunque no en el sentido en que éste se concibe actualmente, sino más bien como una forma de asistencia a las comunidades. La ayuda práctica fue implementada por y organizada por instituciones religiosas de caridad o de filantropía, que establecieron fundaciones de carácter educativo, asistencial y sanitario. Entre las que destacan la Escuela de la Santa Cruz, en Tlatelolco, la Escuela de San Pedro y San Pablo, el Hospital de Santa Fe, en la Ciudad de México, y el de Santa Fe de la Laguna en Michoacán. (Rodríguez, 1997:15).

Siglo XIX	Marcado por la guerra de Independencia, que pretende integrar los diferentes estratos de la población bajo el estandarte de la ideología liberal. Con la asimilación del liberalismo en México, el trabajo no es visto como derecho del individuo rechazándose toda imposición de trabajos gratuitos en beneficio de terceras personas. Con esto la noción de servicio social no es aceptada por las clases intelectuales y dirigentes del país, sino hasta finales del siglo XIX en que aparecen las primeras ideas de vinculación del quehacer universitario con las necesidades sociales. (Rodríguez, 1997:16).
17 de diciembre de 1885	Se da la primera expresión legal del servicio social en un decreto del Congreso de la Unión que crea la Escuela Normal de Profesores de Instrucción Primaria. (Castañón, 2009:22).
2 de octubre de 1886	Se presenta y aprueba un reglamento que establece el servicio obligatorio durante tres años después de terminada la carrera. (Castañón, 2009:22).
1910	<p>Justo Sierra introduce la idea de que la actividad académica de la Educación Superior no debía permanecer ajena a las necesidades sociales y la problemática del país. Esto propició que la extensión de la enseñanza superior y la investigación hacia la sociedad se incluyeran como principios básicos de la universidad, con el fin de contribuir con el desarrollo nacional. (Rodríguez, 1997:16).</p> <p>Durante el proceso armado de la Revolución de 1910-1917, la Universidad Nacional fue receptáculo de las ideas sociales difundidas en el país, y se dio a la búsqueda de una fisonomía institucional propia. Las ideas de la Revolución Mexicana, con respecto al servicio social, fueron plasmadas en los artículos 4° y 5° de la Constitución Mexicana, bajo el principio de que los profesionistas deben ser útiles a la sociedad. (Bertín, 2000).</p>
1914-1915	“El planteamiento a la necesidad de establecer un servicio social dirigido en beneficio de la gran mayoría analfabeta, aparece entre 1914 y 1915, y consigna la obligación de los letrados a prestar dicho servicio”. (Rodríguez, 1997:16).
1917	La reglamentación del servicio social universitario adquiere mayor importancia al quedar plasmados sus principios en los

	artículos 4° y 5° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, ya que allí se determina jurídicamente la prestación de dicho servicio.(Rodríguez, 1997:17).
1929	Al lograrse y legitimarse la autonomía de la Universidad Nacional por parte del presidente de la República Emilio Portes Gil, quien pugnó por una universidad que en su quehacer cotidiano antepusiera el interés del servicio social a cualquier otro particular, además de fomentar el compromiso entre los universitarios de establecerlo obligatoriamente como requisito indispensable para obtener el título profesional, como contribución al progreso social, coadyuvando en la elevación del nivel cultural y educativo de los sectores más desprotegidos.(Castañón, 2009:24).
1930	Aparece de manera más sistemática signos sobre la normativa del servicio social, al exigir a los estudiantes de la carrera de derecho la realización de tres años de prácticas forenses. La UNAM establece los primeros lineamientos y acciones de los que debería ser un servicio social obligatorio. (Rodríguez, 1997:17).
1933	Lucio Mendieta y Núñez señala que la responsabilidad del servicio social debería estar por completo dentro de la organización universitaria y debía establecerse como una responsabilidad de los profesionistas. (Rodríguez, 1997:17).
1934	En el Primer Congreso de Profesionistas, el rector de la Universidad Nacional Autónoma de México, Enrique Gómez Morín, presentó una propuesta para que se realizara el servicio social a nivel nacional, para que los estudiantes se vincularan con su entorno y pusieran en práctica los conocimientos adquiridos en su formación universitaria.(Castañón, 2009:24).
1936	El servicio social se vuelve un requisito institucional indispensable para poder titularse, especialmente para los estudiantes de área de la salud. Hacia finales del mismo año la Universidad Nacional Autónoma de México firma el primer convenio de colaboración entre la Escuela de Medicina y el Departamento de Salud (hoy Secretaria de Salud) para que los pasantes en medicina realicen su servicio social. Es entonces que Doctor Gustavo Baz Praga, director de la Escuela de Medicina, integra bajo sus órdenes la primera brigada

	<p>multidisciplinaria de servicio social, conformada por los estudiantes de las áreas de la salud (medicina, odontología y biología), así como el área técnica (arquitectura e ingeniería) y de la carrera de derecho, representativa del área de humanidades.(Rodríguez, 1997:18).</p>
1937	<p>La Universidad Autónoma de Nuevo León y la Universidad Nicolaita de Morelia- Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo- determinan la obligatoriedad del servicio social como práctica para los estudiantes de medicina, dirigido a zonas indígenas y rurales. (Rodríguez, 1997:18).</p>
1938	<p>Con la nacionalización de la industria petrolera se propicia una mayor participación universitaria. La Escuela de Ciencias Químicas inicia el servicio social de sus estudiantes como apoyo a esa industria; son los primeros pasos de una nueva etapa en la incorporación de estudiantes al servicio social. (Rodríguez, 1997:18).</p>
1939	<p>La legislación del servicio social en las universidades se da con Lázaro Cárdenas, durante su presidencia, cuando se elabora el proyecto de reglamento de los artículos constitucionales 4° y 5°, que rigen el servicio social.( Castañón, 2009:26).</p>
1940	<p>El doctor Jesús Díaz Barriga, miembro de la Comisión de Estudios de la Presidencia de la República durante el gobierno cardenista, formuló el Proyecto de Servicio Social para Estudiantes de Carreras Profesionales. El documento se presentó en dos grandes apartados: el primero hace una recapitulación y sistematización de las actividades realizadas hasta ese momento, así como de sus fines y naturaleza; la segunda parte, consiste en una propuesta para organizar el servicio social estudiantil en toda la República Mexicana. (Castañón, 2009:27).</p>
1942	<p>El bloque del Partido de la Revolución Mexicana presenta un proyecto dirigido a la Cámara de Diputados, el cual consistió en una iniciativa para reglamentar las profesiones en el Distrito y Territorios Federales. Esta reglamentación constituiría la manera de controlar las actividades de los profesionistas titulados. Se instituyeron normas generales de ética profesional y se organizaron órganos colegiados que controlarían y supervisarían</p>

	el ejercicio de los mismos profesionistas. (Rodríguez, 1997:19).
30 de diciembre de 1944	Se hace hincapié en la necesidad del cumplimiento del servicio social para obtener el título profesional, conforme al acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación; en él se concibe como un servicio temporal y profesional que los pasantes cumplen obligatoriamente en beneficio del país por un periodo no mayor de dos años ni menor de seis meses –como lo establece actualmente la Ley Reglamentaria de los artículos 4° y 5° Constitucionales, relativas al ejercicio de las profesiones en el Distrito y Territorios Federales- y se hace efectivo en toda la República hasta 1945, esta ley es conocida como Ley de Profesiones. (Rodríguez, 1997:19).
Junio de 1952	Por decreto presidencial, la ley de profesiones obliga a los estudiantes a prestar servicio social en beneficio de la sociedad y del Estado. (Rodríguez, 1997:19).  También en 1952 la Ley Reglamentaria hizo del servicio social una obligación para todos los estudiantes de enseñanza superior, especificándose que el periodo comprendería de 6 meses a 2 años de servicio. Sin embargo, la legislación no previó la estructura administrativa ni los recursos financieros; la responsabilidad para la organización y operación de los programas quedaba en manos de las instituciones de educación superior. (Bertín, 2000).
1954	Se crean las “misiones universitarias (UNAM) con el fin de establecer vínculos entre disciplinas y la formación profesional”. Estas misiones se iniciaban de una manera desorganizada, laborando exclusivamente en vacaciones. (Rodríguez, 1997:20).
1955	“Un grupo de pasantes de diversas disciplinas piden ser enviados a la sierra de Puebla, donde un ciclón había azotado a las poblaciones dejando cuantiosos daños” realizándose una experiencia multidisciplinaria en la costa del Golfo para ayudar a los damnificados por el ciclón.(Rodríguez, 1997:20)
1958	La reglamentación mexicana en materia de servicio social sirve como modelo, para países de América Latina como Colombia, Venezuela y Perú. En algunos estados de nuestro país, como Tamaulipas, Coahuila y Tabasco se inició un proceso de

	reglamentación en esta materia. (Castañón, 2009:29).
1965	La Escuela Superior de Medicina Rural del Instituto Politécnico Nacional establece un servicio social de los estudiantes por un periodo de 12 meses. (Rodríguez, 1997:20).
9 de enero de 1960	Se publica en el Diario Oficial un decreto que fija la regulación del servicio social de los estudiantes de las escuelas normales federales y las obligaciones de becarios de dichas escuelas. (Rodríguez, 1997:20).
1963	La Facultad de Medicina de la UNAM reestructura la prestación del servicio social con el objetivo de que éste adquiriera un carácter interdisciplinario y organizado. (Rodríguez, 1997:20).
1968	El Comité Administrador del Programa Federal de Construcción de Escuelas (CAPFCE) incorpora pasantes a sus tareas de planeación, promoción y supervisión de la construcción de escuelas rurales a nivel nacional, se reorganiza el servicio y se establece el reglamento respectivo. (Rodríguez, 1997:20).
1971	Se publica la Ley Agraria, en la cual se demanda prioridad para ejidos y comunidades la prestación del servicio, con el fin de apoyar a los estados económicamente débiles mediante la incorporación de la población estudiantil a los programas sociales rurales y comunitarios. (Rodríguez, 1997:21).
1972	<p>Se desarrolla el Primer Congreso Nacional para la Reforma del Servicio Social y se propone constituir un organismo interinstitucional para coordinar la prestación del servicio por parte de los alumnos de una manera coherente y sistemática.</p> <p>En este mismo año, la Secretaría de Educación Pública crea una Coordinación General del Servicio Social. (Rodríguez, 1997:21).</p> <p>En la XIV Asamblea General Ordinaria de la ANUIES, celebrada en Tepic, Nayarit, del 24 al 27 de octubre de 1972, en sus acuerdos se puntualizó:</p> <p>“VII. Se ha demostrado que el servicio social de estudiantes y pasantes posee un alto valor en su formación, al permitirles participar conscientemente en las tareas del desarrollo nacional. En consecuencia, por la importancia de este servicio, es indispensable su planeación, programación y coordinación, de modo que opere como un sistema útil. Corresponde a las instituciones de educación superior supervisar y controlar el</p>

	<p>cumplimiento del servicio social, y determinar cuándo la realización de actividades específicas debe aceptarse con tal carácter. Por lo tanto es conveniente que en cada institución de educación superior se establezca una dependencia que coordine la realización el servicio social, para determinar los conductos adecuados con el exterior y promover el efectivo cumplimiento del servicio social. Además, es aconsejable la creación de un organismo nacional de interés público, con funciones de información y relaciones, para facilitar la realización de programas, sistemas y métodos. Para que el servicio social se realice en condiciones adecuadas, es indispensable que los organismos federales, estatales y paraestatales proporcionen recursos suficientes y colaboren en la operación del sistema". (Acuerdos de Tepic, 1972).</p>
1973	<p>Se publica el Código Sanitario y la Ley Federal de Educación en la cual se norma la prestación del servicio social. Así mismo se inicia un periodo de cambios sustanciales que alcanzan a la Ley de Profesiones en el Distrito Federal en 1974 y su reglamento en 1975. Organismo interinstitucional para coordinar la prestación del servicio por parte de los alumnos de una manera coherente y sistemática.</p> <p>En este mismo año, la Secretaria de Educación Pública crea una Coordinación General del Servicio Social. (Rodríguez, 1997:21).</p>
2 de enero de 1974	<p>Se reforma la Ley Reglamentaria de los Artículos 4° y 5° constitucionales, con el propósito de señalar las profesiones que requieran título y cédula para su ejercicio, así como la forma en la que las instituciones de educación superior regularán el servicio social y de aclarar nuevamente que el servicio social es un requisito previo a la obtención del título profesional. (Castañón, 2009:33).</p>
1975	<p>Se publica la Ley Nacional de Educación de Adultos, misma que promueve a principios de 1976 el decreto que establece y regula el llamado servicio social educativo que reúne a estudiantes de educación media superior y superior en un programa federal de educación para adultos. Las autoridades universitarias inician una reestructuración del servicio social atendiendo más los aspectos de coordinación, apoyo jurídico, promoción y planeación de sus instituciones. (Rodríguez, 1997:22).</p>
30 de enero de	<p>Se publica en el Diario Oficial el "Acuerdo por el que se establecen las bases para la prestación del servicio social,</p>

1976	educativo para los alumnos de educación media superior y superior". (Rodríguez, 1997:21).
1978	<p>Con el fin de modificar, consolidar y vincular el servicio social con las necesidades más urgentes del país, el Gobierno Federal da un paso importante en el proceso operativo y de organización de las diversas disposiciones que se han venido dando en la educación media superior y superior y en servicio social. Para ello crea la Comisión Coordinadora de Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (COSSIES), que es un organismo público de carácter interinstitucional integrado por las secretarías de Educación Pública y de Programación y Presupuesto, instalado formalmente en marzo de 1979. (Castañón, 2009:34).</p> <p>La ANUIES establece un mecanismo tendente a coordinar el sistema nacional de planeación permanente de educación superior. Para poner en marcha este sistema, se establecen 19 programas prioritarios de los cuales el número 10 corresponde al servicio social. (Rodríguez, 1997:23).</p>
1979	<p>Se establecen las bases para convenios de colaboración y coordinación entre las instancias federales, estatales y municipales con las instituciones de educación superior a nivel nacional, a fin de gestar programas específicos en apoyo a la problemática socioeconómica del país. (Castañón, 2009:34).</p> <p>Durante el Segundo Congreso Nacional de Servicio Social Universitario, celebrado en la ciudad de Tampico, Tamaulipas, se expuso la necesidad de un coordinación a nivel regional, estatal y nacional, además de analizar la presencia de la COSSIES en relación con la situación de las universidades y su propuesta de pugnar por una Ley Federal de Servicio Social. (Rodríguez, 1997:23).</p>
1980	Se celebra una reunión de carácter nacional en la Universidad del Estado de México, auspiciada por la ANUIES, donde la mayoría de las instituciones asistentes apoyan la intervención de la COSSIES. En dicha reunión se evidencia dos posturas entre las instituciones de educación superior; una, la aceptación de los aspectos normativos de este organismo para la regulación del servicio social: y otra de rechazo, por considerar su acción

	<p>violatoria para la autonomía de las universidades. (Rodríguez, 1997:24).</p>
<p>30 de marzo de 1981</p>	<p>El Poder Ejecutivo Federal promulga el Reglamento para la Prestación del Servicio Social de los Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en la República Mexicana que además de derogar el decreto de creación de la Cossies introduce nuevos conceptos y normas que justifican la creación de un plan general de servicio social, cuyo eje central era desarrollar el sistema nacional de éste. (Rodríguez, 1997:24).</p> <p>De esta manera surge la Dirección de Apoyo al Servicio Social del Estudiante y Análisis del Empleo (DASSEAE), que depende directamente de la Dirección General de Programación y Presupuesto Regional de la Secretaría de Programación y Presupuesto (SPP). Con ella, los programas de servicio social que reciben apoyos económicos deberán elaborarse de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo para la asignación de becas a los prestadores de actividades de carácter administrativo y de servicio a comunidades marginadas se dieron a través del Programa Emergente de Protección al Empleo.(Castañón, 2009:34).</p>
<p>1984</p>	<p>La Universidad Nacional Autónoma de México, la Secretaría de Educación y la entonces Secretaría de Programación y Presupuesto, trabajan interinstitucionalmente con el objetivo de establecer mecanismos de coordinación para la captación, promoción, difusión, registro y control de los programas y de los prestadores dentro de la política social. (Castañón, 2009:35).</p> <p>Se firmó un convenio de transferencia de recursos entre la SSP, la SEP y la UNAM, con objeto de ofrecer un empleo temporal a los prestadores, al crearse el Programa Regional de Empleo del Servicio Social Oficial (PRESSO), que principalmente beneficio a la administración pública federal, y en pocos casos los programas establecidos se dirigieron a comunidades rurales o al sector productivo. (Rodríguez, 1997:25).</p>
<p>1986</p>	<p>En el III Congreso Nacional de Servicio Social realizado en la ciudad de Culiacán, Sinaloa, se crea la Comisión Interuniversitaria de Servicio Social y se elige el primer Comité Ejecutivo. (Rodríguez, 1997:27).</p>

	La CISS se ha planteado entre sus objetivos: establecer mecanismos y estrategias de comunicación entre las diferentes universidades; intercambiar experiencias; realizar los programas necesarios para conformar un banco de datos a nivel nacional; promover el servicio social a través de folletos, boletines, publicaciones, etcétera; lograr la excelencia académica del personal responsable de esta actividad, así como el intercambio de prestadores para los programas de sus miembros. (Rodríguez, 1997:33).
1992	En el IX Congreso Nacional celebrado en la Universidad de Guadalajara, cuando se constituye legalmente la Comisión Interuniversitaria de Servicio Social (CISSS) y la incorporación de las universidades públicas y privadas. (Rodríguez, 1997:27).

Una vez expuestos los antecedentes del servicio social es momento de abordar el marco jurídico del servicio social en donde se enlistan las diferentes normas y leyes que rigen al servicio social. Es muy importante mencionar y destacar que existe una gran cantidad de leyes, normas y reglamentos que mencionan lo relativo al servicio social, para efectos de esta investigación se hará mención de las más relevantes a nivel nacional.

El antecedente más remoto que existe en cuanto a la regulación para la prestación del servicio social en el nivel superior es la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917.

## **2.2 Marco jurídico del servicio social.**

La reglamentación del servicio social universitario adquiere gran importancia en 1917 con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (Castañón, 2009: 20).

Los fundamentos constitucionales bajo los cuales se rige la organización y prestación del servicio social de los estudiantes de las profesiones que se imparten dentro del sistema educativo mexicano, se desprenden de lo dispuesto

por los artículos 3°, 5°, 25, 26 y 73 fracc. XXV, 89 fracc. I, 90,120, 121 fracc. V, 122 apartado C, BASE PRIMERA, fracc. V, inciso 1), 123 apartado A fracc. XXIX, art. 124 y art. 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (ANUIES, 1999:24).

En junio de 1952 por decreto presidencial, la ley de profesiones obliga a los estudiantes a prestar servicio social en beneficio de la sociedad y del Estado. (Rodríguez, 1997:19). También en 1952 la Ley Reglamentaria hizo del servicio social una obligación para todos los estudiantes de enseñanza superior, especificándose que el periodo comprendería de 6 meses a 2 años de servicio.

Sin embargo, la Legislación no previó la estructura administrativa ni los recursos financieros; la responsabilidad para la organización y operación de los programas quedaba en manos de las instituciones de educación superior. (Bertín, 2000).

El fundamento legal del servicio social en México, se sustenta en los siguientes documentos:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en sus artículos 3° y 5°. (ver anexo).
- Ley Reglamentaria del Artículo 5°. Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal, reformada el 23 de diciembre de 1974. (Capítulo II: Condiciones que deben llenarse para obtener el título profesional, artículos 8°,9°, 23 y 50. Capítulo V: “Del ejercicio profesional artículo 30.Capítulo VII: del servicio social de estudiantes y profesionistas artículo 52 al 60). (ver anexo)
- Ley de Profesiones (Capítulo VII del servicio social de estudiantes y profesionistas; Art. 52 y 55, Capítulo VIII, Art. 85, 92 y 93). (ver anexo).
- Reglamento de la Ley Reglamentaria del Artículo 5°. Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal, reformado el 8 de mayo de 1974. (artículos 51, y 52, Capítulo VIII: “Del servicio social de estudiantes y profesionistas”, Artículos 85 al 93). (ver anexo).
- Reglamento para la Prestación del Servicio Social de los Estudiantes de las instituciones de Educación Superior en la República Mexicana, publicado en el

Diario Oficial, el 30 de marzo de 1981. (Capítulo I: Disposiciones generales, artículos 2° y 3°. Capítulo II: Artículo 9 al 11). (ver anexo)

- Ley General de Educación, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de julio de 1993. (Capítulo II: Sección II; “De los servicios educativos” Artículo 24). (ver anexo)
- Reglamentos del Servicio Social de Universidades e Instituciones de Educación Superior.
- Reglamento para la Prestación del Servicio Social de los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (ANUIES). 2004.

Jurídicamente, el Servicio Social es el trabajo de carácter temporal, obligatorio y mediante retribución que ejecuten y presten los profesionistas y estudiantes en interés de la sociedad y el Estado, y al ser parte integrante de los planes y programas de estudio es un periodo de la formación académica de los estudiantes.

Es de destacar que el Reglamento de la Ley Reglamentaria del Artículo 5°. Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal reafirma que el pasante es un estudiante universitario que ha concluido el plan de estudios correspondientes a la licenciatura que cursó, que la práctica profesional de los pasantes es autorizada por la Dirección General de Profesiones, se establece una serie de condiciones, requisitos y características que todo prestador de servicio social debe de cumplir, ordena que el Servicio Social de los estudiantes quedará al cuidado y responsabilidad de las escuelas de enseñanza profesional e introduce la excepción a la obligación de prestar Servicio Social a los estudiantes trabajadores de la Federación y del Gobierno del Distrito federal. (Mazón, 2012:287).

La prestación del servicio social que se lleva a cabo por los estudiantes es una actividad importante, necesitan cumplir ciertos requisitos y que para ellos

realmente sea significativo y no sólo lo vean como una obligación o un trámite burocrático.

Al establecerse la obligatoriedad del servicio social, las Instituciones de Educación Superior, facultadas por el artículo 3° Constitucional, se encargan de organizarlo y supervisarlos de acuerdo con sus propios reglamentos.

Las instituciones de educación superior en nuestro país tienen una larga tradición de compromiso y vinculación con los problemas sociales de su entorno. Los programas de servicio social se ubican orgánicamente, en casi todos los casos, en el área de difusión de la cultura y extensión de los servicios.

Es por ello que las Instituciones de Educación Superior tienen un enorme compromiso para reglamentar, organizar y operar el servicio social, como parte de su vida interna. Esto significa una gran responsabilidad de reglamentarlo y operarlo, su obligación es de convertirlo en un instrumento educativo y formador de valores en el combate de la desigualdad, la pobreza y los diversos problemas existentes en el país.

En relación a la normatividad del servicio social, en cada Institución de Educación Superior se derivan fundamentalmente tres marcos normativos: su propia Ley Orgánica, el reglamento general y un reglamento interno que opera en el seno de cada institución. Es así como corresponde a las instituciones educativas la responsabilidad de organizar y supervisar el servicio social, de acuerdo a sus propios reglamentos.

Existen tantos reglamentos en cada una de las universidades e instituciones de educación superior, lo cual ha llevado a una gran dispersión y confusión normativa y en pocos casos a contradecir las disposiciones de la Constitución General de la República. Cada Institución de Educación Media Superior y Superior han establecido su reglamento interno de servicio social. (Mazón, 2012:288).

### **2.3 Conceptualización del servicio social**

Para concebir mejor el servicio social se abordan diferentes conceptos desde diversas perspectivas de varios autores.

De acuerdo al artículo 53 de la Ley de Profesiones para el Distrito Federal. El servicio social jurídicamente es el trabajo de carácter temporal y mediante retribución que ejecutan y prestan los profesionistas y estudiantes en interés de la sociedad y del Estado, tal y como lo define.

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia, “servicio”, proviene del latín *servituim*, que significa acción y efecto de servir; y “social”, del latín *socialis*, adjetivo que significa perteneciente o relativo a la sociedad o a las contiendas entre unas y otras clases. (Huerta, 1999:45). Es decir que el servicio social es la tarea que todo estudiante ofrece a la sociedad.

Entonces gramaticalmente se entiende que servicio social, es la acción (actividad) que pertenece o que se presta en beneficio de la sociedad; y por sociedad, del latín *societas*, se entiende como la reunión mayor o menor de personas, familias, pueblos o naciones. (Huerta, 1999:45).

En la actualidad el Servicio Social es el ejercicio de carácter temporal y obligatorio que un estudiante debe de realizar en beneficio de la sociedad, requiere de una gran responsabilidad, dedicación y compromiso. Entonces el Servicio Social es el ejercicio de carácter temporal y obligatorio que de acuerdo a la naturaleza de la formación académica, pone a disposición de la sociedad la preparación profesional para el desarrollo de proyectos académicos basados en problemas sociales concretos a fin de contribuir a dar solución y apoyar a las funciones básicas de la Universidad.(Palomares, 2007:8).

No sólo es un trámite, es una labor para ayudar al desarrollo de la sociedad, requiere de responsabilidad, dedicación, es una obligación de todo profesional, ya que este mismo crea en el universitario un pensamiento y un sentimiento de responsabilidad y compromiso social, al mismo tiempo provoca un crecimiento personal de gran importancia. (Pérez, 2012:46).

La noción de servicio social utilizada por las Naciones Unidas sostiene que el servicio social es “la técnica que, ante las rápidas transformaciones que sufre nuestro mundo, trata de reconocer las consecuencias sociales de las mismas y de adoptar las medidas necesarias para aliviar las tensiones y esfuerzos a que está sometida, la sociedad humana y su unidad básica-la familia- y trata de establecer programas de desarrollo social, destinados a impedir la inadaptación individual y la disgregación social, así cómo lograr que el desarrollo económico contribuya al bienestar de la población”.(Herman, 1969:17).

El servicio social es la práctica en donde se pone en juego como resolver y buscar soluciones a los diversos problemas que la sociedad enfrenta debido al constante cambio y evolución que se tiene en el mundo actual, por ello se busca ayudar y generar estrategias a través de proyectos, planes y programas para el bien común de la sociedad. El Servicio social también es concebido como la consagración del hombre al ejercicio de actos útiles a su comunidad; es la actitud voluntaria, entusiasta y dinámicas, de realizar obras y servicios o contribuir a realizarlos en beneficio de su grupo social; es el sentimiento desinteresado pero lleno de pasión, de concurrir con el esfuerzo propio a mejorar la situación de la comunidad. (Vences, 1973:112).

El servicio social es el ofrecimiento que un individuo hace a su entidad voluntariamente mostrando un carisma con pasión, alegría y compromiso por ejecutar acciones que contribuyan a la mejora de su comunidad.

El servicio social es una tarea que todo profesional realiza en beneficio y apoyo a la sociedad, por la educación que recibió por parte del estado, a través del servicio social el profesional experimenta, obtiene y adquiere nuevos conocimientos y experiencias que le ayudaran a complementar su perfil profesional. De acuerdo a Rodríguez en la ley Reglamentaria de los artículos 4° y 5° Constitucionales, relativas al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal y Territorios Federales, queda definido el concepto de servicio social, como: “un servicio temporal y profesional que los pasantes cumplen obligatoriamente en beneficio del país por un periodo no mayor a dos años ni menor de seis meses”. (Rodríguez, 1997:19).

Entonces el servicio social es el trabajo no remunerado que prestan los estudiantes de educación superior en beneficio de la sociedad, como retribución por la educación que han recibido por parte del estado y esta es una forma de devolver a la sociedad por la formación adquirida.

El servicio social es una práctica profesional comprometida con la sociedad, es decir, es un conjunto de actividades de carácter temporal que realizan los estudiantes al adquirir el mínimo de créditos, mediante la aplicación de sus conocimientos en un contexto social.

Una vez ya conocida las diversas concepciones que se tiene sobre el servicio social de los diferentes autores que se tomaron en cuenta, vamos hacer referencia acerca de la praxis, en donde se ve al ejercicio del servicio social profesional como una praxis.

## **2.4 El concepto de praxis**

En su “Diccionario del trabajo social” Ezequiel Ander Egg. la define así *“Designa ante todo el horizonte operativo en que se mueve el hombre, señalando una variada gama de relaciones de éste con el mundo, caracterizadas*

*fundamentalmente como un “hacer frente”, por el cual el hombre no sólo subsiste, sino también transforma la realidad.*

*Pero la praxis no sólo es acto, es unidad indisoluble entre acción y reflexión. Por eso, sobrepasa la singularidad de las acciones quedarse en ellas sería simplemente práctica para señalar un objeto que la trasciende y que se enmarca en la problemática ideológica y política. En otros términos la praxis se diferencia de la práctica porque tiene un fin un proyecto, respecto al futuro, que es lo que le da sentido a la praxis, o si se quiere a la práctica que por esa intencionalidad se transforma en praxis”*

Si bien el término praxis hoy día es de uso corriente en el campo de las ciencias sociales, su desarrollo proviene del campo de la lógica. Etimológicamente praxis quiere decir acción.

En Europa es frecuente que se denomine praxis al ejercicio de cualquier profesión universitaria basada en una teoría científica. Visto así, el ejercicio del servicio social profesional es una praxis. (Krusse, 1980:48).

En otros países se le conoce como praxis a la acción de las diferentes profesiones universitarias para hacer y reflexionar sobre la práctica que se esta ofreciendo a la sociedad como respuesta a la diversas problemáticas que se encuentran y de las cuales se buscar generar una solución para su mejoramiento y bienestar social.

La *praxis*, que es la actividad en la que “[...] los actos dirigidos a un objeto para transformarlo se inician con un resultado ideal, o fin, y terminan con un resultado o producto efectivos, reales” (Sánchez, 1980:246). La *praxis* es actividad teórico-práctica (tiene un lado ideal, teórico, y un lado material, propiamente práctico); expresa la dialéctica sujeto-objeto pues “[...] de la misma manera que la actividad teórica, subjetiva, de por sí no es *praxis*, tampoco lo es una actividad material del individuo, aunque pueda desembocar en la producción de un objeto [si] falta en ella el momento subjetivo, teórico, representado por el lado consciente de esa actividad”. (Sánchez, 1980:247).

El concepto de *praxis* desarrollado por Sánchez 1980 permite precisar que uno de los fines últimos de la formación de los profesores es su constitución como agentes competentes en la *praxis* educativa, en la cual la relación teoría práctica ha de desempeñar un doble papel: constituirse como uno de los criterios orientadores de la selección y organización de los contenidos, y ser a la vez un contenido transversal fundamental.

Existen ciertas condiciones en las actividades educativas que hacen imposible la *praxis*: a) que el proyecto que anima la práctica mediante sus fines se considere perfecto, operando como entidad platónica inmutable, refractaria a la crítica; b) que el proyecto deje de alimentar la actividad y ésta se realice a la manera de un proceso mecánico; c) que se asuma que basta acumular teorías para generar buenas prácticas; y d) que quien ejerza la práctica sea instrumento para el logro de un proyecto ajeno. La *praxis* educativa es superación de esas formas de práctica cuando, además de estar animada por un proyecto que es asumido y orientado por teorías que se someten a crítica constante, es una forma de objetivación que a la vez transforma a los individuos y los hace capaces de realizar otras *praxis*. La *praxis* es básicamente creativa, pues no hay recetas ni fórmulas fijas para favorecer en los sujetos los cambios que desencadenarán su *praxis*. (Yurén, 2005:34).

Anteriormente se menciona que la *praxis* es la teoría-práctica , en donde estas dos se deben de articular el saber teórico con el saber de la práctica, de donde se empieza con un resultado ideal o un fin y se debe de llegar a un resultado efectivo.

La reflexión y la *praxis* deben estar integradas porque, el conocimiento humano tiene estos dos componentes inseparables: la reflexión y la acción. En este sentido la acción de los profesionales universitarios ponen en práctica la información adquirida, es decir, el conjunto de elementos teóricos obtenidos así como la acción reflexiva forman parte del método educativo.

Desde luego, no se considera al pensamiento como separado de la experiencia, debido que de aquí se generaran buenas prácticas y, por tanto, la validez del servicio social está en este ámbito, es decir, en la reflexión de la experiencia de los conocimientos aplicados en beneficio del país que cumplen obligatoriamente los profesionistas. A continuación nos enfocaremos a señalar los objetivos, misión y visión del servicio social de acuerdo a la Comisión Nacional de Servicio Social (1998).

## **2.5 Objetivos, misión y visión del servicio social**

De acuerdo a Sánchez en el año de 1998, la Comisión Nacional de Servicio Social, se dio a la tarea de diseñar una misión para el servicio social de la educación superior, así como una visión de futuro que pudiera guiar la construcción de propuestas para su mejoramiento, tanto en el nivel institucional como en el nivel del sistema de educación superior. (Sánchez, 2000:15).

### **2.5.1 Objetivos del servicio social**

La Comisión Nacional de Servicio Social construyó un conjunto de objetivos acordes a la misión elaborada y a la visión de futuro que se consideró deseable. Para ello, consideró tanto los fines de la educación superior, en cuyo marco, el servicio social es un componente y contribuye a, la formación integral del estudiante, propiciando la comprensión de la función social de los programas de estudios y su perfil académico, en beneficio del desarrollo de los individuos y de la comunidad.

Posteriormente, al diseñar una nueva visión de futuro acorde a las propuestas para el desarrollo de la educación superior y considerando el año 2020 en lugar del año 2010, se replantearon los objetivos para que fueran acordes a la misión y visión de futuro, quedando de la siguiente manera:

- Beneficiar en forma prioritaria, a través del servicio social, a los sectores más desprotegidos de la sociedad, apoyándose en el conocimiento científico y técnico existente en las instituciones de educación superior.
- Fortalecer la formación integral de los prestadores de servicio social, reforzando actitudes solidarias con las comunidades.
- Integrar el servicio social a los planes y programas de estudio de las diferentes carreras de la educación superior.
- Fortalecer la articulación de las funciones sustantivas de las instituciones de educación superior a través del servicio social. (Sánchez, 2000:18).

“El objeto del servicio social es desarrollar una conciencia de solidaridad y compromiso con la sociedad en el prestador, convertir esta prestación en un acto de reciprocidad para la sociedad, a través de planes y programas del sector público y contribuir a la formación académica y capacitación profesional del prestador del Servicio Social”. El servicio social deberá cubrirse preferentemente en aquellos planes y programas que establezca el Ejecutivo Federal y que contribuya al desarrollo económico de la Nación”. En la Legislación se menciona que el objetivo del servicio social de estudiantes y profesionistas es beneficiar a la sociedad y al Estado. Así como que en los planes de estudio deberán precisarse los objetivos específicos del servicio social, de acuerdo a la naturaleza de la profesión y a las necesidades sociales que se pretende satisfacer. (Becerril, 2006:15).

El objetivo que se ha planteado del servicio social solo se ha cumplido en que el prestador debe de retribuir a la sociedad por la educación recibida aunque el servicio social no ha sido incorporado a los planes y programas educativos que contribuirá más a la formación académica y capacitación profesional del prestador del Servicio Social.

El servicio social es una actividad sustantiva, permite al egresado complementar su formación profesional, vinculando los conocimientos adquiridos durante su

formación académica, con las necesidades prioritarias del país. Mediante esta práctica, se logra fomentar un aspecto más humano en el universitario, ya que durante el servicio social se brinda la posibilidad de desarrollar valores, capacidades, virtudes y actitudes para formarse como seres humanos integrales a la sociedad.

### **2.5.2 Misión del servicio social.**

El servicio social contribuye a la formación integral del estudiante y permite, al promover el acercamiento activo de las instituciones de educación superior con la sociedad, consolidar la formación académica del estudiante, desarrollar valores, favorecer la inserción al mercado de trabajo y la aplicación de conocimientos científicos, humanísticos, tecnológicos y culturales, a la solución de los problemas actuales del desarrollo. Por otra parte, favorece la articulación de esfuerzos de las instituciones educativas y los estudiantes, con el sector gubernamental, productivo y social de las diferentes regiones del país, en programas de responsabilidad compartida. (Sánchez, 2000:15).

La misión que se tiene planteada del servicio social favorece a los prestadores de servicio social puesto que al brindar el servicio ponen en práctica los conocimientos adquiridos en su formación académica, además de que también desarrollan actitudes, valores y habilidades que más adelante los insertaran al ámbito laboral.

### **2.5.3 Visión del servicio social**

De acuerdo a Sánchez (2000), el servicio social en el año 2020 es una estrategia educativa en su más amplio sentido y un práctica integral comprometida con la sociedad, que permite consolidar la formación, es también un factor estratégico en la tarea de impulsar el desarrollo municipal, estatal, regional y nacional, así como para mejorar los mecanismos que conducen a disminuir las desigualdades

sociales propiciando mayores oportunidades para un desarrollo individual y comunitario.

En este marco, el servicio social de la educación superior es acorde con el perfil de las instituciones, tiene impactos y beneficios en distintos ámbitos: académico, de vinculación con la sociedad, de desarrollo de las regiones de atención prioritaria y de los diversos sectores.

- Contribuye a la actualización de planes y programas de estudio mejorando su pertinencia mediante la sistematización de las necesidades y problemas sociales.
- Los programas de servicio social orientan su quehacer con base en problemas prioritarios, contemplando entre otros elementos, las acciones de beneficio directo a la población y los programas de extensión, de enseñanza e investigación.
- El servicio social cuenta con un sistema de supervisión y evaluación que permite reforzar el aprendizaje y su retroalimentación, tanto a los planes y programas de estudio como a los de desarrollo municipal, estatal y nacional.
- Los programas de servicio social propician la vinculación adecuada entre la formación académica y el conocimiento de la realidad.
- El servicio social propicia la construcción de actitudes solidarias con los grupos sociales menos favorecidos.
- Se llevan a cabo una amplia gama de actividades en beneficio de la sociedad: educativas, de investigación, de asistencia, difusión de la cultura, productivas, de desarrollo tecnológico, económico y social.
- Las instituciones de educación superior impulsan estrategias coordinadas que tienen como colaboradores a la sociedad y a los tres niveles de gobierno.
- Hay continuidad en los principales programas de servicio social de las Instituciones de Educación Superior.
- Los aspectos normativos son acordes con el sentido y la función social que el servicio social debe cumplir, es decir, con su contribución a la formación integral del estudiante, así como con la misión y características institucionales. Además,

concede prioridad a los aspectos básicos del desarrollo social y favorece el impacto positivo del servicio social en los diversos sectores.

