



GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO
SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE HIDALGO
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL – HIDALGO

**“TALLER DE COMUNICACIÓN, UNA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN
DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN SMILES, AC.”**

TESINA

MODALIDAD INFORME ACADÉMICO

Tania Monserrat Gutiérrez Ponce

PACHUCA DE SOTO, HGO.

SEPTIEMBRE 2019



GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO
SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE HIDALGO
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL – HIDALGO

**“TALLER DE COMUNICACIÓN, UNA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN
DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN SMILES AC.”**

TESINA

MODALIDAD INFORME ACADÉMICO

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA

EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA

PRESENTA:

Tania Monserrat Gutiérrez Ponce

PACHUCA DE SOTO, HGO.

SEPTIEMBRE 2019



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE HIDALGO
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR
DIRECCIÓN GENERAL DE FORMACIÓN Y SUPERACIÓN DOCENTE
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL-HIDALGO

UPN/CT/Of. No. 884/2019-II
DICTAMEN DE TRABAJO

Pachuca de Soto, Hgo., 06 de agosto de 2019.

C. TANIA MONSERRAT GUTIÉRREZ PONCE
PRESENTE.

En mi calidad de Presidente de la Comisión de Titulación de esta Unidad, me permito informarle que, como resultado del análisis realizado a la Tesina Modalidad Informe Académico Intitulada: "*TALLER DE COMUNICACIÓN: UNA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN SMILES, AC.*", presentado por su tutora *DRA. MARÍA TRINIDAD MONTIEL ESPINOSA*, ha sido **DICTAMINADO** para obtener el título de Licenciada en Intervención Educativa, al haber reunido los requisitos académicos establecidos al respecto por la institución.

Con base en lo anterior, tengo a bien informarle que puede ser presentado ante el H. Jurado que se le designará al solicitar su examen profesional.

ATENTAMENTE
"EDUCAR PARA TRANSFORMAR"


DR. ALFONSO TORRES HERNÁNDEZ
PRESIDENTE
H. COMISIÓN DE TITULACIÓN

C.c.p.- Depto. de Titulación.- Universidad Pedagógica Nacional-Hidalgo.
Documento válido por 60 días a partir de la fecha de expedición.

ATH/SCA/jahm

DEDICATORIA

Sabiendo que jamás existirá una forma única de agradecer toda una vida de lucha, sacrificio y esfuerzo constante.

Solo quiero que sientan que el objetivo logrado también es suyo, y que la fuerza que me ayudo a conseguirlo, fue su incondicional apoyo.

Su forma de luchar fue mi ideal, su sacrificio, mi aliento y su esfuerzo constante, la fuerza de voluntad.

Este Trabajo se lo dedico a ustedes.

Mis padres

Elsa Aracely Ponce Muñoz y Francisco Javier Gutiérrez Anaya

Agradecimientos

Estas líneas de agradecimientos son principalmente para aquellas personas que se convirtieron en mi fortaleza y apoyo durante 4 años de formación, guiándome de tal manera que me hicieron crecer tanto personal como profesionalmente.

Reiterando que no existirá una forma única de agradecer esfuerzo y lucha constante agradezco a mi familia; Aracely Ponce Muñoz, Francisco Javier Gutiérrez, Carlos Armando Gutiérrez Ponce, Ana Yadira Gutiérrez Ponce, Laura Ramírez, Hasiel y por último a mi motorcito que desde hace tres años llegó a mi vida alegrándomela de una forma especial, a mi sobrino Carlos Francisco.

Gracias Organización Civil Smiles A.C y a su presidente, fundador y amigo Luis Alberto Nieto Ricarte, por darme la oportunidad de reconocermelo como profesionalista dentro de un espacio lleno de nobleza y solidaridad durante año y medio.

Por acompañarme y aconsejar en constancia y consonancia, persona a la que admiro por su espíritu de lucha y construcción de cambio; gracias por la experiencia Doctora Trinidad Morales Espinosa.

De igual forma brindo un reconocimiento especial a mis compañeros y compañeras de carrera con quienes en cuatro años me permitió reconocernos y reencontrarnos como personas, abrazando en el camino especialmente a: Claudia Gonzales Moreno, Roberto Dorantes Baños, Diana Lorena Escalante Diego y quien en estos últimos meses se convirtió en una excelente compañera de trabajo, de equipo, quien con sus experiencias me ha ayudado a fortalecerme y por no dejarme sola en los momentos buenos y malos, gracias María Luisa Benítez Dostha.

Por último, pero no menos importante GRACIAS Universidad Pedagógica Nacional-Hidalgo, por convertirte en mi casa de estudios y a cada uno de los docentes que me acompañaron en el camino, por dejarme grandes enseñanzas, ideologías de cambio y prepararme para la vida.

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1. LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL COMO PARTE DE LA FORMNACIÓN EN LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL-HIDALGO.

1.1	Licenciatura en Intervención Educativa (LIE)	10
1.2	Estructura curricular en la Licenciatura en Intervención Educativa (LIE)	13
1.3	Características de un profesional de la Licenciatura en Intervención Educativa.	17
1.4	Las competencias que trabaja la LIE	18
1.5	El Servicio social y su importancia en la UPN	21
1.5.1	La normatividad y el objetivo del servicio social	22
1.5.2	Derechos y obligaciones del servicio social.	22

CAPÍTULO 2 EL SERVICIO SOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN SMILES A.C.

2.1	Características de la Organización Civil Smiles A.C	25
2.1.1	Ejes de Acción	26
2.1.2	Estructura Orgánica de la Organización Smiles A.C	29
2.2	Mi Llegada a la Organización Civil Smiles A.C.	29
2.2.1	Plan de trabajo del Servicio Social	31
2.3	Desarrollo de las acciones del servicio social dentro de Smiles.	31
2.3.1	Centro Lúdico “Sonrisas”	33
2.3.2	Aplicación de Taller “Comunícate asertivamente”	37
2.3.3	Comedores Comunitarios	39
2.3.4	Regalando sonrisas	41
2.3.5	Corre por una sonrisa y píntate de colores	43

CAPÍTULO 3 DISEÑO Y ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGÍA DE INTERVENCIÓN.

3.1 Diagnóstico	47
3.1.1 Diagnóstico Socioeducativo	48
3.1.2 Aspectos a considerar para el desarrollo de un diagnóstico Socioeducativo.	49
3.1.3 El uso de la técnica de la entrevista estructurada.	50
3.2 Diagnóstico de la Organización Civil Smiles A.C.	51
3.3. Fundamentación teórica del problema	53
3.4 Propuesta de estrategia de Intervención	56
3.4.1 Objetivos de la intervención	56

REFLEXIONES FINALES

BIBLIOGRAFÍA

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

El presente documento es un informe acerca de mi experiencia al realizar la prestación de mi Servicio Social dentro de la Organización Civil Smiles A.C. , en donde a través de una narración comparto las dificultades y facilidades que tuve al momento de desarrollarme en un espacio no gubernamental. También doy muestra algunos de los conocimientos adquiridos durante mi formación en la Licenciatura en Intervención Educativa, en la Universidad Pedagógica Nacional Hidalgo (UPN-H)

De igual forma doy cuenta de una propuesta de una posible intervención, que reconoce y da atención a una problemática, la falta de comunicación, dentro de la Organización Civil Smiles A.C. , que expongo no solo para la obtención de mi título profesional, si no, para dar cuenta de mi desarrollo ético y profesional.

En mi experiencia como Licenciada en Intervención Educativa en el trabajo con adolescentes y adultos dentro de las organizaciones civiles, reconozco la necesidad de consolidar y expandir las áreas de intervención en dichas organizaciones.

Hoy en día las organizaciones civiles se enfrentan a amenazas en torno, a su eficiencia y su rentabilidad; y a múltiples retos tales como una creciente competencia, así como de las demandas cambiantes de la sociedad, y el constante reto de mantener una congruencia entre los fines de la organización, y su cultura organizacional.

De la misma manera los individuos en las organizaciones se enfrentan a múltiples retos, encontrar satisfacción en y por medio del trabajo, luchar contra lo obsoleto de los propios conocimientos y habilidades, así como lograr una relación y comunidad humana en el sitio de trabajo, para ello, se necesita la comunicación de los que conforman y son parte de la organización. La comunicación en las organizaciones es un tema de creciente importancia tanto práctica como académica. Éste incluye todo tipo de organizaciones, tanto públicas como privadas.

El documento se encuentran integrado por cuatro capítulos, en donde doy cuenta el trabajo desarrollado en la Organización Civil Smiles A.C . En el capítulo I indico el proceso y la importancia de la prestación del Servicio Social como parte de la formación en Licenciatura en Intervención Educativa.

Dentro del capítulo II realizo el reconocimiento general de la Organización Civil Smiles A.C. , de igual forma narro mi experiencia como prestadora del Servicio Social dentro de la Organización Civil Smiles A.C., así como la resolución de conflictos que se me iban presentando dentro del proceso. En el capítulo III conceptualizo la problemática encontrada por medio de un diagnóstico, así como el diseño y elaboración de la propuesta de intervención y por último presento una reflexión acerca de las competencias adquiridas en la prestación del Servicio Social, en función de la experiencia vivida.

CAPÍTULO 1. LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL COMO PARTE DE LA FORMACIÓN EN LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL-HIDALGO.

El Servicio Social y las Prácticas Profesionales en la Universidad Pedagógica Nacional-Hidalgo (UPN-H), son parte de la experiencia formativa, en donde se hace uso de las estrategias teórico-prácticas de una necesidad o problemática en específico dentro de los ámbitos socioeducativo y psicopedagógico.

Sin dejar a un lado, que la prestación del Servicio Social y las Prácticas Profesionales se muestran como un requisito dentro del reglamento de la Licenciatura en Intervención Educativa (LIE), para poder realizar el trámite de titulación, con ello, éstas se convierten automáticamente parte del programa curricular de la LIE.

1.1 Licenciatura en Intervención Educativa (LIE)

La Universidad Pedagógica Nacional Hidalgo (UPN-H), es una institución de Educación Superior que implementó un programa de reordenamientos de su oferta educativa, para fortalecer y enriquecer la vida académica de la institución.

En el año 2002, se da la apertura a una nueva licenciatura para atender las necesidades educativas de la región, es la Licenciatura en Intervención Educativa (LIE), cuyo objetivo general es: Formar un profesional de la educación que sea capaz de desempeñarse en diversos campos del ámbito educativo. Este profesional de la educación que interviene en las problemáticas sociales y educativas trasciende los límites de la escuela y es capaz de plantear soluciones en el campo de intervención. (UPN-H, 2002)

La LIE se organizó bajo principios pedagógicos, uno de ellos es la construcción del aprendizaje. Los conocimientos deben ser significativos, es decir, tienen que ser aplicables a la realidad. Con base a esto, la LIE se creó para que futuros profesionales pudieran desempeñarse en distintos ámbitos educativos con

proyectos alternativos que les permita solucionar problemas no sólo psicopedagógicos, si no, socioeducativos, desde diversas perspectivas y espacios.

Como primer espacio de intervención educativa, se encuentra la animación sociocultural, la cual se caracteriza para desarrollarse a través de una metodología participativa que genera procesos organizativos tanto individuales, grupales y comunitarios orientados al desarrollo social y cultural, por lo que:

La animación sociocultural es un método de intervención con acciones de práctica social dirigidas a animar, dar vida, poner en relación a los individuos y a la sociedad en general, con una adecuada tecnología y mediante la utilización de instrumentos que potencien el esfuerzo y la participación social y cultural , (UPN-H, 2002)

Dentro de un segundo espacio, se encuentra la intervención psicopedagógica, como interventor en ella se puede trabajar en el ámbito escolar, dándole enfoque a los problemas institucionales en los planos del aprendizaje o en las formas de enseñanza-aprendizaje, en algunos contenidos específicos donde identifiqué una problemática, por lo tanto, se centra al trabajo dentro de una institución educativa.

Y como último espacio de intervención se encuentra la socioeducativa, que permite trabajar en los ámbitos educativos y sociales de acuerdo a las necesidades que éstos demandan.