- El servicio social se encuentra incluido en la *currícula* beneficiando la actualización de planes y programas de estudio, la vinculación de los resultados del trabajo académico con las necesidades de la vida cotidiana, la participación de los docentes en la coordinación y supervisión de los proyectos de servicio social, así como la vinculación de las tres funciones sustantivas en la realización de proyectos de servicio social.
- Se cuenta con un fondo para el financiamiento de los programas de servicio social y un programa nacional de distribución de becas acorde a los calendarios académicos.
- Los diversos sectores contribuyen al apoyo de los programas prioritarios de servicio social.
- Se han establecido mecanismos de concertación para la evaluación permanente de la aplicación de los recursos.
- Los programas de servicio social cuentan con mecanismos de evaluación que permiten conocer su impacto académico y social.
- El servicio social en las áreas de la salud cuenta con procesos administrativos más flexibles y becas adecuadas para los prestadores; además, se cuenta con una mejor infraestructura para los programas de salud en las zonas marginadas. (Sánchez, 2000:15).

La visión que se tiene del servicio social es muy interesante ya que se proponen diversos puntos como es que se incorpore a los planes y programas de estudio para que contribuya a la formación profesional, así como también se propone la supervisión y evaluación del servicio social, esto ayudara a resolver los problemas prioritarios de la sociedad.

Anteriormente se hizo un análisis del contexto histórico del surgimiento del servicio social es decir se hace un recuento histórico por la cual se dio el comienzo del servicio social. El servicio social se introdujo a América Latina, con las misiones

culturales de la década de los 20's, es así como se va describiendo su implementación, desarrollo y la concepción que se tiene en el momento actual, mencionando las diferentes instituciones que han participado al igual que los personajes que han hecho historia sobre el servicio social.

A lo largo de la historia del servicio social han surgido diversos problemas que han dado origen para crear y ordenar las bases normativas del servicio social.

Se señalaron cada una de las diferentes conceptualizaciones que se tiene en cuanto a la forma de concebir al servicio social desde diferentes perspectivas de autores y también se han dado a la tarea de plantear una misión, visión y los objetivos del servicio social que ayudaran a mejorar a través de las diferentes propuestas que se tengan y se discutan para reorientar al servicio social.

A continuación describiremos el contexto histórico de la Universidad Autónoma Metropolitana, cuál es su emblema, misión, visión y posteriormente nos encaminamos a relatar en específico a la Unidad Xochimilco, ya que es nuestro escenario para la presente investigación, nos enfocamos específicamente a la Coordinación de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades.

## CAPÍTULO III

### MARCO CONTEXTUAL DEL SERVICIO SOCIAL EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA, UNIDAD XOCHIMILCO.

#### 3.1 Contexto histórico de la UAM

La Universidad Autónoma Metropolitana es una institución pública de educación superior con carácter autónoma y descentralizada de la Secretaría de Educación Pública mediante un decreto aprobado por la Cámara de Diputados, publicado el 17 de diciembre de 1973 en el Diario Oficial de la Federación. (Ley Orgánica, 1973:1).

La Universidad Autónoma Metropolitana se fundó a finales de los sesenta y principios de los setenta gracias al movimiento estudiantil del 68 en el gobierno de Luis Echeverría Álvarez. La Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) es una institución de educación superior pública, constituida por cinco unidades académicas situadas en las zonas metropolitanas de los valles de México y Toluca. Véase gráfico No.1.

La Universidad Autónoma Metropolitana comienza sus funciones en 1974 con la apertura de tres unidades académicas —Iztapalapa en septiembre, Azcapotzalco y Xochimilco en noviembre— organizadas en tres divisiones en común: Ciencias Sociales y Humanidades (CSH), Ciencias Biológicas y de la Salud (CBS) y Ciencias y Artes para el Diseño (CAD).

La cuarta unidad académica se aprobó el 26 de abril de 2005 por el Colegio Académico de la institución, la cual es Cuajimalpa y se instaló en el poniente del Distrito Federal, y en 2009 se aprobó la creación de la unidad Lerma, en el estado de México. (Consultado el día 30 de octubre de 2013 a las 02:35 p.m. en: <http://www.xoc.uam.mx/uam-x/acerca/historia>).

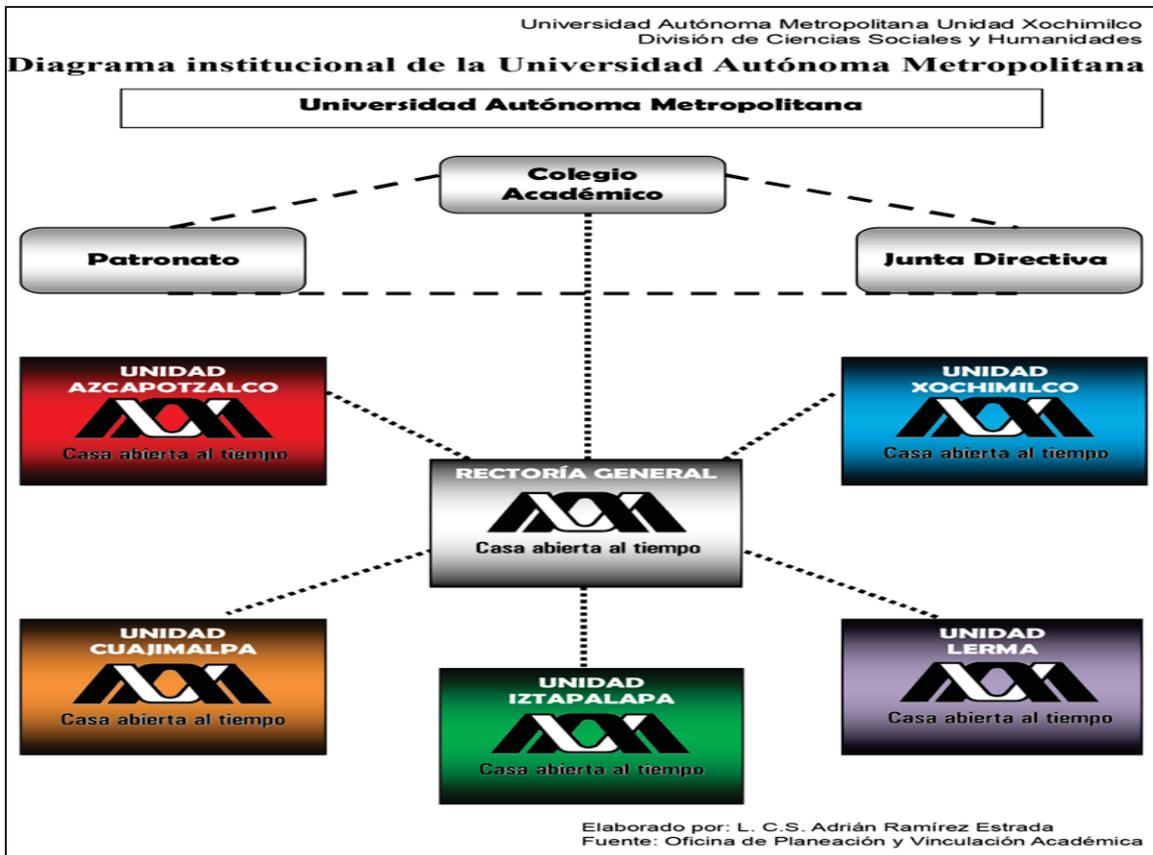


Grafico No.1

El 10 de enero de 1974 es designado como primer Rector de la UAM, Pedro Ramírez, debido a su talento y experiencia crea el diseño de la UAM dividida en partes o unidades Azcapotzalco, Iztapalapa y Xochimilco designándolas con las carreras de ingeniería civil y arquitectura, investigación científica y área de salud respectivamente a cada una. La primera unidad en comenzar su construcción fue la de Iztapalapa con edificios y sus instalaciones siendo esta la más completa conforme al diseño original planeado por el arquitecto con algunas modificaciones. (Consultado el día 30 de octubre de 2013 a las 02:35 p.m. en: <http://www.xoc.uam.mx/uam-x/acerca/historia>).

En 1973, la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Enseñanza Superior (ANUIES), entregó un documento al Presidente de la República Luis Echeverría Álvarez, en el que se presentaba la necesidad de establecer una

nueva universidad en el área metropolitana considerando el incremento de la demanda estudiantil y la insuficiencia de las instituciones universitarias existentes. Se proponía además, tomar esta oportunidad para modernizar la educación superior como parte de una reforma integral de la educación en México. La ley para la creación de la Universidad Autónoma Metropolitana entró en vigor el día primero de enero de 1974. Nace como una institución descentralizada del Estado, autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio. (Consultado el día 30 de octubre de 2013 a las 02:35 p.m. en: <http://www.xoc.uam.mx/uam-x/acerca/historia>).

### 3.2 Emblema de la UAM.

El emblema institucional fue desarrollado por el primer rector general de la Universidad Autónoma Metropolitana, el destacado arquitecto mexicano Pedro Ramírez, en 1974.

El emblema de la Universidad Autónoma Metropolitana es una estilización de su anagrama, en el que se presentan las iniciales enlazadas de la institución, en una especie de segmento de la cadena de ADN. Bajo el anagrama se encuentra el lema de la universidad “casa abierta al tiempo”.

El emblema representa a la institución como una universidad flexible y abierta a todo el conocimiento y a las transformaciones históricas. Al mismo tiempo, es el símbolo de una institución estable y sólida.





### **3.3 Misión de la UAM**

La misión de la Universidad Autónoma Metropolitana es impartir educación superior, comprometiéndose con la formación de profesionales con capacidad para identificar y resolver problemas, así como para trabajar en equipos interdisciplinarios y con un fuerte compromiso social; desarrollar investigación orientada a la solución de problemas socialmente relevantes; brindar servicio a partir de un modelo que integre la investigación y la docencia, así como preservar y difundir la cultura. (Consultado el día 30 de octubre de 2013 a las 02:35 p.m. en: <http://www.xoc.uam.mx/uam-x/acerca/mision-vision>).

### **3.4 Visión de la UAM.**

La visión de la Universidad Autónoma Metropolitana es ser punto de referencia nacional e internacional por su modelo educativo –el Sistema Modular–, su participación en la generación y aplicación del conocimiento a la solución de problemas socialmente relevantes, su compromiso con la preservación y difusión de la diversidad cultural del país y el cuidado del medio ambiente. (Consultado el día 30 de octubre de 2013 a las 02:35 p.m. en: <http://www.xoc.uam.mx/uam-x/acerca/mision-vision>).

### 3.5 Contexto actual de la UAM-Xochimilco

La Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco, perteneciente a la Universidad Autónoma Metropolitana, se encuentra situada en el área sur de la Ciudad de México, se ubica en Calzada del Hueso 1100, Col. Villa Quietud, Delegación Coyoacán, Código Postal 04960, Distrito Federal, México, con una oferta académica de 18 licenciaturas y con un sistema educativo innovador (el sistema modular) procura la formación de profesionales, especialistas e investigadores con una sólida base científica, humanística y técnica, una actitud crítica y un claro compromiso social que contribuyan a resolver los problemas nacionales.

El primer rector de la Unidad Xochimilco fue el Dr. Ramón Villarreal Pérez, iniciando actividades docentes el 11 de noviembre de 1974.

La Unidad Xochimilco cuenta con tres divisiones académicas:

<b>Divisiones Académicas de la UAM-Xochimilco</b>		
<b>Ciencias y Artes para el Diseño.</b>	<b>Ciencias Biológicas y de la Salud.</b>	<b>Ciencias Sociales y Humanidades.</b>
Secretaría académica. Coordinaciones de Licenciaturas. Coordinaciones de posgrados. Departamentos: Teoría y Análisis Métodos y Sistemas Síntesis Creativa Tecnología y Producción	Consejo Divisional. Secretaría Académica. Coordinaciones de Licenciaturas. Coordinaciones de Posgrados. Departamentos: Atención a la Salud El Hombre y su Ambiente Producción Agrícola y Animal Sistemas Biológicos.	Consejo Divisional. Secretaría Académica. Coordinaciones de Licenciaturas. Coordinaciones de Posgrados. Departamentos: Educación y comunicación Relaciones sociales Política y cultura Producción económica.

En la UAM-Xochimilco, en la División de Ciencias Sociales y Humanidades se imparten las carreras de: Economía, Administración, Comunicación Social, Psicología, Sociología y Política y Gestión Social, carreras que se continúan impartiendo.

Desde su origen en 1974, la Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilco, se planteó la vinculación real de la Universidad con la sociedad y la formación de profesionales conscientes de su rol social para participar activa y críticamente en la transformación de las relaciones de producción de la sociedad. (Consultado el día 30 de octubre de 2013 a las 02:35 en [http:// uam.xochimilco.com](http://uam.xochimilco.com)).

Para el logro de tal fin la Universidad modificó su estructura organizativa, académica y operativa promoviendo la integración de la docencia, la investigación y el servicio. Esta estructura se ve reflejada en la Legislación Universitaria (2013) donde se incorpora un Reglamento de Servicio Social en el cual se define el servicio social, como el conjunto de actividades realizadas por los alumnos o egresados de la Universidad en beneficio de la sociedad y el Estado.

El servicio social es una actividad sustantiva, permite al egresado complementar su formación profesional, vinculando los conocimientos adquiridos durante su formación académica, con las necesidades prioritarias del país. Mediante esta práctica, se logra fomentar un aspecto más humano en el universitario, ya que durante el servicio social se brinda la posibilidad de desarrollar valores, capacidades, virtudes y actitudes para formarse como seres humanos integrales a la sociedad.

En la Universidad Autónoma Metropolitana la obligación constitucional de prestar el llamado servicio social, esta normada por el Reglamento de Servicio Social a Nivel de Licenciatura. El servicio social es una obligación constitucional de alcance nacional y, dentro del ámbito institucional, es un requisito de los planes de estudio para la obtención del título profesional.

Al respecto, en los primeros años de su desarrollo, las tres Unidades de la Universidad tenían normas y procedimientos operacionales distintos y específicos, acerca de las circunstancias y consideraciones para su cumplimiento. Todo ello dentro de las líneas que planteaba la normatividad constitucional. Es a partir de la aprobación del Reglamento Orgánico cuando se inicia la reglamentación global de la Universidad en torno al servicio social.

### **3.6 La normatividad del servicio social en la UAM.**

En la Universidad Autónoma Metropolitana, el servicio social se encuentra plasmado en diferentes ordenamientos jurídicos que lo regulan y en donde se especifican las competencias de órganos personales y colegiados. Para el análisis de este se toman en cuenta normas y documentos que serán explorados.

En la Universidad Autónoma Metropolitana existen ciertos criterios que se apegan a los utilizados en otras instituciones educativas como es el porcentaje de créditos necesarios para iniciar el servicio social y su duración.

En las políticas generales de la Universidad Autónoma Metropolitana (2013) se encuentran las políticas institucionales en donde se puntualiza que *la actividad de servicio social debe estar incorporada a los planes y programas de estudio, programas o proyectos de investigación, y a los planes, programas y proyectos de preservación y difusión de la cultura y que la función del servicio no es una función diferente a las determinadas en la Ley Orgánica.* (Políticas generales de la UAM, exposición de motivos apartado 3.4: 2013).

Es por ello que las políticas generales de la Universidad Autónoma Metropolitana incluyen al Servicio Social, junto con la extensión académica, como parte de las políticas de Extensión Universitaria. Al respecto, el Colegio Académico decidió precisar una vez más que la actividad de servicio debe de estar incorporada a las funciones sustantivas de la Universidad, y que no es una función diferente a las

determinadas en la Ley Orgánica. Con esto se intentaba fomentar en cualquier actividad de Servicio Social la interdisciplinariedad así como su estructuración como proyecto de investigación, tratando de eliminar los enfoques “asistencialistas” y con un interés de profundización y propuestas de soluciones.

Lo anterior nos lleva a reconocer y hacer conciencia que el servicio social no es una actividad que está aislada de las funciones universitarias, por lo que se debería de planear y establecer en el plan de estudios, sus modalidades y formas de realización, para que los alumnos se orienten y precisen las acciones correspondientes al servicio social ya que esto les ayudara a su formación académica y profesional.

Anteriormente se expuso la normatividad que regula al servicio social es momento de conocer el Reglamento de Servicio Social a Nivel de Licenciatura de la Universidad Autónoma Metropolitana, para conocer cuáles son las condiciones, características y requisitos que se deben de tener muy en cuenta para que los alumnos o egresados puedan realizar y llevar a cabo el servicio social y así ellos cumplir con este trámite que es indispensable para obtener el título profesional.

### **3.6.1. Reglamento de servicio social a nivel Licenciatura.**

Conforme al artículo 5° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y a su Ley Reglamentaria relativos al ejercicio de las profesiones, se ha determinado como una de las condiciones para la obtención del título, la prestación del servicio social por parte de los estudiantes. En el Reglamento de la citada Ley Orgánica se establece que el servicio social de los estudiantes quedará al cuidado y responsabilidad de las escuelas de enseñanza profesional, conforme a sus planes de estudio.

En dicha Ley y su Reglamento, así como en otras disposiciones se ha generalizado la obligación para la Universidad de incluir en sus planes y

programas de estudio las modalidades de la prestación del servicio social de los estudiantes. El origen de la obligación de prestar el servicio social, se enfatiza, es de carácter constitucional, aun cuando exista una remisión a la ley secundaria en cuanto a las formas de cumplirlo al carácter retributivo.

Por otra parte, la Universidad ha establecido, de acuerdo con la legislación nacional, la prestación del servicio social como uno de los requisitos para la obtención del título profesional. Sin embargo, la ausencia de una normatividad completa sobre la materia ha ocasionado en la práctica la aplicación de criterios diferentes y la falta de una filosofía coherente en la prestación y acreditación del servicio social. Por las razones y antecedentes señalados la UAM decidió sistematizar en un sólo documento disposiciones de carácter del servicio social. Consideraron como el nombre más apropiado para dicho instrumento normativo “Reglamento de Servicio Social a Nivel de Licenciatura de la Universidad Autónoma Metropolitana”.

En 1989 se aprueba el Reglamento de Servicio Social a Nivel Licenciatura de la Universidad Autónoma Metropolitana (RSS), aquí se establecen las acciones y procedimientos para el desempeño del servicio social.

En el Reglamento de Servicio Social a Nivel Licenciatura se señala la concepción del servicio social como: *el conjunto de actividades realizadas por los alumnos o egresados de la Universidad en beneficio de la sociedad y el Estado. El cumplimiento del servicio social es obligatorio y deberá ser realizado como requisito previo para obtener el título de licenciatura.* En este concepto se interpreta que el servicio social debe de beneficiar a los diferentes sectores de la sociedad.

En el marco conceptual de referencia de la Exposición de Motivos del Reglamento de Servicio Social, se menciona que el servicio social también tiene por objeto resolver problemas socialmente relevantes en materia agraria, salud, trabajo,

vivienda, readaptación social, producción, organización familiar, emigración e inmigración, derechos humanos, conservación del ambiente, problemas de educación, desarrollo tecnológico, distribución y consumo, entre otros. Todos estos temas son problemáticas que sólo están vinculadas con el sector productivo.

La institucionalización del servicio social en la Universidad Autónoma Metropolitana es un elemento muy importante en el Reglamento de Servicio Social, donde los objetivos que la institución se ha planteado es procurando que se lleven a cabo y se encuentra en el art. 3° donde se menciona:

- I. Fomentar la participación de los alumnos o egresados en la solución de los problemas prioritarios nacionales;
- II. Propiciar en los alumnos o egresados el desarrollo de una conciencia de responsabilidad social;
- III. Promover en los alumnos o egresados actitudes reflexivas, críticas y constructivas ante la problemática social;
- IV. Contribuir a la formación integral y a la capacitación profesional de los alumnos o egresados;
- V. Promover y estimular la participación activa de los alumnos o egresados, de manera que tengan oportunidad de aplicar, verificar y evaluar los conocimientos adquiridos; y
- VI. Enriquecer a los distintos sectores con los que éste se vincula, mediante la difusión de las experiencias y conocimientos acumulados.

Estos objetivos se han tratado de cumplir, sin embargo, no se ha realizado una evaluación para ver en qué medida se han ido ejecutando y así obteniendo resultados, con base en la prácticas realizadas en séptimo y octavo semestre nos dimos cuenta que no hay evaluación de los proyectos sobre las actividades que se ofrecen y las que realmente llevan a la práctica los alumnos o egresados para el servicio social.

Se menciona que la prestación del servicio social estará vinculado con el plan de estudios correspondiente, es decir que debe haber una relación entre las actividades realizadas por los alumnos de acuerdo con la licenciatura que cursan (Art. 4, RSSNL).

Por otro lado la duración del servicio social es un tema muy frecuente entre los alumnos, es por ello que la duración se definió igual para todas las licenciaturas y se menciona en el Artículo 5° del Reglamento de Servicio Social: La duración del servicio social no será menor de seis meses ni mayor de dos años. En caso de que el cómputo se realice por horas, la duración mínima será de 480 horas.

Los alumnos o egresados deben prestar dicho servicio cuando hayan cubierto el 70% de los créditos del plan de estudios correspondientes, es decir, después de haber aprobado el 9° trimestre, sin embargo no es obligatorio llevarlo a cabo durante los estudios, se puede realizar al término de la licenciatura y cubrir 480 horas en un periodo mínimo de seis meses y máximo de dos años. (Art.19, RSSNL).

Los alumnos o egresados prestarán su servicio social en los planes, programas o proyectos cuyas actividades sean acordes a su perfil profesional. En la División de Ciencias Sociales y Humanidades, UAM-X los alumnos prestarán su servicio social sólo en los proyectos aprobados que son los que se manejan a nivel Divisional. (Art. 20, RSSNL).

Los artículos antes mencionados se adaptan a la teoría de *praxis*, porque el servicio social como *praxis* por lo general son actividades de un conjunto de acciones que realizan los prestadores de servicio social, a través de los proyectos en las diferentes instituciones sociales, públicas y privadas, en donde ellos generan bienes y servicios a partir de sus actividades teóricas, prácticas, temporales, gratuitas y obligatorias para el beneficio de la sociedad que de forma indirecta también aporta a su formación profesional.

Si bien las leyes y reglamentos expuestos dan cuenta del carácter obligatorio y del beneficio social que representa la realización del servicio social, es también una oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación académica, como beneficio del desarrollo profesional, puesto que para muchos prestadores de servicio social representa su primer contacto con el ámbito laboral.

Aquí se enlistaron y enunciaron los diversos ordenamientos jurídicos en cuanto a la normatividad y reglamentación del servicio social. Se mencionaron las obligaciones y derechos que tiene cada estudiante prestador de servicio social, los cuales debe de seguir, respetar y llevar a cabo durante el servicio social.

### **3.7 Surgimiento de la Coordinación de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-Xochimilco.**

Con el paso del tiempo y en la medida que la UAM-X desarrolla sus actividades académicas, surgen nuevas necesidades y problemáticas a las que hay que enfrentarse y buscar soluciones. Por ello la UAM-X a nivel institucional ofrece servicios educativos y desarrolla proyectos operativos. Para dar cumplimiento al Decreto presidencial de 1952 que se estableció, la Ley de Profesiones obliga a los estudiantes a prestar servicio social en beneficio de la sociedad y del Estado, por ello en la UAM-X se estableció la creación de una instancia académica que se encargue de organizar a nivel institucional el servicio social obligatorio que realizaran los alumnos como requisito para obtener su título profesional.

Es importante mencionar que la Coordinación de Servicio Social ha pertenecido a la estructura formal de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-Xochimilco, en el organigrama presentado tiene una jerarquía establecida en la División, para ello véase gráfico No 2.

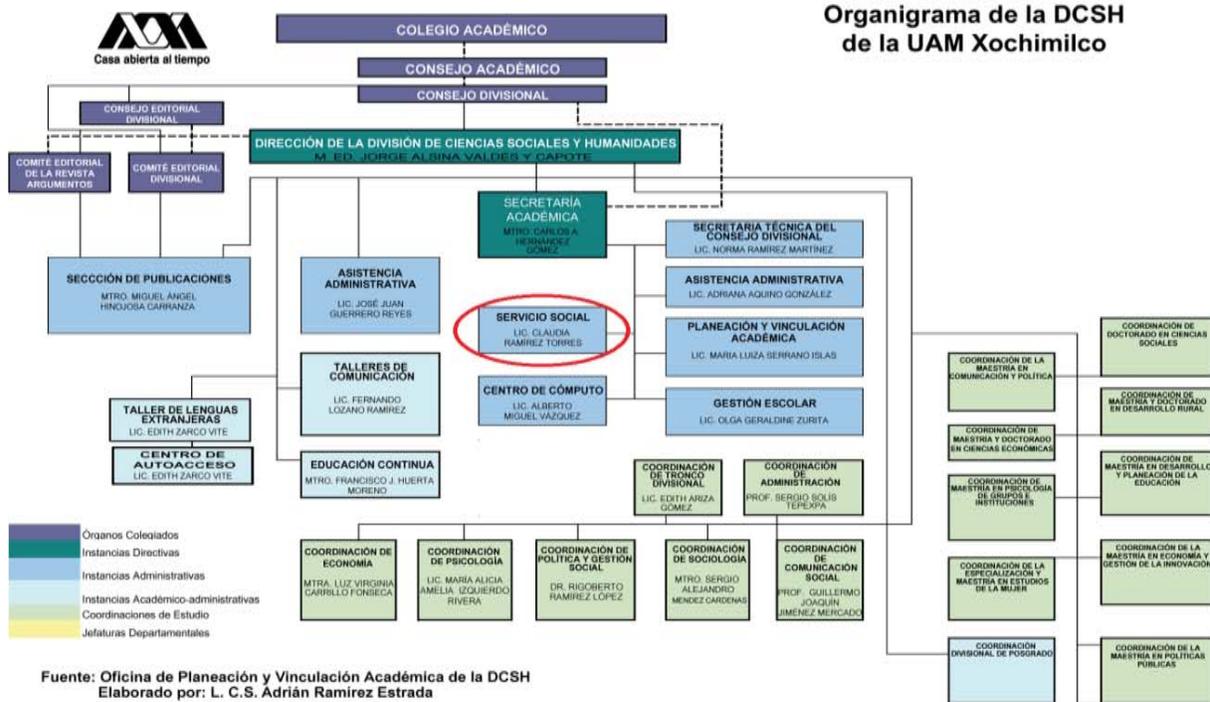


Gráfico No.2.

Dentro de la División de Ciencias Sociales y Humanidades esta la Coordinación de Servicio Social, donde se maneja que el servicio social deba entenderse como la actividad que contribuye a la formación del estudiante.

Cabe mencionar que desde 1977 se cuenta con la Coordinación de Servicio Social, que tiene entre sus funciones organizar, controlar y de establecer proyectos de servicio social unidisciplinario, interdisciplinario y de coordinarse para incorporar proyectos multidisciplinarios para las diversas carreras de Administración, Economía, Sociología, Psicología, Comunicación Social y Política y Gestión Social.

En la Unidad Xochimilco se cuenta con una estructura para el servicio social que ha sido basada en la normatividad vigente. En la División de Ciencias Sociales y Humanidades, la oficina responsable es la Coordinación de Servicio Social, que depende del Director, como órgano de apoyo y decisión se encuentran las Comisiones de alumnos y el Consejo Divisional.

Sus objetivos desde 1989 están orientados a:

- I. Fomentar la participación de los alumnos o egresados en la solución de los problemas prioritarios nacionales;
- II. Propiciar en los alumnos o egresados el desarrollo de una conciencia de responsabilidad social;
- III. Promover en los alumnos o egresados actitudes reflexivas, críticas y constructivas ante la problemática social;
- IV. Contribuir a la formación integral y a la capacitación profesional de los alumnos o egresados;
- V. Promover y estimular la participación activa de los alumnos o egresados, de manera que tengan la oportunidad de aplicar, verificar y evaluar los conocimientos adquiridos;
- VI. Enriquecer a los distintos sectores con los que éste se vincula, mediante la difusión de las experiencias y conocimientos acumulados.

En la Coordinación de Servicio Social, se realizan las gestiones administrativas para la inscripción y acreditación del servicio social, se ofrece información y orientación, también se registran los proyectos de servicio social para su revisión y aprobación.

De acuerdo al Reglamento de Servicio Social (Art.12) se menciona que los planes, programas y proyectos de servicio social contendrán:

- I. Denominación;
- II. Justificación;
- III. Objetivos;
- IV. Lugar de realización;
- V. Duración y etapas;
- VI. Licenciaturas que comprende;
- VII. Número de participantes;
- VIII. Recursos necesarios;

- IX. Asesor o asesores responsables;
- X. Tiempo de dedicación; y
- XI. Criterios de evaluación.

Si los proyectos cumplen con los requisitos anteriormente mencionados, el Consejo Divisional se encarga de aprobar o rechazar, los cuales son sometidos a revisión y aprobación.

### **3.7.1 Características del servicio social de la DCSH de la UAM-Xochimilco.**

De acuerdo con el Reglamento de Servicio Social a Nivel Licenciatura (RSSNL) de 1989, se entiende por servicio social el conjunto de actividades realizadas por los alumnos o egresados de la Universidad en beneficio de la sociedad y el Estado [...] su cumplimiento es obligatorio y deberá ser realizado como requisito previo para obtener el título de licenciatura (Art. 2, RSSNL). La prestación del servicio social estará vinculada con el plan de estudios correspondiente (Art. 4, RSSNL) y los alumnos deberán inscribirse en proyectos aprobados por el Consejo Divisional respectivo (Art. 6, RSSNL).

De acuerdo a los aspectos jurídicos, académicos y administrativos, el proceso del servicio social se realiza con base en el reglamento interno de la UAM-X y se entiende por este como el conjunto de actividades realizadas por los alumnos o egresados de la Universidad en beneficio de la sociedad y el Estado.

En la División de Ciencias Sociales y Humanidades, en la Coordinación de Servicio Social a través de la siguiente página: <http://dcsh.xoc.uam.mx/serviciosocial/index.html> los alumnos pueden consultar los proyectos y requisitos necesarios para el servicio social.

La prestación del servicio social esta sujeta a los proyectos aprobados por el Consejo Divisional de Ciencias Sociales y Humanidades, registrados por la

Coordinación de Servicio Social y que se encuentren publicados en la página web de la DCSH, donde los alumnos pueden consultar la lista de proyectos existentes y poder tomar la decisión de incorporarse a alguno de ellos para dar inicio al servicio social.

Como lo marca el reglamento, el estudiante o el egresado que desee realizar el servicio social deberán reunir los siguientes requisitos:

- Haber aprobado el 9º trimestre.
- Inscribirse en un proyecto de Servicio Social previamente aprobado por el Consejo Divisional de Ciencias Sociales y Humanidades, Interno, Externo o Genérico.
- Entregar los documentos (original y copia) correspondientes con anticipación a la fecha de inicio del Servicio Social.
  - Formato de Solicitud de inicio de Servicio Social
  - Carta de Aceptación oficial expedida por la Institución, para los alumnos que se inscriban a un proyecto externo.
  - La solicitud de inicio debe estar firmada por un Asesor interno (profesor base de la UAM-X que tú elijas) (consultado en: <http://dcsh.xoc.uam.mx/serviciosocial>, el día 27 de octubre de 2013 a las 04:10 p.m.).

Para solicitar Carta de Presentación: Si la Institución donde se desea realizar el Servicio Social pide una Carta de Presentación se deberá llevar a la Coordinación de Servicio Social, en una hoja blanca:

- Nombre del alumno
- Matrícula
- Licenciatura
- Nombre de la persona a quien va dirigida la carta (con grado académico)
- Cargo
- Nombre de la institución
- Proyecto (Según el Catálogo de proyectos)

- Clave del proyecto (Según el Catálogo de proyectos)

Para el cumplimiento del servicio social se debe de entregar los siguientes documentos (original y copia).

- Formato de Solicitud de Constancia de cumplimiento de Servicio Social
- Carta de término en papel membretado de la institución con los siguientes datos:
  - a) Dirigida al Mtro. Jorge Alsina Valdés y Capote, presidente del Consejo Divisional de Ciencias Sociales y Humanidades.
  - b) Datos del alumno: Nombre, Matricula, Licenciatura.
  - c) Señalar Fecha de inicio, Fecha de término, horario y días de la semana en que se prestó el Servicio Social y total de horas cubiertas.
  - d) Nombre del Proyecto al que se inscribió y actividades realizadas.
  - e) La carta debe presentar el sello, nombre y firma del responsable de la institución.
- Entregar un Informe final de servicio social (redactado en primera persona) su contenido debe ser el siguiente:
  - a) Introducción
  - b) Objetivos Generales
  - c) Metodología utilizada
  - d) Actividades Realizadas
  - e) Objetivos y metas alcanzadas
  - f) Resultados y Conclusiones
  - g) Recomendaciones
  - h) Bibliografía (si se consultó)

Notas:

- I. El Informe deberán firmarlo el prestador de Servicio Social y los asesores (Interno y Externo) de acuerdo al Art. 28 del Reglamento de Servicio Social.
- II. El Informe es individual y debe tener un mínimo de cinco cuartillas.

Si eres Trabajador al Servicio del Estado y quieres Acreditar el Servicio Social deberás de reunir los siguientes requisitos:

1. Haber aprobado el 9º trimestre.
2. Haber cubierto por lo menos seis meses ininterrumpidos de labores en una Institución gubernamental.
3. Entrega de los siguientes documentos (original y copia):
  - Formato de Solicitud de acreditación de servicio social.
  - Hoja única de servicios, nombramiento, contrato o movimiento de personal, expedida por el jefe de recursos humanos de la institución donde trabaja, debidamente sellada.
  - Carta del jefe inmediato del solicitante, indicando de manera general las actividades que realiza este último, en papel membretado y con sello de la institución.
  - Boleta de calificaciones, Constancia de Créditos o Certificado de estudios.
  - Recibos de sueldo de los últimos seis meses.
  - En hojas blancas, elaborar un informe específico de las actividades desarrolladas durante los últimos seis meses firmado por el alumno, visto bueno de su jefe inmediato y con sello oficial de la institución donde labora. (favor de indicar cuál ha sido su aportación como profesionista en la Institución donde labora, así como el beneficio obtenido en el desarrollo de su trabajo). Informe de cinco cuartillas mínimo.

Nota: Todos los oficios que se expidan deben ir dirigidos al Director de la División de Ciencias Sociales y Humanidades.

Para darse de Baja de un proyecto de servicio social se debe entregar en original y copia el Formato de Solicitud de Baja.

Nota: Después de entregar la Solicitud de Baja a la Coordinación de Servicio Social, al siguiente día hábil podrás inscribirte en otro proyecto de Servicio Social.

En la exención del Servicio Social por Edad o por Enfermedad Grave aplica para las personas mayores de 60 años o si padecen de una enfermedad grave, están exento de realizar el Servicio Social, para lo cual deberán presentar en cualquier caso que sea:

Edad: Copia de tu Acta de Nacimiento y Copia de tu Identificación Oficial.

Enfermedad: Diagnóstico médico expedido por una institución oficial (IMSS, ISSSTE, Secretaría de Salud)

Entregar en original y copia el Formato de Solicitud de Exención por Edad o Enfermedad.

### **3.7.2 Tipos de proyectos para la realización del servicio social.**

Aunque en la legislación contempla la realización del Servicio Social a través de Planes, Programas y Proyectos de Servicio Social, en la práctica se instrumenta exclusivamente en los Proyectos. Una característica de la Coordinación de Servicio Social en la División es que no hay mecanismos de seguimiento y mucho menos un proceso de evaluación de resultados de los proyectos, hay un desconocimiento de los procesos administrativos y del reglamento por parte de los alumnos.

Enseguida se describen los tipos de proyectos que existen en la Coordinación de Servicio Social, así como también cuál es el proceso de gestión para el registro de cada uno de los proyectos y de estos mismos se analiza de que licenciatura requieren prestadores de servicio social, a que sector va dirigido y cuál es la orientación del apoyo que el prestador de servicio social brinda al proyecto que se inscriba.

Los Proyectos aprobados de Servicio Social son la base fundamental para que los alumnos elijan de acuerdo a su formación profesional las actividades a desarrollar

durante su prestación de servicio social, ante una institución y sobre todo también elegir quien lo oriente durante su servicio social.

En la UAM-Xochimilco se ha dividido por sectores a las instancias hacia las que se dirige el servicio social:

- a) Sector público. Todas aquellas dependencias del Departamento del Distrito Federal, de las Delegaciones Políticas del Departamento del Distrito Federal, de los gobiernos de los estados, de las secretarías de estado, de los tres poderes de los estados (ejecutivo, legislativo y judicial), empresas paraestatales, etcétera.
- b) Sector institucional. Aquellas instituciones de investigación, de salud y de abasto, así como aquellas relacionadas con el patrimonio artístico, cultural e histórico.
- c) UAM: Aquellos proyectos que han sido elaborados, puestos en marcha y coordinados por la propia UAM-X y cuyos resultados la beneficiarían directamente a los prestadores de servicio social, por ejemplo: apoyos a la docencia, investigación, administración, producción editorial, difusión de la cultura, etcétera.
- d) Sector social comunitario. Aquellas comunidades y organizaciones populares en el ámbito rural, suburbano y urbano. (Femat, 1993:21).

Por ello se presenta un análisis de los proyectos de la Coordinación de Servicio Social de la DCSH a los que se inscriben los alumnos prestadores de servicio social.

Para la realización del análisis se consideró lo siguiente: se tomó la muestra de una mayor porción representativa de los proyectos, con la intención de poder conocer cuántos proyectos se tienen registrados en la Coordinación de Servicio

Social, así como también que alumnos requieren o cuales son los que se deben de incorporar a cada uno de los proyectos de acuerdo a su formación profesional.

La Coordinación de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades, UAM-Xochimilco ha dividido los proyectos en Internos, Externos y Genéricos. Durante el periodo del año 2008 al año 2013 tiene registrado los siguientes proyectos.

División	Proyectos Internos	Proyectos Externos	Proyectos Genéricos	Total
CSH	175	186	37	398

Tabla 1. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



Gráfica 1. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

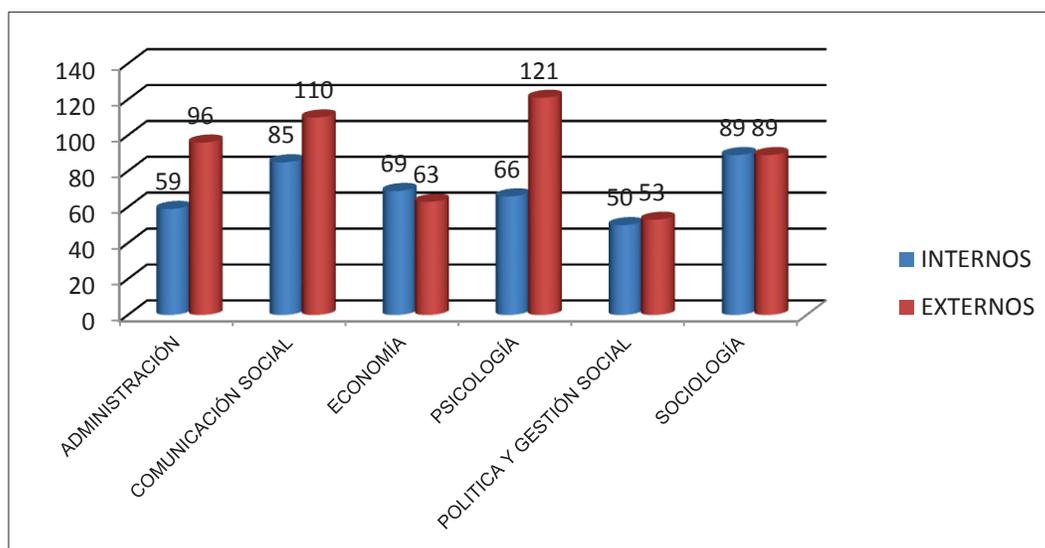
En la Coordinación de servicio social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades, UAM-X se tienen registrados un total de 398 proyectos para el servicio social como se muestra en la tabla No.1, el 47% son proyectos externos, el 44% son proyectos internos y el 9% son proyectos genéricos representados en la gráfica No 1.

La información disponible no permite profundizar las características de cada proyecto, no se puede percibir la significación y el impacto del servicio social con estos datos.

De todos los proyectos tanto internos y externos solicitan alumnos de las seis licenciaturas se toma en cuenta el periodo del año 2008 al año 2013 es por ello que a continuación en la tabla No.2 se muestra cuantos alumnos solicitan.

PROYECTOS POR CARRERA						
Carreras	Administración	Comunicación Social	Economía	Psicología	Política y Gestión Social	Sociología
Proyectos Internos	59	85	69	66	50	89
Proyectos Externos	96	110	63	121	53	89

Tabla 2. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



Gráfica 2. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada

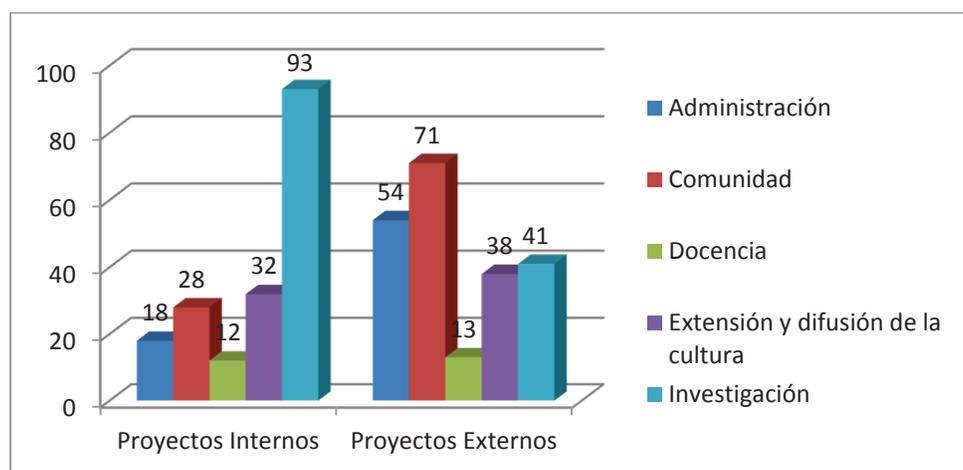
De las seis licenciaturas que existen en la División de Ciencias Sociales y Humanidades UAM-Xochimilco en todas se debe realizar el servicio social es por ello que los proyectos internos y externos requieren alumnos de las diferentes Licenciaturas para poder desarrollar y prestar su servicio social en las diferentes instituciones públicas y sociales.

En los proyectos internos el número de alumnos que se requieren de cada licenciatura son: 59 alumnos de administración, 85 alumnos de comunicación social, 69 alumnos de economía, 66 alumnos de psicología, 50 alumnos de política y gestión social y 89 alumnos de sociología.

En los proyectos externos el número de alumnos que se requieren de cada licenciatura son: 96 alumnos de administración, 110 alumnos de comunicación social, 63 alumnos de economía, 12 alumnos de psicología, 53 alumnos de política y gestión social y 89 alumnos de sociología. En los dos tipos de proyectos solicitan el mismo número de alumnos de la licenciatura de Sociología.

ORIENTACION DE LOS PROYECTOS ENFOCADOS AL APOYO DE:					
Apoyo enfocado	Administración	Comunidad	Docencia	Extensión y difusión de la cultura	Investigación
Proyectos internos	18	28	12	32	93
Proyectos externos	54	71	13	38	41

Tabla 3. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada



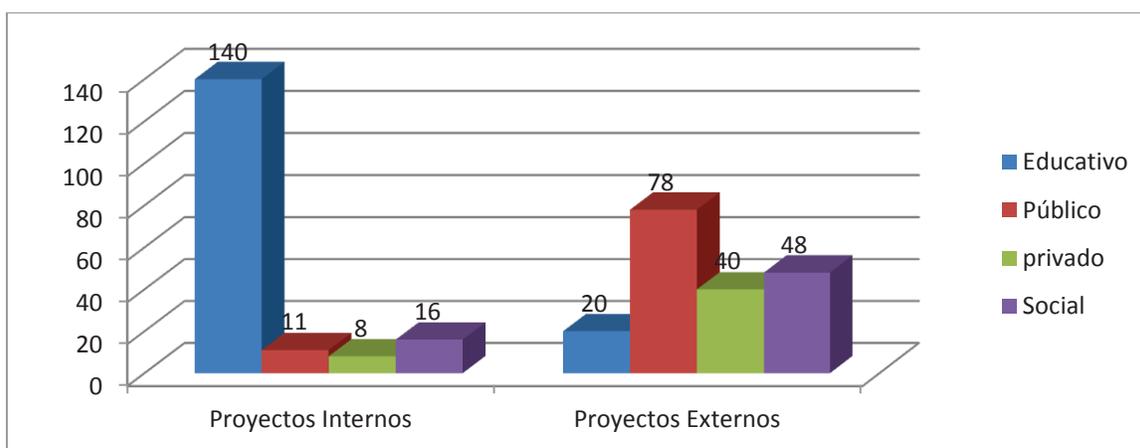
Gráfica 3. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

En la gráfica No. 3 se observa que los proyectos internos están enfocados más al apoyo de la investigación, extensión y difusión de la cultura y hacia la comunidad, hay menos enfoque hacia la administración y docencia, mientras que en los

proyectos externos están más enfocados a la comunidad, administración y a la investigación, en donde hay menos orientación es a la extensión y difusión de la cultura y docencia.

ORIENTACION DE LOS PROYECTOS ENFOCADOS AL SECTOR:				
Apoyo enfocado	Educativo	Público	Privado	Social
Proyectos internos	140	11	8	16
Proyectos externos	20	78	40	48

Tabla 4. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



Gráfica 4. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

Los proyectos se enfocan a diferentes sectores como es el educativo, público, privado y social, es así que los proyectos internos están más enfocados al sector educativo que a los otros sectores, porque estos se realizan dentro de la UAM- X por medio de profesores-investigadores, administrativos y demás personal.

Los proyectos externos están más enfocados al sector público ya que es aquí donde se llevan a cabo en diferentes instituciones del Gobierno del Distrito Federal, dependencias, empresas, etc, pero también están enfocados al sector privado y social.

### **3.7.3 Proyectos Internos**

Los diseña el personal académico y personal de apoyo académico-administrativo para el desarrollo y beneficio de las actividades sustantivas de la propia Universidad.

#### **3.7.3.1 Registro de proyectos internos**

Para poder registrar un proyecto interno se debe de llenar el “Formato de Registro de Proyecto de Servicio Social” que se encuentra en la página web de servicio social o pedir informes a la Coordinación de Servicio Social.

La Coordinación de Servicio Social proporciona y orienta al solicitante de prestadores de servicio social cual es el procedimiento para someter a prueba y revisión el proyecto por el Órgano Colegiado correspondiente.

El solicitante de prestadores de servicio social elabora una carta dirigida al Presidente del Consejo Divisional de Ciencias Sociales y Humanidades, en donde se le solicita oficialmente la aprobación del proyecto y si el proyecto de Servicio Social se deriva de un proyecto de investigación, se anexa copia de la aprobación del proyecto, posteriormente entrega toda la documentación requerida a la Coordinación de Servicio Social, esta recibe y revisa el convenio de servicio social y lo turna a las áreas correspondientes para su revisión jurídica.

El órgano colegiado recibe, revisa emite resolución y notifica por escrito a la Coordinación de Servicio Social el resultado de la Dictaminación del proyecto de servicio social.

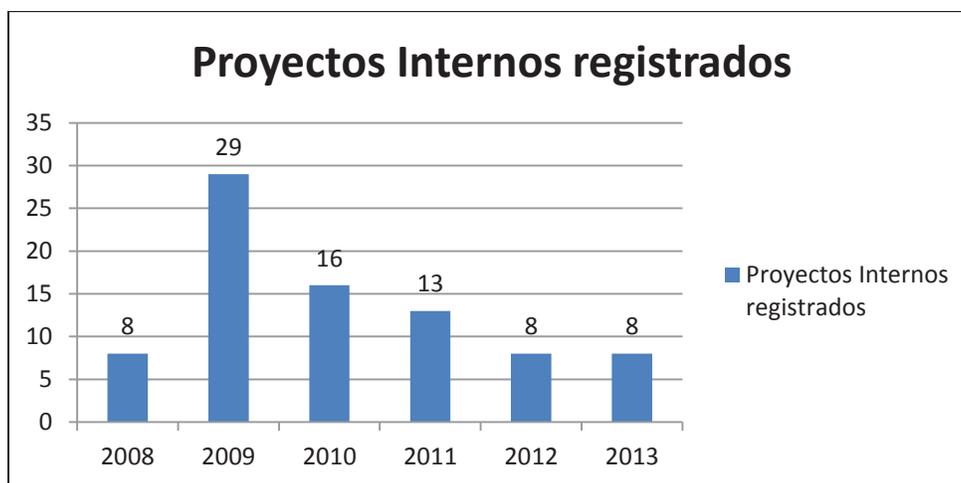
Por último la Coordinación de Servicio Social recibe el dictamen del órgano colegiado y notifica al Área, Dependencia o Institución solicitante de prestadores el resultado, elabora oficio de aceptación y lo integra a las carpetas de difusión de

programas internos para difundirlo a la comunidad universitaria y registra en el SIIUAM-SAE. (Sistema de Administración Escolar) Modulo de Servicio Social.

Del año 2008 al año 2013 se ha llevado a cabo un control de registros de proyectos internos para saber cuántos proyectos se registran al año, el cual se muestra en la tabla.

Años	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Proyectos internos registrados	8	29	16	13	8	8

Tabla 5. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



Gráfica 5. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

En los registros de proyectos internos del año 2008 al 2013 la gráfica No. 5 nos muestra que en el año 2009 hubo mayor porcentaje de registros es decir que 29 proyectos internos se registraron en la Coordinación de servicio social de la DCSH de la UAM-X para la realización del servicio social o sea el 35% , en el 2010 se registraron 16 proyectos internos es decir solo el 19%, en el 2011 sólo se llevó a cabo el registro de 13 proyectos internos con el 16% y en los demás años 2008, 2012,y 2013 se registraron 8 proyectos internos que representa el 10%, en estos últimos años hubo menos registros de proyectos internos.

### **3.7.4 Proyectos Externos y Genéricos.**

Son aquellos que diseñan y coordinan instituciones públicas y sociales. Con base en los criterios y normatividad que establece la Coordinación de Servicio Social.

#### **3.7.4.1 Registro de Proyectos Externos y Genéricos**

Para el registro de un proyecto de servicio social, la institución solicitante de prestadores de servicio social, acude a la Coordinación de Servicio Social o mediante correo electrónico solicita información para el registro del proyecto.

La Coordinación de Servicio Social orienta y proporciona el formato e instructivo “registro de Plan, Programa o Proyecto de servicio social”, en donde le indica al solicitante el procedimiento para someterlo a aprobación por el Consejo Divisional.

Posteriormente el solicitante de prestadores de servicio social, requisita el formato “registro de Plan, Programa o Proyecto de servicio social”, y lo entrega incluyendo una Carta dirigida al Presidente del Consejo Divisional de Ciencias Sociales y Humanidades, en donde solicita oficialmente la aprobación del proyecto y Copia del Acta Constitutiva a la Coordinación de Servicio Social, para su gestión ante el Consejo Divisional.

La Coordinación de Servicio Social recibe y revisa los documentos entregados por el solicitante de prestadores y en caso necesario, le solicita correcciones. Después elabora cédula de Dictaminación y junto con el formato “registro de Plan, Programa o Proyecto de servicio social” lo turna a la oficina técnica de Consejo Divisional, para su revisión.

Ésta los recibe y revisa los documentos, para presentarlos en la reunión de la Comisión de Servicio Social, la cual igual recibe y revisa para aprobar o no el proyecto de servicio social, posteriormente informa la resolución a la oficina

técnica de Consejo Divisional, vuelve a recibir la resolución y prepara los documentos para presentar ante Consejo Divisional. El Consejo Divisional revisa la resolución de la Comisión y aprueba los proyectos.

Entonces la oficina técnica de Consejo Divisional recibe el dictamen del Consejo Divisional y notifica por escrito a la Coordinación de Servicio Social el resultado de la Dictaminación del proyecto.

La Coordinación de Servicio Social notifica, por escrito, a la instancia solicitante de prestadores el resultado del dictamen de Consejo Divisional.

Por último si el proyecto se aprueba se registra en el SIUAM-SAE y en el catálogo de proyectos, pero también se publica en la página web, para que los alumnos conozcan las opciones de servicio social y la Coordinación de Servicio Social abre un expediente para la institución solicitante de prestadores de servicio social.

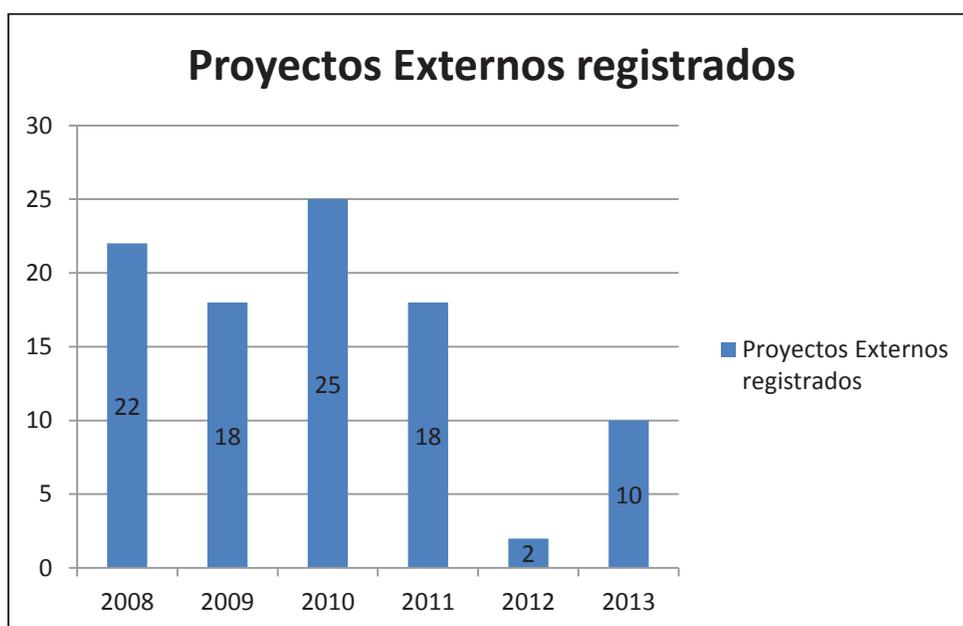
Los proyectos genéricos son iguales que los externos sólo que se llaman genéricos, porque son del Gobierno del Distrito Federal, de las diversas dependencias que ya llevan mucho tiempo desde que hicieron el registro, entonces estas instituciones ya no necesitan volver hacer el convenio con la UAM-X, sólo es necesario que se actualice pero ya no se vuelve hacer de nuevo el proyecto de servicio social.

Se han ido eliminando instituciones de estos proyectos porque ya no existen o han cambiado de nombre y ya no se pueden registrar de nuevo, es por ello que con estas instituciones sólo se hace una nueva renovación acerca de las actividades que realizarán los prestadores de servicio social.

A continuación se muestran los proyectos externos registrados del año 2008 al año 2013.

Años	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Proyectos externos registrados	22	18	25	18	2	10

Tabla 6. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



Gráfica 6. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

En los proyectos externos que más registros hubo fue en el año 2010 con el 26% es decir 25 instituciones hicieron convenio como lo muestra la gráfica No.6, en el 2008 con el 23% sólo 22 nuevos proyectos se registraron, en el 2009 y 2011 con el 19% de los registros en la gráfica se señala que 18 proyectos fueron registrados, en el 2013 con el 11% sólo 10 proyectos nuevos registrados y en el 2012 con el 2% en donde casi no hubo proyectos externos registrados.

Proyectos Genéricos	37
---------------------	----

Tabla 7. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



Gráfica 7. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

De los proyectos genéricos en la gráfica No.7 se observa que sólo existen 37 proyectos ya que muchos se han ido dando de baja por que las instituciones han desaparecido o cambiado de nombre, este tipo de proyectos está integrado a los proyectos externos, puesto que son similares.

Esta cantidad representativa que se muestra en la gráfica 7 son los proyectos que actualmente están vigentes y en los cuales los alumnos se pueden inscribir para realizar el servicio social.

Haciendo una revisión de todos los proyectos disponibles para la realización del servicio social nos dimos cuenta que la mayoría de los proyectos ya no están vigentes de acuerdo al año, por ello es necesario que se actualicen y se renueven de acuerdo a las características que solicita la Coordinación de Servicio Social.

Recapitulando se puede observar que la UAM tiene su historia desde su creación, de cómo se estableció, el emblema, su misión, su visión y de las unidades que la conforman. Nos enfocamos más específicamente a describir la UAM-Xochimilco, donde se menciona que está conformada por Divisiones académicas, de las cuales nos orientamos a trabajar un poco más sobre la División de Ciencias Sociales, debido a que aquí se encuentra la Coordinación de Servicio Social.

La Coordinación de Servicio Social es la instancia responsable de dar a conocer y acreditar el servicio social de las diferentes licenciaturas escolarizadas que

imparte la UAM-Xochimilco. También se hace un recuento de cómo ha ido evolucionando y de acuerdo a las necesidades de los prestadores de servicio social. Se hizo un análisis e interpretación de la información acerca de los proyectos internos y externos.

En esta etapa se recopila la mayor información posible para conocer las dificultades y problemáticas del servicio social dentro de la Coordinación de servicio social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-Xochimilco, saber las necesidades de los alumnos, retos y proponer algunas recomendaciones. Se realiza teniendo como base al diagnóstico; donde la recolección de la información se hizo a través de diversos instrumentos como fueron: la observación, la entrevista y los cuestionarios, estos instrumentos fueron utilizados de manera cuantitativa y cualitativa los cuales son necesarios en el desarrollo del diagnóstico.

Con la información que arrojen los cuestionarios conoceremos cuáles son los problemas que enfrentan los alumnos durante el proceso de gestión que se lleva a cabo para tramitar el servicio social, las dificultades que se enfrentan al estar en contacto con las instituciones y si los proyectos contribuyen a su formación profesional y así poder elaborar una propuesta de intervención que permita atender las dificultades encontradas en el diagnóstico.

Los procesos se sustentan normativamente en el Reglamento del Servicio Social de la UAM, pero se ha observado que no hay manuales de funciones ni procedimientos dentro de la Coordinación de Servicio Social.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO SOCIAL EN LA DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA UNIDAD XOCHIMILCO.**

En el presente capítulo se hace el diagnóstico y análisis estadístico de los procesos de gestión del servicio social de la Coordinación de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades en la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco.

En este apartado se presenta el diagnóstico donde se analiza la información recabada por los instrumentos como es la observación, entrevista y el cuestionario, identificamos algunas fortalezas y áreas de oportunidad que son importantes para realizar el análisis, del cual seleccionamos y enlistamos las dificultades y necesidades de la Coordinación de servicio social y los alumnos.

#### **4.1 Diagnóstico**

En el séptimo semestre se diseñó en el currículo de la Licenciatura en Administración Educativa, un plan de prácticas profesionales a fin de que nosotros como estudiantes participáramos, de manera colegiada; la práctica profesional se llevó a cabo sobre la gestión de programas educativos de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), unidad Xochimilco, en la División de Ciencias Sociales y Humanidades.

Con el desarrollo de las prácticas profesionales se pretendió que los estudiantes:

- Consoliden los conocimientos y habilidades adquiridas previamente durante su formación.
- Mejoren su comprensión sobre los principales problemas de gestión en contextos universitarios.

- Clarifiquen su rol profesional en el campo de la gestión y administración educativa en escenarios de educación superior.
- Tengan contacto con problemas concretos de gestión y administración en la oficina de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAMX.

Así mismo, este espacio formativo nos permitió a los estudiantes demostrar, en contextos de acción profesional, los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas en el trayecto recorrido al interior del plan de estudios. Implicó el aprendizaje en situaciones reales, así como detectar necesidades y retos del contexto institucional donde se desarrollaron las prácticas. Esta experiencia de *prácticum* se describe, en este documento, en cuatro apartados. Primero se explicita, de manera general, el escenario; en el segundo, los proyectos de gestión y las actividades realizadas; en el tercer punto se expone sucintamente la detección de necesidades y retos de los procesos de gestión y por último se presenta una propuesta de intervención que pretende aportar elementos para la mejora de la gestión universitaria.

## **Parte I. Descripción del escenario**

El trabajo que se realizó en las prácticas profesionales estuvo directamente vinculado a la División de Ciencias Sociales y Humanidades, la cual se encuentra a cargo del M. ED. Jorge Alsina Valdez y Capote, quien tuvo a bien proporcionarnos el espacio para la realización de esta, con la finalidad de fortalecer la formación profesional de los estudiantes de la Licenciatura de Administración Educativa.

Esta práctica se llevó a cabo en la siguiente área, misma que se señala en el organigrama del gráfico No.2:

- Oficina de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades.

## Parte II. Proyecto de práctica, actividades y productos.

En este apartado se describen las actividades propuestas por los responsables de la División de Ciencias Sociales y Humanidades, aquellas que fueron realizadas así como los productos elaborados y los nombres de los estudiantes participantes, tal como se muestra en la Tabla 8.

De acuerdo con Chiavenato (2007) nos dice que la gestión es el arte de hacer las cosas bien a través de y con la gente. Por ello estuvimos trabajando con la responsable de la Coordinación de servicio social así como también con sus secretarias para llevar a cabo determinadas actividades que a continuación se mencionan.

### Descripción del programa educativo y actividades desarrolladas por estudiantes de la UPN

Área responsable	Proyecto	Principales Actividades	Productos	Alumnos participantes
Oficina de Servicio Social	Elaboración de Base de Datos de los proyectos de Servicio Social de la DCSH.	Revisión y análisis de la información de los proyectos.  Seleccionar los proyectos por sectores a los que van dirigidos.	Base Proyectos: Actualización. Análisis de los Proyectos Externos e Internos.	Lucia Carrizosa García.  Guadalupe Zaldívar de la rosa

Tabla 8. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

En la tabla 8 se señalan las actividades realizadas y que no se explicitaron por los responsables de la DCSH de la UAM-X.

De las carpetas en donde se encuentran cada uno de los proyectos internos y externos para el servicio social, fuimos revisando que cada uno de los proyectos con base al formato de registro de proyecto estuviera correcto el nombre del proyecto, la licenciatura que solicitan, el nombre del responsable, la vigencia y el correo electrónico, con estos datos fuimos actualizando la información que

encontrábamos en cada uno de los proyectos para tener una base en Excel actualizada con la información necesaria, posteriormente se agregó a la base de datos las celdas de a qué sector va enfocado, el apoyo que brindaran si es en lo administrativo, comunidad, docencia, a la investigación y a la extensión y difusión de la cultura, también en donde van a estar ubicados en la realización del servicio social como es la oficina, laboratorio, gabinete o el campo y si el proyecto otorga una beca para los alumnos que realicen el servicio social.

### Actividades adicionales desarrolladas por los estudiantes

Proyecto	Oficina	Actividades adicionales	Estudiante responsable	Productos
Elaboración de Base de Datos de los proyectos	Servicio Social	Se anexo documentación a los expedientes de los alumnos.  Revisión de expedientes de alumnos que no han concluido su Servicio Social para obtener información (correos y teléfonos).  Captura de correos y teléfonos en una base de datos.	Lucia Carrizosa García.  Guadalupe Zaldívar de la rosa.	Base de Datos.

Tabla 9. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

Se observa en las tablas 8 y 9 que las actividades más recurrentes realizadas por las estudiantes en la práctica profesional, se agrupan en tres aspectos: el primero, de carácter metodológico, en el que se aplicaron instrumentos de corte cuantitativo y cualitativo, se analizó la información recabada; el segundo de corte administrativo, en el que se ubica la actualización de datos, revisión de expedientes, y en el tercer aspecto sobresalen actividades más propositivas, tales como diseño de trípticos y diagramas. En todos los casos se utilizaron recursos tecnológicos y digitales.

Para anexar documentos a los expedientes de los alumnos recurrimos al archivero en donde se encuentran las carpetas ordenadas por cada una de las seis Licenciaturas, sólo anexamos la copia de la constancia de liberación del servicio social en cada uno de los expedientes de los alumnos que se habían entregado.

Posteriormente revisando cada uno de los expedientes nos dimos cuenta que muchos alumnos no han concluido los trámites del servicio social, por lo cual nos dimos a la tarea a construir una base de datos en donde pusimos la matricula, el nombre del alumno, fecha en que inició el servicio social, la licenciatura, el correo electrónico y el teléfono. Con estos datos se les enviaría una carta en donde se le solicitará que concluyan con los trámites relacionados a su servicio social.

### **Parte III: Diagnóstico inicial de la gestión de la DCSH de la UAM-X.**

En esta parte se desarrolla el diagnóstico sobre la gestión que se lleva a cabo dentro de la Coordinación de servicio social. De acuerdo con Casassus (2000), la gestión es como una herramienta para crecer en eficiencia, eficacia, en pertinencia y en relevancia, con la flexibilidad, la madurez y la apertura suficientes ante las nuevas formas de hacer presentes en los microsistemas escolares que, en poco tiempo, repercutirán en el macrosistema. (MGEE, 2010: 59).

Se hace un análisis de los procesos de gestión de acuerdo a la observación que se realizó dentro de la Coordinación de servicio social.

**Tabla 10.- Análisis de los procesos de gestión.**

<b>Planeación</b>	<b>Organización</b>	<b>Dirección</b>	<b>Control</b>	<b>Evaluación</b>
Existe buena planeación, se lleva a cabo por periodos de tiempo.	Existe trabajo en equipo.	El trabajo se centra en una sola persona, quien realiza todas las actividades.		
Calendario de actividades organizado.	Buena organización de actividades.	Delega, existe liderazgo y buena comunicación.		

Tabla 10. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

La tabla 10 muestra que los procesos de gestión más recurrentes y mejor posicionados son el de planeación, porque se fijan objetivos y se decide sobre los recursos y tareas necesarias, mientras que el proceso de organización queda en un segundo plano ya que hay una mayor coordinación de las tareas y actividades a realizar, mientras que el control y evaluación requieren mayor atención.

A partir del trabajo realizado en las prácticas profesionales se detectaron algunas fortalezas y áreas de oportunidad, mismas que se describen a continuación:

**Fortalezas:**

- En la Coordinación de Servicio Social el Reglamento es una de las fortalezas en el plano institucional porque permite tener un marco normativo común.
- Existe planificación y organización sobre las actividades y procesos que se realizan en la Coordinación de Servicio Social.
- El personal con que se cuenta está capacitado, hay liderazgo, motivación y comunicación, trabajo en equipo, se cuenta con recursos materiales y tecnológicos.
- Trabajo colegiado.
- La responsable de la Coordinación se involucra con los alumnos, profesores y personal administrativo.

**Áreas de Oportunidad:**

- Mejorar y eficientar los procesos de gestión.
- Se deben implementar procesos administrativos dentro de la oficina, esto debido a que al carecer de estos se duplican funciones.
- La elaboración de una base de datos de los proyectos de servicio social con la información necesaria para la consulta en internet y con la ventaja de actualizarla cada trimestre, de esta forma se logra el adecuado manejo de la información para obtener los resultados que la Coordinación requiere para la toma de decisiones.

- Se busca por tanto que los estudiantes, profesionales y equipo directivo se transformen y mejoren lo que se hace.
- Se debe contar con un manual de procedimientos que establezcan las actividades que se tienen que realizar en esta oficina, es necesario delegar y definir las funciones del personal de la oficina, sistematizar las actividades que se realizan para agilizar el trabajo.
- No hay evaluación acerca de los procesos de gestión.

A continuación se presentan los resultados arrojados por los cuestionarios aplicados a 80 prestadores de servicio social, de los cuales interpretaremos cuál es su opinión. Con el fin de saber cómo califican el proceso de gestión del servicio social dentro de la Coordinación de Servicio Social, si las funciones que desempeñaron fueron suficientemente relevantes para los prestadores de servicio social y si contribuye a su formación profesional.

Se tomó una muestra a una proporción representativa al azar, con la intención de rescatar lo que realmente sucede, las diversas situaciones que se presentan al desarrollar y prestar el servicio social en las diferentes instituciones receptoras.

La población contemplada para la aplicación de los cuestionarios fue de 100 estudiantes, sólo 80 cuestionarios fueron aplicados a los alumnos o egresados que acreditaron el servicio social de las seis licenciaturas, debido a que ya no pudimos aplicar los 20 que nos faltaron debido a que se fueron de vacaciones.

#### **4.2 Análisis e interpretación de resultados.**

En este apartado abordamos los resultados arrojados por el cuestionario aplicado a los 80 prestadores de servicio social que lo acreditaron y así interpretar su opinión de los mismos a través del análisis del cuestionario.

Aquí se puede observar lo que realmente sucede en la Coordinación de Servicio Social, como es la atención que se brinda a los alumnos para que realicen los

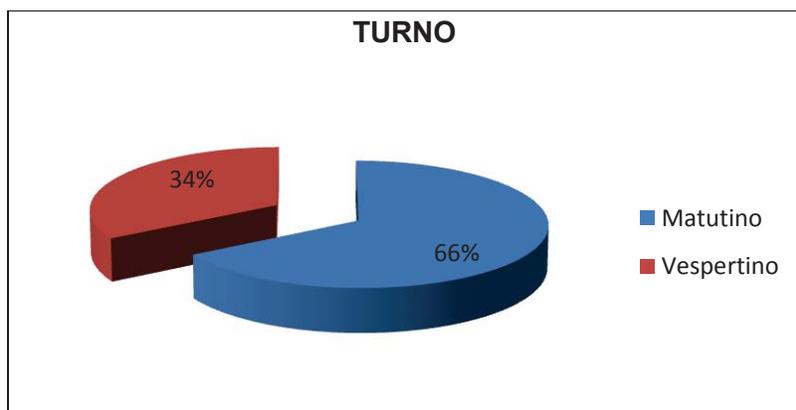
trámites necesarios del servicio social y la solución de sus dudas que surgen durante el proceso que tienen que realizar para los diferentes trámites que se llevan a cabo y así poder cumplir con este requisito muy indispensable.

El total de la población que se tomó en cuenta para llevar a cabo la investigación fue de 80 sujetos, a continuación en la tabla No. 11 se detalla el número de estudiantes o egresados que acreditaron el servicio social, a los cuales se aplicó el cuestionario de las diferentes Licenciaturas y qué número de alumnos o egresados que acreditaron el servicio social están inscritos en los dos turnos que hay en la UAM-X especialmente en la División de Ciencias Sociales y Humanidades.

#### TURNO

TURNO	FRECUENCIAS
Matutino	53
Vespertino	27
Total	80

Tabla 11. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

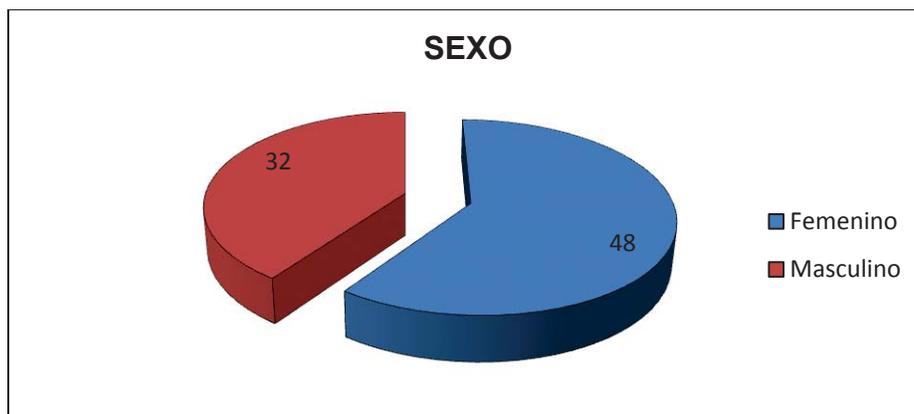


Gráfica 11. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

En la UAM-X en la División de Ciencias Sociales y Humanidades hay dos turnos: el matutino y el vespertino. En la gráfica No.11 se analiza en que turno están inscritos los prestadores de servicio social, el 66% se encuentran en el turno matutino y el 34% en el vespertino.

SEXO	FRECUENCIAS
Femenino	48
Masculino	32
Total	80

Tabla 12. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

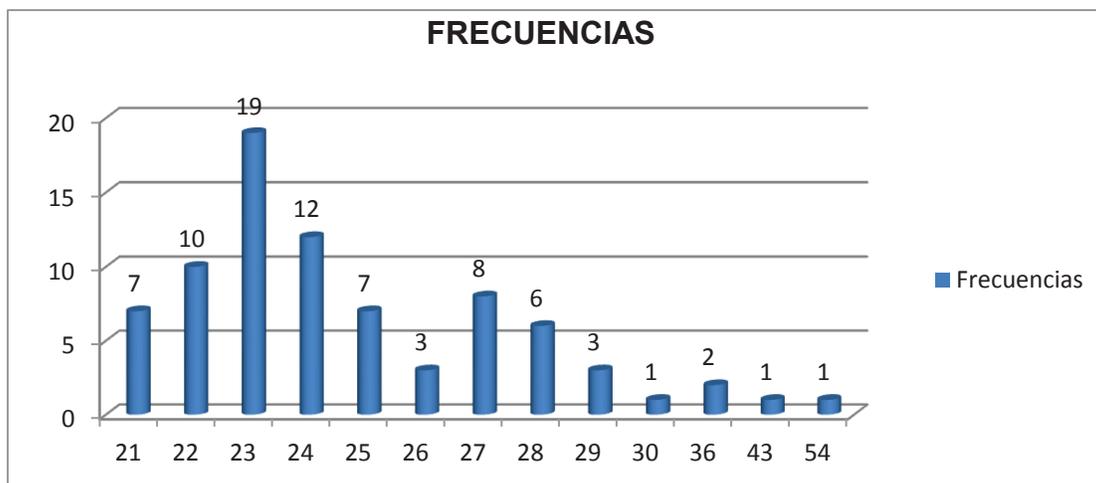


Gráfica 12. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

Como observamos en el grafico No.12 la distribución por sexos, se han registrado 48 mujeres y 32 hombres para la realización del servicio social. Aquí predominan las mujeres.

EDADES	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	36	43	54
FRECUENCIAS	7	10	19	12	7	3	8	6	3	1	2	1	1

Tabla 13. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



Gráfica 13. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

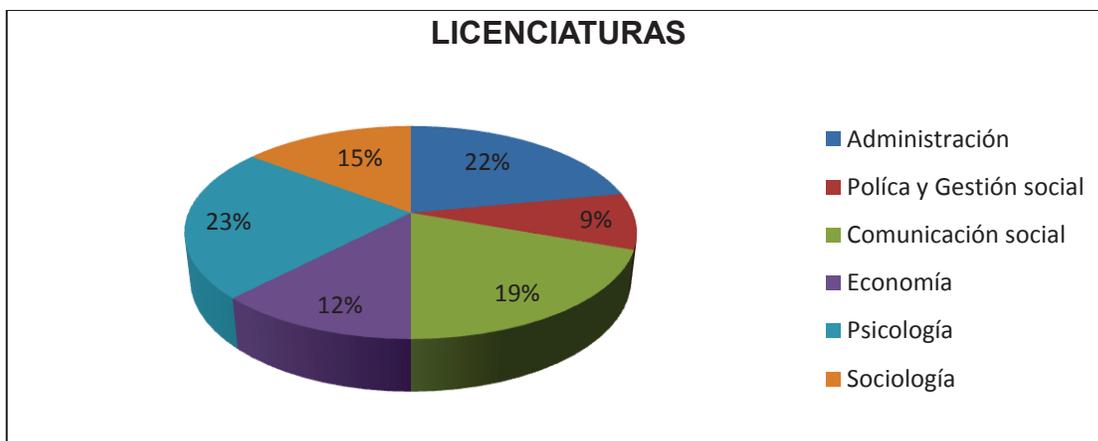
Los alumnos que prestan su servicio social poseen diferentes edades, algunos inician desde los 21 años como lo muestra la gráfica No. 13 aunque son unos cuantos alumnos que realizaron su servicio social, los de 22 años sólo son 10 alumnos, pero los que tienen 23 años son 19 alumnos y 24 años son 12 es decir que entre estas dos edades se registran más alumnos para prestar el servicio social, mientras que las edades de 25 años a 54 años son muy pocos alumnos que han concluido el servicio social.