“La noción de intervención educativa no tiene un arraigo en el sistema educativo nacional (sitio de la educación –escolar) y si en otros ámbitos más cercanos a cuestiones de salud, de investigación o en programas educativos de atención específica como son los casos de necesidades educativas específicas, de inclusión social para grupos vulnerables, población indígena, o bien, en pocas acciones acotadas a la formación de docentes para instrumentar programas especiales”. (Negrete, S/F, p. 2).

La intervención educativa abarca todos los ámbitos en los que se esté llevando a cabo un proceso educativo ya sea formal o informal, ya que, el ser humano siempre está en constante aprendizaje. Lo que un interventor busca es romper con el orden actual para permitir el paso a nuevos procesos que apoyen la mejora constante de cada organización.

También se considera que la intervención no solo se da en problemáticas derivadas del aula, dentro de una escuela, sino, que se lleva a cabo en todo tipo de instituciones como: familias, organizaciones no gubernamentales, asociaciones, cooperativas, colonias, comunidades y todos aquellos grupos de personas que tengan un fin común. Y además, que esta intervención educativa pueda ser llevada a ellos en distintos tipos de didácticas, desde talleres de motivación, hasta capacitaciones en áreas específicas para el trabajo.

La intervención educativa es un proceso de descripción de una realidad, de construcción de una problemática o necesidad y de diseño de un plan de trabajo para la mejora, ello a través de un proceso de investigación bien definido y adaptado a las necesidades de cada contexto.

Sobre esto la intervención educativa tiene un carácter teológico: “Existe un sujeto agente (educando-educador), existe el lenguaje propositivo (se realiza una acción para lograr algo), se actúa en orden a lograr un acontecimiento futuro (la meta) y los acontecimientos se vinculan intencionalmente” (López Touriño, 2011, p.15). Es decir toda la intervención educativa requiere de un proceso metodológico que conlleve una interacción entre el interventor y contexto, a través de un diálogo, para lograr transformar esa realidad de manera positiva.

La realidad que pretende transformar el LIE, requiere de un conjunto de herramientas que va adquiriendo durante su formación por medio de las asignaturas integradas en el plan de estudios de la misma.

1.2 Estructura curricular en la Licenciatura en Intervención Educativa (LIE)

Por las características del plan de estudios de la Licenciatura en Intervención Educativa, es importante mostrar interés y habilidad para intervenir en el campo socioeducativo, con las herramientas necesarias para aplicarlo en un contexto determinado. A través de los conocimientos necesarios para saber hacer diagnósticos, crear campos de aprendizaje y elaboración de estrategias de intervención, además mostrar una actitud para el trabajo socioeducativo y psicopedagógico donde es necesario contar con tiempo completo o medio tiempo para el estudio, es decir, esa flexibilidad en los horarios permite realizar diversas actividades académicas a lo largo de la formación.

El diseño del plan de estudios comprende 37 espacios curriculares, de los cuales 32 son cursos obligatorios distribuidos en 3 áreas de formación, incluye una formación inicial en las ciencias sociales, la formación profesional básica con las asignaturas optativas, el cumplimiento del servicio social. Además las asignaturas optativas son aquellos que refuerzan la formación y complementan el campo de especialización, cito algunas de las asignaturas tales como: Financiamiento de proyectos socioeducativos, ludoteca como estrategias didáctica y recreativa, planeación estratégica y desarrollo de habilidades del pensamiento.

En el siguiente cuadro se dan a conocer los cursos que forman parte de la licenciatura, brindando con ello, una mirada más amplia acerca de los conocimientos que se adquirieron, esto permitió desarrollar un trabajo más eficaz dentro del espacio de intervención.

Mapa curricular de la LIE					
1ro.	Investigación cuantitativa 10 créditos	Introducción a la epistemología 8 créditos	Problemas Sociales Contemporáneos 8 créditos	Cultura e identidad 8 créditos	
2do.	Investigación cualitativa 10 créditos	Desarrollo regional y microhistoria 10 créditos	Intervención Educativa 10 créditos	Políticas y sistemas educativos contemporáneos 8 créditos	
3ro.	Diagnostico Socioeducativo 10 créditos	Teoría Educativa 8 créditos	Desarrollo Infantil 8 créditos	Proceso de enseñanza y aprendizaje de la EPJA 8 créditos	
4to.	Diseño curricular 8 créditos	Evaluación Educativa 10 créditos	Desarrollo del adolescente y del adulto 8 créditos	Investigación-Acción 8 créditos	
5to.	Administración y gestión educativa 8 créditos	Asesoría y trabajo con grupos. 8 créditos	Ámbitos y áreas de Intervención de la EPJA. 8 créditos	Didáctica grupal 8 créditos	
6 to.	Planeación y evaluación Institucional 8 créditos	Creación de ambientes de aprendizaje 8 créditos	Diseño de proyectos de Intervención socioeducativa 10 créditos	Gestión de proyectos socioeducativos 8 créditos	Prácticas profesionales 1. 10 créditos
7 mo.	Seminario de titulación 1	Administración de proyectos socioeducativos	Gestión de proyectos socioeducativos		Prácticas profesionales 2. 10 créditos Servicio social 480 horas
8 vo.	Seminario de titulación 2	Promoción cultural	La familia: un espacio educativo	Evaluación y seguimientos de proyectos socioeducativos.	Prácticas profesionales 3. 10 créditos

Fuente: Plan de estudios de la LIE 2012.

De igual manera, se cuenta con asignaturas optativas, que la universidad incluye para reforzar la formación del estudiante, alguna de ellas son:

Optativas
Ludoteca como estrategia didáctica y recreativa
Planeación estratégica
Capacitación para y por el trabajo
Desarrollo de habilidades del pensamiento.

Fuente : Plan de estudios de la LIE 2011

Así también, existen áreas de formación que son las líneas específicas, con ellas se facilita a los estudiantes una profundización en campos delimitados, que permite desempeñarse e intervenir con mayores elementos conceptuales metodológicos y técnicos instrumentales, en un campo problemático específico de la educación. Las líneas específicas son; Inicial, Inclusiva, Ambiental, Intercultural, Orientación vocacional, Gestión Educativa y Educación de Personas Jóvenes y Adultos, éstas ayudan a profundizar y delimitar los campos educativos a fin de poder desempeñarse con eficacia en los diferentes ámbitos de intervención, es necesario consolidar elementos teórico-conceptuales así la búsqueda de estrategias e instrumentos viables para dar alternativas de solución a una problemática determinada.

De esta manera, la formación en las líneas específicas se inicia en el tercer semestre, ya que, permitirá visualizar el quehacer del futuro profesional desde ese momento. En sexto, séptimo y octavo semestre los contenidos programáticos están enfocados con la práctica profesional, donde se considera que se han consolidado elementos y recursos teóricos y capacitados para un acercamiento en el campo educativo (mapa curricular de LIE). En el séptimo semestre se inicia con la realización del servicio social y el seminario de titulación.

Lo antes mencionado comprende el 36 % del mapa curricular, el cual suma un total de 128 créditos. Cabe destacar que en la línea específica en la que me formé, es la Educación de Personas Jóvenes y Adultas (EPJA), en ella se reconoce una visión histórica del campo de la educación de las personas jóvenes y adultas en México en el siglo XX, así como de las prácticas más significativas, con el objeto de analizar el presente y enriquecer el futuro. Por otra parte, esta línea también incursiona en diversos ámbitos dentro de las instituciones públicas y privadas, en donde se pretende crear e impulsar programas y proyectos de investigación, extensión y desarrollo personal y colectivo con el propósito de fortalecer y visualizar el espacio donde se está interviniendo. También se incluye la educación básica (alfabetización, primaria y secundaria) y en la educación para el trabajo o en el ámbito laboral, propiciando con ello un espacio de comunicación, de trabajo colaborativo a través de la orientación de personas jóvenes y adultas interesadas en la educación, socializando experiencias posibilitando vías de información y el desarrollo de proyectos que permitan mejorar su vida.

En la LIE, se abordan líneas específicas y 5 asignaturas, que podrán ser elegidas o bien sean acordes con las necesidades de la región. Comprende igualmente el cumplimiento de las prácticas profesionales y el servicio social, en la que se especifican los cursos-talleres que se abordan en los cuatro años de formación profesional.

De igual manera, el servicio social puede ser llevado a cabo en la misma UPN-H, cuando existan programas de investigación, trabajo en la biblioteca acorde con el perfil que se pretenda lograr, sin perder de vista el propósito con el que fue diseñado ya sea en el sector educativo o productivo. Además, este es un espacio de formación práctica donde se integra un trabajo, dando posibles soluciones a una problemática detectada. Para llevar el servicio social a la práctica es necesario cursar el 70% del mapa curricular o los créditos ya establecidos.

La carga curricular anteriormente mencionada, amplía el panorama acerca de las herramientas que va adquiriendo el licenciado en formación, sumando a éste una serie de características que complementan su intervención dentro de un espacio específico.

1.3 Características de un profesional de la Licenciatura en Intervención Educativa.

La Universidad Pedagógica Nacional Hidalgo, al ofertar la Licenciatura en Intervención Educativa, pretende contribuir a la atención de necesidades sociales, culturales y educativas propias, incorpora nuevas tendencias educativas que impactan hoy a los procesos de enseñanza y aprendizaje.

El reto del LIE es poder desempeñarse eficazmente en los ámbitos socio-educativos y psicopedagógicos a través de estrategias de intervención generando así un cambio en el grupo de personas con quien se esté trabajando. Para lograr estas competencias se debe poseer conocimientos, habilidades básicas en filosofía, historia, lógica, matemáticas, lectura, expresión escrita y la capacidad de guiar, orientar, así como dar posibles soluciones a diferentes problemas. (UPN-H, 2002).

Para obtener ciertas características el LIE se forma a través de tres dimensiones; La dimensión social, donde se busca la pertenencia social y educativa, para responder de manera adecuada a las especificidades socioculturales de cada región, por otra parte se encuentra la dimensión socio- profesional que integra análisis de procesos sociales y educativos, desde diversas disciplinas y de contextos particulares, como profesionales se diversificará la labor no solamente dentro del aula, si no, también las necesidades del sector social, relacionadas, con la atención de individuos y grupos con requerimientos específicos.

Por último se considera la dimensión epistemológica que involucra un replanteamiento acerca de la producción del conocimiento y aprendizaje. El aprendizaje será multireferencial y multimediado, el profesional de la educación afrontará problemas inéditos, para lo cual es indispensable contar con una formación más abierta y polivalente.

Como resultado de este proceso se desarrollarán competencias profesionales que ayudarán a plantear, diseñar y aplicar estrategias psicopedagógicas y socioeducativas, para poblaciones con necesidades educativas particulares. “También trabajar en las distintas formas de organización, gestión y administración educativas, no solo en el ámbito escolar tradicional si no en el de otras instituciones y del propio sistema educativo” (UPN-H, 2002).

La competencia implica reconocer al individuo como capaz de organizar y dirigir su aprendizaje, por ende se privilegiarán estrategias que jueguen un papel activo, tanto para enfrentar las situaciones profesionales que se le planteen para integrar conceptos, diseñar alternativas y propuestas de intervención, entre otras.

1.4 Las competencias que trabaja la LIE

El desarrollo de las competencias es mucho más que un saber de un contexto, pues va más allá del trabajo, implican compromisos, disposición a hacer las cosas con habilidad de razonamiento, manejo de una fundamentación conceptual y de conocimiento. En el trayecto de formación de la Licenciatura en Intervención Educativa se van adquiriendo diversas competencias que nos permite ser capaces de intervenir dentro del medio sociocultural.

Para el efecto de la Licenciatura, el perfil de egreso será considerado como el conjunto de competencias profesionales, éstas competencias son:

- Crear ambientes de aprendizaje para incidir en el proceso de construcción de conocimiento de los sujetos, mediante la aplicación de modelos didáctico pedagógicos y el uso de los recursos de la tecnología educativa. Los ambientes de aprendizaje responderán a las características de los sujetos y de los ámbitos donde se espera influir profesionalmente, con una actitud crítica y de respeto a la diversidad.
- Realizar diagnósticos educativos, a través del conocimiento de los paradigmas, métodos y técnicas de la investigación social con una actitud

de búsqueda, objetividad y honestidad para conocer la realidad educativa y apoyar la toma de decisiones.

- Diseñar programas y proyectos pertinentes para ámbitos educativos formales y no formales, mediante el conocimiento y utilización de procedimientos y técnicas de diseño, así como de las características de los diferentes espacios de concreción institucional y áulico, partiendo del trabajo colegiado e interdisciplinario con una visión integradora y una actitud de apertura y crítica, de tal forma que le permita atender a las necesidades educativas detectadas.
- Asesorar a individuos, grupos e instituciones a partir del conocimiento de enfoques, metodologías y técnicas de asesoría, identificando problemáticas, sus causas y alternativas de solución a través del análisis, sistematización y comunicación de la información que oriente la toma de decisiones con una actitud ética y responsable.
- Planear procesos, acciones y proyectos educativos holística y estratégicamente en función de las necesidades de los diferentes contextos y niveles, utilizando los diversos enfoques y metodologías de la planeación, orientados a la sistematización, organización y comunicación de la información, asumiendo una actitud de compromiso y responsabilidad, con el fin de racionalizar los procesos e instituciones para el logro de un objetivo determinado.
- Identificar, desarrollar y adecuar proyectos educativos que respondan a la resolución de problemáticas específicas con base en el conocimiento de diferentes enfoques pedagógicos, administrativos y de la gestión, organizando y coordinando los recursos para favorecer procesos y el desarrollo de las instituciones, con responsabilidad y visión prospectiva.
- Evaluar instituciones, procesos y sujetos tomando en cuenta los enfoques, Metodologías y técnicas de evaluación a fin de que le permitan valorar su

pertinencia y generar procesos de retroalimentación, con una actitud crítica y ética.

- Desarrollar procesos de formación permanente y promoverla en otros, con una actitud de disposición al cambio e innovación, utilizando los recursos científicos, tecnológicos y de interacción social para consolidarse como profesional autónomo. (UPN-H, 2002: p 30)

Es indudablemente que la competencia profesional, busca que a partir de los aprendizajes adquiridos se alcancen cambios benéficos o innovadores para aquellos sujetos con situaciones problemáticas educativas o de otra índole, enfocándose a lograr resultados satisfactorios porque de esa manera se estaría observando que estas competencias si se aprendieron y al final establecieron cambios importantes y significativos dentro de un contexto específico.

Al conocer las competencias profesionales es evidente que se prefiere a la obtención de habilidades y destrezas, misma que se demostraran cuando sean pertinentes para su aplicación, tomando en consideración el contexto donde se podrán implementar, para ello se contemplan los diagnósticos a través del conocimiento de los modelos, métodos y técnicas de la investigación social que serán una actitud de búsqueda, corrección y honestidad para conocer la realidad evidente y apoyar la toma de decisiones.

Así como se puede intervenir y elaborar programas y proyectos dentro de la educación formal a su vez es pertinente y posibilitar el poder hacerlo dentro de la educación no formal, por ser un espacio de enseñanza aprendizaje donde se ven involucrados sujetos pertinentes al trabajo a realizar.

De igual manera es fundamental planear programas y proyectos pertinentes para ámbitos educativos prudentes y no formales; así como de las características de los diferentes espacios de multitud colectivo y real, partiendo desde el trabajo colegiado e multidisciplinario con una visión integradora y una condición de comienzo y crítica constructiva, de tal forma que permita atender a las necesidades o problemas detectados.

1.5 El Servicio social y su importancia en la UPN

Para hablar del servicio social es importante mirar el reglamento de titulación de la Universidad Pedagógica Nacional, en el apartado que dice que como interventores se debe iniciar cuando se haya acreditado satisfactoriamente el 70 % de los créditos establecidos en el mapa curricular. El periodo de servicio social estará determinado por la institución cubriendo un total de 480 horas, distribuidas en 6 meses en lo que dura el semestre. (UPN-H, 2002, p.36).

El servicio Social además de ser una actividad obligatoria amplia la formación académica del Interventor Educativo, fomentando una conciencia de solidaridad en la sociedad o en un grupo social pequeño, de esta manera el servicio social es de carácter temporal, así como un requisito académico para la titulación.

Puede llevarse a cabo en instituciones públicas o privadas, éstas deben estar supervisadas por un académico de la misma UPN-H, por su parte el director de la escuela o el encargado del programa debe facilitar el trabajo o proporcionar los medios necesarios para poder realizar el servicio social.

De esta manera al interactuar con los individuos se detectará la problemática mediante un diagnóstico socioeducativo a través de instrumentos y técnicas para la recolección de datos de acuerdo a las necesidades visibles para atender y dar seguimiento con el objetivo de una mejora. Los programas internos están coordinados por académicos y/o asesores de la misma universidad, se pueden incluir aspectos de la docencia, formación, y actualización docente, investigación o apoyo a diversos servicios educativos que brinda la universidad, y cuando el interventor puede prestar su servicio social en una dependencia de gobierno federal, estatal o municipal puede gozar de una beca de acuerdo con el presupuesto asignado en los programas que se atiendan.

1.5.1 La normatividad y el objetivo del servicio social

Para que se cumpla la normatividad del servicio social vigente todo estudiante debe realizar su servicio social en el último semestre a la vez que haya cursado exitosamente el 70 % de las asignaturas. Pero si un LIE ya se encuentra trabajando en una dependencia pública se ajustará a las disposiciones vigentes en el reglamento para la prestación del servicio social en la UPN-H, donde señala que el servicio social será de carácter obligatorio, aunque este no tendrá ningún valor curricular su operación se regirá por los lineamientos contenidos en el reglamento.

El departamento de Servicio social lleva acabo un control de las tareas que opera el programa que en este caso es la UPN en Pachuca Hidalgo y esto a la vez debe ser presentados para su registro ante la Dirección de profesiones del Instituto Hidalguense de Educación Media Superior y Superior (IHEMSYS), en cumplimiento con el artículo 45 plasmado en el capítulo IV del servicio social estudiantil emanado de la ley del Ejercicio Profesional de Servicio Social.

Una de sus características de la normatividad del servicio social menciona que debe ser pertinente, ya que, debe dar respuesta satisfactoria a la necesidad o problemática que se pretende atender considerando el factor humano como elemento primordial.

1.5.2 Derechos y obligaciones del servicio social.

De acuerdo con la ley del ejercicio profesional para el Estado de Hidalgo en el capítulo IV en su artículo 8 de servicio estudiantil dice que el cumplimiento del servicio social estudiantil es obligatorio, deberá realizarlo, para obtener el título profesional y que su función se relaciones con el perfil académico (Diario Oficial de la Federación , 2001), para realizar el servicio social en la Licenciatura en Intervención Educativa tenemos derecho a recibir información actualizada acorde al plan de estudios vigente, además de recibir asesoría para llevar a cabo el proceso

de titulación, para esto nos proporcionan el acceso a la biblioteca de la misma universidad, también al acceso al centro de cómputo, respetando el reglamento de la institución educativa.

Otro derecho que se tiene como estudiante de la LIE, es recibir, información oportuna sobre horarios, profesores y demás que ayudan a la organización y apoyo a sus estudios o el proyecto de titulación. La obligación como LIE, es asistir a las sesiones de tutorías programas con el asesor asignado colaborando a través de un ambiente de armonía, cordialidad y respeto en las relaciones profesor, alumno y autoridades.

En el título noveno del servicio social y de titulación en su artículo 82 afirma que se debe cumplir con el servicio social en los términos que marca el reglamento para la presentación del servicio social en la UPN-H. Y es la universidad quien con base al reporte de la instancia receptora emitirá la constancia de liberación del servicio social.

El alumno que presta su servicio social a las diferentes instituciones proveerá de una generación de nuevos conocimientos aplicados al campo laboral a futuro, en el que se aplicarán las distintas asignaturas para utilizarlas en las diferentes áreas de intervención como son educativas y sociales, buscando la efectividad y eficacia para lograr un mejor desempeño dentro de las funciones que se tiene como alumnos de la LIE. El propósito principal del Interventor Educativo, es vincular el proceso educativo a través de las habilidades adquiridas, relacionando a un contexto determinado en donde se pretende realizar el servicio social.

El programa indicativo de la LIE me permitió hacer una reflexión acerca de las competencias adquiridas durante el espacio de intervención, que en mi caso fue el área donde desarrollé la prestación de Servicio Social, de igual forma realicé un reconocimiento más amplio acerca de la línea de intervención en la cual me formé, puesto que, siendo una línea específica de Educación de Personas Jóvenes y Adultas (EPJA), los espacios de prestación de servicio social se limitaban a una educación formal tal es el caso del INEA, sin embargo, el análisis de la carga

curricular y la revisión de este programa en general, clarifico los ámbitos en donde se puede intervenir, puesto que, todos los egresados de la LIE adquieren las mismas competencias y se pueden desempeñar en distintos ámbitos, ya que, cuentan con las herramientas necesarias para diseñar, proponer y aplicar estrategias con diversas problemáticas que se les presenten.

CAPÍTULO 2 EL SERVICIO SOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN SMILES A.C.

La Organización Smiles A.C. es una iniciativa de trabajo voluntario que tiene como principal objetivo identificar los problemas de poblaciones Infantiles Hidalguenses en situación vulnerable, para la difusión y defensa de sus derechos, mediante la aplicación de programas que mejoren su calidad de vida. Se reconoce como una Organización altruista ayudando a aquellas comunidades más vulnerables.

Luis Alberto Nieto Ricarte y Carmen Varas Alamilla, dos jóvenes con iniciativa y ganas de querer ayudar iniciaron compartiendo ésta idea con sus compañeros de grupo. La primera actividad que se realizó fue una colecta de ropa y juguetes para llevar a una comunidad, siendo beneficiado de Municipio de Tenango de Doria; actualmente la colecta se hace cada año para celebrar el Día del Niño, denominando el evento “Para cada niño una ilusión”. Más adelante este grupo de jóvenes visitarían asilos y casas hogares para regalar más sonrisas. Con el paso del tiempo más jóvenes altruistas se fueron sumando a esta causa.

2.1 Características de la Organización Civil Smiles A.C

La Organización Civil Smiles A.C. , se constituyó el día 21 de enero del 2012, con el objetivo social de identificar los problemas de poblaciones infantiles en situación vulnerable, para la difusión y defensa de sus derechos mediante la aplicación de programas y proyectos que mejoren su calidad de vida, con elementos de formación educativa como: Diseño y aplicación de programas y proyectos con enfoque educativo y social que mejoren la calidad de vida de los niños.

En su hacer, varias instituciones se han sumado al logro de sus objetivos, entre ellas está la Red de los Derechos por las Infancias, de los Derechos Humanos y la incidencia en política pública de la materia, en función de sus temáticas y las poblaciones a las que se dirige; por lo que se percibe a la Organización Civil Smiles A.C. , como un lugar de colectividades e incluso de coincidencias para aquellas personas que así se lo han permitido.

Actualmente su labor se desarrolla en algunos municipios y en la capital del estado de Hidalgo tales como; Acaxochitlán, San Agustín Tlaxiaca, Mineral de la Reforma, Tenango de Doria y actualmente cuentan con una filial en el municipio de Zapotlán de Juárez.

La Organización Smiles A.C. , desde sus inicios ha dirigido sus proyectos a niñas y niños, así, como a sus familiares que se hacen parte de los procesos formativos; siendo éstos, los que han posicionado a la organización en espacios para la incidencia en políticas públicas en cuanto a los derechos de las infancias, lo que es muestra de resultados favorables que han llevado a potenciar en ellas y ellos, procesos para la participación infantil; en su significado y finalidad, estos componen Ludoteca Cívica, reconocida como un programa para la promoción y difusión de los derechos de la infancia, así como proyectos de educación, y salud focalizándose en los municipios de la zona centro del estado de Hidalgo.

2.1.1 Ejes de Acción

La Organización Smiles A.C. , es operada a través de tres ejes de acción que son: salud, labor social y educación, dentro de estos ejes sus programas y proyectos están dirigidos principalmente a la población infantil.

a) Eje: Educación

Programa: Mimos promotores de la paz

Dentro de este programa se encuentran diversas actividades en las que se difunden los derechos de las infancias en general. Los proyectos que lo integran son: Centro Integral Lúdico Sonrisas, Intercambio Cultural y Comedores Comunitarios.