La media de las edades de los prestadores que acreditaron el servicio social se encuentra en los 25 años, le edad se asocia a que la mayoría de los alumnos son jóvenes de 23 años ya que sólo se esperan a cumplir el mínimo de créditos para dar inicio al servicio social.

Se detalla el número de cuestionarios aplicados que cada prestador de servicio social de las diversas licenciaturas contestó, con el fin de tomar en cuenta las diferentes opiniones y sugerencias por parte de los prestadores de servicio social.

LICENCIATURAS	CUESTIONARIOS APLICADOS
Administración	18
Política y Gestión Social	7
Comunicación Social	16
Economía	10
Psicología	19
Sociología	12
Total	80

Tabla 14. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



Gráfica 14. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

La licenciatura que más prestó su servicio social fue la de psicología con el 23%, administración con el 22%, comunicación social con el 19%, sociología con el 15%, economía con el 12% y política y gestión social con el 9%.

Esto quiere decir que de los dos tipos de proyectos tanto internos como externos prestaron su servicio social más alumnos de la licenciatura de psicología, administración y comunicación social y fueron menos alumnos prestadores de las carreras de sociología, economía y política y gestión social como lo muestra la tabla No. 14.

De los proyectos internos y externos se podría indagar que las actividades que se proponen están más relacionadas al perfil profesional de cada uno de los alumnos o porqué es que se inscriben más alumnos de las licenciaturas que se mencionan.

#### 1. ¿En qué trimestre iniciaste el servicio social?

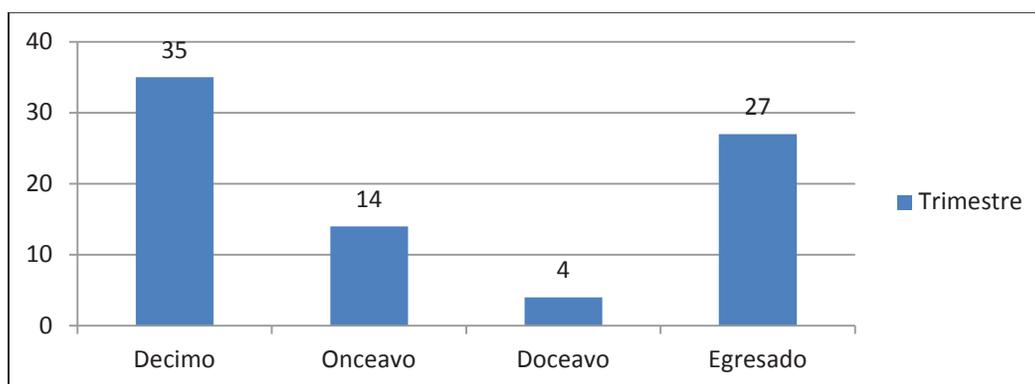
De acuerdo al Reglamento de Servicio Social a nivel Licenciatura en el artículo 19 los alumnos o egresados deben de prestar el servicio social cuando hayan cubierto el 70% de los créditos del plan de estudios correspondientes.

Se observa que la mayoría de los alumnos se interesa por realizar el servicio social en diferentes momentos, muchos lo inician a partir de que cumplen el porcentaje mínimo obligatorio, otros más lo inician al estar cursando los últimos

trimestres de la licenciatura y los demás después de haber terminado el plan de estudios (egresados).

TRIMESTRE	FRECUENCIAS
10	35
11	14
12	4
Egresado	27
Total	80

Tabla 15. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



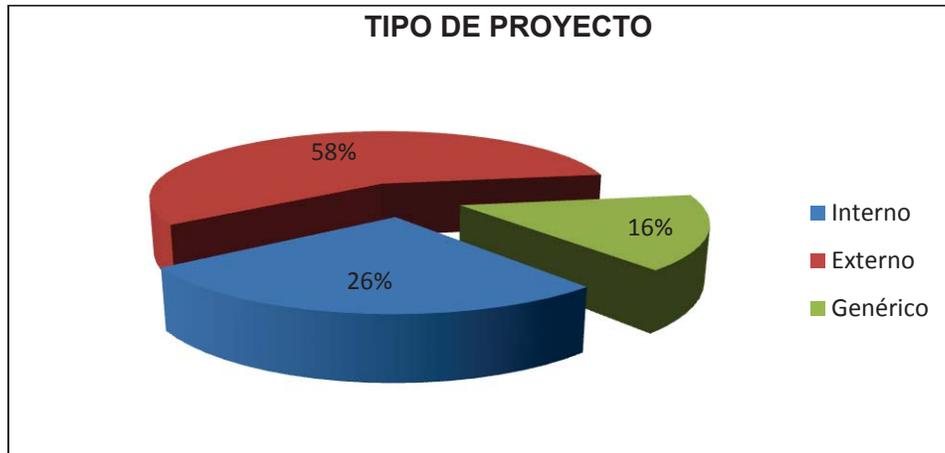
Gráfica 15. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

Los alumnos se inscriben al servicio social cuando están cursando el décimo trimestre, cuando ya cumplen con el porcentaje mínimo de créditos que se requiere para poder iniciar el servicio social, otros alumnos realizan su servicio social cuando ya han egresado, es decir ya concluyeron el plan de estudios y terminaron la licenciatura que cursaban y los demás deciden realizar el servicio social en los trimestres onceavo y doceavo como se observa en la gráfica 15.

## 2. ¿Qué tipo de proyecto es?

TIPO DE PROYECTO	FRECUENCIAS
Interno	21
Externo	46
Genérico	13
Total	80

Tabla 16. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



Gráfica 16. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

En la gráfica No.16 se muestran los tres tipos de proyectos que se manejan dentro de la Coordinación de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-X. Los alumnos o egresados se inscribieron más a los proyectos externos con un 58%, después a los internos con el 26% y el 16% a los proyectos genéricos donde prestaron el servicio social.

### 3. ¿Cómo se llama el proyecto en el que estas inscrito?

En la tabla No.17. Se muestran los diferentes tipos de proyectos en los que prestaron su servicio social los alumnos de las diferentes licenciaturas de la DCSH de la UAM-X. Los proyectos internos se diferencian de los externos, estos se realizan dentro de la propia UAM, ya que muchos alumnos aprovechan realizar su servicio social dentro de la propia Universidad por el tiempo que pueden ahorrarse.

INTERNOS	EXTERNOS	GENERICOS
<p>Apoyo al fortalecimiento de los departamentos y coordinaciones de la división de ciencias sociales y humanidades.</p> <p>Apoyo al fortalecimiento de los departamentos y coordinaciones de la licenciatura en psicología.</p> <p>Pasantes PGJ.</p> <p>Programa de educación abierta para adultos (PEAPA).</p> <p>Apoyo a la dirección de comunicación social, rehabilitación psicosocial en niños y adultos abandonados con discapacidad mental.</p> <p>Economía financiera y mercados financieros.</p> <p>Seguimiento de egresados de alumnos de sociología.</p> <p>Estrategias de producción audiovisual en medios digitales para la comunicación educativa, cultural e informacional de la DCSH.</p> <p>Pobreza y desarrollo financiero.</p> <p>Creación de un SGC.</p> <p>Clon: cyberzyne de arte y cultura.</p> <p>Concentración y participación en las políticas de desarrollo social.</p> <p>Centro de atención psicológica las almas.</p> <p>Centro de documentación histórica.</p> <p>Programa de educación abierta para adultos.</p> <p>Impacto de las interacciones macro-micro sobre la estructura y el desempeño del sistema nacional.</p> <p>Apoyo a la coordinación de la licenciatura en sociología.</p> <p>Apoyo parlamentario UAM-X.</p>	<p>Sistema de pasantes PGJ.</p> <p>Readaptación social.</p> <p>Trabajo en una mesa de redacción y apoyo administrativo en las áreas correspondientes.</p> <p>Readaptación social.</p> <p>PROSER – DCA.</p> <p>Prevención y eliminación de la discriminación.</p> <p>Actualización de manuales de organización, procedimientos y lineamientos.</p> <p>INAH.</p> <p>Apoyo técnico y administrativo al servicio de administración tributaria.</p> <p>Desarrollo administrativo.</p> <p>Control de gestión y normatividad de recursos humanos, materiales, ejercicios contables y financieros.</p> <p>Lo local y lo regional: la reconstrucción del México en el siglo XX.</p> <p>Apoyo administrativo a la CONDUSEF.</p> <p>Sistema de servicio social de pasantes de la PGJDF.</p> <p>Apoyo a la creación cultural y las artes, circo volador: juventud y cultura popular en la ciudad de México.</p> <p>Actualización administrativa y organizativa.</p> <p>Apoyo integral a la secretaria de relaciones exteriores.</p> <p>Readaptación social.</p> <p>Orientaciones estratégicas para dar sustento y soporte a la integración comunitaria y social de los colonos unidos de villa quietud.</p> <p>Planeación estratégica para el posgrado de la UACH.</p> <p>Secretaría de salud.</p> <p>Apoyo a la educación en la DGTVE.</p> <p>Asociación de medios de la información (promoción y desarrollo del derecho a la información).</p> <p>Integración de informes de gobierno (ingreso y deuda pública).</p> <p>Intervención del psicólogo en un hospital psiquiátrico infantil.</p> <p>Apoyo al desarrollo técnico de la industria de la construcción.</p> <p>Junta de asistencia privada.</p> <p>Análisis legislativo.</p> <p>Capacitación de los operarios.</p> <p>Apoyo a la creación artística.</p> <p>Terapia recreativa y ocupacional.</p> <p>Difusión en prensa, radio televisión.</p> <p>Capacitación en atención psicológica.</p> <p>Estrategias de comunicación para la fundación RAF.</p> <p>Elaboración de programa operativo para la planeación estratégica y elaboración de programa para la planeación didáctica.</p>	<p>Radio abierta.</p> <p>Instituciones de educación media superior.</p> <p>Gobierno del distrito federal.</p> <p>Prevención, tratamiento e investigación de consumo de drogas.</p> <p>Consejo nacional de población.</p> <p>Apoyo administrativo en CONDUSEF.</p> <p>Programa de desarrollo para zonas prioritarias. Sistema de control nivel medio superior.</p> <p>Terapia ocupacional: rehabilitación del paciente psiquiátrico interno mediante terapia ocupacional y actividades artísticas.</p> <p>Gobiernos estatales y municipales.</p> <p>IMER.</p> <p>Escuela Secundaria Miguel Alemán Valdés</p>

Tabla 17. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

#### 4. ¿Cuál es el nombre de la institución?

En la tabla No. 18 se muestran las diferentes instituciones en las que prestaron el servicio social los alumnos de las seis licenciaturas de la DCSH UAM-X en los diferentes tipos de proyectos existentes.

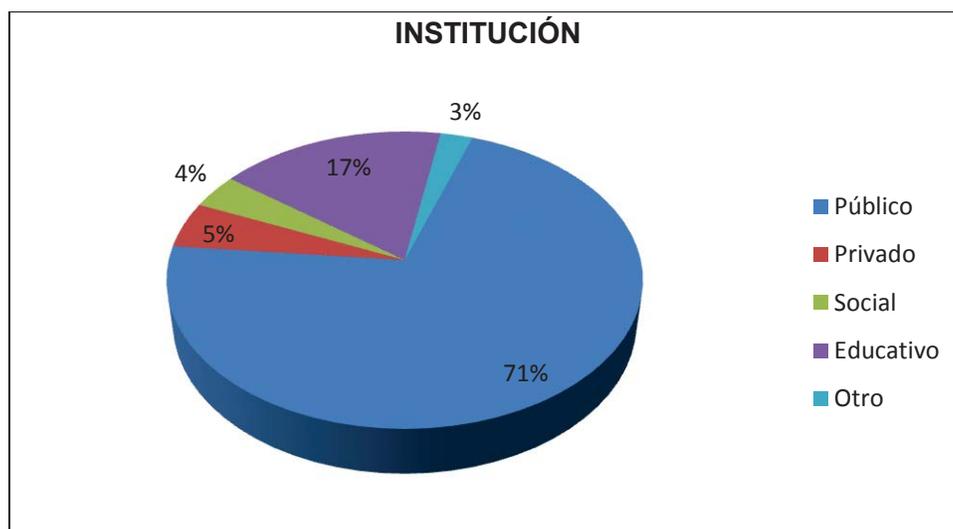
INTERNOS	EXTERNOS	GENERICOS
<p>Universidad Autónoma Metropolitana.</p> <p>UAM-XOCHIMILCO.</p> <p>UAM rectoría general.</p> <p>Fundación fraternidad sin fronteras.</p> <p>UAM-centro de desarrollo infantil #3 CENDI,</p>	<p>Procuraduría General de Justicia.</p> <p>INCAPE.</p> <p>Agencias de noticias del estado mexicano.</p> <p>PEMEX,</p> <p>Consejo para prevenir la discriminación (CONAPRED).</p> <p>Tribunal electoral del poder judicial de la federación.</p> <p>DEAS INAH.</p> <p>Secretaria de Hacienda y Crédito Público.</p> <p>Secretaria de comunicaciones y transporte.</p> <p>UNAM.</p> <p>Comisión nacional para la protección y defensa de los usuarios financieros.</p> <p>SAT.</p> <p>Notimex.</p> <p>Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.</p> <p>Consejo nacional para la cultura y las artes.</p> <p>Inmujeres.</p> <p>Centro de arte y cultura circo volador.</p> <p>Consejo de la judicatura federal.</p> <p>Secretaria de relaciones exteriores.</p> <p>Colonos unidos de Villa Quietud A.C.</p> <p>Universidad Autónoma Chapingo.</p> <p>Asamblea legislativa del D.F.</p> <p>Instituto Nacional de Psiquiatría, Ramón de la Fuente.</p> <p>Cámara de diputados.</p> <p>Dirección general de televisión educativa.</p> <p>AMEDI,</p> <p>Hospital psiquiátrico infantil Juan Navarro.</p> <p>Centro para el fomento de educación de los operarios de transporte público de la ciudad de México.</p> <p>Senado de la república.</p> <p>Servicio de administración tributaria.</p> <p>IMER.</p> <p>Fundación renacimiento de apoyo a la infancia que labora, estudia y supera I.A.P.</p> <p>Cámara mexicana de la industria de la construcción.</p> <p>CONACULTA</p> <p>Museo Universitario del Chopo.</p> <p>MUSAS AC.</p> <p>Fundación René Avilés Favila.</p> <p>Comunidad Educativa Montessori A.C.</p>	<p>AUM –X radio abierta.</p> <p>Colegio de bachilleres.</p> <p>Secretaria de economía.</p> <p>Secretaria de seguridad pública.</p> <p>Centro de integración juvenil Cuauhtémoc.</p> <p>Consejo nacional de población.</p> <p>Comisión nacional de protección y defensa de los usuarios de servicios financieros.</p> <p>Secretaria de educación pública.</p> <p>Secretaria de desarrollo social.</p> <p>Instituto nacional de psiquiatría “Ramón de la Fuente”.</p> <p>H. ayuntamiento de valle de Chalco solidaridad.</p> <p>SEP.</p>

Tabla 18. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

5. ¿A qué sector pertenece la institución?

INSTITUCIÓN	FRECUENCIAS
Público	57
Privado	4
Social	3
Educativo	14
Otro	2
Total	80

Tabla 19. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



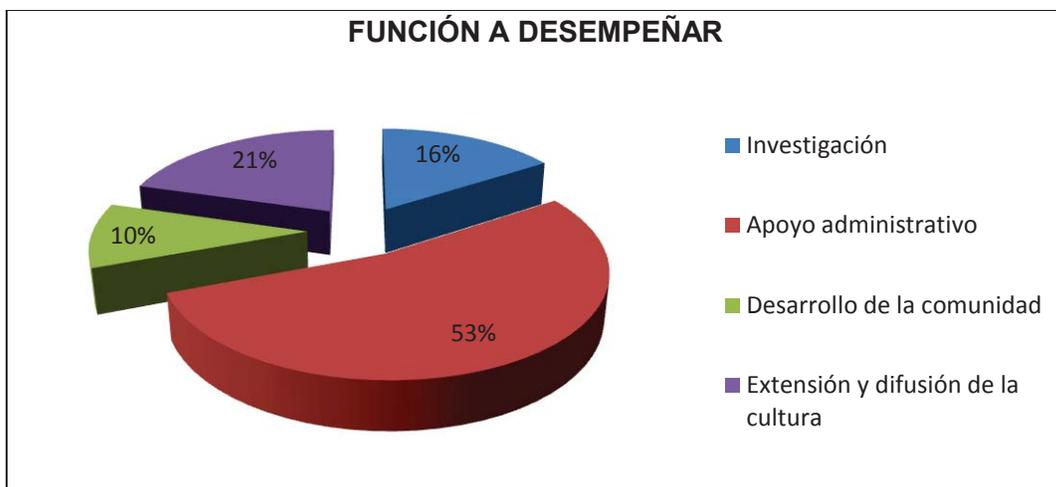
Gráfica 19. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

En la gráfica No. 19 se aprecia a que sector pertenecen las instituciones en donde se prestó el servicio social, éstas están enfocadas a diferentes sectores, en el cual varios de los proyectos se dirigen al sector público con el 71%, al educativo con el 17%, el privado con el 5%, el social con el 4% y otro tipo de sector con el 3%.

6. Función que desempeñaste durante tu prestación del servicio social:

FUNCIÓN	FRECUENCIAS
Investigación	14
Apoyo administrativo	47
Desarrollo de la comunidad	9
Extensión y difusión de la cultura	18
Total	80

Tabla 20. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



Gráfica 20. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

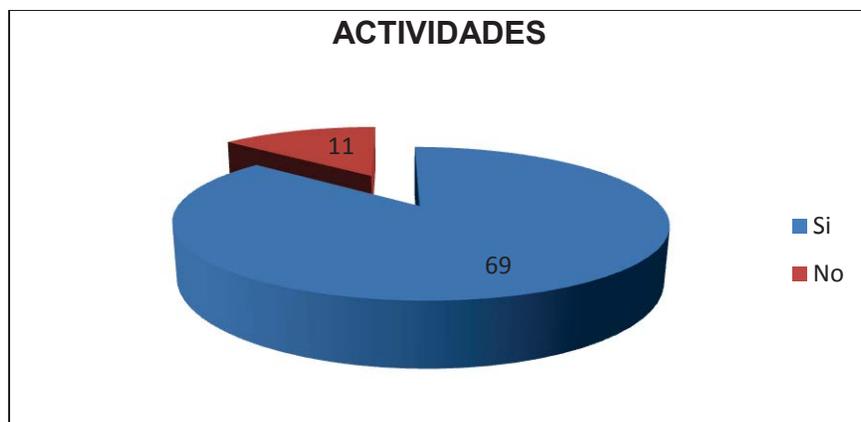
Las funciones que desempeñaron los prestadores de servicio social se muestra en la tabla No. 20, la más relacionada fue hacia el apoyo administrativo con el 53%, extensión y difusión de la cultura con el 21%, investigación con el 16% y desarrollo de la comunidad con el 10% estas son las funciones de cada proyecto específico y el tipo de tareas que desempeñaron.

De los 47 prestadores de servicio social que su función a desempeñar fue en el ámbito administrativo, 30 son mujeres y 17 hombres, de las Licenciaturas de Administración y Psicología, estos prestadores de servicio social se encuentran en el rango de edades que va desde los 21 años a los 28 años. Aquí nos podemos dar cuenta que los proyectos que solicitan alumnos de la Licenciatura en Administración, las actividades si están enfocadas al perfil profesional de los alumnos, mientras que las demás Licenciaturas no están orientadas al perfil profesional de los prestadores de servicio social.

7. ¿Las actividades que desempeñaste en tu servicio social se relacionaron con tu formación profesional?

	FRECUENCIAS
Si	69
No	11
Total	80

Tabla 21. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



Gráfica 21. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

En la gráfica No. 21 se muestra que 69 de los alumnos o egresados contestaron Si, a las actividades que desempeñaron en su servicio social y estuvieron relacionados a su formación académica.

Desarrollaron diferentes actividades como es: el apoyo en generación de estadísticas, entrevistas iniciales, intervención en grupos de educación básica, llevar orden de oficina, talleres en los que pusieron en práctica sus conocimientos y habilidades adquiridos durante la carrera, ayudar a la mejora del clima laboral, relacionarse con el ámbito social y económico de ONG's, crear talleres psicológicos, buscar estrategias de integración; fueron actividades de administración y planeación, producción y manejo de programas de edición profesionales, las actividades iban relacionadas con lo que ellos aprendían, llevaban a cabo entrevistas a víctimas del delito violento, ejercían tareas como docente, tratar de apoyar y trabajar directamente con el sujeto, capturar datos, poner en práctica la mayoría de los conocimientos adquiridos para poderse desarrollar.

Al inicio de la investigación nos surgió la hipótesis de que si los proyectos de servicio social contribuyen a la formación integral del estudiante, ya que pensábamos que los alumnos se incorporaban a los proyectos de servicio social quizá por un aspecto económico, puesto que algunas organizaciones ofrecen a los alumnos como incentivo para que estos se incorporen a sus áreas de trabajo; los

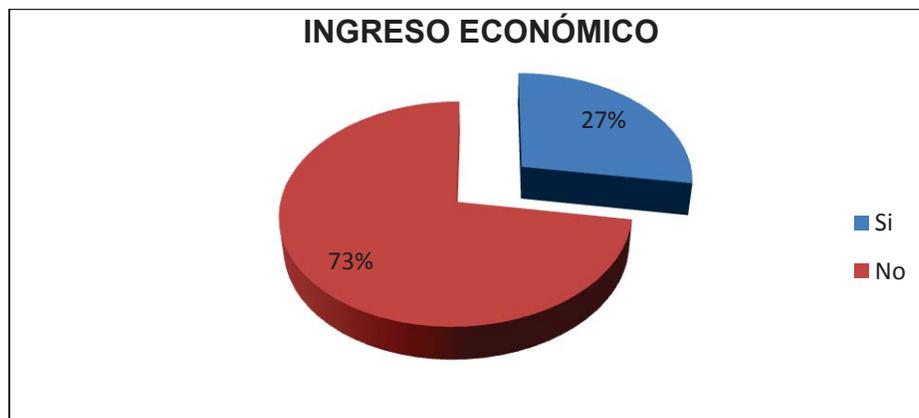
resultados de la encuesta dejan ver que para 69 alumnos su elección está favorecida por las actividades que desempeñaron en el servicio social, se relacionaron con su formación profesional, y no es tanto por los estímulos económicos que puedan percibir de la institución receptora, está más encaminado a que los prestadores de servicio social tienen la responsabilidad de solucionar los problemas que la sociedad le encomienda, debido a la educación que el estado les ha brindado.

Mientras que sólo 11 de los alumnos o egresados de los prestadores de servicio social no desarrolló ninguna actividad relacionada a su formación académica debido a que no desarrollaba cosas administrativas, lo colocaron en un área administrativa y no estaba relacionada a su perfil; fueron del área clínica y en la carrera no se tocan mucho esos temas de esta área; un alumno respondió que estudió comunicación social y estuvo en una mesa de redacción, en ocasiones solamente realizaba actividades de llenado de papeles, elaboración de oficios o ayuda en general.

8. Tuviste algún ingreso económico por realizar el servicio social.

INGRESO	FRECUENCIAS
Si	22
No	58
Total	80

Tabla 22. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



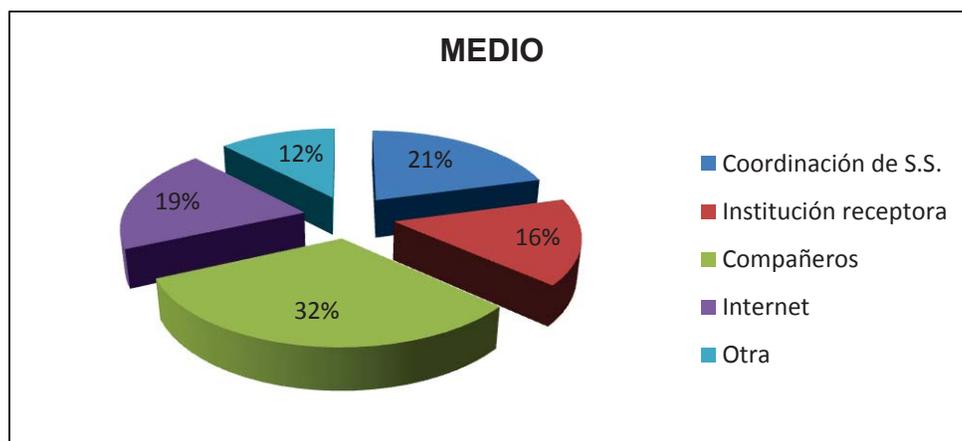
Gráfica 22. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

Como se observa en la gráfica No. 22 se preguntó a los prestadores de servicio social si tuvieron un ingreso económico en donde el 73% de los prestadores de servicio social contaron con beca o ayuda económica al realizar el servicio social mientras que el 27% no conto con ningún tipo de ayuda.

9. Medio por el cual te enteraste del proyecto de servicio social.

MEDIO	FRECUENCIAS
Coordinación de servicio social	17
Institución receptora	13
Compañeros	26
Internet	16
Otra	10
Total	80

Tabla 23. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



Gráfica 23. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

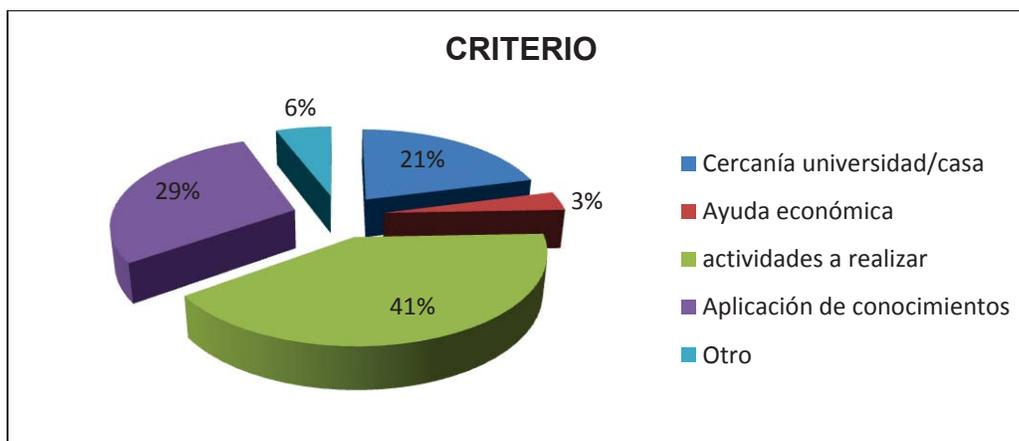
En esta gráfica 23 se muestra que el medio por el cual se enteraron los prestadores de servicio social de los proyectos para la realización del servicio social, fue el 32% a través de compañeros, el 21% por la Coordinación de Servicio Social, el 19% por internet, el 16% por instituciones receptoras y el 12% por otro medio como es por profesores, la feria del servicio social, por el jefe del área y en la institución donde labora.

Se observa que el principal medio de difusión debe de ser la Coordinación de servicio social, pero en la realidad no es así porque muchos de los alumnos se enteran de los proyectos de servicio social por medio de sus compañeros. La Coordinación de servicio social debe de retomar su papel como medio de difusión a través de la repartición de folletos, la publicación de los proyectos en los periódicos murales, pláticas informativas y otros medios de comunicación.

10. ¿Cuál fue tu criterio para seleccionar el proyecto de servicio social?

CRITERIO	FRECUENCIAS
Cercanía universidad/casa	18
Ayuda económica	3
Actividades a realizar	35
Aplicación de conocimientos	25
Otro	5
Total	80

Tabla 24. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



Gráfica 24. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

La tabla No. 24 nos muestra el criterio que los alumnos eligieron para la prestación de su servicio social y de donde se apoyaron para la selección del proyecto de servicio social.

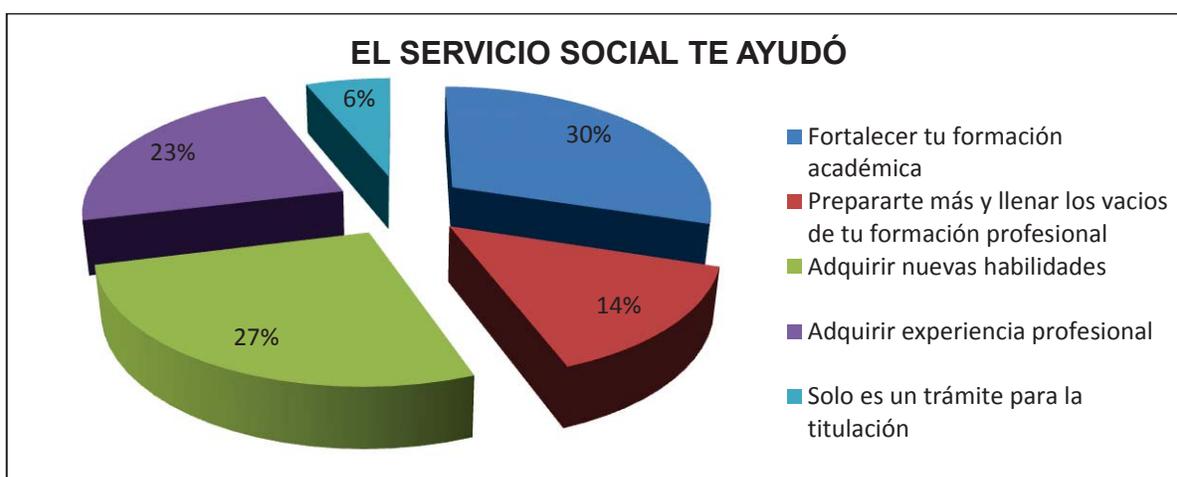
En la gráfica No 24 se muestra que los alumnos o egresados tomaron en cuenta que el criterio por el cual seleccionaron el proyecto fue más por las actividades a realizar con el 41%, la aplicación de conocimientos con el 29% de donde

generaron y desarrollaron habilidades durante su prestación del servicio social, mientras que el 21% por la cercanía a la universidad/ casa, el 6% algún otro motivo y el 3% por la ayuda económica que les brinda el proyecto.

11. De acuerdo con tu experiencia, realizar el servicio social te ayudó a:

	FRECUENCIAS
Fortalecer tu formación académica	29
Prepararte más y llenar los vacíos de tu formación profesional	14
Adquirir nuevas habilidades	26
Adquirir experiencia laboral	22
Sólo es un trámite para la titulación	6
Total	80

Tabla 25. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



Gráfica 25. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

De acuerdo con la gráfica No. 25 el servicio social ayudó a los alumnos prestadores a fortalecer su formación académica con el 30%, adquirir nuevas habilidades con el 27%, adquirir experiencia laboral con el 23%, a prepararse más y llenar los vacíos de la formación profesional con el 14% y el 6% que sólo es un trámite que tienen que realizar para su titulación.

Con estos datos vemos que muy pocos alumnos ven al servicio social como un trámite para la titulación, puesto que al realizar el servicio social también les aporta la formación académica para realizar trabajos recepcionales y así poder también

titularse. Actualmente ya no se ve al servicio social como un trámite sólo de titulación sino más para fortalecer la formación académica de los alumnos o egresados.

12. ¿En la institución que realizaste el Servicio Social lograste obtener una oportunidad laboral?

	FRECUENCIAS
Si	12
No	68
Total	80

Tabla.26. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



Gráfica 26. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

En la gráfica No.26 se aprecia que las instituciones en donde se llevó a cabo la prestación del servicio social sólo el 15% de los alumnos obtuvieron una oportunidad laboral en diferentes instituciones como son las siguientes: Dirección general de PDZP/apoyo administrativo, procesos sociales/asistente de investigación, remuneraciones y prestaciones, post-productor y realizador del noticiero México al día, especialista técnico/ingreso y deuda pública, auxiliar administrativo en Sistema de Gestión de Calidad, psicóloga, asistente en necesidades educativas especiales.

Mientras que el 85% de los alumnos prestadores no contó con ninguna oportunidad laboral al cubrir el servicio social.

13. ¿A qué tipo de obstáculos te enfrentaste al momento de realizar tu servicio social, en el lugar donde fuiste aceptado?

- De los 80 alumnos o egresados encuestados únicamente 46 prestadores de servicio social señalan que los obstáculos en las instituciones receptoras fueron al tratar con las personas, con las tecnologías de la información que hay un gran atraso y por ello mismo hay resistencia al cambio, a la evaluación y presión del trabajo, los diferentes tipo de círculos sociales y ambiente de oficina, hay jerarquías y discriminación, la falta de interés de las personas, la apatía, flojera y corrupción tanto de los empleados como de los directivos; formas de pensar arcaicas y fuera de lugar sobre todo corrupción para entrar a la institución, la diferente forma de pensar de las personas ya que uno lo quería hacer de una forma y ellos de otra entonces había que llegar a un punto medio para llegar a un acuerdo.
- Otros obstáculos en las instituciones receptoras son nuevos conocimientos distintos a la carrera, al mal trato por parte de algunos trabajadores, tener responsabilidades que nunca se habían tenido, desempeñar labores que iban en conjunto con otras personas donde estaban en riesgo muchos factores, así como no conocer términos relacionados con la licenciatura y el desacuerdo con el modo de trabajar de los profesionales en una institución pública.
- Sólo 25 prestadores de servicio social mencionan que no hubo obstáculos en la institución en donde prestaron su servicio social que siempre les brindaron el apoyo que necesitaban.
- Otros 7 prestadores de servicio social mencionan que hay mucha burocracia, el tiempo de traslado y la falta de coordinación con los horarios.

- Sólo 1 alumno o egresado lo acreditó como trabajador al servicio del estado de acuerdo al Artículo 91 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

14. Menciona lo más significativo que te dejó el haber realizado el Servicio Social.

- De los 80 prestadores de servicio social que respondieron el cuestionario 69 mencionan que lo más significativo que les dejó el servicio social fue: consolidar y reforzar sus conocimientos teóricos para poder complementar su formación académica, ya que a través del servicio social aplicaron sus conocimientos adquirieron experiencia laboral a nivel profesional.
- Únicamente 11 alumnos o egresados que acreditaron el servicio social, mencionan que lo significativo fue un gran crecimiento de su persona al desarrollar habilidades, aptitudes, responsabilidades, compromisos y sobre todo el haber trabajado en equipo.

15. ¿En su momento contaste con la información necesaria para efectuar los trámites de inicio de servicio social?

	FRECUENCIAS
Si	76
No	4
Total	80

Tabla 27. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



Gráfica 27. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

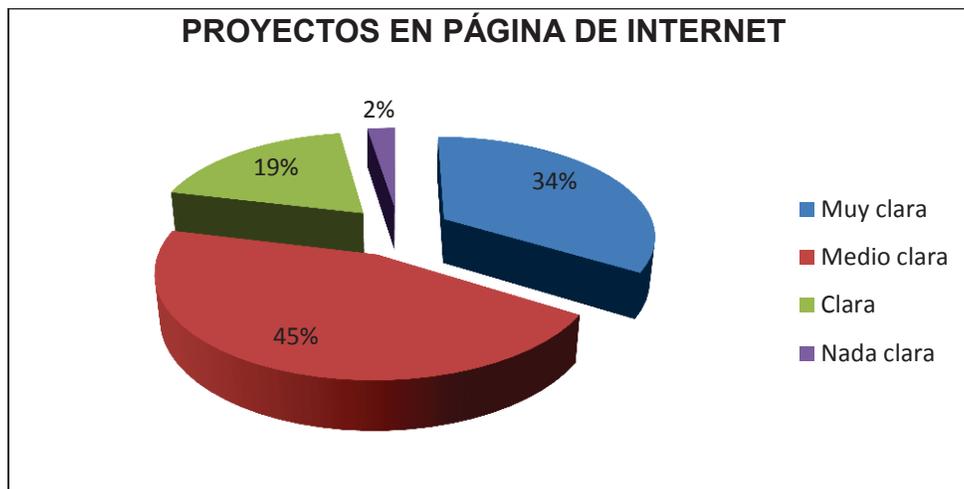
Los alumnos o egresados al momento de iniciar su trámite de servicio social contaron con la información necesaria, como se muestra en la gráfica No.27, el 95% dice que si obtuvieron la información para poder realizar los diversos trámites del servicio social, sólo el 5% no contó con la información necesaria y recurrieron a la consulta en internet pero se encontraron con algunos problemas como es que no estaba actualizada la página, algunos convenios estaban cerrados y no eran claros, los trámites se complicaron fueron tardados y las respuestas no siempre las mejores.

Aquí nos damos cuenta que la mayoría de lo que dicen los alumnos no es tan verdadero, ya que al estar observando nos dimos cuenta que a veces tenían muchas dificultades con los trámites relacionados a su servicio social pero no dicen de qué forma obtienen la información debido a que no se dan platicas de servicio social ni se reparten folletos o trípticos, no contaban con la información suficiente porque cuando llegaban a solicitar su carta de presentación se encontraban que les faltaba datos que son indispensables para su elaboración y que además debido a la rotación de personal a veces la orientación de la información no es suficiente. A partir de lo observado nos dimos cuenta que los alumnos acuden a la Coordinación para pedir la información pero aun así no les queda muy clara por que nos dábamos cuenta que les faltan algunos datos o documentos para dar inicio al servicio social.