Como primer momento se encuentra el Centro Lúdico Sonrisas a través de éste espacio recreativo la Organización Smiles presenta un proyecto de ludoteca. El cual pretende funcionar como un espacio de juego donde niñas y niños de diferentes edades puedan jugar y tener acceso a diferentes tipos de juguetes organizados en diferentes criterios en función de la promoción y difusión de sus derechos que

favorezcan su desarrollo personal y social en un ámbito que fomente la cultura de paz.

“Centro Integral Lúdico Sonrisas”: Pretende funcionar como un espacio de juego donde niñas y niños de diferentes edades puedan jugar y tener acceso a diferentes tipos de juegos organizados en diferentes criterios en función de la promoción y difusión de sus derechos para favorecer su desarrollo personal y social en un ámbito que fomente la cultura de paz. La responsable es la Psic. Yoana Saraí Monter Canales, apoyada de alumnos que realizan sus prácticas profesionales y servicio social de las carreras de psicología de diferentes universidades. La ludoteca tiene los siguientes objetivos:

- Promover y difundir los derechos de los niños y niñas a través del juego y la sana convivencia para lograr una cultura de paz.
- Favorecer el desarrollo cognitivo, psicomotriz, afectivo-social y de la personalidad de las niñas y niños a través de diferentes actividades lúdicas para el desarrollo de habilidades y competencias.
- Proporcionar un espacio y materiales adecuados para niños y niñas de 3 a 12 años que favorezcan el juego, la diversión y la sana convivencia, la imaginación y la creatividad.
- Facilitar la integración y el desarrollo de las niñas y niños con necesidades educativas y vulnerabilidad social a través del juego que permita la adquisición de buenos hábitos, normas sociales, valores y de convivencia así como el correcto ejercicio de sus derechos.
- Reforzar los conocimientos académicos a través de una metodología lúdica que permita el desarrollo de habilidades y competencias logrando aprendizajes significativos.
- Incentivar a las y los jóvenes a través de la promoción del liderazgo y la responsabilidad social, contribuyendo al desarrollo social y bienestar de la localidad de Pachuca de Soto. (Smiles A.C. 2012).

Intercambio Cultural: En este proyecto se realiza intercambio de cartas entre niños de una comunidad rural y niños de una comunidad urbana, después de un tiempo de enviarse cartas se programa un encuentro entre los niños para compartir sus experiencias.

Comedor comunitario: este proyecto pretende mejorar las condiciones nutricionales de la población de niños y niñas de 0 a 11 años de edad, mujeres en gestación y lactantes, personas con alguna discapacidad y adultos mayores de 65 años.

La organización apertura un comedor en el municipio de Acaxochitlán, y se espera la apertura de dos más para el municipio de Mineral de la Reforma.

b) Eje: Labor Social

Programa: Para Cada niño una Ilusión

En este programa se implementan proyectos con el objetivo de difundir el derecho al juego en los niños, por medio de la recolección de juguetes y realización de actividades recreativas en comunidades con situaciones de pobreza. En el presente año el día 30 de abril en el municipio de San Agustín Tlaxiaca (comunidad de Tornacuxtla), en compañía de cientos de niños en situaciones de marginación. Se regalaron más de 1,000 juguetes nuevos y en buenas condiciones, y se rifaron bicicletas, también fue un momento de gran alegría, a través de una obra de teatro se promovió la importancia del cuidado de los dientes, se repartió pastel y desayunos; Se disfrutó un espectáculo de la banda de guerra infantil del municipio.

c) Eje: Salud

Programa: Escuadrón de la salud

Por último se difunde el derecho a la salud y a un sano desarrollo integral por medio de brigadas médicas y comedores comunitarios donde los principales beneficiados son los niños, quienes reciben una atención médica con chequeos generales, así como alimentación balanceada forma gratuita.

El derecho a la salud en los niños es uno de los derechos fundamentales a los que debería acceder cualquier niño, independientemente del país en el que resida. Un

derecho vinculado al derecho a la vida, la alimentación, la vivienda, el trabajo, la educación, la dignidad humana o la igualdad.

En el presente proyecto se implementan algunas estrategias llevadas a cabo para fomentar el derecho a la salud en los niños, estas son:

1. Brigadas médicas
2. Comedor comunitario.

2.1.2 Estructura Orgánica de la Organización Smiles A.C

La Organización funciona a través de un consejo directivo y tres coordinaciones estructuradas de la siguiente manera (ver anexo 1) Consejo directivo, se encuentra al frente el presidente y fundador de la organización, así como las otras dos fundadoras de la misma, cabe mencionar que desempeñaron otro puesto dentro de la A.C., por otro lado existen la coordinación estratégica que se encarga de generar tácticas para obtener recursos dentro de Smiles y así poder aplicar los programas y proyectos que tiene, en segundo momento está la coordinación operativa, que trabaja en conjunto con la estratégica, y por último está la coordinación de voluntariado, que tiene el objetivo de realizar los eventos formales de la organización, así como reclutar voluntarios y prestadores de Servicio Social y Prácticas Profesionales.

2.2 Mi Llegada a la Organización Civil Smiles A.C.

Inicié el servicio social en la Organización Civil Smiles A.C., el día 31 de agosto del 2017 y terminé el día 12 de marzo del 2018, la organización se ubica en el Municipio Pachuca de Soto, en Calle Francisco Mina Número 107-B Col. Centro. Los días en los que asistía a prestar el servicio social fueron distribuidos de lunes a viernes con un horario de 15 a 19 horas, con el objetivo de cumplir las 480 horas indicadas en el reglamento de la LIE en un máximo de seis meses.

Para iniciar el proceso de Servicio Social, tuve que cumplir un 70 % de los créditos y haber aprobado el primer periodo de Prácticas Profesionales, es importante hacer

mención que se tuvo un primer acercamiento por parte de la universidad, a través de una plática informativa, explicando los requisitos que se deben cumplir para iniciar el trámite de servicio social. Nos mostraron una serie de instituciones en donde anteriormente los estudiantes de la licenciatura realizaron la prestación del Servicio Social.

El catálogo contenía espacios públicos y privados, sin embargo, a pesar de contar con una variedad de opciones, decidí insertarme en un lugar privado, puesto que, en el momento en que tomé la decisión, cursaba las asignaturas, administración de proyectos socioeducativos y gestión de proyectos socioeducativos, en donde el principal objetivo era centrarnos en la educación informal a través de proyectos sociales, al paso de los cursos la instituciones privadas se hacían presentes y el enfoque que tenía la línea de EPJA había tomado un giro diferente, ya que, ahora miraba a la educación tanto el punto de vista formal como informal

Para realizar las actividades programadas por los asesores en ambas materias, tuve que buscar un lugar, las organizaciones civiles llamaron mi atención por su trabajo solidario y sin fines de lucro, por sus objetivos, valores y espíritu de lucha y transformación en las personas que colaboran dentro de ellas.

En la búsqueda de organizaciones civiles encontré a la Organización Smiles A.C, al revisar la página pude percatar del trabajo constante y comprometido que desarrollan, así que decidí insertarme dentro de ella. Cuando fui a pedir permiso para poder realizar entrevistas y observaciones, en la presentación de estudiante de la licenciatura di a conocer mi perfil como LIE, el cual llamó la atención de la persona a cargo, mencionando que no había conocido ni escuchado acerca de la LIE, invitándome de esta manera a formar parte de la organización no solo en un tiempo delimitado, si no como voluntario, prestador de prácticas profesionales, y/ o servicio social.

2.2.1 Plan de trabajo del Servicio Social

Reiterando que me encontraba en el periodo de elegir el espacio para la realización del servicio social, pregunté a la organización acerca de los programas registrados en el Instituto Hidalguense de Educación Media Superior y Superior (IHEMSYS), ya que, el registro de un programa ante esta institución era un requisito indispensable para iniciar el proceso, la persona de Smiles mencionó que se encontraba el de “Educación de calidad comunitaria”, un programa que tiene como objetivo llevar talleres acerca de los derechos de los niños a escuelas comunitarias.

Mi principal función como prestadora de Servicio Social dentro de este programa, era la construcción y aplicación completa de talleres con enfoque de derechos de los niños y llevarlos a lugares rurales, puesto que, mi carrera formaba parte de los perfiles dentro del programa.

2.3 Desarrollo de las acciones del servicio social dentro de Smiles.

El proceso para iniciar la prestación de Servicio Social, inicio con el registro ante la UPN-H a través de un formato (ver anexo 2) en donde se ponían datos principales como el nombre de la institución a la que se ingresaría y el programa al que se incorporaría el prestador de servicio. Posteriormente se elige a un asesor, quien le dará seguimiento al desempeño dentro del espacio donde se realiza el servicio social.

Como mencioné anteriormente inicié el servicio social el día 31 de agosto del 2017, llegué a la Organización Smiles, llené un formato con datos personales (ver anexo 3) y después me senté, aun no tenía ningún tipo de actividades asignadas , puesto que, apenas me iba a presentar con el presidente de la organización, ese primer día conocí a tres estudiantes de la licenciatura en psicología de la Universidad del Estado de Hidalgo, se encontraban sentados sin realizar algún tipo de actividad, lo cual me pareció extraño, ya que más adelante me comentaron que ellos llevaban unas semanas más que yo, pero que su tarea principal consistía en la construcción de un taller de psicología para niños, que ya tenían uno pero aún no había sido

revisado por nadie, por eso, no podían aplicarlo. De inmediato llegó la encargada en turno, dejandó las llaves y se retiró, el único comentario que realizó, fue que esperaríamos al presidente, al pasar de las horas el fundador y presidente, llegó, me presenté, con mi perfil, nombre y escuela de dónde provenía, la tarea que en ese momento me encomendó fue atender la ludoteca, me pasó el proyecto y que lo revisará; no fue una tarea complicada, sin embargo, el programa en el que me inscribí no tenía relación con lo que se me demandó hacer.

Al día siguiente, empezaba mi segundo día de servicio social, cuando llegué a la organización encontré a otra encargada, que más bien era, fundadora y coordinadora de Smiles, realicé la misma presentación, a fin de que conocieran un poco más sobre mi perfil, me puso a revisar los manuales y reglamentos con los que contaban, pidiéndome que los modificará para tener una mejor organización en cuanto a documentos administrativos, realicé la actividad dejándole comentarios dentro de ellos, pero también le dije acerca del programa al que me inscribí, preguntándole si realmente lo llevaría a cabo o no, la respuesta fue que ese programa tiene aproximadamente 2 años que no se implementaba, por cuestiones de tiempo, recursos materiales y económicos y que las tareas que a partir de ese momento desempeñaría iban a ser otras, pero iba a tener la misma validez para liberar mi Servicio Social.

La Organización Smiles. A.C. cuenta con varias actividades que forman parte indispensable para cumplir con el objetivo social de la Organización Smiles A.C. Dichas actividades son ejecutadas por los prestadores de Prácticas Profesionales y/o Servicio Social, así como los voluntarios y dirigidas por el presidente de la Organización Smiles A.C. .

Durante la prestación del Servicio Social, desempeñé diversas actividades, que a pesar de no ser las establecidas por el programa al que me inscribí "Educación de calidad comunitaria", fueron de ayuda para reconocermé y reflexionar acerca de mis habilidades y deficiencias como profesional de la LIE.

Ingresé a la Organización Smiles A.C. a finales de agosto, y fui asignada a trabajar dentro de la ludoteca, sin embargo, con el pasar de los días también se me asignaron otras labores.

2.3.1 Centro Lúdico “Sonrisas”

El centro Lúdico “sonrisas, es uno de los primeros proyectos con el que dio inicio la Organización Smiles A.C. , pretendiendo trabajar con ello la difusión de los Derechos de los y las niñas, a través de actividades lúdicas que generarán la reflexión en los niños acerca de la importancia de conocer y aplicar estos derechos en la vida diaria. La primera vez que conocí el Centro Lúdico “Sonrisas”, fue en mi primer día de prestación del Servicio Social, como primer momento, me dieron un recorrido por las instalaciones de la Organización Smiles A.C., cabe mencionar, que el lugar donde se ubica la Organización, son instalaciones prestadas por parte de la Junta de Asistencia y el DIF. Dentro de las instalaciones, se establecen dos organizaciones más, Mi último deseo A.C. y Atención de personas con esquizofrenia A.C. , durante el tiempo que presté mi Servicio Social, fueron muy pocas las ocasiones en que se encontraban personas atendiendo dichas organizaciones.

Al ingresar, me pude percatar que es un espacio amplio, dividido en 5 habitaciones no muy grandes, primero se observa un pasillo que divide dos secciones, del lado derecho hay dos puertas de madera ambas dan directamente a las oficinas de la Organización Smiles A.C. , al abrir la primera puerta miro un dibujo enorme de un elefante pintado sobre paredes blancas y llena de reconocimientos de las participaciones que ha tenido la Organización Smiles A.C. en diversas comunidades. También se observan tres escritorios uno grande y los otros dos pequeños todos colocados verticalmente , dejando al más grande en medio, este es color caoba y arriba de él se encuentra una computadora, en el escritorio de enfrente es color café y en el también hay una computadora que no funciona, atrás de este hay una ventana mediana con persianas, por último el escritorio de atrás es de cristal, y justo en la parte trasera del hay una abertura que da directamente al siguiente cuarto, en el solo hay una fila de 20 sillas dobladas y un pizarrón pequeño,

también un librero lleno de carpetas blancas, hojas, y una caja llena de lapiceros y lápices, así como un proyector y extensiones.

Continuando con el recorrido del lado izquierdo del pasillo, se ubican tres puertas, la primera justo cerca de la entrada de las instalaciones y enfrente de la Organización Smiles A.C. se encuentra la Organización Mi último deseo A.C. Justo en medio de está y la Organización Atención de Personas con esquizofrenia está el Centro Lúdico Sonrisas.

La ludoteca dispone de recursos didácticos y materiales para que los niños y niñas realicen sus actividades de forma lúdica de acuerdo a sus edades y a sus necesidades; contando con el espacio seguro y personal especializado que asesoren y propongan diversas actividades. Por tal motivo, el Centro Integral Lúdico Sonrisas favorece y fortalece la sana convivencia, la estimulación sensorial, el desarrollo psicopedagógico y psicomotriz de los niños y niñas así como la práctica de valores y el correcto ejercicio de sus derechos a través del juego.

Mi primera impresión al visitar la ludoteca, fue que es un lugar tranquilo y adecuado como si fuese un salón de clases, al abrir la puerta en la parte de enfrente hay dos ventanas casi del tamaño de la pared cubierta con persianas, que se tenían que abrir seguido para que entrará un poco de luz, puesto que, detrás de las ventanas hay un cuarto que se desconoce para que lo utilizan o de quién es, toda la ludoteca es pintada de colores pastel, como verde, azul y blanco, a parte, arriba de esos colores, las paredes tienen dibujos que pintó el mismo fundador de la Organización, es un elefante enorme con libros a su alrededor y una jirafa también muy grande.

En el centro de la ludoteca hay dos mesitas pequeñas junto con 4 sillas en cada mesa y de igual forma son pequeñas, todas en colores azul y rojo, de la primer mesita del lado de atrás se encuentra un teatrino de madera con cortinas hechas de tela tipo seda, color azul, verde y naranja, en el teatrino cuelgan 4 títeres de los personajes de Bob Esponja y todo es de madera, de la parte del teatrino hay una variedad de material para las obras de teatro, pelucas, disfraces, otros dos títeres, tela, y una casa en miniatura de los personajes de Bob Esponja, según cuenta la

coordinadora en el área de voluntariado, unos chicos voluntarios, realizaban obras en diversas comunidades a través de la caricatura de Bob Esponja, dándole énfasis a la promoción de los Derechos de la Infancia y llamando con esto su atención. De lado del teatrino hay una piscina con pelotas de colores y peluches, por lo regular los niños de 4 a 8 años se meten para jugar.

De igual forma dentro de la ludoteca hay un pequeño mueble que contiene cuentos infantiles, libretas con hojas limpias, algunas son prestadas a los niños que visitan la ludoteca para algunas actividades, de lado de este mueble, se encuentra un stand pequeño lleno de juegos de mesa que han sido donados por varios voluntarios, algunos tienen el enfoque de derechos por ejemplo; una lotería y un memoraba, otros son utilizados con fin educativo, puesto que, hay loterías, memoramas, serpientes y escaleras de letras y números. Por último se encuentra un pequeño mueble lleno de pinturas textiles, colores, lápices, plastilina, resistol, tijeras, gomas, sacapuntas, masita para jugar y crayolas.

Una de las primeras actividades que me encomendaron, de acuerdo a mi perfil, fue la atención del “Centro lúdico sonrisas”, el primer día que lo atendí, fue dos días después de que ingresé a la organización Smiles A.C., los niños llegaban era para tomar clases de regularización, o con problemáticas de integración con sus compañeros de escuela, violencia o por simple uso recreativo (ver anexo 4) , no tenía ningún costo y las actividades se adecuaban según el objetivo con el que visitaban la ludoteca, está principalmente fue diseñada para que se impartieran cursos acerca de los derechos de los niños, sin embargo, por su falta de difusión e implementación el objetivo fue dirigido a otro, ese primer día, no sabía cuántos niños iba a atender, con qué objetivo se encontraban yendo, no se me dio algún tipo de información, así que las actividades que tenía planeadas solo eran de uso recreativo, iluminar algo, conocer a los niños y jugar algunas dinámicas, cabe mencionar, que, ese primer día solo se encontraba la coordinadora del área de voluntariado, después se retiró, y regresó a cerrar, sin preguntar el cómo me había ido, si fueron los niños, no hizo ningún tipo de comentario.

Los niños que visitaron la ludoteca el primer día que yo la atendí fueron 5, venían por parte del presidente de la Organización eran hijos de amigos de él y solo iban con fines recreativos, al platicar con ellos me comentaron que estudiaban en escuela particular, que tenían un muy buen promedio, realmente no necesitaban clases de regularización o de aprendizaje, así que los puse a iluminar algunas imágenes, jugar lotería.

El primer día de mi Servicio Social no fue lo que yo esperaba, puesto que, llegué con la idea de ingresar a un programa, diseñar un taller e irlo a aplicar a una comunidad, pues se supone que de eso se trataba el programa. Sin embargo, no desistí porque me estaba enfrentando a una realidad y tenía que aprender a resolver conflictos como esos.

Al pasar de los días atendí la ludoteca cuando se tenía programada visita de niños, me decían dos días antes para que planeara mi sesión, sin embargo, la mayoría de veces fue con los mismos de niños de la primera visita y el trabajo que realizaba por lo regular era para uso recreativo, iban dos veces a la semana, en ocasiones solo una, quienes tenían una visita obligatoria los días jueves eran los niños del Centro de Prevención y Atención a Menores y Adolescentes en Riesgo (PAMAR), solo que las sesiones que tomaban eran por la mañana y los encargados eran los estudiantes que realizaban prácticas y Servicio Social en ese turno.

Posteriormente ingresaron 3 niños para tener clases de regularización, venían de la escuela Leona Vicario, no eran constantes, trabajé con ellos durante medio mes y asistían dos veces a la semana, pero, por falta de recursos económicos, no tenían como trasladarse, ellos fueron canalizados por la misma escuela, tenían un convenio con la Organización Smiles A.C., que consistía en poder mandar a los niños que necesitarán clases de regularización o tuvieran problemas familiares, de violencia y durante el tiempo que presté mi Servicio Social, fueron solo estos tres niños que asistieron por parte de esta escuela.

Cuando trabajaba con estos niños, me pude percatar que son niños que enfrentaban situaciones de conflicto con su familia, no pude indagar más, ya que, yo no estaba en las condiciones de hacerlo y simplemente me limitaba a aplicar mis actividades, trataba de que se sintieran cómodos y en confianza, como recibían clases de regularización, no quería que pensarán que iban a regresar a otra escuela por las tardes, así que, procuré que las actividades fueran divertidas, a través de juegos, videos y una que otra ocasión les ponía copias con actividades sencillas, todo enfatizado, español y matemáticas.

2.3.2 Aplicación de Taller “Comunícate asertivamente”

Otra de las actividades que desempeñé, fue la implementación del proyecto de Comunícate asertivamente, que estructuraron los practicantes de psicología de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH). El primer mes de mi Servicio Social, aparte de atender a la ludoteca, en días que no tenía niños ayudaba a los compañeros a estructurar mejor el proyecto, que ya habían terminado desde unas semanas antes de que yo ingresaré, sin embargo, por la falta de revisión de parte de la encargada, no podían aplicarlo, me pidieron ayuda, a partir de que empecé a revisar el proyecto de ludoteca y le dí sugerencias a una de las encargadas de la Organización Smiles A.C., quien comentó, que el proyecto lo diseñó una psicóloga voluntaria en colaboración con practicantes de psicología, de la Universidad la Salle.

El proyecto de ludoteca, llamado “Centro lúdico Sonrisas”, se encargaba de difundir y promover los derechos de las infancias a través de diversas actividades, sin embargo, al revisarlo, el proyecto se estructuró a partir de áreas: Expresión Plástica, Musical, Escenográfica, Áreas de juego y movimiento en el espacio Área de iniciación cultural, Área de lecto-escritura, las cartas descriptivas que contenía el proyecto no estaba dirigidas a la difusión y promoción de los derechos de la infancia, solo el uso recreativo e incluso la ludoteca no cuenta con las condiciones para implementar dichas actividades, es por ello, que se le dio otro uso a la ludoteca.

A partir de las correcciones que le hago al proyecto, los practicantes me piden ayuda para revisar sus cartas descriptivas (ver anexo 5), acepté sin ningún problema,

tardamos una semana en corregir las cartas descriptivas y preparar el material necesario para la aplicación del taller, cuando terminamos, nadie de los encargados nos revisó, simplemente nos dijeron que si ya estábamos listos, fuéramos a aplicarlo. Las negociaciones con la escuela donde se aplicó el taller, las realizamos nosotros, así que, buscamos una escuela cercana a la Organización para que no tuviéramos problemas de traslado. La primera opción fue la escuela Justo Sierra, ubicada en Calle: Julián Villagrán No.202; Municipio: *Pachuca De Soto*. Col. Centro.

El objetivo del taller consistía en “Enseñar a niñas y niños la comunicación asertiva a través de audiovisuales y actividades lúdicas con el fin de proporcionarles herramientas que les permitan expresar sus ideas de forma adecuada”. Fueron tres semanas las que se trabajaron, durante el turno de la tarde de 16 a 18 horas, asistíamos lunes, miércoles y viernes, se atendían dos grupos tercero y sexto, y solo era un grupo de cada grado, según la directora, éstos eran los grupos más conflictivos de la escuela y quería que trabajáramos con ellos.

El primer día de aplicación nos acompañó la coordinadora del área operativa y solo fue por unos 15 minutos, después se retiró, no tuvo tiempo de observar completas las sesiones, como no era mi taller, solo ayudaba en actividades sencillas, lo demás era empleado por los practicantes de psicología. El espacio donde se aplicaba el taller, era muy reducido para el número de niños que se atendía.

El primer grupo que atendimos fue tercer grado, 24 niños, un grupo reducido para ser una escuela pública, lo primero que observé, fue la falta de respeto entre ellos, todo el tiempo se insultaban, y peleaban, de igual forma, habían 4 niños que aún no sabían leer ni escribir, por lo que les tuvimos que ayudar en las actividades, y lo mismo pasó con los alumnos de sexto grado, ellos eran 18 niños y dentro de estos se encontraban 3 alumnos que aún no sabían escribir, ni leer bien, fue algo alarmante y sorprendente para mí, porque, para el grado en el que se encontraban se supone eso debía ser algo básico, inmediatamente pensé en hablar con la directora y proponerle que visitarán la ludoteca para que se generará un vínculo y los niños que necesitarán apoyo en cuanto a regularización, la directora aceptó,

pero después de la aplicación del taller, los alumnos no se presentaron en la ludoteca.