16. ¿Al consultar los proyectos de servicio social en la página de internet la información es?

	FRECUENCIAS
Muy clara	27
Medio clara	36
Clara	15
Nada clara	2
Total	80

Tabla 28. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



Gráfica 28. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

Al consultar los proyectos de servicio social en internet muchos alumnos encontraron que la información que se presenta es medio clara como se muestra en la gráfica No. 28 en donde el 45% de los alumnos lo mencionan así, el 34% dice que es muy clara, el 19% opina que es clara y el 2% no es nada clara.

Con lo observado los alumnos no tienen la información concreta y precisa de los proyectos que consultan en internet, debido a que sólo se muestra el nombre del proyecto, la clave, el responsable y los teléfonos. Entonces la información que se brinda en la página de internet no está actualizada y las instrucciones a veces no son muy claras con respecto a los formatos que utilizan para el servicio social.

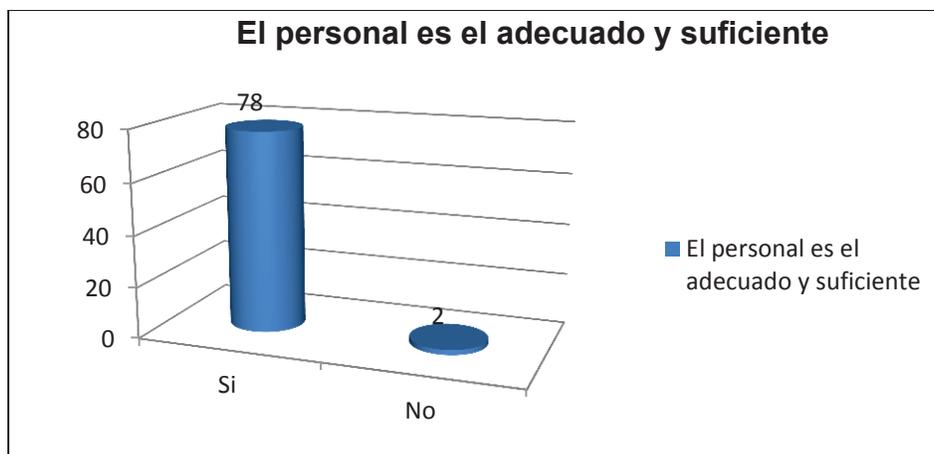
17. ¿Qué opinas de los procesos administrativos establecidos en la Coordinación de Servicio Social para la inscripción y acreditación del servicio social?

- De los 80 alumnos que acreditaron el servicio social, 30 opinan que los procesos de gestión para poder llevar a cabo el servicio social son buenos.
- 23 prestadores de servicio social mencionan que los procesos son sencillos, claros, rápidos, viables, correctos, eficientes, adecuados, metódicos, ordenados y bien aplicados.
- 27 prestadores de servicio social mencionan que son demasiados trámites burocráticos, son largos, tardados, tediosos, son complicados por ser bastante papeleo, algunos innecesarios e ineficientes; hay proyectos que se pueden hacer en otros lados pero se niega la oportunidad porque la escuela no tiene convenio aunque la empresa está dispuesta a cooperar y podrían funcionar mejor.

18. ¿Consideras que el personal que se encuentra en la Coordinación de Servicio Social es el adecuado y suficiente para dar solución a tus inquietudes o dudas?

	FRECUENCIAS
Si	78
No	2
Total	80

Tabla 29. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



Gráfica 29. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

En la gráfica No. 29 se observa que 78 de los prestadores de servicio social opinan que el personal que se encuentra en la Coordinación de Servicio Social es el adecuado y suficiente puesto que atienden muy bien y aclaran con amabilidad las dudas. Sólo 2 de los prestadores de servicio social dice que el personal no es el adecuado ni suficiente ya que no les resolvieron sus dudas que tenían.

De acuerdo con lo observado nos damos cuenta que lo que contestaron los alumnos no es tan cierto, ya que en el tiempo que estuvimos inmersas en el escenario, el personal que atiende a los alumnos por la tarde no solucionaban todas las dudas que tenían o la información que requerían porque les decían que la información la consultaran en internet y a veces cuando los alumnos llegaban escasos minutos para la salida de trabajo ya no los atendían.

Aquí nos damos cuenta que lo que respondieron los alumnos no es tan verdadero debido a que cuando estuvimos inmersas en las prácticas profesionales el trato que se les daba a los alumnos a veces no era tan bueno, ya que les decían que tenían que investigar en internet el dato del proyecto que les faltaba y también debido a la rotación del personal a veces las secretarias no contaban con la información necesaria que les preguntaban los alumnos, se iban temprano y cuando los alumnos llegan a realizar algún trámite ya no los atendían hasta al siguiente día.

19. ¿Qué papel desempeñó el asesor en tu servicio social?

Los prestadores de servicio social respondieron lo siguiente:

- El asesor de servicio social fue importante ya que él era mi jefe directo y me indicaba como se tenían que hacer las cosas que desconocía, auxilió antes de adentrarse al campo del servicio social para saber qué contenido del proyecto se tenía que investigar, siempre fue abierto al diálogo para fortalecer el trabajo en equipo, orientó al ingreso del servicio social y apoyó con la supervisión al mismo tiempo. Ha sido fundamental contar con su apoyo para pensar y repensar la intervención en el proyecto y también en la formación académica, el logro de los objetivos; él responde las dudas, da el seguimiento a las actividades, apoya en el aprendizaje, apoya en la información requerida, la recomendación de bibliografía o recomendaciones del desempeño del campo.
- Sólo estuvo en trámites administrativos, como en la revisión de documentos e informe para firmar, sólo es un requisito.

20. ¿A partir de tu experiencia en la realización del servicio social qué observaciones o sugerencias harías para la mejora de los servicios que ofrece la Coordinación de Servicio Social?

- Una mayor difusión de los proyectos de servicio social y una oportunidad más clara de las instituciones donde podemos realizarlo.
- Actualizar el catálogo de proyectos y de las instituciones, así como la información ya que en mi búsqueda no localicé al encargado o asesor externo.
- Actualización de la lista de proyectos de servicio social en su página web y revisar que los proyectos estén realmente enfocados a la área que dicen.

- Menos tiempo de espera para recoger los documentos, menos trámites burocráticos y un poco más de agilidad en la entrega de documentos.
- Los trámites fueran más fáciles, más clara la información de los proyectos existentes y más información sobre los tiempos que se tienen para entregar la documentación.
- Seguimiento y evaluación de los proyectos de investigación.
- Buscar que los proyectos otorguen apoyo económico una beca a los estudiantes.
- Que se tenga un trato más amable con los alumnos y que continúen atendiendo con la misma amabilidad y profesionalismo el cual agradezco porque son buenos.
- El servicio social debe de estar enfocado a que el estudiante aplique sus conocimientos en el área laboral ya que no sirve de nada sino lo involucran y lo ven sólo como un trámite.
- Sólo que se tome en cuenta el reporte de servicio social porque es un requisito para aprobarlo, que los convenios estén vigentes, fui a tres instituciones diferentes y no me aceptaban.
- Ser un poco más claro con respecto a que sellos y firmas son necesarios a fin de dar doble vuelta.
- Que el formato de término de servicio social lo actualicen ya que no dice en dónde va el sello, que pongan más observaciones para llenarlos porque algunas partes son confusas.

- Para todos los procesos del servicio social que fueran vía online.
- Mejorar la página web, hacer más accesibles los formatos (es difícil encontrarlos).
- Especificar más acerca de las funciones a desempeñar para evitar pérdida de tiempo.

Otro dato que tomamos en cuenta para la investigación fue el periodo de julio 2013 a mayo 2014, en donde se muestran datos de los alumnos que iniciaron el servicio social y los alumnos que lo liberaron. En la Coordinación de Servicio Social durante el periodo de julio 2013 a mayo 2014 se aprobaron 41 proyectos de Servicio Social de los cuales 23 son proyectos Internos y 18 proyectos Externos.

También se llevó a cabo la actualización de proyectos antiguos de los cuales en este periodo el Consejo Divisional de Ciencias Sociales y Humanidades aprobó la actualización de 22 proyectos esto con el fin de que los alumnos realicen actividades más apegadas a la realidad actual y así brindar a los alumnos las mejores opciones para complementar su desarrollo académico.

Con respecto a los alumnos en el periodo de julio 2013 a junio 2014 se registraron 780 inicios. El número de alumnos que iniciaron el servicio social, se muestran en la tabla No 30, de la cual la licenciatura que más inicios se realizaron en este periodo fue la de Psicología con 276, después está Comunicación Social con 155, mientras que la Licenciatura de Política y Gestión social sólo iniciaron 58 alumnos o egresados.

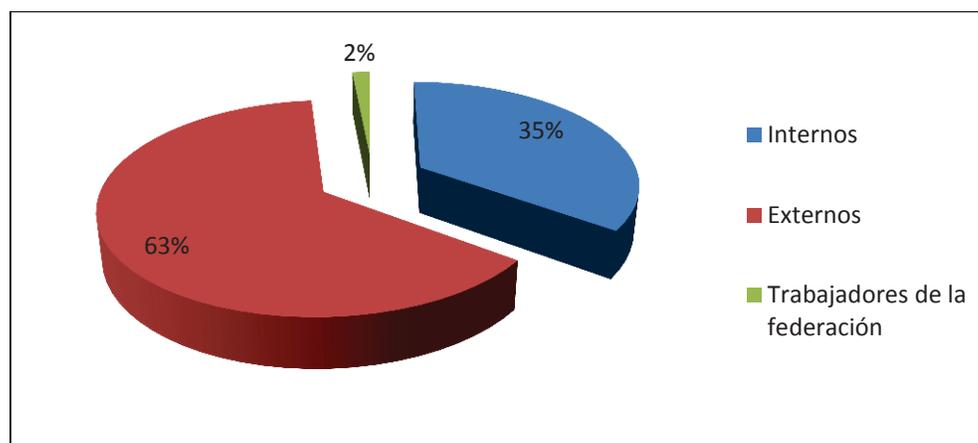
Con base a la entrevista que se realizó con la Coordinadora del servicio social recopilamos información, de la cual nos percatamos que había muchos procesos de gestión que no se realizaban de manera correcta y a veces se duplicaban

algunas funciones del personal involucrado como es la Coordinación de sistemas escolares, las instituciones receptoras y la oficina Técnica de Consejo Divisional. Un dato relevante de la entrevista es desarrollar e implementar el manual de procedimientos de la DCSH, para el mejoramiento y fortalecimiento de la gestión académica administrativa, con la ayuda de la entrevista se hizo el análisis de las funciones y procesos a través de la integración de la documentación normativa y el mapeo de los procesos de la Coordinación de servicio social.

Número de alumnos que iniciaron el servicio social julio 2013- junio 2014				
Licenciatura	Internos	Externos	Trabajadores de la federación	Total
Administración	35	64	3	102
Comunicación social	56	98	1	155
Economía	24	42	2	68
Psicología	85	188	3	276
Sociología	51	68	2	121
Política y gestión social	22	35	1	58
Total	273	495	12	780

Fuente: SIIUAM – SAE

Tabla 30. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



Gráfica 30. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

El número de alumnos que iniciaron el servicio social son 780 alumnos de las seis licenciaturas de la DCSH, de los cuales 273 fueron proyectos Internos que representan el 35%, 495 proyectos externos que es el 63% y 12 acreditaciones como trabajadores al servicio de la federación, el 2%. Ver Gráfica. No. 30.

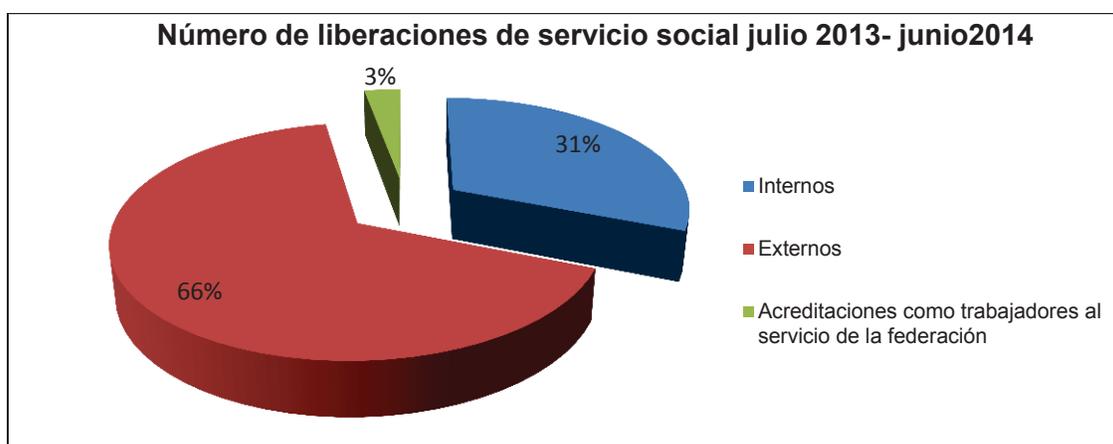
El número de liberaciones de servicio social de julio 2013- junio 2014, se muestran en la tabla No 31, de la cual la licenciatura que más liberaciones se realizaron en este periodo fue la de Psicología con 238, después esta Comunicación Social con

157, mientras que la Licenciatura de Política y Gestión social se liberaron 49 alumnos o egresados.

Número de liberaciones de servicio social julio 2013- junio 2014				
Licenciatura	Internos	Externos	Trabajadores de la federación	Total
Administración	28	65	5	98
Comunicación social	35	120	2	157
Economía	25	36	2	63
Psicología	72	160	6	238
Sociología	37	48	4	89
Política y gestión social	18	30	1	49
<b>Total</b>	<b>215</b>	<b>459</b>	<b>20</b>	<b>694</b>

Fuente: SIUAM – SAE

Tabla 31. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.



Gráfica 31. Elaboración realizado por las autoras a partir de la información recabada.

Se expidieron un total de 694 liberaciones de Servicio Social de las cuales fueron 215 internos que representa el 31%, 459 externos que es el 66% y 20 acreditaciones como trabajadores al servicio de la federación el 3%, de las seis licenciaturas de la DCSH.

Anteriormente se mencionó el diagnóstico que se realizó en la Coordinación de servicio social de donde se detectaron algunas fortalezas como es la planificación y organización que hay en cuanto a las actividades que se realizan, y las debilidades que son mejorar y eficientar los procesos de gestión y no hay evaluación. Así mismo se analizó e interpretó la información de las 20 preguntas del cuestionario aplicado donde este permitió detectar algunas carencias en cuanto a los proyectos y procesos de gestión, que son los aspectos que tomamos en cuenta a trabajar para fortalecer los procesos y proponer una propuesta de mejora que se menciona a continuación.

## **CAPÍTULO V**

### **Fortalecimiento de los procesos de gestión de la Coordinación de Servicio Social y propuesta de mejora.**

En este apartado se proponen estrategias de mejora que permitan el fortalecimiento de los procesos de gestión del servicio social, de acuerdo con las opiniones y sugerencias que nos brindaron los alumnos o egresados en los cuestionarios aplicados y que tomamos en cuenta para desarrollar y establecer las recomendaciones de los prestadores de servicio social, también se agregan los comentarios que nos brindó la Coordinadora de Servicio Social a través de la entrevista realizada.

En la actualidad todo estudiante universitario se ve obligado a cumplir con horas sociales, pues es un requisito que se pide para poder tener el título profesional, muchos alumnos ven al servicio social como algo tedioso, que probablemente no les sirva para nada, otros no piensan igual como el caso de los alumnos de la UAM-Xochimilco, pues el haber realizado el servicio social les permitió poner en práctica sus conocimientos y habilidades, la posibilidad de adquirir experiencia y en el mejor de los casos acceder al empleo.

Con el análisis del cuestionario los prestadores de servicio social están más interesados en fortalecer su formación académica, prepararse más y llenar los vacíos de su formación profesional, adquirir experiencia laboral, nuevas habilidades y no solamente en cumplir un trámite para su titulación, estas son categorías de una pregunta del cuestionario y nos deja ver que los estudiantes si están interesados en su formación académica.

De acuerdo al cuestionario aplicado que se encuentra en el anexo No. 6, este permitió detectar algunas carencias en cuanto a los procesos de gestión del servicio social y de los proyectos de servicio social, de donde se toman en cuenta

las opiniones y sugerencias de los prestadores de servicio social, que a continuación se detallan.

### **5.1 Fortalecimiento de los procesos de gestión del servicio social**

Para el logro del fortalecimiento de los procesos de gestión del servicio social se enlistan las siguientes estrategias para hacerlos de manera eficaz y se describe de qué manera se lleva a cabo cada uno:

- Actualización de los proyectos en cuanto a su vigencia, nuevos registros y la renovación de proyectos de las diferentes instituciones.
- Revisión y validación de proyectos solicitados por las instituciones receptoras.
- Revisión, evaluación de los informes de servicio social
- Evaluación por parte del jefe inmediato del desempeño de los prestadores de servicio social.
- Mejorar la calidad del servicio social y agilizar los trámites que deben de realizar los estudiantes.
- Mayor difusión de los proyectos de servicio social y una oportunidad más clara de las instituciones donde se puede realizar.

Consideramos tomar en cuenta las sugerencias de mejora que los prestadores de servicio social aportaron, las cuales van a ser de gran ayuda para la mejora continua dentro de la Coordinación de Servicio Social y así ofrecer un servicio social de mayor calidad.

**Para la actualización de los proyectos en cuanto a su vigencia, nuevos registros y la renovación de proyectos de las diferentes instituciones.**

Se requiere que en la base de datos que existe en la Coordinación de Servicio Social se actualice la lista de proyectos de servicio social tanto internos como

externos de acuerdo al año en que estén vigentes. En esta misma base especificar más información sobre los proyectos internos y externos para que los alumnos conozcan más sobre el proyecto en el cual van a realizar su servicio social.

La base de Excel actualizada publicarla en la página web correspondiente al servicio social para que los alumnos puedan tener más clara la información respecto a los proyectos internos y externos.

Revisar que los proyectos estén realmente enfocados al área que dicen y las actividades a realizar ya que algunos prestadores de servicio social mencionan que realizaron otras actividades diferentes a su formación profesional.

Llevar a cabo nuevos convenios de proyectos de servicio social, pues se pueden realizar en otros lados pero se niega la oportunidad porque la escuela no tiene convenio aunque la empresa está dispuesta a cooperar y realizar el convenio a través del prestador que está interesado en prestar su servicio social, la institución receptora no tuvo la oportunidad a realizar el convenio ya que en la Coordinación de Servicio Social se obstaculizó el acceso de este proyecto.

Identificar los proyectos que ya no estén vigentes, hacer una notificación a la institución receptora responsable del proyecto para que realice la renovación del proyecto de manera óptima y adecuada con las características pertinentes que solicita la Coordinación de Servicio Social.

### **Revisión y validación de proyectos solicitados por las instituciones receptoras.**

Con el propósito de fortalecer los proyectos de servicio social, se hará un análisis comparativo de los proyectos actuales con los anteriores y de ser el mismo

proyecto, se evaluarán los resultados obtenidos en el ejercicio pasado para determinar su validación.

En caso de no ser aceptado un proyecto se remitirá al área correspondiente para sus modificaciones. El responsable del programa de servicio social, será el encargado de evaluar los proyectos de acuerdo a los siguientes elementos: nombre del proyecto, justificación del proyecto, objetivo, las carreras con las actividades que realizará cada uno de los futuros profesionistas.

### **Revisión, seguimiento y evaluación de los informes de servicio social**

Revisar que el informe final de servicio social esté elaborado de acuerdo con los requisitos que solicita la Coordinación de Servicio Social.

Para que se dé el seguimiento de los alumnos que prestan su servicio social solicitarles que hagan un reporte de los tres primeros meses de servicio social. Este será enviado a la Coordinación de Servicio Social, para ver qué es lo que están haciendo, si es de acuerdo a las actividades que se especifican en el proyecto y qué tanto les está aportando a su formación profesional.

Para la evaluación del informe de servicio social que se utilice la información concentrada en el expediente del prestador de servicio social, en donde se encuentra la información del proyecto al que fue inscrito y del que ya concluyó, con esto se pretende hacer una comparación de la actividades que se mencionan en el proyecto con el informe final que el prestador entrega para su acreditación del servicio social; con esto se pretende conseguir que los profesionistas realicen actividades propias de su formación académica y evitar que realicen otras actividades que no van de acuerdo a su perfil académico.

### **Evaluación por parte del responsable del proyecto para el desempeño de los prestadores de servicio social.**

Implementación de una evaluación para los prestadores de servicio social por parte de su jefe inmediato, a través de un formato en donde se especifique los parámetros a evaluar como es calificar la puntualidad, responsabilidad, disciplina, asistencia, la colaboración, la discreción, la iniciativa, el trabajo en equipo y sobre todo la aplicación de conocimientos, para conocer el desempeño durante la estancia de su servicio social.

### **Mejorar la calidad del servicio social y agilizar los trámites que deben de realizar los estudiantes.**

Hacer que los trámites sean menos burocráticos, más clara y precisa la información sobre la documentación que se requiere para la prestación del servicio social, así se crearía una mejor imagen de la Coordinación de Servicio Social de la DCSH UAM-X, en donde sea eficiente y eficaz en sus procesos y con resultados óptimos.

Reducir el tiempo de espera para recoger los documentos, que exista un poco más de agilidad en la entrega de documentos.

La Coordinación de Servicio Social informe o difunda un poco más sobre los tiempos en que se debe de entregar la documentación.

En los formatos que se especifiquen cuáles son los sellos y firmas necesarios con el fin de que los alumnos no den muchas vueltas.

Mejorar la página web, hacer más accesibles los formatos (es difícil encontrarlos).

Para todos los procesos del servicio social que fueran vía online más fáciles de poder realizar y así no sería mucha pérdida de tiempo. Que la página web facilite el acceso a la información necesaria de manera ágil y veraz, con el fin de que los

prestadores de servicio social puedan realizar los siguientes procesos vía online como es el registro, informes de servicio social, la emisión de la carta de inicio y la carta de término mismos que integraran al sistema o por correo electrónico.

**Mayor difusión de los proyectos de servicio social y una oportunidad más clara de las instituciones donde se puede realizar.**

Mayor difusión de los proyectos internos y externos a través de diferentes medios de comunicación como es internet, folletos y carteles.

Los responsables de la Coordinación de Servicio Social diseñen una base de datos de los proyectos, la cual sirva de guía para que los prestadores identifiquen las actividades a realizar, el sector al cual está dirigido, de qué licenciaturas solicitan los proyectos y sobre todo conocer el enfoque de apoyo que van a brindar así como también en donde van a estar ubicados.

Con estas estrategia antes mencionadas, se pretende dar un cambio en la visión del servicio social, para una mejor eficiencia y eficacia, en donde se reconoce y valora el esfuerzo que realiza cada estudiante prestador de servicio social de las diferentes carreras de la UAM-X especialmente los de la División de Ciencias Sociales y Humanidades, donde ellos se preparan y enfrentan los retos que como prestadores de servicio social y futuros profesionistas se van a enfrentar y tener que responder ante la sociedad.

A continuación se presenta una propuesta de mejora que ayudará a ser más eficiente los procesos de gestión que se llevan dentro de la Coordinación de Servicio Social de la DCSH de la UAM-X.

Una vez terminado el diagnóstico, se hizo la propuesta de contar con un manual de procedimientos para la Coordinación de servicio social, porque no cuenta con este documento. Concluimos que las problemáticas que encontramos se atienden

con el “Proyecto de intervención para la mejora de los procesos de gestión de la Coordinación de servicio social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades”; por lo tanto, en esta etapa es necesaria la construcción del manual de procedimientos que nos permita guiar el proceso, clarificar, precisar y con esto mejorar en colectivo las necesidades de la Coordinación de servicio social y de los alumnos.

De acuerdo con Yurén (2005), la *praxis* educativa es superación de esas formas de práctica cuando, además de estar animada por un proyecto que es asumido y orientado por teorías que se someten a crítica constante, es una forma de objetivación que a la vez transforma a los individuos y los hace capaces de realizar otras *praxis*. La *praxis* es básicamente creativa, pues no hay recetas ni fórmulas fijas para favorecer en los sujetos los cambios que desencadenarán su *praxis*. (Yurén, 2005:34). Con la *praxis* se generaran buenas prácticas a través de los conocimientos que ponen en práctica los prestadores de servicio social dentro de las instituciones publicas y privadas, ya que realizan acciones de mejora y adquieren experiencia para el ámbito laboral.

Casassus (2000), nos dice que hay distintas maneras de concebir la gestión según sea el objeto del cual se ocupa y los procesos involucrados. En este marco, según sea el énfasis del objeto o proceso contemplado, se obtienen definiciones las que, por una parte, ponen de relieve el hecho de que la gestión tiene que ver con los componentes de una organización en cuanto a sus arreglos institucionales, la articulación de recursos, los objetivos. Por otra parte, se obtienen otras definiciones cuyo énfasis está centrado en la interacción entre personas. (Casassus, 2000:3). Hoy en día la gestión exige competencias en los directivos y en los gestores de procesos educativos, por esta razón hay necesidad de instalar en las organizaciones educativas procesos de gestión administrativa, académica-pedagógica que generen condiciones favorables para el logro de resultados y el mejoramiento continuo y no una gestión meramente administrativa, vertical, autoritaria y normativa. La gestión es un mecanismo que permite obtener mayor

eficiencia y orientar la acción hacia el logro de la productividad educativa y la rendición de cuentas, a través de la articulación de herramientas de la administración como la medición y la evaluación.

## **5.2 Propuesta de mejora**

En este último apartado, nuestro objeto es realizar una propuesta de un manual de procedimientos administrativo para la Coordinación de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-Xochimilco.

Se realiza con el propósito, de que la Coordinación de Servicio Social tenga un instrumento que contenga información de manera ordenada y detallada, de cómo se ejecuta un conjunto de actividades, para lograr un objetivo determinado y obtener los resultados esperados, ya que no se cuenta con un documento de estas características dentro de la Coordinación de Servicio Social.

Actualmente es necesario contar con información sobre los procesos de gestión de la División de Ciencias Sociales y Humanidades orientados al servicio social de la Coordinación, esto ha propiciado que se plantee y se representen en diagramas de flujo, para tener una mejor explicación clara y concisa de cómo acceder a los recursos necesarios para facilitar el quehacer diario dentro de la Coordinación de servicio social.

Es importante contar con un manual de procedimientos pues en la DCSH se va a iniciar el proceso de certificación de acuerdo a la NORMA ISO 9001:2000, esto ayudará a simplificar los procedimientos de gestión, a reducir los tiempos de trámites y mejorar la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

Con base en el análisis, producto de la investigación; consideramos importante presentar una propuesta de intervención titulada “Proyecto para la Mejora de los Procesos de Gestión”. Dicha propuesta está constituida por dos líneas de acción:

1) Elaboración de un manual de procedimientos y, 2) Procesos de evaluación interna y desde la perspectiva de los beneficiarios.

### **1) Diseño del manual de procedimientos**

En la primera línea de acción se pretende darle continuidad a las actividades de los últimos meses de la práctica profesional, a fin de diseñar el manual de procedimientos para la Coordinación de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-X.

Para poder recabar la información que necesitamos para proceder a elaborar el manual, se llevó a cabo una entrevista con la Coordinadora de servicio social, una vez realizada la entrevista se sistematizó y analizó la información para identificar cada una de las actividades específicas que se realizan en la Coordinación, posteriormente se empezó a describir y ordenar las actividades para identificar cada uno de los procedimientos y con estos mismos elaborar sus respectivos diagramas de flujo.

Para realizar dicha tarea será necesario realizar las actividades descritas en las siguientes fases:

Fase 1: Definición de los procesos.

En esta fase se revisarán las funciones de la responsable de la Coordinación de Servicio Social a fin de identificar los procesos con base en el análisis de los documentos normativos y su congruencia con las actividades reales.

Fase 2: Manual de procedimientos.

En esta fase se diseña el manual considerando los elementos que lo constituirán:

- ✓ Definición del propósito
- ✓ Responsables
- ✓ La definición de reglas y la enumeración de cada uno de los procesos

- ✓ Elaboración de los diagramas de flujo
- ✓ Se incluirán los formatos relacionados en el procedimiento
- ✓ Glosario de términos.

Fase 3: Presentación del manual.

En la última fase se hará una presentación del manual de procedimientos al equipo directivo de la DCSH de la UAM-X para su revisión y/o aprobación.

## **2) Proceso de evaluación interna y desde la perspectiva de los beneficiarios**

En la segunda línea de acción se intenta hacer una evaluación interna con base en la perspectiva de los beneficiarios, donde Stufflebeam (1974) dice que la evaluación es el enjuiciamiento sistemático de la valía y el mérito de un objeto para perfeccionarlo.

Esta evaluación nos permitirá identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y el mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados. (Stufflebeam, 1987:163).

Nuestro propósito es que la propuesta que aquí presentamos tiene la finalidad de recuperar información útil acerca de los procesos de gestión de la oficina de la Coordinación de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-X, que permita establecer diálogos para la comprensión y la mejora de la gestión.

Para lograr el propósito se hará una evaluación de proceso, es decir, se recabará información acerca de la puesta en práctica de los procesos de gestión que la hacen posible. Para ello será necesario escuchar las voces de directivos en torno a este aspecto lo que permitirá dar cuenta de las dificultades e impacto de tales

acciones. Por otra parte se considerara relevante recuperar las opiniones de los beneficiarios de la gestión, es decir los estudiantes.

Para llevar a cabo el proceso evaluativo se consideraron las siguientes etapas:

#### I. Plan de evaluación

En esta fase se define el modelo de evaluación de proceso y desde la perspectiva de los beneficiarios.

#### II. Desarrollo de la evaluación

Se llevó a cabo la evaluación de los procesos en la Coordinación de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades, donde se aplicaron los siguientes instrumentos:

*Entrevistas semiestructuradas:* Es aquella en que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y respuestas. Fue aplicada a la protagonista del área (Coordinadora).

*Cuestionario cerrado:* Consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Se aplicó a los alumnos o egresados de la Licenciatura en Administración, Economía, Sociología, Comunicación Social, Política y Gestión Social en la Coordinación de Servicio Social.

#### III. Análisis de la información.

Una vez recopilada la información, se analizó el resultado de la entrevista, mientras que los datos que emergieron de la aplicación de los cuestionarios tuvieron un tratamiento estadístico (SPSS).

#### IV. Presentación del informe.

La elaboración del informe con base en el análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados de la entrevista y cuestionarios aplicados a los usuarios y a los protagonistas de la organización, con el fin de proporcionar información útil para orientar la toma de decisiones para la mejora de los procesos de gestión.

El informe se deberá presentar en la Universidad Autónoma Metropolitana a la responsable de la Coordinación de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades.

Esta propuesta es resultado del análisis de los procesos de gestión del servicio social, está elaborada con información sustentada y apoyada del estudio fundamentado por la observación, cuestionarios y entrevista.

Asimismo de testimonios de personas involucradas en las tareas y procesos. Donde se pudo recurrir a la corrección, omisión y mejoramiento de los procesos y actividades con la finalidad de insertar este instrumento en la gestión del servicio social, para que los alumnos que deseen realizar el servicio social tengan más claro los procesos a seguir.

De acuerdo a Rodríguez (2002) un manual es: “un recurso formal que contiene toda la información e instrucciones necesarias para operar una parte o todo el organismo, es un guía que permite encaminar hacia los objetivos”. (Rodríguez, 2002:45).

A continuación se presenta la propuesta del manual de procedimientos.



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL



LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

**PROYECTO DE INTERVENCIÓN PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL DE LA DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES.**

TÍTULO: Manual de procedimientos administrativo para la Coordinación de Servicio Social de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Autónoma Metropolitana unidad Xochimilco.

MÉXICO, DISTRITO FEDERAL JUNIO 2015.

## ÍNDICE

I.	Introducción.....	136
II.	Objetivo general del manual de procedimientos.....	137
III.	Marco legal.....	137
IV.	Alcance.....	137
V.	Organigrama institucional de la DCSH de la UAM-Xochimilco.....	138
VI.	Simbología.....	139
VII.	Descripción de los procedimientos y diagramas de flujo.....	140
	1. Registro de proyecto de servicio social.....	140
	2. Inicio de servicio social para los alumnos o egresados.....	142
	3. Cumplimiento de servicio social para los alumnos o egresados que participaron en el proyecto.....	144
	4. Cumplimiento parcial de servicio social para los alumnos o egresados que participaron en el proyecto.....	146
	5. Liberación de servicio social para los alumnos o egresados que son trabajadores al servicio del estado.....	148
	6. Baja definitiva de servicio social.....	150
	7. Exención de servicio social por edad (mayores de 60 años) o por enfermedad discapacitante.....	152
	8. Asesorías de los profesores.....	154
VIII	Glosario.....	157
IX.	Formatos.....	157

---

Lucía Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ

## I. INTRODUCCIÓN

Un Manual de procedimientos es importante en las organizaciones gubernamentales porque contiene una descripción de las actividades que se realizan a través de las funciones que desempeñan en cada unidad, área o departamento existente.

De acuerdo al autor, Franklin (1997) nos da una definición que resulta muy completa respecto a que son los Manuales Administrativos:

“Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, organización, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etcétera), así como las instrucciones y lineamientos que se consideran necesarios para el mejor desempeño de sus tareas”. (Franklin, 1997:8).

El objetivo principal parte de la necesidad de contar con información clara y concisa de las actividades que la Coordinación de Servicio Social ofrece con la finalidad de que la responsable de ejecutar las actividades tenga una completa precisión y los alumnos conozcan cada uno de los procesos de gestión para la realización del servicio social. Se definen las áreas donde se llevan a cabo cada una de estas actividades determinando las acciones y los responsables en cada una de ellas.

Se llevara a cabo la realización de un manual de procedimientos administrativo, el cual es: Es un documento que conjunta guías de acción de una actividad para ejecutar un determinado tipo de trabajo, es decir, es una guía de secuencia lógica en donde se describen paso a paso las operaciones que han de realizarse para la mayor eficiencia de un trabajo. También es la guía del quién, el cómo, el cuándo y el dónde.

El Manual de Procedimientos Administrativo se realizará para establecer, definir y puntualizar las actividades de las Coordinaciones Administrativas de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco, en específico la Coordinación de Servicio Social de la DCSH.

Es importante destacar que el contenido de este manual quedará sujeto a modificaciones toda vez que la estructura presente cambios, esto con la finalidad de que siga siendo un instrumento actualizado y eficiente.

---

Lucía Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ

## II. OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL

Establecer un documento en donde se especifiquen cada uno de los procesos de gestión y los trámites administrativos para la realización del Servicio Social.

## III. MARCO LEGAL

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 5.
- Ley General de Educación, Art. 24.
- Ley Reglamentaria del Art. 5° Constitucional, arts . 9, 23, 52-60.
- Reglamento de la Ley Reglamentaria del Art. 5° Constitucional, art. 14, fracc. IV.
- Reglamento del Servicio Social de la Coordinación de Servicio Social.

## IV. ALCANCE

- Coordinación de Servicio Social de la DCSH de la UAM-X.

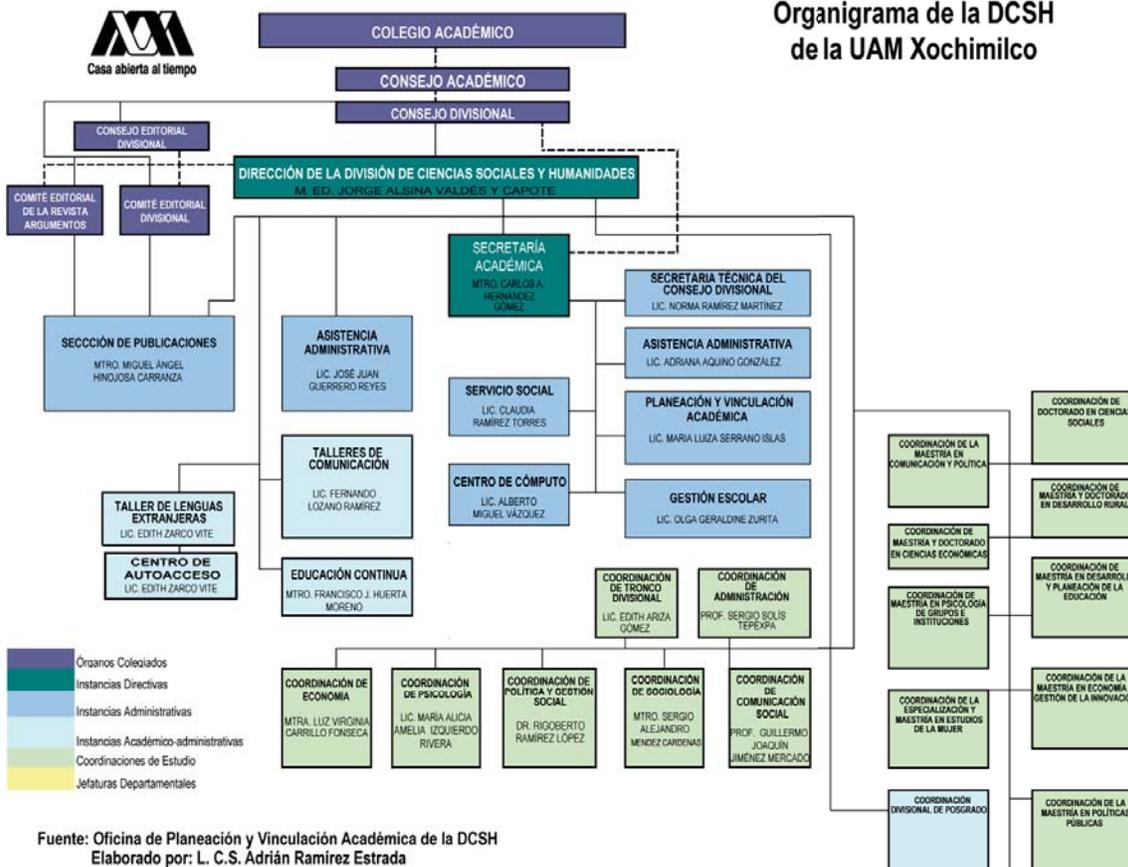
---

Lucía Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ

V. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL DE LA DCSH DE LA UAM-XOCHIMILCO



En este organigrama de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco se muestran las diferentes Instancias Administrativas de las cuales en algunas de ellas se elaborarán manuales, en especial en la Coordinación de Servicio Social se realizara un Manual de Procedimientos administrativo.