Al continuar con los talleres, por parte de la Organización Smiles A.C. no hubo supervisión al momento de aplicarlos, por parte de la coordinadora estratégica, sin embargo, la coordinadora del área de voluntariado, que no era la que dirigía a los practicantes de psicología, estuvo más en contacto con nosotros, para saber si necesitábamos algo, en cuanto a materiales y recursos económicos.

Al finalizar la aplicación del taller, entregamos un informe a la escuela y le enviamos el mismo informe a la encargada de dirigir el proyecto, que para ese entonces seguía sin hacer acto de presencia dentro de la Organización Smiles, por lo que, otro coordinador tuvo que realizar la liberación de los prestadores de prácticas profesionales de la UAEH.

En ese momento sentí angustia, porque, yo no sabía exactamente a cargo de quien me encontraba y órdenes de quien seguir; como hice mención anteriormente existen tres Coordinaciones voluntariado, operativo y estratégico, cada una se supone tenía una función, por ejemplo: La coordinación de voluntariado según su manual de funcionamiento se encargaba de los Prestadores de Prácticas Profesionales y Servicio Social, así como los voluntarios que ingresan a la Organización Smiles A.C. por otro lado la coordinación estratégica generaba estrategias para que el área operativa las aplicará, pero, no era así, la coordinadora estratégica solo dirigía a los Prestadores del área de Psicología, yo apliqué los talleres con ellos, a petición del presidente, incluso hubo un momento en que cada coordinación me ponía una actividad diferente.

2.3.3 Comedores Comunitarios

Al terminar el curso de comunicación asertiva, tuve la oportunidad de asistir a las reuniones de un proyecto con el cual concursó la Organización Smiles A.C., para la implementación de un comedor comunitario, en el Municipio de Mineral de la Reforma, cabe mencionar que anteriormente ya habían puesto uno en el Municipio de Acaxochitlán, funcionó durante 6 meses, tiempo en que les duró el recurso

económico para solventarlo, la idea central era capacitar a los integrantes de la comunidad para que después del tiempo estipulado ellos pudieran hacer funcionar el comedor, ya que, anteriormente lo trabajaban los voluntarios y /o prestadores de Servicio Social y Prácticas Profesionales, por falta de tiempo y organización, ya no se pudo otorgar la capacitación y el proyecto solo funcionó 6 meses.

Aprendiendo de la experiencia y con mayor “organización” metieron a concurso un segundo comedor comunitario, que afortunadamente resulto el ganador , fueron dos reuniones a las que asistí, se llevaban a cabo dentro de las instalaciones de la Subsecretaria de Participación Social y Fomento Artesanal. La razón porque yo asistía eran tres:

1. Las reuniones se realizaban en la tarde y se encontraban en el horario en el que presentaba mi servicio social.
2. La organización pasaba por un momento de desequilibrio en cuanto a la estructura organizativa, como lo mencioné anteriormente el presidente y fundador de la organización casi no contaba con el tiempo necesario para asistir y revisar las actividades que nos ponían a realizar, por otro lado las otras tres coordinaciones, voluntariado, operativa y estratégica se iban desintegrando, la Coordinadora Operativa por cuestiones personales se mudó a Ciudad de México y no tenía tiempo para el cargo, la coordinadora y fundadora del área de voluntariado también se tuvo que mudar a otro país y por último la coordinadora del área estratégica en ocasiones iba y a veces no, motivo por el cual, el presidente tomó la decisión darle las gracias.

Para este punto el presidente había nombrado como representante a su hermano, para que pudiera dirigir y aportar nuevas ideas y no dejar caer el trabajo por falta de tiempo y compromiso, personal, así que yo acompañaba a las reuniones al nuevo representante, porque anteriormente me habían explicado el procedimiento de los comedores comunitarios y también había revisado el proyecto, familiarizándome con dicho proyecto.

La primera reunión fue para informar acerca de los avances en cuanto a los documentos necesarios para colocar los comedores comunitarios en el lugar que la organización había estipulado, dentro de esta reunión se encontraban 10 Organizaciones Civiles más, y solo les dieron resultados a las que podrían comedores en el Municipio del Mineral del Chico. La segunda reunión fue para ver avances pero ahora por parte de las organizaciones, acerca del presupuesto, como lo iban a dividir, quién atendería el comedor y si se tendría un plan de acción para que el comedor comunitario funcionara más tiempo, en esta sesión asistí sola, y no llevaba nada, porque no había tenido comunicación acerca de este tema con el presidente y representante de la organización, solo tomé nota y se lo informé.

De igual forma, empezaba a atender a las personas que iban a pedir informes para integrarse a la ludoteca o formar parte de la Organización y revisaba pendientes administrativos en general, cuando el presidente de la organización tenía la oportunidad de ir, yo le informaba de las actividades que yo había realizado.

2.3.4 Regalando sonrisas

Como parte del eje de labor social, la organización realizaba visitas a escuelas, hospitales, recolectaba juguetes, útiles escolares, y en caso de desastres naturales como lo que ocurrió el pasado 17 de septiembre del 2017, juntaban víveres y los llevaban a los lugares más dañados. Para el mes de diciembre y con motivo de la celebración de las fiestas de sembrina, la Organización Smiles en conjunto de otras organizaciones, prepararon un pequeño festival con algunas actividades lúdicas y de igual forma regalamos algunos juguetes que fueron recolectados con anterioridad.

Para la preparación de este evento, el presidente de la Organización Smiles A.C. fue invitado por parte de la Junta de Asistencia, ésta se encarga de dirigir a las organizaciones civiles en cuanto al recurso económico y papeleo en general. Al iniciar preparaciones la organización se encontraba en un punto en el que, se

comprometían pero se hacía poco responsable de ellos, así que, nuevamente por petición del presidente ayudé a recolectar juguetes y dirigir las actividades que se implementarían durante el evento. Una de las estrategias que apliqué fue solicitar la ayuda de los prestadores de Prácticas Profesionales de la UAEH, se les pidió de favor que trajeran cierta cantidad de juguetes y ellos los reunieron con sus compañeros de universidad. Durante aproximadamente dos semanas alumnos de la UAEH estuvieron asistiendo a las instalaciones de la Organización Smiles A.C. a dejar juguetes en buen estado o nuevos, hubo muy buena respuesta por parte de ellos (ver anexo 6).

El evento fue llevado a cabo el día 18 de Diciembre del 2017, en el auditorio del Hospital General de Pachuca Hidalgo, a las 10 de la mañana, el presidente de la Organización Smiles A.C, nos recogió en las instalaciones de la antes mencionada, para trasladar todos los juguetes y material que necesitaríamos, después de ello, por cuestiones de trabajo no se pudo quedar al desarrollo del evento, así, que una vez más el resultado del mismo se convertiría en responsabilidad de los prestadores de Servicio Social y Prácticas Profesionales.

Fue muy corto el tiempo, aproximadamente una hora que se estuvo trabajando con los niños del hospital, solo se realizó una pastorela por parte de una organización y las actividades que a nosotros se nos permitieron aplicar, al parecer, tenían el tiempo contado, por reglamento del Hospital, posteriormente hicimos entrega de los juguetes a los niños internos desde los cuneros hasta los de 15 a 17 años, hicimos un recorrido por el hospital y al final regalamos algunos juguetes a los niños que se encontraban en la sala de espera, fue una de las primeras experiencias de trabajo altruista que tuve dentro de la Organización.

Al regresar de vacaciones, se continuaron con las visitas con motivo de celebración de las fiestas decembrinas, pero ahora a una escuela de bajos recursos, visitamos 2 escuelas ubicadas en la colonia 20 de Noviembre, llevamos juguetes, comida y actividades como: una obra de teatro, un payaso, y juegos. (Ver anexo 7).

Para este primer mes del 2018, el presidente ya se encontraba un poco más en comunicación con nosotros los prestadores de Servicio Social y voluntarios, ya que, conformábamos en gran parte a la organización, cabe destacar, que ya no se nombró un representante por cuestiones de organización pero, el presidente se comprometió a trabajar y estar más pendiente de todos. Posteriormente se inició con la gestión para realizar una carrera a beneficio de la organización.

2.3.5 Corre por una sonrisa y píntate de colores

Continuando con las actividades dentro de la Organización Smiles A.C., se realizó una segunda edición de la carrera “Corre por una sonrisa y píntate de colores 2018”, un año antes se había ya realizado una carrera con el propósito de equipar el “Centro lúdico sonrisas”, teniendo éxito en esta primera carrera. Considerándola una estrategia fundamental para recaudar fondos y seguir trabajando para cumplir el objetivo social, por el cual fue fundada la Organización Smiles A.C.

A principios de febrero del 2018 se empezó con la organización oficial de la carrera, con el principal objetivo de recaudar fondos para construir una ludoteca en la filial que tenía la Organización Smiles A.C. en el Municipio de Zapotlán de Juárez. El primer paso a realizar fue un la redacción y entrega del oficio hacia la Secretaria del Deporte, informando el objetivo principal de la organización de la carrera, posterior a ello se realizó el primer encuentro con el encargado de carreras dentro del complejo deportivo, ubicado en el estadio revolución. A la reunión asistí junto con el presidente de la Organización Smiles A.C, y fue para apartar fecha, la idea principal era realizarla en el mes de mayo como el año pasado, sin embargo, las fechas estaban agotadas y por recomendaciones del Secretario del Instituto del Deporte era más conveniente realizarlo en junio, puesto que, se acercaba la carrera del IPN y tenía mayor demanda, dejándonos con esto pocas posibilidad de vender boletos a los corredores. La fecha disponible e inmediata era el día domingo 3 de junio, por lo que se aceptó y continuamos con los preparativos.

Para la organización de esta carrera estuve en constante comunicación con el presidente, y el siguiente paso y más importante era buscar patrocinadores, al principio se tornó un poco complejo, puesto que, por no ser una organización civil grande y muy reconocida, eran pocos los establecimientos y empresas que ayudaron. Comenzamos buscando apoyo de las personas que el año pasado ayudaron como: Chikita café, Polvos Holi y Coca Cola, solo obtuvimos éxito con las dos primera, ya que, había existido un cambio en el reglamento para patrocinio por parte de Coca Cola, Chikita café ayudó con la fruta y barritas energéticas que se entregaron a los corredores y Polvos Holi realizó un descuento en cuanto a los paquetes de polvos, la ayuda era recaudada en especie y la otra monetaria.

Otra de los patrocinios recibidos y uno de los más grandes fue por parte de la Fundación Fuentes Gasca de Pastes Kikos quien donó una cantidad de 20 mil pesos, dinero que fue utilizado para la compra de los kits de los corredores, otra donación en dinero fue de Neuromed, que aunque fue algo simbólico, toda la ayuda era bien recibida. Continuando en la busca de patrocinios se tuvo éxitos y fracasos, tal es el caso de una agencia de autos que por el número de corredores que convocamos a ellos no les convenía. Otro apoyo importante que obtuvimos fue el de Zoe Wáter, una marca de agua muy reconocida por el ámbito del deporte, donando, 300 botellas de agua de medio litro para el día de la carrera, de igual forma, se contó con el apoyo de Fisio Vita, Elephas, Resorte, Conecta Pachuca y Neurótika.

Una vez realizando la gestión de apoyo económico y en especie, se realizó la convocatoria oficial (ver anexo 8) que tenía que ser enviada al Instituto del Deporte, junto con la ruta marcada que correrían, fue aceptada y solo así se pudo realizar la convocatoria publicitaria para difundirla (ver anexo 9). Se comenzó con la venta de boletos, que tenían un precio de \$ 220, pesos, incluía Kit, había dos categorías Libre Varonil y Femenil en las ramas infantil y juvenil, se podían inscribir a la de 5 kilómetros y 3 kilómetros para los niños, acompañados de un adulto. Los boletos los vendimos entre todos los que conformábamos la organización, incluyendo voluntarios, prestadores de Servicio Social y Prácticas Profesionales. Tres

semanas antes del día de la carrera se convocó a la rueda de prensa, y se realizó una reunión con Seguridad Pública para afinar detalles, en cuanto al recorrido, y la seguridad durante la carrera.

Dos días antes de la carrera se entregaron los kits que incluían: Playera, Polvo holi, medalla al terminar la carrera, hidratación y kit de fruta con barrita energética, para ese día fueron entregados 150 kits, pero también el día de la carrera se venderían boletos y entregarían kits.

El día 3 de junio empezó desde las 6 de la mañana, todos los que apoyarían fueron citados a esa hora en el complejo deportivo revolución, donde se daría punto de partida, cada quien tenía una actividad asignada (ver anexo 10), cuando llegamos preparamos todo, y a las 7: 00 am empezó a llegar la gente para que a las 7:30 am se diera el calentamiento por parte de un instructor que asigno el Instituto del Deporte. En punto de las 8 de la mañana se dio el toque de inicio de la Carrera duró aproximadamente 15 minutos y se premiaron a los tres primeros lugares de las dos ramas, el tercer lugar se llevó premio sorpresa, segundo lugar 1,000 pesos y primer lugar 1,500.

Se tuvo una asistencia de 200 corredores y se reunieron aproximadamente \$44,000 pesos, que actualmente se están ocupando para la construcción de la ludoteca del Municipio de Zapotlán de Juárez.

El proceso de Servicio Social forma parte de la experiencia académica que tenemos todos los estudiantes, pero también es parte de una experiencia personal que me ayuda a reflexionar acerca de aquellos aprendizajes que he ido adquiriendo a lo largo de estos 4 años de formación. El enfrentarse con realidades se volvió parte de mí día a día durante éstos seis meses de prestación de Servicio Social, puesto que, llegué pensando en que realizaría algo ya establecido por la Institución, sin embargo, al pasar de los días, la situación se torna diferente, lo que me hace establecer criterios y tomar decisiones en cuanto mi estancia en ese lugar.

La LIE es una carrera que te ayuda a resolver o mejorar diversas problemáticas que se presenten dentro del espacio en donde te encuentres, y precisamente eso fue lo que realicé dentro del lugar donde presté mi Servicio Social. Con mí día a día se fueron presentando diversas situaciones que tuve que resolver durante el camino, pero tratando de realizar una mejora a largo plazo y de acuerdo a la necesidad mayormente presentada, me dí a la tarea de proponer y construir un taller para la mejora de comunicación dentro de la Organización, dejándolo como una opción la aplicación del mismo, de acuerdo a las circunstancias que se fueran presentando.

CAPÍTULO 3 DISEÑO Y ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGÍA DE INTERVENCIÓN.

Como parte del desarrollo de mi Servicio Social dentro de la Organización Civil Smiles A.C, tuve la oportunidad de realizar un diagnóstico, y diseñar una propuesta de intervención.

Dadas las condiciones en las que llevé a cabo mi Servicio Social, no pude realizar la aplicación del taller de comunicación, pero si se quedó el diseño de una propuesta para posible intervención.

3.1 Diagnóstico

En muchas disciplinas y en diferentes prácticas profesionales se habla y se utiliza del termino de diagnóstico, una palabra proveniente del griego que en su etimología, significa “apto para conocer”, se trata de un “conocer a través”, de un “conocer por medio de”. Este término proveniente de la medicina que ha sido transferido a las ciencias sociales y a las diferentes metodologías de investigación social. Desde el ámbito médico, el diagnóstico designa los procedimientos utilizados para indagar cual es el estado de salud de una persona, para ello se examina a la persona y se recurre a su historia clínica y, en caso de hallarse alguna enfermedad se determina los factores que la han producido; al mismo tiempo se señala de lo que pasaría al paciente si se continúan con las causas que lo enferman. Una vez hecha la evaluación diagnóstica de la enfermedad, se consideran los medios o formas para lograr la curación (Ander- Egg, 2000) .

Como se acaba mencionar la palabra diagnóstico, tiene su origen en el área clínica, sin embargo, también es considerada desde el enfoque social.

“Se entiende al diagnóstico como un proceso mediante el cual, se especifican las características de un contexto, las interacciones de los actores sociales y la existencia de problemas o situaciones susceptibles de modificación, cuyo

resultado facilita toma de decisiones para poder intervenir”.
(Ander- Egg, 2006 , p. 31-32).

Dentro del área social existen dos tipos de diagnóstico el psicopedagógico y el socioeducativo.

“Permitiendo una discriminación de los mismos según sus importancia, de cara al establecimiento de prioridades y estrategias de intervención de manera que pueda determinarse de antemano, su grado de viabilidad y factibilidad, considerando tanto los medios disponibles como las fuerzas hacia actores sociales involucrados en las mismas.” (Ander -Egg, 2006, p. 30).

El diagnóstico Psicopedagógico, Bassedas (1991) lo define como un proceso en el que se analiza la situación del alumno con dificultades en el marco de la escuela y del aula, a fin de proporcionar a los maestros orientaciones e instrumentos que permitan modificar el conflicto manifestado.

3.1.1 Diagnóstico Socioeducativo

Como se mencionó anteriormente desde el enfoque social existen dos tipos de diagnóstico, el Socioeducativo y el Psicopedagógico, en esta ocasión nos centraremos en el primero, diagnóstico socioeducativo.

Aguilar (2000) define el diagnóstico social como un proceso de elaboración de información que implica conocer y comprender los problemas y necesidades dentro de un proceso determinado, sus factores, condicionantes y de riesgo y sus tendencias previsibles; permitiendo una discriminación de los mismos, según su importancia, de cara al establecimiento de prioridades y estrategias de intervención, de manera que pueda determinarse de antemano su grado de viabilidad y factibilidad, considerando tanto los medios disponibles como las fuerzas a actores sociales involucrados en las mismas.

También refiere que en el contexto social, el diagnóstico sirve para ofrecer información básica y con ello planificar acciones concretas como programas y

proyectos de intervención, además, señala que el diagnóstico es la primera etapa de investigación de la realidad y tiene significado pleno, si el problema que se estudia está contextualizado, con este proceso se recoge información, se analizan las causas y efectos de un problema, esto ayuda a contar con referencias objetivas e instrumentales que permiten una adecuada programación de actividades, estrategias ya acciones en la intervención social como efecto de la acción comunitaria, el diagnóstico se actualiza permanentemente es entonces que no se considera como algo acabado pues regularmente conduce a situaciones no previstas . (Ander- Egg, 2000).

Para la elaboración de un diagnóstico, sea del tipo psicopedagógico y/o socioeducativo se siguen una serie de pasos, que tienen la función de guía para que el diagnóstico se desarrolle adecuadamente.

3.1.2 Aspectos a considerar para el desarrollo de un diagnóstico socioeducativo.

Para iniciar un diagnóstico, lo que se necesita no es tanto una estadística exacta, cuanto una apreciación general del modo de vida y en particular del modo de pensar de la población.

“Un estudio general de los problemas más graves, de las personas y de los grupos que pueden ayudar, muchas veces es suficiente para iniciar un trabajo. Por otra parte, el investigador hábil puede conocer mucho más en las conversaciones de café, que a través de cuestionarios. Es conveniente dejar la investigación sistemática para el momento en que se necesita la información detallada y después de haber logrado la confianza del pueblo”.
(Ander- Edgg, 2000).

La investigación preliminar tiene por objeto acercarse a la problemática de la comunidad, con el fin de captar los problemas que para esa comunidad, o un sector importante de la misma son los más significativos, o las carencias más evidentes.

En la primera etapa no es tan importante diagnosticar cuáles son los problemas que real y objetivamente podrían tener prioridad, sino aquellos que son más urgentes desde el punto de vista de la comunidad. No obstante, cuando más objetivo y preciso sea el conocimiento de los problemas de la comunidad, con más efectividad podrán llevarse a cabo las primeras actividades, para resolver los problemas considerados más urgentes.

Para ello, es necesario captar las necesidades y problemas considerados más urgentes por la comunidad, recogiendo información que permita un encuadre más general del problema. Para lo primero bastaría el uso de las técnicas de observación y entrevista, pero para ampliar el marco referencial se recurre a la consulta de documentos y, si el trabajo así lo requiriese, a la utilización de mapas.

Esta investigación preliminar comporta, como núcleo metodológico, la utilización de cuatro procedimientos principales, a saber:

- a. Observación
- b. Entrevista (individuales y con grupos; formales e informales)
- c. Consulta de documentación
- d. Lectura de mapas (cuando la índole del trabajo así lo exigiera).

(Ander- Egg, 1982)

3.1.3 El uso de la técnica de la entrevista estructurada.

Uno de los instrumentos que me ayudó a recoger más información fue la entrevista estructurada. Hernández (2006), define la técnica de la entrevista como una reunión para intercambiar información entre el entrevistador y el entrevistado o entrevistados. Puede ser una pareja o grupo pequeño como una familia, se puede entrevistar de manera individual a cada integrante de un grupo o de forma conjunta. “En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la comunicación conjunta de significados respecto a un tema. Janesick, (citado por Hernández, 2006, p. 35).

Existen ciertas características para implementar la entrevista las cuales harán de ella un instrumento más completo. Como primer momento se debe establecer un rapport (romper el hielo) antes de iniciar con las preguntas. Es necesario crear un clima de confianza y hacer sentir al entrevistado la importancia de su colaboración y el carácter confidencial de los datos que aporta. De igual forma las preguntas deben reunir requisitos de confiabilidad y validez, así como iniciar con la misma con las preguntas más simples.

Otras de las recomendaciones que se dan es que el entrevistador no debe desviar su atención de los objetivos de la entrevista, de igual manera como el entrevistador no debe ser entrevistado, es importante tener en cuenta que la entrevista debe realizarse sin interrupciones en un clima de tranquilidad, amabilidad y confianza. El entrevistador debe poseer la suficiente agudeza para observar, escuchar, transcribir y sintetizar la información recopilada. También contar con una guía de entrevista en donde se establezcan los objetivos y los aspectos más relevantes de los datos que se han de recopilar para el caso de la entrevista libre, y un cuestionario para la entrevista dirigida.

Durante la entrevista o al final de la misma, el entrevistador deberá anotar en la cédula, diario de campo o ficha de trabajo los resultados. Las anotaciones deben hacerse con la mayor imparcialidad y objetividad posibles y, los comentarios y opiniones del entrevistador deben anotarse por separados.

Existen dos tipos de entrevistas, de acuerdo con sus objetivos y con el procedimiento utilizado para realizar las entrevistas estas pueden ser: entrevistas estructuradas o entrevistas no estructuradas. En la entrevista no estructurada, el entrevistador la efectúa tomando como base un guion, pero las preguntas son abiertas y no tienen una estandarización. (Hernández, 2006).

3.2 Diagnóstico de la Organización Civil Smiles A.C.

Con el propósito de realizar un diagnóstico sobre el clima organizacional de la Organización Smiles A.C. , ocupé la técnica de entrevista estructurada, ésta se

realiza con un cuestionario y con una cédula que se debe llenar a medida que se desarrolla (ver anexo 12). Las respuestas se transcriben tal y como las proporciona el entrevistado, por lo tanto, las preguntas siempre se plantean con el mismo orden. La entrevista se la apliqué a 7 prestadores de servicio y prácticas profesionales dentro la Organización Smiles A.C.

Los entrevistados califican la comunicación entre las diferentes áreas de la organización como regular e incluso pésima, es un problema que afecta a todas las áreas de la organización, tanto a nivel directivo, como entre compañeros, cuando se alude a la comunicación con quien ocupa el cargo de jefe inmediato se llega a calificar como pésima, al respecto uno de los entrevistados señala: *Creo que no mucho porque a veces es notoria la falta de comunicación entre los jefes y el resto del personal. Pienso que esto es algo que debe cambiar desde arriba. (Entrevistado 3, p. 86).*

Con relación a la comunicación entre compañeros, se establece de una forma regular, puesto que, se trabajaba en dos turnos matutino y vespertino, por lo que, para las actividades que se realizaban entre toda la organización se tenían que buscar puntos clave para encontrarse y ponerse de acuerdo, o por medio de vía telefónica, de igual forma los canales de comunicación que se establecen de la dirección y las diferentes áreas de la organización, son consideradas regular, así lo señala dentro de una de las entrevistas uno de los prestadores de Servicio Social y Prácticas Profesionales: *Personalmente no, las personas que nos han avisado acerca de los cambios e inconvenientes son los mismos prestadores a cargo de las actividades. (Entrevistado 5, p.89)*

Otra muestra de falta de comunicación expresada a través de las entrevistas fue la falta de comunicación con el presidente de la Organización Civil Smiles A.C., siendo que los prestadores de Servicio Social y Prácticas Profesionales mencionan que: *Como tal no existía un jefe inmediato, los encargados eran los mismos prestadores, los que llevaban más tiempo. (Entrevistado 5, p.89)*

No, bueno mi jefe inmediato se aparece muy pocas veces por la organización, sin embargo cualquier cambio en actividades es informado por los prestadores de servicio social o prácticas profesionales. El discurso de los sujetos entrevistados pone en manifiesto que la problemática sobresaliente es la falta de comunicación.