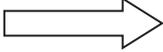
Lucía Carrizosa García  
ELABORÓ

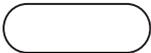
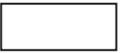
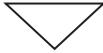
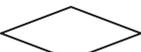
Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ

**VI. SIMBOLOGIA.**

Para la elaboración de los diagramas de flujo se utiliza la simbología ASME Y ANSI las cuales se muestran a continuación:

SIMBOLOGIA ASME		
SIMBOLO	SIGNIFICADO	¿PARA QUE SE UTILIZA?
	Operación	Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	Inspección	Indica cada vez que un documento o paso del proceso se verifica, en términos de: calidad, cantidad o características.
	Transporte	Indica cada vez que un documento se mueve o se traslada a otra oficina.
	Demora	Indica cuando un documento o el proceso se encuentra detenido.

SIMBOLOGIA ANSI		
SIMBOLO	SIGNIFICADO	¿PARA QUE SE UTILIZA?
	Inicio / fin	Indica el inicio u final del diagrama de flujo.
	Inspección	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genera o salga del procedimiento.
	Datos	Indica la salida y entrada de datos.
	Almacenamiento / archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos.

Lucia Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ

**VII. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO**

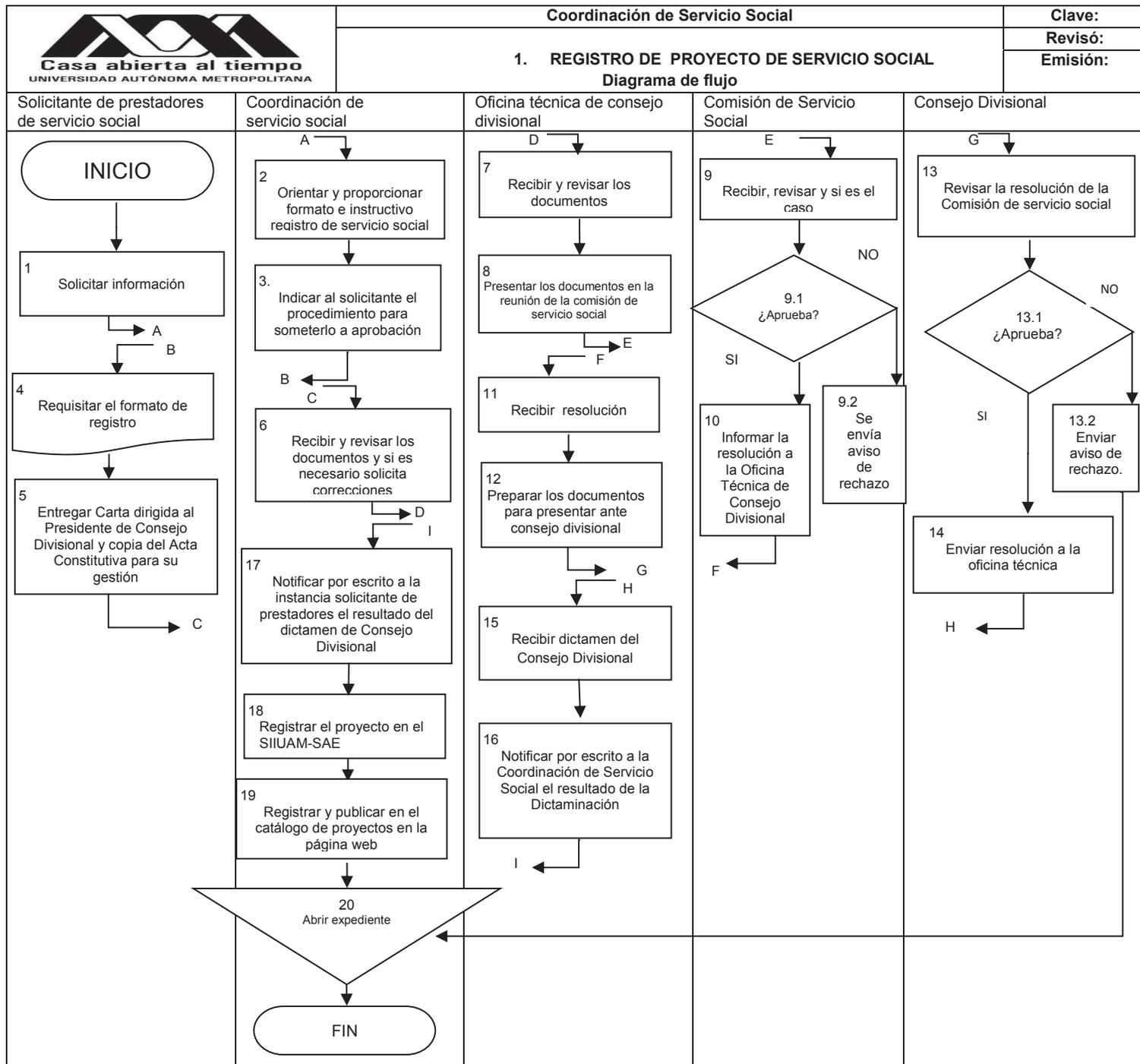
	<b>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</b>	<b>Clave:</b>
	<b>1. REGISTRO DE PROYECTO DE SERVICIO SOCIAL</b>	<b>Revisó:</b>
		<b>Emisión:</b>
<p><b>OBJETIVO:</b> Conocer las características y requerimientos para que una institución externa o interna puede registrar y dar de alta un proyecto de Servicio Social.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Coordinación de Servicio Social, Institución solicitante de prestadores de Servicio Social</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> Coordinadora de Servicio Social</p> <p><b>REGLAS:</b> Presentar la documentación requerida y mostrar el proyecto para el prestador de servicio social.</p>		
<p>SOLICITANTE DE PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar información a la Coordinación de Servicio Social.</li> </ol> <p>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Orientar y proporcionar el formato e instructivo “Registro de plan, programa o proyecto de Servicio Social”</li> <li>3. Indicar al solicitante el procedimiento para someterlo a aprobación por el Consejo Divisional.</li> </ol> <p>SOLICITANTE DE PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Requisar el formato “Registro de plan, programa o proyecto de servicio social”.</li> <li>5. Entregar los documentos solicitados a la Coordinación de Servicio Social, para su gestión ante el Consejo Divisional.</li> </ol> <p>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Recibir y revisar los documentos entregados por el solicitante de prestadores y en caso necesario, le solicita correcciones.</li> <li>7. Elaborar Cédula de Dictaminación y junto con el formato “Registro de plan, programa o proyecto de servicio social” lo turna a la oficina técnica de Consejo Divisional, para su revisión.</li> </ol> <p>OFICINA TÉCNICA DE CONSEJO DIVISIONAL</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Recibir y revisar los documentos, para presentarlos en la reunión de la Comisión de Servicio Social.</li> </ol> <p>COMISIÓN DE SERVICIO SOCIAL</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Recibir, revisar para aprobar o no el Proyecto de Servicio Social.</li> <li>10. Informar la resolución a la Oficina técnica de Consejo Divisional.</li> </ol> <p>OFICINA TÉCNICA DE CONSEJO DIVISIONAL</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>11. Recibir resolución.</li> <li>12. Preparar los documentos para presentar ante Consejo Divisional.</li> </ol> <p>CONSEJO DIVISIONAL</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>13. Revisar la resolución de la Comisión.</li> <li>14. Aprobar los proyectos.</li> </ol> <p>OFICINA TÉCNICA DE CONSEJO DIVISIONAL</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>15. Recibir dictamen del Consejo Divisional.</li> <li>16. Notificar por escrito a la Coordinación de Servicio Social el resultado de la Dictaminación del proyecto.</li> </ol> <p>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>17. Notificar, por escrito, a la instancia solicitante de prestadores el resultado del dictamen de Consejo Divisional.</li> <li>18. Registrar el proyecto en el SIUAM-SAE y en el catálogo de proyectos.</li> <li>19. Publicar en la página web, para que los alumnos conozcan las opciones de Servicio Social.</li> <li>20. Abrir expediente.</li> </ol>		

Lucía Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO SOCIAL. DCSH.



Lucía Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ

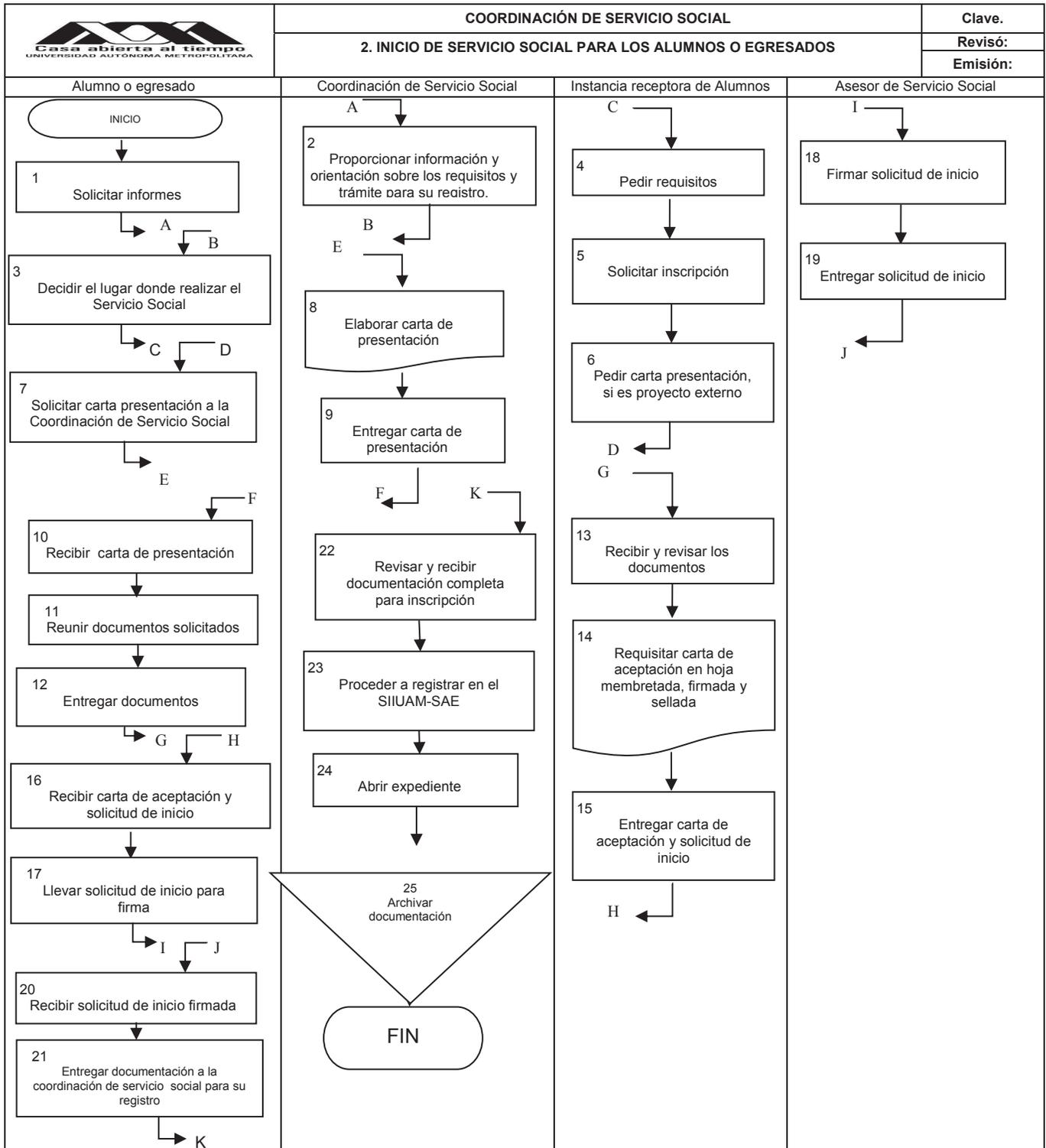
 <p><b>Casa abierta al tiempo</b> UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA</p>	<b>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</b>	<b>Clave:</b>
	<b>2. INICIO DE SERVICIO SOCIAL PARA LOS ALUMNOS O EGRESADOS</b>	<b>Revisó:</b>
		<b>Emisión:</b>
<p><b>OBJETIVO:</b> Saber en qué tipo de proyecto va a realizar el servicio social el alumno y comunicar a la institución educativa la presentación del aspirante a iniciar el servicio social.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Coordinación de Servicio Social, Institución receptora de alumnos, Alumnos y Asesor de servicio social.</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> Coordinadora de Servicio Social.</p> <p><b>REGLAS:</b> Presentar la documentación requerida. Cumplir con el 70% de los créditos.</p>		
<p>ALUMNO O EGRESADO</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar informes.</li> </ol> <p>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Proporcionar información y orientación sobre los requisitos y trámites necesarios para su registro.</li> </ol> <p>ALUMNO O EGRESADO</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Decidir el lugar en donde realizar el Servicio Social.</li> </ol> <p>INSTANCIA RECEPTORA DE ALUMNOS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Pedir requisitos.</li> <li>5. Solicitar inscripción.</li> <li>6. Pedir carta de presentación, si es proyecto externo.</li> </ol> <p>ALUMNO O EGRESADO</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Solicitar carta presentación a la coordinación de servicio social.</li> </ol> <p>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Elaborar la Carta de Presentación.</li> <li>9. Entregar carta de presentación al alumno o egresado.</li> </ol> <p>ALUMNO O EGRESADO</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>10. Recibir carta de presentación.</li> <li>11. Reunir documentos solicitados, solicitud de inicio y carta de presentación.</li> <li>12. Entregar documentos.</li> </ol> <p>INSTANCIA RECEPTORA DE ALUMNOS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>13. Recibir y revisar los documentos.</li> <li>14. Requisar carta de aceptación en hoja membretada, firmada y sellada.</li> <li>15. Entregar carta de aceptación y solicitud de inicio que previamente entrego el alumno.</li> </ol> <p>ALUMNO O EGRESADO</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>16. Recibir carta de aceptación y solicitud de inicio.</li> <li>17. Llevar solicitud de inicio previamente requisitada para su firma.</li> </ol> <p>ASESOR DE SERVICIO SOCIAL</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>18. Firmar solicitud de inicio.</li> <li>19. Entregar solicitud de inicio.</li> </ol> <p>ALUMNO O EGRESADO</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>20. Recibir la solicitud de inicio firmada.</li> <li>21. Entregar solicitud de inicio y carta de aceptación a la coordinación de servicio social para su registro.</li> </ol> <p>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>22. Revisar y recibir documentación completa para su inscripción.</li> <li>23. Proceder registro en el SIUAM-SAE.</li> <li>24. Abrir expediente.</li> <li>25. Archivar documentación.</li> </ol>		

Lucía Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO SOCIAL. DCSH.**



Lucía Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ

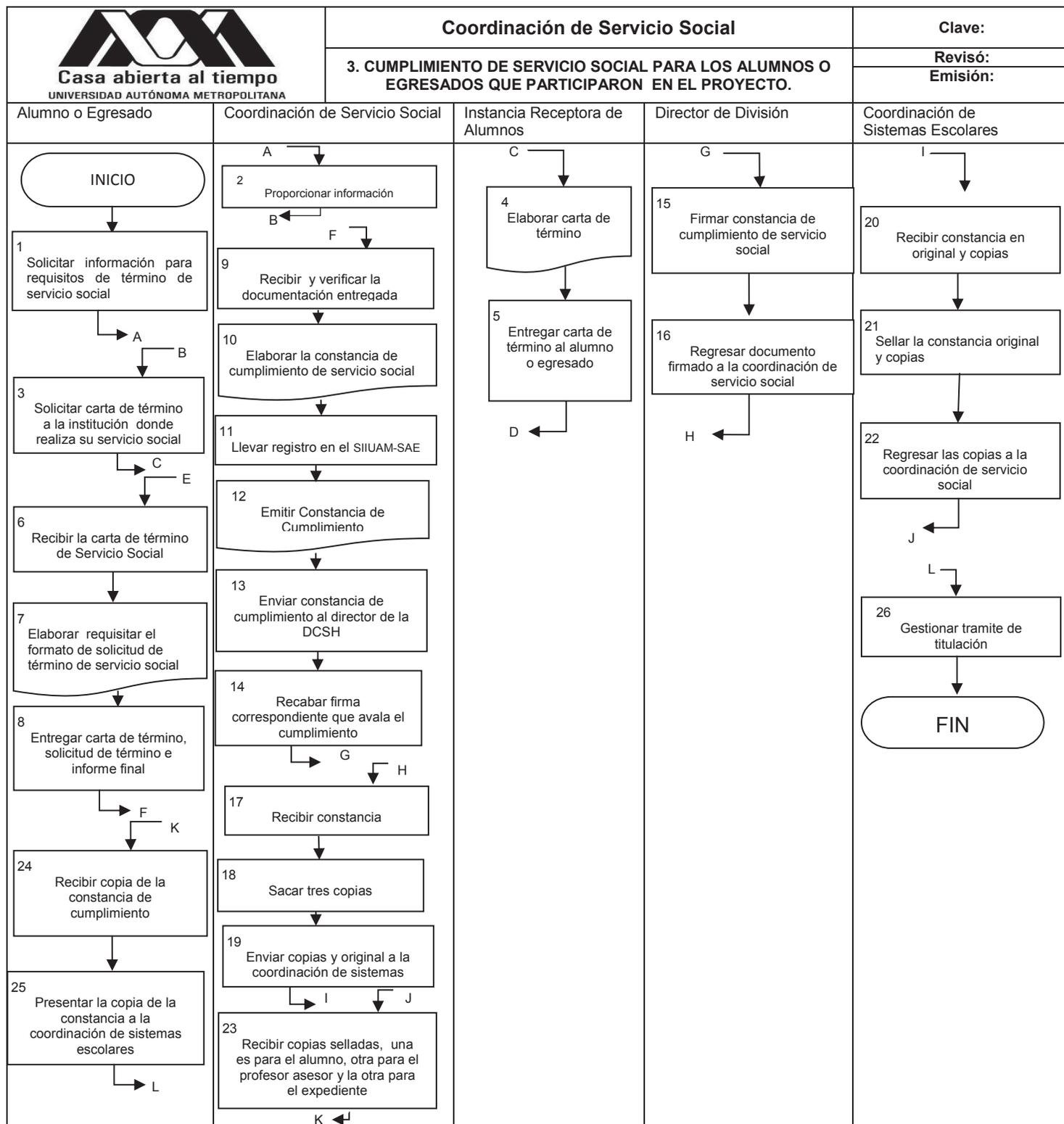
 <p><b>Casa abierta al tiempo</b> UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA</p>	<b>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</b>	<b>Clave:</b>
	<b>3. CUMPLIMIENTO DE SERVICIO SOCIAL PARA LOS ALUMNOS O EGRESADOS QUE PARTICIPARON EN EL PROYECTO</b>	<b>Revisó:</b>
		<b>Emisión:</b>
<p><b>OBJETIVO:</b> Informar la conclusión del servicio social.  <b>ALCANCE:</b> Coordinación de Servicio Social, Institución receptora de alumnos, Alumnos y Asesor de servicio social.  <b>RESPONSABLE:</b> Coordinadora de Servicio Social.  <b>REGLAS:</b> Presentar la documentación requerida.                  Cumplir con el 70% de los créditos.</p>		
<p>ALUMNO O EGRESADO                  1. Solicitar información para requisitos de terminó de servicio social.                  COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL                  2. Proporcionar información.                  ALUMNO O EGRESADO                  3. Solicitar a la institución donde realiza su servicio social carta de término.                  INSTANCIA RECEPTORA DE ALUMNOS                  4. Elaborar carta de término de servicio social.                  5. Entregar carta de término al alumno o egresado.                  ALUMNO O EGRESADO                  6. Recibir la carta de terminó de servicio social.                  7. Elaborar y requisitar el formato de solicitud de término de servicio social.                  8. Entregar carta de término, solicitud de término e informe final.                  COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL                  9. Recibir y verificar la documentación entregada.                  10. Elaborar la constancia de cumplimiento de servicio social.                  11. Llevar el registro en el SIUAM-SAE.                  12. Emitir constancia de cumplimiento de servicio social.                  13. Enviar constancia de cumplimiento al director de la DCSH.                  14. Recabar firma correspondiente, que avala el cumplimiento.                  DIRECTOR DE DIVISION                  15. Firmar constancia de cumplimiento de servicio social.                  16. Regresar documento firmado a la coordinación de servicio social.                  COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL                  17. Recibir constancia firmada.                  18. Sacar tres copias.                  19. Enviar copias y el original a la coordinación de sistemas escolares.                  COORDINACIÓN DE SISTEMAS ESCOLARES                  20. Recibir la constancia en original y copias.                  21. Sellar la constancia en original y copias.                  22. Regresar las copias a la coordinación de servicio social.                  COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL                  23. Recibir copias selladas, una es para el alumno, otra para el profesor asesor de Servicio Social y la otra para el expediente del alumno.                  ALUMNO O EGRESADO                  24. Recibir copia de la constancia de cumplimiento de servicio social.                  25. Presentar la copia de la constancia a la coordinación de sistemas escolares.                  COORDINACIÓN DE SISTEMAS ESCOLARES                  26. Gestionar su trámite de titulación.</p>		

Lucía Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO SOCIAL. DCSH.



Lucía Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

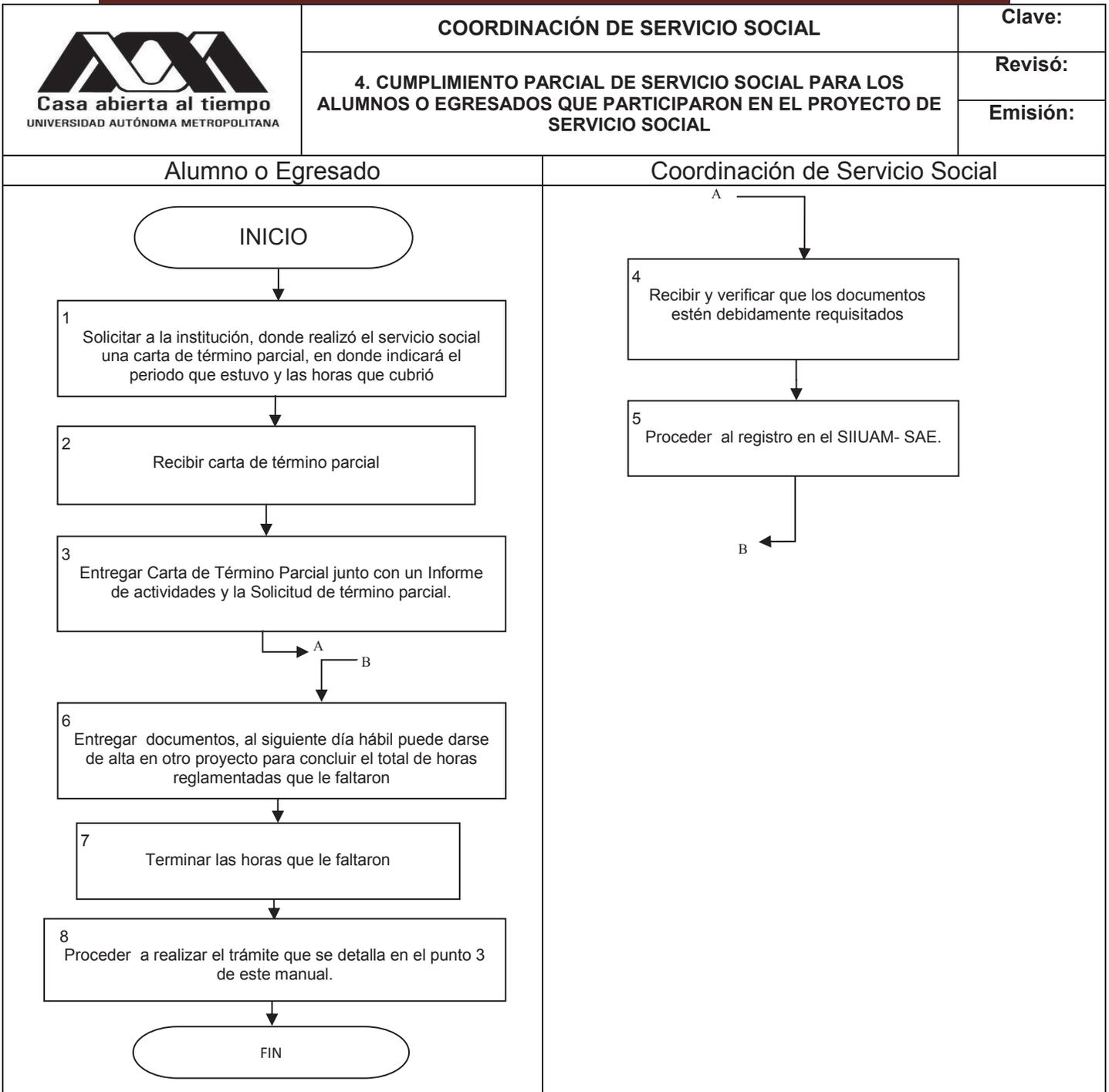
Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ

	<b>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</b>	<b>Clave:</b>
	<b>4. CUMPLIMIENTO PARCIAL DE SERVICIO SOCIAL PARA LOS ALUMNOS O EGRESADOS QUE PARTICIPARON EN EL PROYECTO</b>	<b>Revisó:</b>
		<b>Emisión:</b>
<p><b>OBJETIVO:</b> Informar la conclusión parcial del servicio social y solicitar darse de alta en otro proyecto de servicio social  <b>ALCANCE:</b> Coordinación de Servicio Social, Alumno o egresado.  <b>RESPONSABLE:</b> Coordinadora de Servicio Social.  <b>REGLAS:</b> Presentar la documentación requerida.</p>		
<p><b>ALUMNO O EGRESADO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar a la institución donde realizó el servicio social una carta de término parcial del servicio social, en donde indicará el periodo que estuvo el alumno y las horas que cubrió.</li> <li>2. Recibir la Carta de término parcial.</li> <li>3. Entregar carta de término parcial junto con un informe de las actividades que realizó durante ese periodo y la Solicitud de término parcial a la Coordinación de Servicio Social.</li> </ol> <p><b>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Recibir y verificar que los documentos estén debidamente requisitados.</li> <li>5. Proceder al registro en el SIUAM-SAE.</li> </ol> <p><b>ALUMNO O EGRESADO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Entregar documentos, al siguiente día hábil, puede darse de alta en otro proyecto para concluir el total de horas reglamentadas que le faltaron.</li> <li>7. Terminar las horas que le faltaron.</li> <li>8. Proceder a realizar el trámite que se detalla en el punto 3 de este manual.</li> </ol>		

Lucía Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ



Lucía Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

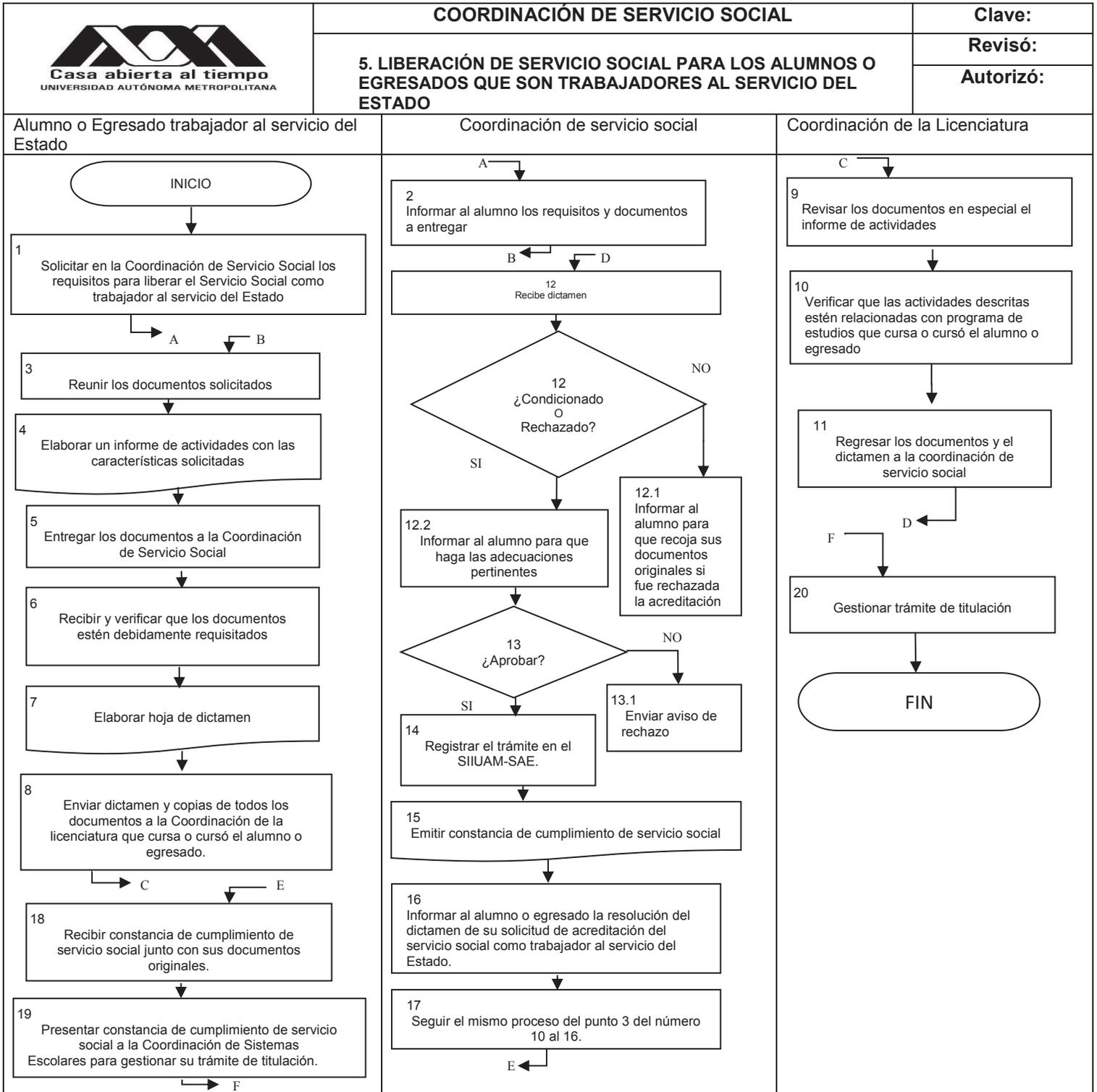
Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ

 <p><b>Casa abierta al tiempo</b> UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA</p>	<b>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</b>	<b>Clave:</b>
	<b>5. LIBERACIÓN DE SERVICIO SOCIAL PARA LOS ALUMNOS O EGRESADOS QUE SON TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO.</b>	<b>Revisó:</b>
		<b>Emisión:</b>
<p><b>OBJETIVO:</b> Comunicar a los alumnos que son trabajadores al servicio del estado los requisitos necesarios para la liberación del servicio social.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Coordinación de Servicio Social, Alumno o egresado.</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> Coordinadora de Servicio Social.</p> <p><b>REGLAS:</b> Presentar la documentación requerida.</p>		
<p><b>ALUMNO O EGRESADO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar en la Coordinación de Servicio Social los requisitos para liberar el Servicio Social como trabajador al servicio del Estado.</li> </ol> <p><b>COORDINACION DE SERVICIO SOCIAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Informar al alumno los requisitos y documentos a entregar.</li> </ol> <p><b>ALUMNO O EGRESADO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Reunir los documentos solicitados.</li> <li>4. Elaborar un informe de actividades con las características previamente solicitadas.</li> <li>5. Entregar los documentos a la Coordinación de Servicio Social.</li> <li>6. Recibir y verificar que los documentos estén debidamente requisitados.</li> <li>7. Elaborar hoja de Dictamen.</li> <li>8. Enviar dictamen junto con las copias de todos los documentos a la Coordinación de la licenciatura que cursa o cursó el alumno o egresado.</li> </ol> <p><b>COORDINACIÓN DE LA LICENCIATURA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Revisar los documentos en especial el informe de actividades.</li> <li>10. Verificar que las actividades descritas estén relacionadas con el programa de estudios que cursa o cursó el alumno o egresado.</li> <li>11. Regresar los documentos y el dictamen a la Coordinación de Servicio Social.</li> </ol> <p><b>COORDINACION DE SERVICIO SOCIAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>12. Recibir dictamen si está condicionado o rechazado.             <ol style="list-style-type: none"> <li>12.1 Informar al alumno para que recoja sus documentos originales si fue rechazada la acreditación.</li> <li>12.2 Informar al alumno para que haga las adecuaciones pertinentes.</li> </ol> </li> <li>13. Aprobar dictamen.</li> <li>14. Registrar el trámite en el SIIUAM-SAE.</li> <li>15. Emitir Constancia de Cumplimiento de Servicio Social.</li> <li>16. Informar al alumno o egresado la resolución del dictamen de su solicitud de acreditación del Servicio Social como trabajador al servicio del Estado.</li> <li>17. Se sigue el mismo proceso del punto 3 del número 10 al 16.</li> </ol> <p><b>ALUMNO O EGRESADO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>18. Recibir constancia de cumplimiento de servicio social junto con sus documentos originales.</li> <li>19. Presentar constancia de cumplimiento de servicio social a la coordinación de sistemas escolares.</li> <li>20. Gestionar su trámite de titulación.</li> </ol>		

Lucía Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ



Lucía Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

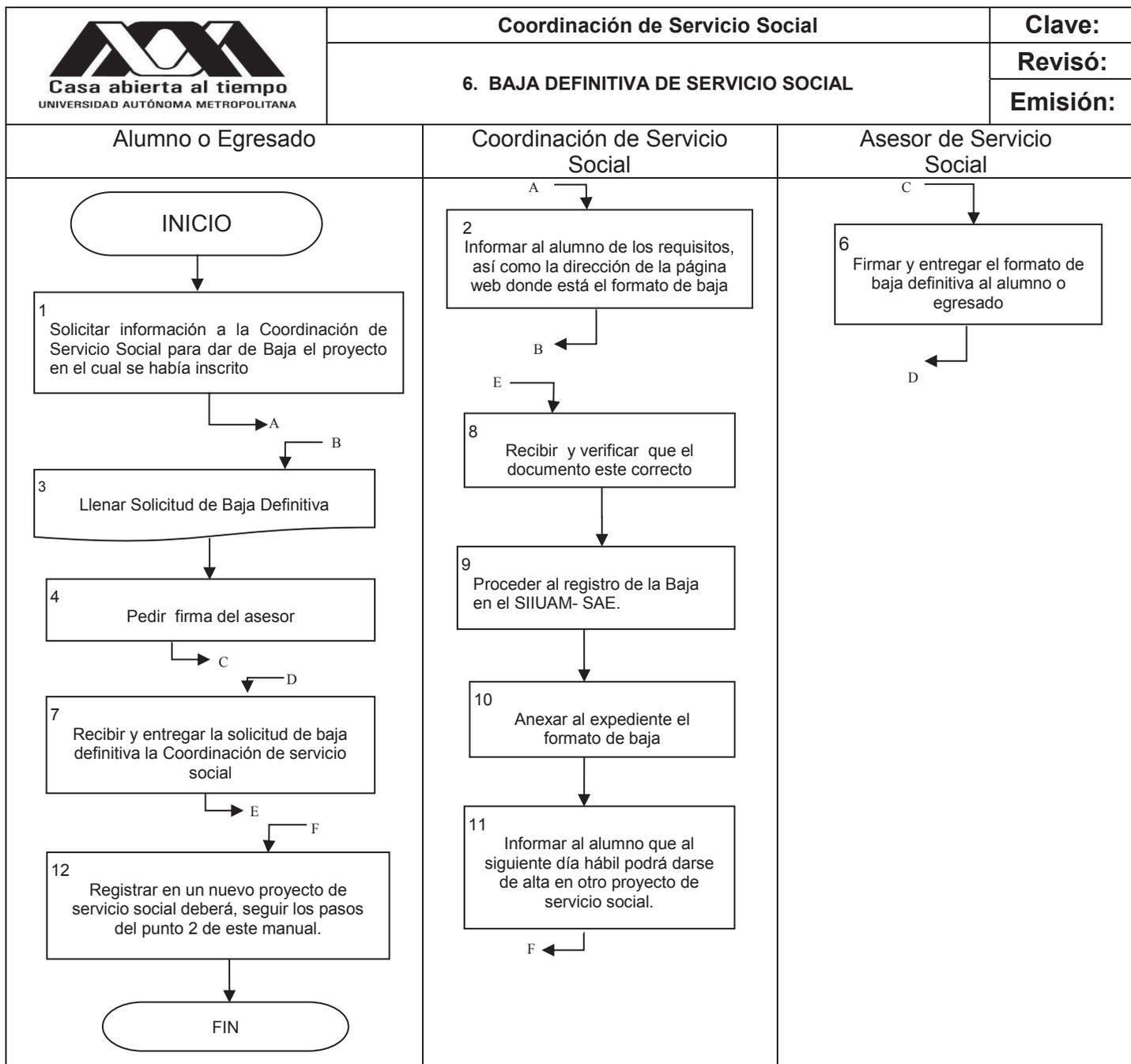
Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ

 <p><b>Casa abierta al tiempo</b> UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA</p>	<b>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</b>	<b>Clave:</b>
	<b>6. BAJA DEFINITIVA DE SERVICIO SOCIAL</b>	<b>Revisó:</b>
		<b>Emisión:</b>
<p><b>OBJETIVO:</b> Dar a conocer cuáles son los documentos para dar de baja definitiva el servicio social.  <b>ALCANCE:</b> Coordinación de Servicio Social, Alumno o egresado y asesor de servicio social.  <b>RESPONSABLE:</b> Coordinadora de Servicio Social.  <b>REGLAS:</b> Presentar la documentación requerida</p>		
<p><b>ALUMNO O EGRESADO</b>  1. Solicitar información a la Coordinación de Servicio Social para dar de Baja el proyecto en el cual se había inscrito.</p> <p><b>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</b>  2. Informar al alumno de los requisitos, así como la dirección de la página web en donde está el Formato de Baja.</p> <p><b>ALUMNO O EGRESADO</b>  3. Llenar solicitud de baja definitiva.  4. Pedir firma del asesor.</p> <p><b>ASESOR DEL SERVICIO SOCIAL</b>  5. Firmar y entregar el Formato de Baja definitiva, debidamente requisitado al alumno o egresado.</p> <p><b>ALUMNO O EGRESADO</b>  6. Recibir y entregar la solicitud de baja definitiva.</p> <p><b>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</b>  7. Recibir y verificar que el documento este correcto.  8. Proceder al registro de la Baja en el SIUAM- SAE.  9. Anexar al expediente el formato de baja.  10. Informar al alumno que al siguiente día hábil podrá darse de alta en otro proyecto de servicio social.</p> <p><b>ALUMNO O EGRESADO</b>  11. Registrar en un nuevo proyecto de servicio social deberá seguir los pasos del punto 2 de este manual.</p>		

Lucia Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ



Lucia Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

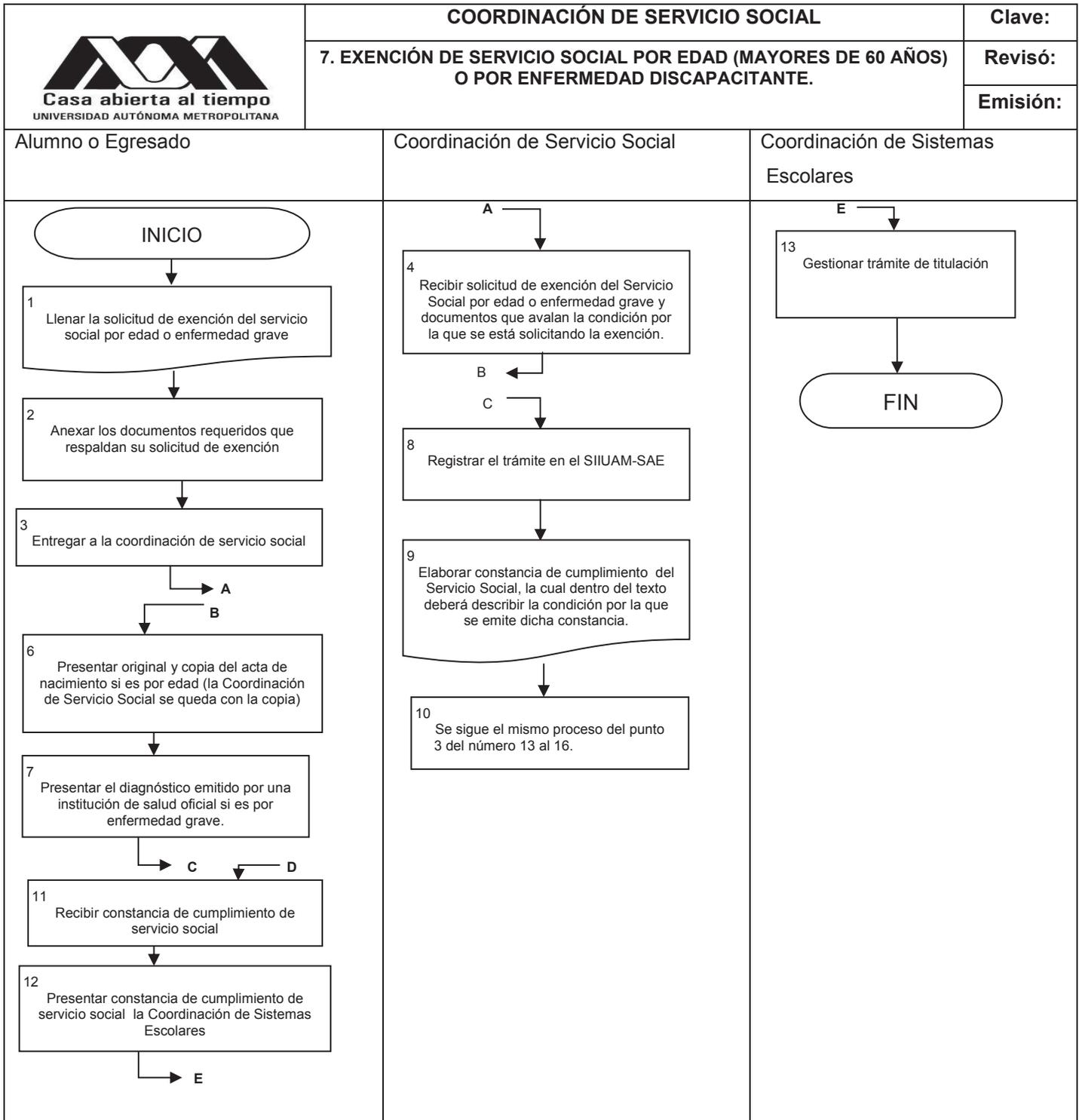
Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ

 <p><b>Casa abierta al tiempo</b> UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA</p>	<b>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</b>	<b>Clave:</b>
	<b>7. EXENCIÓN DE SERVICIO SOCIAL POR EDAD (MAYORES DE 60 AÑOS) O POR ENFERMEDAD DISCAPACITANTE</b>	<b>Revisó:</b>
		<b>Emisión:</b>
<p><b>OBJETIVO:</b> Saber cuáles son los documentos y requisitos a entregar para la exención por edad o enfermedad grave del servicio social.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Coordinación de Servicio Social y alumno o egresado.</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> Coordinadora de Servicio Social.</p> <p><b>REGLAS:</b> Presentar la documentación requerida.</p>		
<p><b>ALUMNO O EGRESADO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llenar la “Solicitud de exención del Servicio Social por edad o enfermedad grave”</li> <li>2. Anexar los documentos requeridos que respaldan su solicitud de exención</li> <li>3. Entregar a la Coordinación de Servicio Social.</li> </ol> <p><b>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Recibir “Solicitud de exención del Servicio Social por edad o enfermedad grave” y los documentos que avalan la condición por la que se está solicitando la exención.</li> <li>5. Presentar original y copia del acta de nacimiento si es por edad (la Coordinación de Servicio Social se queda con la copia)</li> <li>6. Presentar el diagnóstico emitido por una institución de salud oficial si es por enfermedad grave.</li> </ol> <p><b>COORDINACION DE SERVICIO SOCIAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Registrar el trámite en el SIIUAM-SAE.</li> <li>8. Elaborar constancia de cumplimiento del Servicio Social, la cual dentro del texto deberá describir la condición por la que se emite dicha constancia.</li> <li>9. Se sigue el mismo proceso del punto 3 del número 13 al 16.</li> </ol> <p><b>ALUMNO O EGRESADO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>10. Recibir constancia de cumplimiento de servicio social.</li> <li>11. Presentar constancia de cumplimiento de servicio social a la Coordinación de Sistemas Escolares correspondiente.</li> <li>12. Gestionar su trámite de titulación.</li> </ol>		

Lucía Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ



Lucía Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

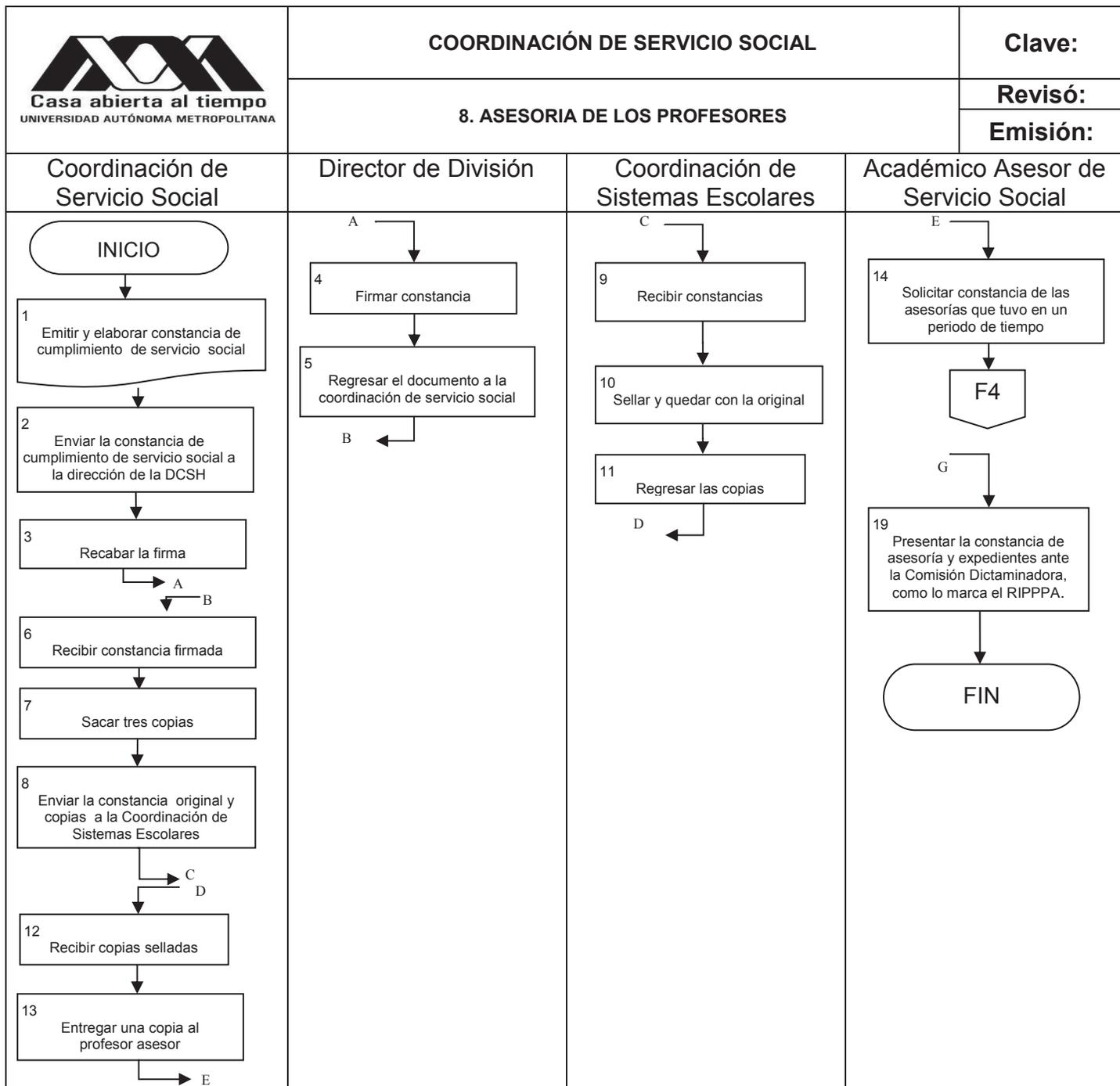
Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ

 <p><b>Casa abierta al tiempo</b> UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA</p>	<b>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</b>	<b>Clave:</b>
	<b>8. ASESORÍAS DE LOS PROFESORES</b>	<b>Revisó:</b>
		<b>Emisión:</b>
<p><b>OBJETIVO:</b> Informar y dar a conocer al asesor de servicio social cuantos alumnos asesoro.  <b>ALCANCE:</b> Coordinación de Servicio Social, Director de División, Coordinación de sistemas escolares y asesor.  <b>RESPONSABLE:</b> Coordinadora de Servicio Social.  <b>REGLAS:</b> Presentar la documentación requerida.</p>		
<p><b>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emitir Constancia de Cumplimiento de Servicio Social.</li> <li>2. Enviar la constancia de cumplimiento de servicio social a la Dirección de la DCSH</li> <li>3. recabar la firma correspondiente, que avala el cumplimiento.</li> </ol> <p><b>DIRECTOR DE DIVISION</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Firmar constancia.</li> <li>5. Regresar el documento a la Coordinación de Servicio Social.</li> </ol> <p><b>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Recibir constancia firmada.</li> <li>7. sacar tres copias.</li> <li>8. Enviar la constancia original junto con las copias a la Coordinación de Sistemas Escolares.</li> </ol> <p><b>COORDINACIÓN DE SISTEMAS ESCOLARES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Recibir Constancias.</li> <li>10. Sellar y quedar con la original.</li> <li>11. Regresar las copias a la Coordinación de Servicio Social.</li> </ol> <p><b>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>12. Recibir copias selladas.</li> <li>13. Entregar una copia al profesor asesor de Servicio Social.</li> </ol> <p><b>ACADEMICO ASESOR DE SERVICIO SOCIAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>14. Solicitar a la Coordinación de Servicio Social una Constancia de las asesorías que tuvo en un periodo de tiempo.</li> </ol> <p><b>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>15. Consultar en el SIIUAM-SAE los registros de las asesorías del profesor.</li> <li>16. Buscar los expedientes de los alumnos que asesoró.</li> <li>17. Separar la Solicitud de término, si es un proyecto externo, la carta de término expedida por la institución y una copia de la constancia de cumplimiento de Servicio Social.</li> <li>18. Entregar al profesor una Constancia de sus Asesorías, junto con los expedientes de los alumnos.</li> </ol> <p><b>ACADEMICO ASESOR DE SERVICIO SOCIAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>19. Presentar la Constancia de Asesoría y expedientes ante la Comisión Dictaminadora, como lo marca el RIPPPA.</li> </ol>		

Lucia Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ



Lucía Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ

	<b>COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL</b>			<b>Clave:</b>
	<b>8. ASESORIA DE LOS PROFESORES</b>			<b>Revisó:</b>
				<b>Emisión:</b>
<b>Coordinación de Servicio Social</b>	<b>Director de División</b>	<b>Coordinación de Sistemas Escolares</b>	<b>Académico Asesor de Servicio Social</b>	
<p style="text-align: center;">F4</p> <p>15 Consultar en el SIUAM-SAE los registros de asesorías del profesor</p> <p>16 Buscar los expedientes de los alumnos que asesoro</p> <p>17 Separar la solicitud de término, si es un proyecto externo la carta de termino y término expedida por la institución y una copia de la constancia de cumplimiento de Servicio Social</p> <p>18 Entregar al profesor una Constancia de sus Asesorías, junto con los expedientes de los alumnos.</p> <p style="text-align: right;">→ E</p>				

Lucía Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ

**VIII. GLOSARIO**

UAM- Universidad Autónoma Metropolitana  
 SIIUAM-SAE: (Sistema de administración escolar) Modulo de Servicio Social  
 RIPPPA: Reglamento de ingreso, promoción y permanencia del personal académico.  
 DCSH: División de Ciencias Sociales y Humanidades.

**IX. ANEXOS**

a) Formato de registro de proyecto de servicio social

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA		REGISTRO DE PLAN, PROGRAMA O PROYECTO DE SERVICIO SOCIAL	
<input type="checkbox"/> PLAN <input type="checkbox"/> PROGRAMA <input checked="" type="checkbox"/> PROYECTO		CLAVE DE APROBACIÓN	
FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NOMBRE DE BASE:	
ASOCIACIÓN:			
UNIDAD	DIRECCIÓN, DIRECCIÓN O COORDINACIÓN	DEPARTAMENTO O SECCIÓN	
ASOCIADO	Ciencias Sociales y Humanidades	COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL	
DATOS GENERALES DEL PLAN, PROGRAMA O PROYECTO			
NOMBRE 1			
JUSTIFICACIÓN 2			
OBJETIVOS 3			
TIPO DE INTERVENCIÓN 4			
<input type="checkbox"/> UNIDICIPUJANO <input type="checkbox"/> MULTIDICIPUJANO <input type="checkbox"/> INTERDICIPUJANO			
INSTITUCIÓN RECEPTORA DE LOS PRESTADORES 5			
NOMBRE:			
DOMICILIO CALLE:		NO. EXT.	NO. INTERIOR
COLONIA:		CÓDIGO POSTAL:	
DELIMITACIÓN O MUNICIPIO:	CUIDAD:	ENTIDAD FEDERATIVA:	
FUENTE WEB:	TELÉFONO:		
CONVENIO INSTITUCIONAL 6			
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/> LAM <input type="checkbox"/> UNIDAD <input type="checkbox"/> DISEÑO			
LUGAR DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL 7			
LUGAR:			
FECHA	HORARIO	ENTIDAD	MUNICIPIO
FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	FECHA DE TÉRMINO	FECHA DE CANCELACIÓN
NOMBRE Y CARGO DEL (S) O(S) RESPONSABLE(S) DEL PLAN, PROGRAMA O PROYECTO 8			
INSTITUCIÓN		CARGO	
Nombre		Nombre	
Teléfono		Teléfono	
SECTOR 9			
<input type="checkbox"/> SECTOR EDUCATIVO <input type="checkbox"/> SECTOR PÚBLICO		ÁREA	
<input type="checkbox"/> SECTOR PRIVADO <input type="checkbox"/> SECTOR SOCIAL		<input type="checkbox"/> RURAL <input type="checkbox"/> URBANA	
ETAPAS Y ACTIVIDADES GENERALES DEL PLAN, PROGRAMA O PROYECTO 10			
LOS ALUMNOS APOYARÁN EN:			SECCIÓN 11

Lucía Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ

b) Formato de solicitud de inicio de servicio social.

Este formulario, titulado 'SOLICITUD DE INICIO DE SERVICIO SOCIAL', pertenece a la Universidad Autónoma Metropolitana. Incluye un espacio para el nombre del alumno y una sección 'PRESENTE' para la validación del trámite. El formulario solicita datos personales del alumno (nombre completo, apellido paterno, apellido materno, número de identificación, dirección, teléfono, correo electrónico) y datos del plan, programa o proyecto (nombre, cargo, dependencia, institución, municipio, fechas de inicio y término). Incluye una sección para firmas de asesores internos y externos, así como un espacio para el sello de la institución.

c) Formato de término de servicio social

Este formulario, titulado 'SOLICITUD DE TÉRMINO DE SERVICIO SOCIAL', pertenece a la Universidad Autónoma Metropolitana. Incluye un espacio para el nombre del alumno y una sección 'PRESENTE' para la validación del trámite. El formulario solicita datos personales del alumno (nombre completo, apellido paterno, apellido materno, número de identificación, dirección, teléfono, correo electrónico) y datos del plan, programa o proyecto (nombre, cargo, dependencia, institución, municipio, fechas de inicio y término). Incluye una sección para firmas de asesores internos y externos, así como un espacio para el sello de la institución.

Lucía Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ

d) Formato de solicitud de acreditación del servicio social para trabajadores de la federación.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA  
**SOLICITUD DE ACREDITACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL PARA TRABAJADORES DE LA FEDERACIÓN**

FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

DIRECTOR DE LA DIVISIÓN DE: CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

**PRESENTE**  
 Solicito la acreditación de mi Servicio Social por haber prestado Servicio a la Federación.  
 Unidad Académica: XICHMILCO  
 División: CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

**DATOS DEL ALUMNO**

Nombre Completo	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)
Matrícula		Licenciatura	
Domicilio			
Teléfono		Celular	
E-Mail		CURP	

**DATOS LABORALES**

Institución	
Dependencia	
Domicilio	
Entidad Federativa, Municipio y Localidad	
Teléfono	Puesto
Año/Grado	Período que solicita

**FIRMAS**

ALUMNO Nombre y firma	CARGO Nombre, firma y sello
--------------------------	--------------------------------

e) Formato de solicitud de baja parcial o definitiva del servicio social.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA  
**SOLICITUD DE BAJA PARCIAL O DEFINITIVA DE SERVICIO SOCIAL**

FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

DIRECTOR DE LA DIVISIÓN DE: CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

**PRESENTE**  
 Por esta vez solicito dar de BAJA parcial o definitiva al Servicio Social.  
 Unidad Licenciatura: CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES  
 División: CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

**DATOS DEL ALUMNO**

Nombre Completo	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)
Matrícula		Licenciatura	
Domicilio			
Teléfono		Celular	
E-Mail		CURP	

**DATOS DEL PLAZA (PROCESO O PROYECTO)**

Nombre de Registro del Curso	
Nombre	

**DATOS DEL PLAZA**

Fecha	Carreras
Fecha de Servicio Social Anterior	

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

**FIRMAS**

ALUMNO Nombre y firma	DEL B.O. Nombre, firma y sello
--------------------------	-----------------------------------

Lucia Carrizosa Garcia  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ

f) Formato de solicitud de exención del servicio social por edad o enfermedad grave.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

SOLICITUD DE EXENCIÓN DEL SERVICIO SOCIAL POR EDAD O ENFERMEDAD GRAVE

FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

DIRECTOR DE LA DIVISIÓN DE: CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

PRESENTE

Solicito la suspensión de mi Servicio Social por edad o enfermedad.

Unidad Universitaria: XICHMILCO

Unidad: CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

DATOS DEL ALUMNO

Nombre Completo	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre de
Matrícula	Licenciatura		
Sexo	Cédula		
Teléfono	CURP		
E-Mail			

MOTIVO DE LA EXENCIÓN

POR ENFERMEDAD  POR EDAD

FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Diagnóstico:

Institución oficial que emite el certificado médico:

FIRMAS

ALUMNO: Nombre y Firma

LIC. CLAUDIA RAMÍREZ TORRES  
Coordinadora DivisIÓN de Servicio Social  
CARGO: Nombre, Firma y Sello

En cada lámina se describe paso a paso cada una de las actividades a realizar, así como las áreas en donde se llevan a cabo y los actores participantes, para todos los trámites administrativos que se realizan con respecto al servicio social.

El manual cuenta con información clara y precisa sobre las actividades administrativas de manera explícita orientada a realizar una correcta ejecución de las actividades. Las fortalezas de contar con un manual es que permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina, permite una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información, proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal y son guías del trabajo a ejecutar.

Por último el proyecto que realizamos ha contribuido de manera muy importante pues identificamos problemáticas y nos deja muchas cosas importantes que reflexionar y muchas otras que se proponen para una mejor gestión, conforme fuimos realizando este proyecto nos fuimos percatando de muchas cosas que antes no habíamos considerado y que ignorábamos, hasta el último incorporamos más aspectos que enriquecieron el trabajo.

Lucía Carrizosa García  
ELABORÓ

Guadalupe Zaldívar de la Rosa  
ELABORÓ

Lic. Claudia Ramírez Torres  
AUTORIZÓ

## CONCLUSIONES

El servicio social tiene su origen desde los primeros grupos sociales, es en el siglo XIX cuando por primera vez se institucionalizó en México el servicio social, se crearon carreras de aplicación social para cubrir las necesidades de las comunidades mexicanas. En el año de 1917 fue cuando finalmente se plasmó en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en sus Artículos 3° y 5° Constitucionales, en donde la obligatoriedad del Servicio Social es en beneficio de la sociedad y la obligatoriedad para ejercer la profesión para la obtención del título

Entendemos que el servicio social se concibe de diversas formas, la mayoría de los autores coinciden en que es un trabajo de carácter temporal que deben de ejecutar los estudiantes en beneficio de la sociedad, es decir, retribuyen al estado por la educación que han recibido.

En el marco jurídico que regula el servicio social existen tantas leyes y reglamentos en cada una de las universidades e instituciones de educación superior, lo cual lleva a una gran dispersión y confusión normativa y en algunos casos a contradecir las disposiciones de la Carta magna.

De acuerdo con Casassus (2000), la gestión es concebida como un conjunto de ideas más o menos estructuradas es relativamente reciente. Se caracteriza por una visión amplia de las posibilidades reales de una organización para resolver alguna situación o para alcanzar un fin determinado.

Al hablar sobre gestión es hacer mención a las acciones ligadas a administrar, coordinar, dirigir una organización, lo cual exige cierta responsabilidad: hay que aprovechar al máximo todos los recursos disponibles para garantizar el logro social que se haya propuesto.

La gestión debe de ser entendida como un proceso integral que comprende no sólo el acopio de la información, sino hacer mejor las cosas, pero no de manera aislada, sino en conjunto con los demás miembros de la comunidad escolar.

Es decir, en la UAM-X la gestión son las acciones ligadas a administrar planificar y organizar todas las actividades a realizar con los distintos actores que laboran dentro de la misma institución y se debería de trabajar de manera que las personas encargadas de realizar la gestión tienen que planificar, controlar y ejecutar las actividades que tienen a cargo y buscar nuevas acciones que ayude a que los procesos de gestión sean más eficientes y adecuados al contexto y a la realidad que se vive actualmente.

Se contextualizó el origen de la UAM en general, posteriormente sólo nos dimos a la tarea de describir los orígenes de la UAM-Xochimilco y por último conocer sobre la Coordinación de servicio social.

Se observó el trabajo de gestión que realizan los alumnos para poder dar inicio, conclusión y acreditación de su servicio social, al llevar acabo estos procesos los prestadores de servicio social nos dimos cuenta que hay mucha burocracia sobre todo por los requisitos de documentación que les solicitan.

Se describió todo el proceso que se lleva acabo para el registro de los proyectos internos y externos del cual no teníamos conocimiento alguno como se llevaba a cabo, se tomó un periodo de tiempo el cual fue del 2008 al 2013 para conocer un poco más sobre los proyectos, como es cuántos se tienen registrados, de qué licenciaturas requieren cada uno de los proyectos y a qué sector y apoyo se dirige el proyecto.

Es interesante destacar que aprendimos más a elaborar y diseñar el cuestionario el cual fue nuestro instrumento para poder recopilar la información que

necesitábamos de los prestadores de servicio social para poder realizar el análisis estadístico.

Los cuestionarios aplicados fueron a 100 prestadores de servicio social de las seis licenciaturas de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de los cuales sólo pudimos aplicar 80 cuestionarios, debido a los tiempos del calendario escolar que se maneja en la UAM-X, esto nos llevó mucho tiempo porque a veces los que acreditaban el servicio social ya no iban a la Coordinación de servicio social porque estaban en periodo de exámenes y después el periodo vacacional.

A través de éste estudio se pudo observar y analizar la opinión que tienen los prestadores de servicio social al concluir su servicio social con respecto al proyecto al que se inscribieron, a su formación profesional y a los procesos administrativos que realizaron.

Con una innovación y una mejor postura profesional se puede fortalecer más los proyectos de servicio social y hacer más eficiente la gestión de los procesos en la Coordinación de servicio social, a través de la teoría-práctica, donde todo esto pueda concretarse a una realidad que en la actualidad se requiere para el desarrollo profesional del estudiante.

También se requiere de una participación comprometida y responsable de todos, es decir, del personal académico, personal administrativo de servicio social, alumnos y de las instituciones receptoras.

Ampliar las posibilidades de más proyectos en donde los alumnos prestadores de servicio social puedan cubrir su servicio social en instituciones y organismos que correspondan a su formación académica.

Los alumnos seleccionan el proyecto de servicio social de acuerdo a las actividades que consideran pueden contribuir a la formación profesional y

reforzaron sus conocimientos teóricos para poder mejorar su formación académica, ya que a través del servicio social aplican sus conocimientos, adquieren experiencia laboral a nivel profesional y se llevan un gran crecimiento de su persona al desarrollar habilidades, aptitudes, responsabilidades, compromisos y sobre todo el haber trabajado en equipo.

Los proyectos de servicio social tanto internos como externos están enfocados más al apoyo de la investigación, éstos se desarrollan dentro de la propia UAM-Xochimilco, también a la comunidad y a la administración.

Nos dimos cuenta que fueron más mujeres las que acreditaron su servicio social que hombres en la variable de género, de las licenciaturas en psicología y administración que son las carreras que más se inscribieron a los proyectos debido a que la función que desempeñaron estuvo más relacionada al apoyo administrativo en donde pudieron aplicar sus conocimientos adquiridos y está en relación a su formación profesional el cual les sirvió de gran experiencia para desenvolverse profesionalmente, adquirir nuevas habilidades, retos, responsabilidades, tomar decisiones, trabajar en equipo, los cuales les ayudó a crecer y complementar su formación académica a través de la puesta en práctica del servicio social.

Sería deseable que los asesores que participan en los proyectos de servicio social sean más comprometidos en el acompañamiento y seguimiento del proceso que los prestadores requieren durante su servicio social.

En este estudio nos enfocamos a la Coordinación de Servicio Social y detectamos necesidades de una mejora en el servicio que se brinda por medio de un diagnóstico, el cual nos ayudó a identificar que no existe una evaluación, donde nos dimos a la tarea de proponer una propuesta de mejora “el manual de procedimientos administrativo”.

Con la implementación de un manual de procedimientos administrativo dentro de la Coordinación de Servicio Social se mejorara el servicio social, ya que esta herramienta facilitaría que los procesos que se llevan a cabo diariamente se manejen de una manera oportuna y eficiente.

Los manuales de procedimientos son documentos donde se describen las funciones que permiten conocer el funcionamiento de una organización, en este caso la Coordinación de Servicio Social, por lo que se señalan la descripción de tareas y puestos, los responsables de su ejecución así como también el control del cumplimiento de las actividades.

El manual permitirá controlar de manera ágil todos los procesos que se llevan a cabo en la Coordinación de servicio social, lo cual facilitará la toma de correctivos en el momento de que se presente una falla y corregirla para evitar conflictos en la realización de funciones. Los beneficios que aportaría el manual son control, sistematización, revisión y mejoramiento de las actividades, una limitación es que si no se actualiza periódicamente pierde su efectividad.

Con la utilización de este manual se puede ir enriqueciendo con las experiencias que se vayan dando para siempre brindar un mejor servicio en la Coordinación de servicio social.

Con la implementación del manual de procedimientos se hace más eficiente el trabajo, se evita pérdida de tiempo y se mejoraría el servicio que se brinda en la Coordinación de servicio social, esta herramienta facilitaría que los procesos que se llevan a cabo diariamente sean correctos, aumente la eficiencia en los empleados indicándoles que es lo que deben de hacer y cómo deben hacerlo.

Con la propuesta realizada se mejorará aún más el servicio que se brinda a los alumnos y al personal que labora dentro de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-Xochimilco, lo que faltaría por hacer es la evaluación de estos procesos.

# ANEXOS

## 1. Leyes de profesiones de los 31 estados de la República

Como ya se señaló, el artículo 5° Constitucional da a los estados de la República la facultad de determinar cuáles son las profesiones que necesitan título para su ejercicio, las condiciones que deben llenarse para obtenerlo y las autoridades que han de expedirlo.

Por lo tanto, corresponde a las legislaturas de los estados, en el ámbito de su competencia, expedir los ordenamientos que regulen el ejercicio de las profesiones y los requisitos para obtener los títulos profesionales.

Entre los requisitos deberá estar incluida la obligación de los estudiantes de cumplir con los planes y programas de estudio y, por lo tanto, de prestar Servicio Social como un periodo académico, y un trabajo temporal y retribuido en interés de la sociedad y el Estado.

Al revisar las 31 leyes de profesiones de los estados de la República se encuentran, en algunas de ellas, disposiciones que van en contra de lo que ordena la Constitución General de la República; algunas leyes de profesiones no consideran al Servicio Social como trabajo, otras no especifican los requisitos para prestarlo y algunas no consideran que debe ser retribuido o bien disponen que es gratuito. (Mazón, 2012:287). Las profesiones que requieren título para su ejercicio son: actuario, arquitecto, Bacteriólogo, biólogo, cirujano dentista, contador, corredor, enfermera, enfermera y partera, ingeniero, licenciado en derecho, licencia en economía, marino, médico, médico veterinario, metalúrgico, notario, piloto aviador, profesor de educación preescolar, profesor de educación primaria, profesor de educación secundaria, químico y trabajador social. Son 23 las profesiones que necesitan título para su ejercicio pero se encuentran registradas 4,000, se está hablando que 3,977 profesiones no requieren título y por tanto no están obligados a cumplir la condición de someterse a realizar el servicio social.

## **2. Reglamento de la Ley Reglamentaria del artículo 5° Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito federal.**

El 1 de octubre de 1945 se publicó en el Diario Oficial el “Reglamento de la Ley Reglamentaria de los artículos 4° y 5° Constitucionales, relativos al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal y Territorios Federales”. Con base en la reforma constitucional de 1974 mencionada, la nueva denominación del Reglamento es: “Reglamento de la Ley Reglamentaria del artículo 5° Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito federal”.

Los ordenamientos del Reglamento relacionados con el Servicio Social de los estudiantes establecen:

Artículo 51: Se entiende por pasante al estudiante que ha concluido el primer año de la carrera en la de 2 años, el segundo en las de 3 y 4 años, y el tercero en las de mayor duración.

Artículo 52: La práctica profesional de los pasantes se autorizará por la Dirección General de Profesiones cuando se satisfagan los requisitos siguientes: ser alumno actual de un plantel profesional; ser de buena conducta; no tener más de 1 año de concluidos los estudios; poseer la competencia necesaria, siendo presunción contraria a ella el tener un promedio inferior a 7; someterse al consejo y dirección de un profesionista con título requisitado conforme a la ley.( vid. Reglamento de la Ley Reglamentaria del artículo 5° constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito federal,1945)

En el Capítulo VIII: Del servicio social de estudiantes y profesionistas señala los siguientes artículos;

Artículo 85. El servicio social de los estudiantes quedará al cuidado y responsabilidad de las escuelas de enseñanza profesional, conforme a sus planes de estudios.

Artículo 86. Los Colegios de Profesionistas deberán contener en sus estatutos las normas generales con arreglo a las cuales sus miembros han de prestar el servicio social, cuya duración no será menor de un año.

Artículo 87. Cada año, durante el mes de enero, los Colegios de Profesionistas darán a conocer a la Dirección General de Profesiones cuáles son los servicios sociales que prestarán cada uno de sus miembros y el cumplimiento que se haya dado al servicio social durante el año anterior y de los resultados obtenidos.

Artículo 88. En tanto se expide el reglamento especial de servicio social de profesionistas no colegiados, éstos deberán enviar, en el mes de enero de cada año, a la Dirección General de Profesiones una declaración de la forma en que se propongan cumplir con el servicio social y la comprobación de haberlo prestado durante el año anterior.

Artículo 89. Cuando el servicio social sea prestado a título gratuito por los profesionistas habrá lugar a que se haga mención de ello en la hoja de sus servicios.

Artículo 90. Si el servicio social no fuere cubierto por el profesionista, cualquiera que haya sido la causa, se hará mención de ello en su hoja de servicios.

Artículo 91. Los estudiantes y profesionistas trabajadores de la Federación y del Gobierno del Distrito Federal no estarán obligados a prestar ningún servicio social distinto del desempeño de sus funciones. El que presenten voluntariamente dará lugar a que se haga la anotación respectiva en su hoja de servicios.

Artículo 92. La obligación de presentar el servicio social incluye a todos los profesionistas aun cuando no ejerzan la profesión.

Artículo 93. Los profesionistas sólo podrán dejar de presentar el servicio social por causa de fuerza mayor. No excusa la falta de presentación del servicio social el que el profesionista no haya recibido oferta o requerimiento especial para la prestación del mismo, ni la falta de retribución, pues queda a cargo del profesionista poner toda la diligencia necesaria para cumplir su obligación, a reserva de reclamar la retribución respectiva de quien haya recibido el servicio, a no ser de que éste haya sido convenido libremente por el profesionista a título gratuito.( vid. Reglamento de la Ley Reglamentaria del artículo 5° constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito federal,1945).

### **3. Ley General de Educación**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de julio de 1993, abrogó la Ley Federal de Educación de 1973. En el capítulo I, Disposiciones Generales, Artículo 1° indica que esta: Regula la educación que imparten el Estado-Federación, entidades federativas y municipios-, sus organismos descentralizados y los particulares con autorización o con reconocimiento de validez oficial de estudios. Es de observancia general en toda la República y las disposiciones que contiene son de orden público e interés social.

Señala que la función educativa de las universidades y demás instituciones de educación superior a que se refiere la fracción VII del artículo 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se regulará por las que rigen a dichas instituciones.

La Ley Federal de Educación fue derogada por la Ley General de Educación en 1993. El artículo 3° transitorio de la Ley General de Educación establece que las disposiciones normativas derivadas de las leyes derogadas se seguirán aplicando hasta en tanto las autoridades educativas competentes expidan la normatividad a que se refiere la propia ley. En materia de Servicio Social no se ha expedido, en los últimos 20 años, normatividad alguna que actualice el Reglamento

En el Capítulo 2, en la sección 2.- De los servicios educativos, artículo 24 dispone que: Los beneficiados directamente por los servicios educativos deberán prestar Servicio Social, en los casos y términos que señalen las disposiciones reglamentarias correspondientes. En éstas se preverá la prestación del Servicio Social como requisito previo para obtener título o grado académico.

#### **4. Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en la República Mexicana.**

Cada estado de la República cuenta a su vez con un Reglamento de su Ley de Profesiones, lo que agrava el exceso de Legislación; además de no estar actualizados, algunos adolecen de inconsistencias y hasta de contradicciones con algunas leyes de mayor jerarquía.

*El Reglamento para la prestación del Servicio Social de los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en la República Mexicana.* Lo expidió el presidente de la República José López Portillo, en ejercicio de la facultad que le confiere el artículo 89, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y con fundamento en los artículos 11 de la Ley Federal de Educación; 32, fracción I y 38, fracción XXX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, con fundamento en la Ley Federal de Educación y la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, y se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 1981.

Es el único Reglamento que en materia de Servicio Social ha expedido el Ejecutivo Federal; sus disposiciones son aplicables a las instituciones de educación superior de la Federación y a las autorizadas o con reconocimiento de validez oficial de estudios de la Secretaría de Educación Pública. No aplica a las universidades e instituciones de educación superior autónomas por ley, con base en la reforma del artículo 3° Constitucional de 1980.

En el capítulo I, Disposiciones Generales, el Reglamento, en su artículo 2°, establece que 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. Omite que el Servicio Social debe ser retribuido, lo cual es inconstitucional; incluye el grado académico, es decir, maestría y doctorado. (Mazón, 2012:288).

En este reglamento se establecen las condiciones necesarias para el servicio social así como también quienes son los destinatarios al cual va dirigido.

En su artículo 3°, menciona que.- El servicio social de estudiantes tendrá por objeto:

I.- Desarrollar en el prestador una conciencia de solidaridad y compromiso con la sociedad a la que pertenece.

II.- Convertir esta prestación en un verdadero acto de reciprocidad para con la misma, a través de los planes y programas del sector público.

III.- Contribuir a la formación académica y capacitación profesional del prestador del servicio social. (vid. Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en la República Mexicana, 1981).

En el Capítulo II, en el artículo 9° menciona que para que el estudiante preste su servicio social deberá comprobar previamente haber cubierto, cuando menos un setenta por ciento de los créditos académicos previstos en el programa de estudios correspondiente. Dicha comprobación deberá proporcionarla la institución de educación superior donde el interesado esté cursando sus estudios.

En el artículo 10: El número de horas requerido para la prestación del servicio social, estará determinado por las características específicas del programa al que esté adscrito el alumno. La duración del servicio social no podrá ser menor de

cuatrocientas ochenta horas, sin contravenir lo dispuesto por el Artículo 55 de la Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal.

En su artículo 11: el servicio social deberá cubrirse preferentemente en aquellos planes y programas que establezca el Ejecutivo Federal y que contribuyan al desarrollo económico, social y cultural de la Nación. (vid. Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en la República Mexicana, 1981).

## **5. REGLAMENTO DE SERVICIO SOCIAL A NIVEL LICENCIATURA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA**

### **1. OBJETO Y NOMBRE DEL REGLAMENTO**

Conforme al artículo 5° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y a su Ley Reglamentaria relativos al ejercicio de las profesiones, se ha determinado como una de las condiciones para la obtención del título, la prestación del servicio social por parte de los estudiantes. En el Reglamento de la citada Ley se establece que el servicio social de los estudiantes quedara al cuidado y responsabilidad de las escuelas de enseñanza profesional, conforme a sus planes de estudio.

En dicha Ley y su Reglamento, así como en otras disposiciones se ha generalizado la obligación para la Universidad de incluir en sus planes y programas de estudio las modalidades de la prestación del servicio social de los estudiantes.

El origen de la obligación de prestar el servicio social, se enfatiza, es de carácter constitucional, aun cuando exista una remisión a la ley secundaria en cuanto a las formas de cumplirlo al carácter retributivo.

Por otra parte, la Universidad ha establecido, de acuerdo con la legislación nacional, la prestación del servicio social como uno de los requisitos para la obtención del título profesional. Sin embargo, la ausencia de una normatividad completa sobre la materia ha ocasionado en la práctica la aplicación de criterios diferentes y la falta de una filosofía coherente en la prestación y acreditación del servicio social.

Por las razones y antecedentes señalados se decidió sistematizar en un solo documento disposiciones de carácter del servicio social. Se consideró como el nombre más apropiado para dicho instrumento normativo “Reglamento de Servicio Social a Nivel Licenciatura de la Universidad Autónoma Metropolitana”.

## 2. CRITERIOS UTILIZADOS EN SU ELABORACION

En la elaboración de este Reglamento se consideraron los siguientes:

### 2.1 Ámbitos de validez

Este criterio sirvió para delimitar el universo de discurso e identificar los sujetos a los cuales se dirige, la materia de regulación, el espacio de aplicación y el tiempo de vigencia. De esta manera se identificó a los alumnos o egresados de la Universidad, como lo sujetos a quienes se dirige en forma especial, con las modalidades especificadas en el mismo Reglamento; sin embargo, como era conveniente atribuir a algunos órganos personales y colegiados competencias en materia de servicio social, también se les consideró como sujetos cuya conducta se reglamenta.

El ámbito material se determinó por el conjunto de conductas por regular, este ámbito se relaciona con la prestación y acreditación del servicio social: así, en el Reglamento se indica cuáles son las competencias de los órganos e instancias de la Universidad, el procedimiento y los requisitos para prestarlo y acreditarlo, así mismo las modalidades del mismo.

Al delimitar las competencias se consideraron las ya existentes en la legislación universitaria y se buscó congruencia entre ellas.

En atención a los ámbitos espacial y temporal de validez se señala que las disposiciones del Reglamento se aplican en los espacios universitarios a partir de la fecha de entrada en vigor y hasta su abrogación o derogación.

## 2.2 Jerárquico normativo

Este criterio fue utilizado para ubicar al Reglamento en el sistema jurídico nacional y en el orden jurídico de la Universidad, a fin de evitar incongruencias. Fue importante la orientación normativa del nivel constitucional y de las leyes expedidas por el Congreso de la Unión sobre esta materia, como la Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional relativo al ejercicio de las profesiones, la Ley Federal de Educación y la Ley General de Salud entre otras. En la normatividad universitaria el Reglamento queda ubicado al mismo nivel jerárquico de las demás disposiciones reglamentarias expedidas por el Colegio Académico.

## 2.3 Reconocimiento de las prácticas de la universidad

Dentro de la comunidad universitaria se realizaron prácticas diversas en materia de servicio social, algunas de ellas sirvieron como importantes puntos de referencia en la elaboración del Reglamento, en la medida que se estimaron positivas, generalizadas y acordes con los criterios jerárquicos normativos y de sistematización interna. También, se reconoce la participación fundamental de diversos órganos e instancias de las divisiones y las diferentes formas de prestar el servicio social.

## 2.4 Sistematización interna

La utilización de este criterio permitió lograr la coherencia en la elaboración del Reglamento y evitar la repetición de disposiciones normativas contenidas en otros documentos. Por tanto, el Reglamento pretende ser completo, consistente e independiente dentro del orden jurídico de la Universidad.

## 2.5 Desconcentración funcional y administrativa

La Universidad tiene como fundamento de su organización la desconcentración funcional y administrativa, por tanto, fue necesario considerar este criterio en la elaboración del Reglamento. De esta manera se permite realizar en forma coordinada las actividades encaminadas a la prestación y acreditación del servicio social. Al respecto resulta decisiva la asignación de competencias a órganos de las unidades y de las divisiones, con la característica de que las decisiones son independientes y definitivas; esto es, que no se orientan por las de otros órganos y tampoco son revisables.

## 3. MARCO CONCEPTUAL DE REFERENCIA

Para los efectos del derecho universitario, se interesa determinar el sentido del servicio social de los estudiantes y de la responsabilidad asignada a las universidades en la prestación de dicho servicio. Si se atribuye esa responsabilidad, entonces éstas tienen la competencia de decidir modalidades, condiciones y características para cumplir con la misma.

Como consecuencia inherente de la responsabilidad de la Institución, se pretende la participación en las actividades de servicio social de los miembros del personal académico, así como de órganos e instancias de la Universidad.

La definición del servicio social puede caracterizarse como una obligación de los estudiantes de realizar una práctica profesional en la cual se desarrollan los conocimientos obtenidos en la licenciatura cursada, el término “egresado” a que se alude en el Reglamento, se utilizó con el propósito de hacer la distinción entre los alumnos y aquéllos que ya perdieron tal calidad por haber concluido la totalidad de los créditos que integran el plan de estudios de la licenciatura respectiva. Así, los egresados mantienen una vinculación con la Universidad al estar inscritos en los planes, programas o proyectos de servicio social y tener acceso a los diversos servicios de la Institución.

La práctica de servicio social, no sólo trata de contribuir a la formación académica y capacitación profesional del prestador, sino fundamentalmente de que sus resultados produzcan beneficios a la sociedad y al Estado. El servicio social también tiene por objeto resolver problemas socialmente relevantes en materia agraria, salud, trabajo, vivienda, readaptación social, producción, organización familiar, emigración e inmigración, derechos humanos, conservación del ambiente, problemas de educación, desarrollo tecnológico, distribución y consumo, entre otros.

## 4 ESTRUCTURA DEL REGLAMENTO

### 4.1 Disposiciones generales

La legislación nacional establece como responsabilidad de las escuelas de enseñanza superior, cuidar la prestación del servicio social de sus estudiantes y la facultad para establecer reglas en esta materia; si embargo, el ejercicio de esta facultad debe orientarse por la normatividad nacional existente.

Como consecuencia de lo anterior, gran parte de las normas de este Reglamento tiene un contenido similar al de disposiciones del orden jurídico nacional; así, se mantiene la observancia de éstas en la definición del servicio social, el carácter temporal de esta actividad, el beneficio que proporciona, la acreditación como requisito previo para obtener el título y la duración del mismo.

Se especifica como una característica de la prestación del servicio social su vinculación con los planes y programas de estudio. Un elemento característico del Reglamento es el cómputo en horas en la prestación del servicio social. Se llegó a la determinación de 480 horas como mínimo, con base en la premisa de que el tiempo mínimo aceptable legalmente es de 6 meses y si se dedican 4 horas diarias en días hábiles, y meses de 4 semanas, el resultado es el antes referido.

Si bien en el Reglamento se determinó el mínimo de 480 horas para la prestación del servicio social, se especificó que éste puede ser mayor si así lo determina el órgano colegiado respectivo, conforme a las características de los planes de estudio de las licenciaturas que se cursan o cursaron.

Otra modalidad está relacionada con el cumplimiento del servicio social en función de etapas y objetivos, pues de esta manera se pretende lograr la continuidad en el desarrollo de planes, programas o proyectos, y así eliminar la práctica de repetir acciones. El Reglamento igualmente, establece disposiciones concretas en torno a la temporalidad, a la vinculación con los programas académicos y a la solución de problemas nacionales.

Estas reglas tienen apoyo en las Políticas Generales de la Universidad Autónoma Metropolitana, según las cuales en los programas de servicio social deben establecerse distintas etapas de realización con el propósito de que los alumnos cumplan con los objetivos de cada una de ellas.

Dada la dificultad para establecer una definición legal sobre la expresión “problemas nacionales”, se reconoce la competencia de los órganos colegiados para determinar si se está frente a un problema de ese tipo, al momento de elaborar planes, programas o proyectos de servicio social.

#### 4.2 Planes, programas y proyectos de servicio social

Para establecer la posibilidad de crear planes, programas y proyectos de servicio social se consideró la organización de la Universidad de tal modo que los planes se elaboren a nivel de la Institución, los programas a nivel de la Unidad y los proyectos a nivel de la División; asimismo, se propicia la concurrencia disciplinaria en su elaboración y desarrollo pues pueden participar órganos, miembros del personal académico y alumnos de la Universidad.

Los términos plan, programa y proyecto adquieren una significación especial dentro del Reglamento. Dichos términos son conocidos y empleados con significados precisos dentro de la legislación universitaria; sin embargo, para efectos del presente Reglamento se utilizaron de manera diferente en atención a los niveles institucionales de aprobación. Así, los planes provienen del Colegio Académico, abarcan una o más licenciaturas de diferentes unidades; los programas, de los consejos académicos abarcan una o más licenciaturas de diferentes divisiones de una Unidad; y por último los proyectos, de los consejos divisionales, que involucran una o más licenciaturas de una División.

Por esta razón no requiere de aprobaciones sucesivas y un estudiante se puede inscribir a un plan sin necesidad de que previamente se haya aprobado un programa o proyecto; y estos últimos no necesariamente deben ser parte integrante del plan o estar apoyados en la existencia del mismo.

Por otra parte, estas denominaciones son las empleadas en la legislación nacional en materia de servicio social. Se estimó conveniente destacar que si bien es cierto los órganos colegiados son los encargados de aprobar los planes, programas y proyectos de servicio social, la operatividad de los mismos reglamentariamente queda a cargo de los directores de división con el objeto de hacer más ágil el procedimiento.

Se precisó que la publicación y difusión a que alude el artículo 14 del Reglamento, se enfatizaría a nivel interno bajo la pretensión de promover la incorporación, de los alumnos o egresados a través de su inscripción a los planes, programas y proyectos de mayor interés y que se vinculen con los planes de estudio que cursan o cursaron.

En el reglamento se reitera la obligación del personal académico contenida en el Reglamento de Ingreso, Promoción y Permanencia del Personal Académico, de elaborar y asesorar proyectos de servicio social subrayándose la importancia de incluir en el informe anual que se refiere ese Reglamento, las actividades de

asesoría como parte de las funciones que compete realizar a los miembros del personal académico y que implicaría la evaluación del cumplimiento de los objetivos del servicio social. Se consideró necesario señalar que los informes deben ser cuantitativos y cualitativos, pues sólo así puede evaluarse el cumplimiento del servicio social y aportar elementos para fomentar, modificar, suspender o cancelar los planes, programas y proyectos del servicio social.

La obligación a que alude el párrafo anterior, se complementa con las disposiciones del Tabulador para Ingreso y Promoción del Personal Académico, que prevé, para efectos de promoción, determinado puntaje; además, se consideraron como funciones relacionadas con la preservación y difusión de la cultura, las de elaboración y asesoría de planes, programas y proyectos de servicio social.

Se estimó conveniente precisar que si en el desarrollo o en la evaluación de los planes, programas o proyectos surgiera alguna de las causas que el mismo Reglamento señala, se someterían a la facultad discrecional de los órganos colegiados respectivos para que estos decidieran sobre la continuación, cancelación, suspensión o modificación de los mismos.

#### 4.3 De la prestación y acreditación del servicio social

En el Reglamento se exige como requisito para iniciar la prestación del servicio social cubrir, al menos el 70% de los créditos de la licenciatura correspondiente. Este mínimo no excluye la posibilidad de establecer uno mayor en planes, programas o proyectos, en ciertas carreras, en atención a sus características especiales, como es el caso de los estudiantes de las profesiones de salud.

Este mínimo se fijó, también para que el prestador del servicio cuente con los elementos profesionales suficientes y por lo tanto, esté en aptitud de prestarlo. La competencia de la Universidad para determinar este mínimo deriva de su

responsabilidad de hacerse cargo de las prestaciones del servicio social de sus estudiantes.

En el Reglamento se exige a los alumnos se incorporen en proyectos adecuados a su perfil profesional: esta decisión se apoya en las Políticas Generales de la Universidad Autónoma Metropolitana, en las cuales se establece la acción de “procurar que las actividades realizadas durante la prestación del servicio social sean acordes con los objetivos que la Universidad ha definido para las carreras”, y se concreta en la obligación de prestar el servicio social en actividades vinculadas con los planes y programas de estudio de la licenciatura cursada. Dicha exigencia también es válida para los alumnos que realizan actividades que por disposición legal impliquen el cumplimiento del servicio social. En consecuencia, no se puede acreditar un servicio social de este tipo, si no está rigurosamente ajustado a la obligación señalada.

La facultad de evaluar a la que se refiere el Artículo 15 del Reglamento, corresponde a los órganos colegiados y la forma de evaluar puede ser diferente según los planes y programas de estudio. En caso de proyectos se estima conveniente la elaboración de lineamientos particulares emitidos por los consejos divisionales para evaluar los proyectos de servicio social.

A este respecto se recomienda que la evaluación se considere como un proceso continuo, con un alcance integral y participativo por medio del cual sea posible captar, analizar e interpretar de manera oportuna, la información relevante para juzgar objetivamente las alternativas de solución y apoyar la toma de decisiones.

Asimismo, los prestadores de servicio social, pueden realizar una evaluación del plan, programa o proyecto en que estuvieron inscritos, al momento de presentar su informe final, específicamente al señalar los objetivos y metas alcanzados, así como al establecer los resultados y conclusiones, previstos en el artículo 29.

En el supuesto de que exista una renuncia en forma expresa y con una causa justificada o bien abandono, entendiéndose éste como renuncia tácita a un plan, programa o proyecto, el órgano personal correspondiente podrá autorizar nuevamente la inscripción a los mismos, tomando en consideración la opinión, que para el caso específico obtenga de la consulta previa con el asesor y el prestador de servicio social.

Para los casos en que se suspenda o cancele un plan, programa o proyecto de servicio social, sin que sea imputable al alumno o al egresado, se les podrá reconocer el tiempo dedicado al mismo y las etapas en las cuales participaron.

Una práctica reconocida en el Reglamento está relacionada con dicha prestación del servicio social en planes, programas y proyectos de otras instituciones. Se admite esta práctica, sin pretender propiciarla, si se adecua tanto a los requisitos básicos establecidos en el Capítulo de disposiciones generales como a los que se señalan en el artículo 12, para la prestación del servicio social en planes, programas y proyectos aprobados por los órganos colegiados de la Universidad.

El Reglamento también establece la hipótesis de “actividades que por disposición legal impliquen e cumplimiento del servicio social”, como la de los trabajadores de la federación y del Distrito Federal.

En relación con los trabajadores de la Federación fue necesario aclarar que tienen ese carácter aquellas personas que prestan sus servicios en la administración pública federal, centralizada y paraestatal. La centralizada la integran la Presidencia de la República, las secretarías de Estado, el Gobierno del Distrito Federal y las procuradurías General de la República y de Justicia del Distrito Federal; la paraestatal la conforman los organismos descentralizados, las empresas de participación estatal, las instituciones nacionales de crédito, las instituciones nacionales de seguros y de fianzas, así como los fideicomisos.

En cuanto a los poderes legislativo y judicial, quienes presten sus servicios en ellos, también se consideran trabajadores con ese mismo carácter. Respecto a los trabajadores al servicio de los Estados y de los Municipios, la Universidad podrá acreditar el servicio social prestado, siempre y cuando se trate de un plan, programa o proyecto aprobado por la Institución.

A fin de cumplir óptimamente con la responsabilidad atribuida a las Universidad en estos casos, se establece el cumplimiento de algunos requisitos para acreditar el servicio social. Se exige la constancia oficial de servicios, la cual se califica de oficial, porque debe ser emitida por autoridad competente y, por tanto, no se aceptaría una constancia expedida por quien carece de dicha competencia, también se exige que la prestación del servicio social sea desarrollada en actividades relacionadas con el perfil profesional de la carrera cursada.

Se consideró pertinente señalar que la acreditación del servicio social en la Universidad, por parte de sus trabajadores, es posible legalmente, pues ésta es un organismo descentralizado del Estado y por lo mismo, puede válidamente ser receptora del servicio, de acuerdo con el Reglamento de la Ley Reglamentaria del artículo 5° constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones.

(Aprobado por el Colegio Académico en su Sesión No. 101, celebrada los días 6,19 y 25 de octubre de 1989).

## CAPITULO I

### Disposiciones generales

Artículo 1: El presente Reglamento rige la prestación y la acreditación del servicio social en la Universidad Autónoma Metropolitana.

Artículo 2: Se entiende por servicio social, el conjunto de actividades realizadas por los alumnos o egresados de la Universidad en beneficio de la sociedad y el

Estado. El cumplimiento del servicio social es obligatorio y deberá ser realizado como requisito previo para obtener el título de licenciatura.

Artículo 3: El servicio social en las Universidad Autónoma Metropolitana tiene por objeto:

- I. Fomentar la participación de los alumnos o egresados en la solución de los problemas prioritarios nacionales;
- II. Propiciar en los alumnos o egresados el desarrollo de una conciencia de responsabilidad social;
- III. Promover en los alumnos o egresados actitudes reflexivas, críticas y constructivas ante la problemática social;
- IV. Contribuir a la formación integral y a la capacitación profesional de los alumnos o egresados;
- V. Promover y estimular la participación activa de los alumnos o egresados, de manera que tengan oportunidad de aplicar, verificar y evaluar los conocimientos adquiridos; y
- VI. Enriquecer a los distintos sectores con los que éste se vincula, mediante la difusión de las experiencias y conocimientos acumulados.

Artículo 4: La prestación del servicio social estará vinculada con el plan de estudios correspondiente.

Artículo 5: La duración del servicio social no será menor de seis meses ni mayor de dos años. En caso de que el cómputo se realice por horas, la duración mínima será de 480 horas.

## CAPITULO II

### De los Planes, Programas y Proyectos

Artículo 6: Para la prestación del servicio social los alumnos o egresados de la Institución, se sujetarán a los planes, programas y proyectos aprobados por los órganos colegiados correspondientes.

Artículo 7: Los planes de servicio social de la Universidad estarán vinculados con una o más licenciaturas de diferentes unidades.

Artículo 8: Los programas de servicio social de la Universidad estarán vinculados con una o más licenciaturas de diferentes divisiones de Unidad.

Artículo 9: Los proyectos de servicio social de la Universidad estarán vinculados con una o más licenciaturas de una División.

Artículo 10: Los planes de servicio social se presentarán por escrito ante el Rector General, los programas ante el Rector de la Unidad respectiva, y los proyectos ante el Director de División correspondiente.

Artículo 11: Los planes, programas y proyectos de servicio social podrán ser presentados por los órganos colegiados, los órganos personales, las instancias de apoyo, los miembros del personal académico y los alumnos.

Artículo 12: Los planes, programas y proyectos de servicio social contendrán:

- XII. Denominación;
- XIII. Justificación;
- XIV. Objetivos;
- XV. Lugar de realización;
- XVI. Duración y etapas;
- XVII. Licenciaturas que comprende;
- XVIII. Número de participantes;
- XIX. Recursos necesarios;
- XX. Asesor o asesores responsables;
- XXI. Tiempo de dedicación; y

## XXII. Criterios de evaluación.

Artículo 13: El Rector General, los rectores de unidad y los directores de división, someterán a la aprobación del órgano colegiado correspondiente los planes, programas y proyectos de servicio social que cumplan con los requisitos señalados en el artículo anterior.

Artículo 14: La Universidad publicará y difundirá aquellos planes, programas y proyectos de servicio social aprobados, a fin de hacerlos del conocimiento de la comunidad universitaria.

Artículo 15: Los órganos colegiados evaluarán los planes, programas o proyectos de servicio social con base en los informes que les presenten los órganos personales, con el propósito de fomentarlos, modificarlos, suspenderlos o cancelarlos.

Artículo 16: Los órganos colegiados correspondientes podrán cancelar o suspender en su caso, los planes, programas o proyectos de servicio social en los siguientes casos:

- I. Cuando el número de prestadores sea tan reducido en relación al número programado, que afecte su cumplimiento;
- II. Cuando se dejen de obtener los recursos indispensables;
- III. Cuando lo soliciten fundadamente los receptores del servicio social;
- IV. Cuando lo soliciten fundadamente los asesores del servicio social; y
- V. Cuando se demuestre que se perdió la continuidad en el cumplimiento del servicio social, en función de las etapas y objetivos.

## CAPITULO III

### De los asesores

Artículo 17: Se designará, al menos, un asesor responsable, miembro del personal académico, para cada plan, programa o proyecto de servicio social de la Universidad o de otras instituciones.

Artículo 18: El o los asesores responsables, miembros del personal académico tendrán como funciones las siguientes:

- I. Proporcionar orientación oportuna y suficiente a los prestadores del servicio social;
- II. Supervisar y evaluar el cumplimiento de los objetivos del servicio social; y
- III. Incluir dentro de su informe anual, la relación de sus actividades de asesoría.

#### CAPITULO IV

##### De la Prestación y Acreditación del Servicio Social

Artículo 19: Los alumnos podrán iniciar la prestación del servicio social cuando hayan cubierto al menos el 70% del total de los créditos de la licenciatura, que cursen.

Artículo 20: Los alumnos o egresados prestarán su servicio social en los planes, programas o proyectos cuyas actividades sean acordes a su perfil profesional.

Artículo 21: Los alumnos o egresados presentarán su solicitud de inscripción al plan, programa o proyecto aprobado, con anticipación a la fecha de inicio de la prestación del servicio social, ante el Director de División correspondiente.

Artículo 22: La solicitud contendrá:

- I. Datos generales y matrícula del solicitante;
- II. Unidad, División y licenciatura que curse o haya cursado;
- III. Nombre del plan, programa o proyecto y, en su caso, etapas en que desee participar; y
- IV. Vinculación con las actividades propias de su perfil profesional.

Artículo 23: Junto con la solicitud se acompañara la constancia oficial de que se ha cubierto al menos el 70% de los créditos del plan de estudios correspondiente.

Artículo 24: Los directores de división respectivos atenderán las solicitudes y resolverán, en un plazo de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de la solicitud, quiénes quedan inscritos en el plan, programa o proyecto de que se trate, la fecha de inicio y el asesor correspondiente.

Artículo 25: Una vez aprobada la solicitud de inscripción del alumno o egresado a un plan, programa o proyecto de servicio social, la Universidad, a través de las dependencias correspondientes, abrirá un expediente en el que llevará un registro detallado del cumplimiento del mismo.

Artículo 26: El director de División podrá reinscribir en el mismo plan, programa o proyecto, a los prestadores del servicio social que hayan renunciado o abandonado las actividades respectivas, definiendo las condiciones de reincorporación.

Artículo 27: Cuando por causa no imputable al prestador del servicio social se cancele o suspenda un plan, programa o proyecto, el Director de División podrá autorizar su incorporación a otro plan, programa o proyecto contabilizando las horas dedicadas a aquél que se canceló o suspendió.

Artículo 28: Los prestadores que hayan cumplido con el servicio social presentarán ante el Director de División correspondiente un informe final de las actividades realizadas, mismo que deberá estar vinculado con los contenidos del plan, programa o proyecto respectivo y validado con la firma del o los asesores responsable.

Artículo 29: El informe final del servicio social, será individual y contendrá, al menos, lo siguiente

Datos generales y matricula del prestador;

- I. Lugar y periodo de realización;
- II. Unidad, División y licenciatura que cursa o haya cursado;
- III. Nombre del plan, programa o proyecto en el que se participó;
- IV. Nombre del asesor;
- V. Introducción;
- VI. Objetivos generales y específicos;
- VII. Metodología utilizada;
- VIII. Actividades realizadas;
- IX. Objetivos y metas alcanzados;
- X. Resultados y conclusiones;
- XI. Recomendaciones; y
- XII. Bibliografía.

En su caso, se incluirán los anexos necesarios.

Artículo 30: Los alumnos o egresados que pretendan prestar el servicio social en planes, programas o proyectos de otras instituciones, se sujetarán a lo siguiente:

- I. Notificar al Presidente del Consejo Divisional correspondiente, el lugar, el plan, programa o proyecto y la fecha en que iniciará la prestación del servicio social. Esta notificación se hará con anticipación a la fecha en que se pretenda iniciar la prestación;
- II. Presentar al Consejo Divisional la constancia oficial que certifique que hayan cubierto al menos el 70% de los créditos del plan de estudios respectivo;
- III. Presentar comprobante de aceptación; y
- IV. Obtener la autorización del Consejo Divisional correspondiente.

Artículo 31: Para autorizar la prestación del servicio social en otras instituciones, los consejos divisionales deberán verificar que se satisfagan al menos los requisitos señalados en el presente Reglamento.

Artículo 32: los alumnos o egresados que realicen actividades al servicio de la Federación, para acreditar el servicio social, presentarán al Director de División correspondiente, una solicitud que incluya:

- I. Constancia oficial que certifique haber cubierto al menos el 70% de los créditos del plan de estudios respectivo;
- II. Constancia oficial de servicios
- III. Comprobante de que ha laborado 480 horas en un periodo no menor de seis meses después de haber cubierto al menos el 70% de los créditos del plan de estudios correspondiente; y
- IV. Informe de las actividades realizadas que justifique su vinculación con los objetivos del plan de estudios de la licenciatura cursada.

Artículo 33: La Universidad a través de los órganos y las dependencias respectivas, será la única facultada para evaluar y, en su caso, acreditar el servicio social.

Artículo 34: La constancia de cumplimiento del servicio social será extendida a los prestadores, por el Director de División correspondiente, dentro de 15 días hábiles siguientes a la prestación de la documentación requerida.

Artículo 35: La prestación del servicio social en la Universidad no generará relación de tipo laboral.

## CAPITULO V

### De los Recursos de Reconsideración y de Revisión

Artículo 36: Los alumnos y egresados de la Universidad a quienes se les niegue la constancia de cumplimiento de servicio social, podrán interponer el recurso de reconsideración.

Artículo 37: El recurso deberá interponerse por escrito ante el Director de División correspondiente, quien contestará por escrito en un plazo máximo de diez días hábiles.

Artículo 38: Contra la resolución que dicte el Director de División procederá el recurso de revisión.

Artículo 39: El recurso de revisión deberá interponerse por escrito ante el Consejo Divisional dentro de los diez días hábiles posteriores a la comunicación de la resolución del Director de División. La decisión que emita el órgano será inapelable atendiendo a las modalidades que el Consejo Divisional determine según el caso.

## TRANSITORIOS

### PRIMERO

El presente Reglamento entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Órgano Informativo de la Universidad.

### SEGUNDO

Quienes a la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento se encuentren prestando el servicio social, lo concluirán de acuerdo a las prácticas observadas por la Universidad.

### TERCERO

Se derogan todas las disposiciones que se opongan al presente Reglamento.

PUBLICADO EL 6 DE NOVIEMBRE DE 1989 EN EL ORGANO INFORMATIVO DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA.





17. ¿Qué opinas de los procesos administrativos establecidos en la coordinación de servicio social para la inscripción y acreditación del servicio social?
18. ¿Consideras que el personal que se encuentra en la Coordinación de Servicio Social es el adecuado y suficiente para dar solución a tus inquietudes o dudas?
- a) Si  
b) No
- ¿Por qué?
- 
19. ¿Qué papel desempeño el asesor en tu servicio social?
20. ¿A partir de tu experiencia en la realización del servicio social qué observaciones o sugerencias harías para la mejora de los servicios que ofrece la coordinación de servicio social?

## 7. Entrevista

Guía de entrevista sobre los procesos de la Coordinación de Servicio Social de la DCSH de la UAM-Xochimilco.

**Fecha:** Septiembre de 2013 **Hora:** 18:00hrs.

**Lugar:** Coordinación de Servicio Social de la DCSH de la UAM-X

**Entrevistador(a):** Lucía Carrizosa García y Guadalupe Zaldívar de la Rosa.

**Entrevistado(a):** Lic. Claudia Ramírez Torres. Coordinadora del Servicio Social en la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM-Xochimilco.

El propósito de esta entrevista es conocer cuáles son las actividades que se llevan a cabo en la Coordinación de Servicio Social de la DCSH de la UAM-X.

1. ¿Qué actividades de gestión realiza dentro de la oficina?
2. ¿Cómo realiza las actividades dentro de la misma oficina?
3. ¿Con qué realiza las actividades?
4. ¿Qué personal está involucrado para la realización de las actividades dentro de la oficina?

## (1) Bibliografía

ANUIES. (1999). *Legislación del Servicio Social. Algunas reflexiones sobre el régimen constitucional del servicio social*. México: Lito roda, S.A DE C.V.

Becerril Quintana, Socorro. (2006). *Panorama del Servicio Social Universitario: diagnostico 1997-2004*. Tesis. UNAM. México.

Bertín Ramírez, Gloria. (2000). *Semblanza histórica sobre el Servicio Social. El Servicio Social Institución para el Desarrollo Municipal*. México: ANUIES-SEDESOL.

Blejmar, B. (2006). *Gestionar es hacer que las cosas sucedan*. México, D.F: Ediciones Novedades Educativas.

Bisquerra Alzina, Rafael. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla.

Bolívar, A. (1999). *Cómo mejorar los centros educativos*. Síntesis educación. Didáctica y organización escolar. España.

Castañón Hernández, Marisela. (2009). *El Servicio Social como un prestigio oculto de la Universidad. El caso de la UPN*. México: UPN.

Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina (la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B)*. Santiago de Chile: UNESCO.

Chiavenato, Idalberto. *Administración de Recursos Humanos*. Editorial: McGraw-Hill 2007, 8ª Edición.

Franklin, E. (1997). *Manuales administrativos: Guía para su elaboración*. FCA-UNAM. México.

Freire, P. (1973) *¿Extensión o Comunicación? La concientización en el medio rural*. Argentina: Siglo XXI Editores.

Hopkins, D. y Reynolds, D. (2006). The Past, Present and Future of School Improvement. *British Educational Research Journal*.

Huerta Venegas, F. (1999). *Legislación sobre el Servicio Social, Vol.1 Algunas reflexiones sobre el Régimen Constitucional del Servicio Social de Estudiantes*. México: Lito Roda, S.A DE C.V.

Hernández Sampieri, Roberto. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.

- Krusse, Herman C. (1980). *Cuestiones Operativas del Servicio Social*. Buenos Aires: Argentina: Humanitas.
- Mintzberg, H. (1984). *La estructuración de las organizaciones*. Barcelona: Ariel.
- Molina Piñeiro, Valentín. (1979). *40 años de Servicio Social Universitario*, UNAM. México: Elíte, S.A DE C.V.
- Mungaray Lagarda, Alejandro. (1999). *Coloquio Internacional sobre el Servicio Social Comunitario " Jóvenes, Justicia Social y Desarrollo"*. Gobierno del Estado Veracruzano: SEDESOL, SEP, ANUIES.
- Ojeda Paullada, Pedro. (1996). *II Coloquio Internacional de Servicio Social Comunitario. La Legislación del Servicio Social de estudiantes*. México: ANUIES.
- Palomares García, Mónica. (2007). *Elaboración de una página web para la Coordinación de Servicio Social de la UPN*. México. D.F.
- Pérez Piñón, María Guadalupe. (2012). *Evaluación del programa de Servicio Social: UPN-PERAJ "Adopta a un amigo"; estudio de caso*. México.
- Pozner, Pilar. (1995). *El directivo como gestor de los aprendizajes escolares*. Aique: Buenos Aires.
- Rodríguez López, Yolanda. (1997). *Caminos y Rumbos del Servicio Social en México*. México: UAL, UIC, UPN.
- Rodríguez, Valencia Joaquín. (2002). *Como elaborar y usar manuales administrativo*. Tercera edición. México International Thomson Learning Ecafsa.
- Ruíz López, Lourdes. (1995). *El Servicio Social en México*. México: ANUIES.
- Sánchez Soler, María Dolores. (2000). *Problemática del servicio social y propuestas para su mejoramiento*. ANUIES.
- SEP. (2010). *Modelo de Gestión Educativa Estratégica*. México.
- Stufflebeam, D. L. Antony, J.S. (1987). *Evaluación sistemática*. Barcelona. España: Editorial. Paidós M.E.C.
- Vences Flores, Eloy. (1973). *Servicio Social*. México: Madero S.A.

## **(2) Hemerografía**

“Acuerdos de Tepic”. (1972). Revista de la Educación Superior. V.1 No.4, octubre-diciembre.

Femat, Lourdes. P. (1993). Análisis y propuestas para el servicio social en la UAM-Xochimilco. Reencuentro 7, enero.

Mazón Ramírez, José Juan. (2012). El marco jurídico del Servicio Social. Gaceta Médica de México. V.148. No.3, Mayo-Junio.

Yurén Camarena, María Teresa. Reformas Curriculares en la Formación de Docentes en México. Educação & Realidade, vol. 34, núm. 1, enero-abril, 2009, pp. 33-48. Universidade Federal do Rio Grande do Sul Porto Alegre, Brasil.

## **(4) Webgrafía**

Cassini, R (2008). Definición de modelo de gestión - Qué es, Significado y Concepto. [Documento en línea de modelo-de-gestión. España]. Disponible en <http://www.google.co.ve/search/definicion+de+modelo+de+gestion.pdf>

Legislación Universitaria, 2013 en <http://dcsh.xoc.uam.mx/serviciosocial/index.html>, el día 27 de octubre de 2013 a las 04:10 p.m.

Misión y visión de la UAM-X Consultado el día 30 de octubre de 2013 a las 02:35 p.m. en: <http://www.xoc.uam.mx/uam-x/acerca/mision-vision>).

Ojeda Paullada Pedro.(1996). *La Legislación del Servicio Social de estudiantes*. México: ANUIES. En <http://www.anui.es.mx/servicios/destراتيجicos/libros/lib61/11.html> consultado el día 10 de octubre de 2013 a las 02:53 p.m.).

Universidad Autónoma Metropolitana consultado el día 30 de octubre de 2013 a las 02:35 p.m. en: <http://www.xoc.uam.mx/uam-x/acerca/historia>).

UAM-X Consultado el día 30 de octubre de 2013 a las 02:35 en <http://uam.xochimilco.com>

Servicio Social consultado en: <http://dcsh.xoc.uam.mx/serviciosocial>, el día 27 de octubre de 2013 a las 04:10 p.m.).

Real Academia Española, 2001 “Diccionario de la lengua española vigésima edición”, en [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=manual.28](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=manual.28) agosto, 2014.13:30.

Stufflebeam,D. (1974). Alternative Approaches to Educational Evaluation: A Self-Study Guide for Educators.Retrieved November 14, 2005, from [http://01-www.eric.ed.gov.sirsiut.inter.edu:8008/ERICWebPortal/Home.portal?nfpb=true&ERICxtSearch\\_SearchValue\\_0=cipp&ERICExtSearchType\\_0=kw&pageLabel\\_ERICSearchResult](http://01-www.eric.ed.gov.sirsiut.inter.edu:8008/ERICWebPortal/Home.portal?nfpb=true&ERICxtSearch_SearchValue_0=cipp&ERICExtSearchType_0=kw&pageLabel_ERICSearchResult)

### **(3) Documentos.**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (2013). Última reforma. publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de julio de 2013.

Diario Oficial, México D.F., 17 de noviembre de 1942.

Diario Oficial, México D.F., 26 de mayo de 1945.

Diario Oficial, México D.F., 23 de diciembre de 1974.

Diario Oficial, México D.F., 9 de junio de 1980.

Ley Federal de Educación, Diario oficial, México, D.F., 20 de noviembre de 1973.

Ley General de Educación, Diario Oficial, México, D.F., 13 de julio de 1993.

Ley Reglamentaria de los artículos 4° y 5° constitucionales, relativos al ejercicio de las profesiones en el distrito federal y territorios federales 1945. Diario Oficial, México D.F., 26 de mayo de 1945.

Ley Reglamentaria del artículo 5° constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito federal, 2010.

Leyes de profesiones de los 31 estados de la República.

Ley Orgánica de la UAM, 1973.

Reglamento de la Ley Reglamentaria del artículo 5° constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito federal, Diario Oficial, México, D.F., 1 de octubre de 1945.

Reglamentos de las Leyes de Profesiones de los 31 estados de la República en el D.O. 30 de marzo de 1981.

*Reglamento para la prestación del Servicio Social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República mexicana, México, D.F., 30 de marzo de 1981.*

Reglamentos del Servicio Social de universidades e instituciones de educación superior.