3.3. Fundamentación teórica del problema

La comunicación es un instrumento que las personas de todo tipo de organizaciones sociales utilizan para la interacción entre distintos grupos y niveles al interior de las mismas. Estos procesos comunicativos cuando se realizan de manera eficiente nos sirven como vehículos para transmitir información relevante, establecer objetivos, definir metas claras, pero sobretodo esto mejorar los climas de trabajo y colaborar para la realización de tareas de manera eficiente. Sin embargo a pesar de su relevancia, la comunicación es muchas veces es ineficaz y en su proceso se encuentran diferentes obstáculos o barreras tanto en las prácticas laborales como en las personales, lo que repercute en la organización y su funcionamiento. (Martínez; Nosnik, 2002).

La comunicación organizacional, las relaciones interpersonales, el liderazgo y la cultura organizacional se han convertido en procesos fundamentales para las organizaciones, ya que, permite un mejor desempeño de las actividades dentro del espacio, generando con ello un mayor impacto ante la sociedad, sin duda alguna el hecho de que exista una buena comunicación entre las áreas de la organización, la ejecución y planificación de los proyectos serán de calidad.

De igual forma es considerada un elemento clave, porque los administradores no trabajan con cosas, sino con información acerca de ellas. Además, todas las funciones administrativas, como la planeación, la organización, la dirección y el control, sólo pueden funcionar en la práctica mediante la comunicación. Ésta es indispensable para el funcionamiento de la organización. (Chiavenato, 2009).

Como se mencionó anteriormente la comunicación se convierte en un elemento clave dentro de las organizaciones, porque, es a través de ella que se hace presente la información importante para la ejecución de actividades dentro la misma, si no

existe una buena comunicación interna, la comunicación externa hacia los usuarios será deficiente. Hablando en términos generales la comunicación se basa en un recibo y entrega de información entre dos o varios sujetos.

Otro concepto de comunicación organizacional lo maneja Redding y Sanborn (1964) definiéndola como el envío y recibo de información dentro de una organización compleja. Su percepción del campo incluye la comunicación interna, las relaciones humanas, las relaciones entre administración y los trabajadores, las comunicaciones ascendentes, descendentes y horizontales, las habilidades de comunicación y la evaluación de los programas de comunicación.

Por lo tanto se caracteriza a la comunicación como una forma de expresarse y relacionarse interpersonalmente dentro del área de trabajo, es importante reconocer que las relaciones personales dentro de las organizaciones influyen en el rendimiento del desarrollo organizacional, puesto que se ve reflejado en este tipo de relaciones sean de amistad o incluso amorosas el tipo de comunicación que conlleva la organización.

De igual forma hay que considerar a los gestos como una forma de comunicarse, aunque no dictaminen palabras, dicen bastante y se ve más reflejado que el emitir algún tipo de información, percibiendo con los gestos si se está enojado, triste, alegre, considerándose una forma interpersonal de comunicación.

La comunicación según Chiavenato (2009) cumple cuatro funciones básicas en una organización

1. Control: Tiene un fuerte componente de control en el comportamiento de la organización, los grupos y las personas. Cuando los individuos siguen normas y procedimientos de trabajo, o cuando comunican un problema laboral a su superior inmediato, provocan que la comunicación tenga una función de control. Deben respetar la jerarquía y las normas formales, y la comunicación sirve para comprobar si esto efectivamente ocurre.

2. Motivación: La comunicación propicia la motivación cuando se define lo que debe hacer una persona, se evalúa su desempeño y se le orienta sobre las metas y resultados que debe alcanzar.
3. Expresión de emociones: La comunicación en un grupo representa una alternativa para que las personas expresen sus sentimientos de satisfacción o insatisfacción. La comunicación casi siempre es un medio para la expresión emocional de los sentimientos y de satisfacción de ciertas necesidades sociales.
4. Información: La comunicación facilita la toma de decisiones individuales y grupales al transmitir datos que identifican y evalúan cursos de acción alternativos.

Dentro de una organización la comunicación es parte fundamental para el desarrollo de proyectos y actividades, de igual forma, se visualiza como una fuente de poder respetando jerarquías; por ejemplo el presidente de la organización debe tener obligatoriamente comunicación con sus áreas, pero esto no significa que entre áreas tengan una comunicación, de igual forma debe ser motivadora, si la comunicación que se tenga es para motivar al personal, por su puesto realizara un mejor esfuerzo en su trabajo.

También es una forma de expresar el sentir ante las personas, hablando de un grupo de trabajo, el saber que estoy haciendo mal o bien las cosas me permite, mejorar y reflexionar e incluso sentirse satisfecha con el trabajo realizado, siempre y cuando sea una comunicación asertiva.

Por último y para concluir la comunicación permite facilitar las decisiones que se tomen dentro del grupo de trabajo, cumpliendo así con el objetivo establecido principalmente y teniendo con esto la satisfacción de un buen desarrollo organizacional.

3.4 Propuesta de estrategia de Intervención

Para la problemática detectada, la propuesta que pongo de manifiesto es el desarrollo de un taller de comunicación para el personal que conforma a la Organización Smiles A.C.

3.4.1 Objetivos de la intervención

Objetivo General

Favorecer los procesos comunicativos dentro de la Organización Smiles A.C , a través del desarrollo de un taller a fin de favorecer el logro de sus propósitos.

Objetivos Específicos

1. Diseño de un taller de comunicación, que influya en el clima de la organización de SMILES.
2. Valorar la importancia de la comunicación en las organizaciones para mejorar su funcionamiento.
3. Comprender a la comunicación en la organización como un proceso integral que favorece al logro de los propósitos de la organización.
4. Vivenciar las experiencias comunicativas dentro de la organización smiles A.C.

El taller de comunicación, cuenta con 9 sesiones, con una duración aproximada de 30 a 50 minutos, éste es dirigido a los integrantes de la Organización Smiles A.C. , se propone la aplicación de una metodología teórico-práctica y participativa. Se busca transmitir los conceptos y aspectos teóricos mediante exposiciones interactivas, con apoyo de material audiovisual, ejemplos ilustrativos , práctica y participativa a través de actividades que fomente la reflexión acerca de las situaciones presentadas dentro de la dinámica de trabajo en la Organización, a fin de que se puedan mejorar. Se focaliza la atención en cómo “viven” diariamente los participantes la gestión que realiza su organización en materia de comunicación, mientras que se propicia la incorporación de herramientas que permitan generar ideas y proyectos de cambio en pos de una correcta gestión integral y estratégica de la comunicación organizacional.

Sesión 1 Nombre de la sesión “Vamos a hablarnos”	Tiempo: 35 minutos
	Materiales: Rotafolio, hojas, lapiceros
Objetivo particular: Reconocer que la comunicación puede distorsionarse.	
Descripción de actividades Inicio: Se partirá con una ronda de presentaciones con la técnica ¿quién es usted?, que consiste en presentarse con su nombre y decirle al compañero de su derecha ¿y quién es usted?, la persona que se presenta dice su nombre y el de la persona anterior y así hasta terminar. Desarrollo: El tema inicial es la comunicación así que comenzaremos recopilando algunos saberes previos acerca de este concepto en forma de lluvia de ideas, comenzaremos a explicar de manera conceptual la comunicación a través de una presentación de power point o rotafolio, según permitan las instalaciones. Cierre: Al terminar la exposición se da la indicación al grupo que los siguientes minutos se dedicarán a una actividad sencilla en la cual volverán el rostro hacia una persona que esté sentada cerca y sólo hablarán durante 2 o 3 minutos. El tema carece de importancia; usted sólo desea que las dos personas de un grupo conversen con otras unos cuantos minutos. Después de 2 a 3 minutos, pida que se detengan y digan a sus compañeros lo que notaron en el comportamiento no verbal de los demás; por ejemplo, una persona estuvo jugueteando con un lápiz o estaba tamborileando los dedos sin cesar, etc. Una vez identificado estos gestos, reconozca que la mayor parte de las personas hacen esos movimientos en forma inconsciente. Posteriormente de que cada persona haya recibido una "crítica" de su compañero, diga al grupo que reanude sus conversaciones, pero ahora deben hacer un esfuerzo consciente para no hacer ningún movimiento, excepto hablar. Haga que continúen sus conversaciones otros 2 o 3 minutos.	
Evaluación Al finalizar la primera sesión, para generar reflexión les haré las siguientes preguntas, respondiéndolas individualmente en una hoja. ¿La mayor parte de ustedes pudo reconocer o estar consciente de sus movimientos no verbales en la primera conversación? ¿Encontró que alguno de los gestos de su compañero lo distraía o incluso era molesto? ¿Qué "sintió" cuando se vio obligado a sostener una conversación estrictamente de palabra? ¿Fue la comunicación igual de efectiva que sin emplear gestos?	

<p>Sesión 2</p> <p>Nombre de la sesión: “La rueda loca”.</p>	<p>Tiempo: 45 minutos a 1 hora aproximadamente</p> <p>Materiales: Grabadora, hojas blancas, marcadores, crayones, colores.</p>
<p>Objetivo : Recuperar información de la sesión pasada y trabajar la comunicación no verbal.</p>	
<p>Descripción de actividades</p> <p>Inicio: Recuperaremos saberes anteriores y concretaremos nuevos en torno a la comunicación humana y su importancia en el lugar donde trabajan. Comenzaremos ubicando a los participantes de manera circular, en el centro se encontrará una mesa con los materiales que ocuparemos para la sesión Si es posible cada participante debe tomar un color diferente. Tendrán que dibujar algo que se relacione con el concepto de comunicación en el lugar de la hoja que le corresponda, sin hablar, hasta que el coordinador diga la palabra cambio. Inmediatamente se corren un lugar hacia la derecha y continúan la tarea, cada vez que el coordinador diga cambio, hasta llegar nuevamente a su dibujo original. Debe mantenerse el silencio mientras se desarrolla el ejercicio y el coordinador juega con la palabra cambio (más lento o más rápido, con la voz más suave o más agresiva), según la dinámica del grupo. Acompañaremos la actividad con música. Es importante observar el tipo de collage grupal que se va produciendo, a medida que van corriéndose en relación a la consigna, prestar atención al tiempo de cada uno, a las actitudes, a la posibilidad de guardar silencio, al contacto corporal con los otros, a la negación de la consigna, etc.</p> <p>Desarrollo: Terminada la experiencia, y si hubo otros grupos, es importante que observen todos los collages. En el momento de la reflexión, el coordinador tendrá un papel fundamental, con respecto al pensar, al sentir y a lo hecho por cada participante; en relación a su verbalización y al conjunto. En esta parte de la actividad se pone en juego el darse cuenta de cada uno y del grupo. Aparecen temas como: “no podía comprender el dibujo del otro tan rápido”, “hice siempre el mismo dibujo”, “completé casi todos, sin hablar es difícil”; etc.</p> <p>Cierre: se cierra la reflexión cuando el grupo haya compartido suficientemente la experiencia, unida a la conceptualización de comunicación humana. La música juega un papel interesante en el momento de guardar la palabra, es menos persecutorio que el silencio</p>	
<p>Evaluación</p> <p>Esta sesión por ser más extensa se evaluará de dos maneras la directa con los integrantes del grupo a partir de los comentarios finales de los integrantes y para los organizadores a partir de lo vertido en la relatoría de la sesión y los productos que elabore el grupo.</p>	

Sesión 3	Tiempo: 30 minutos
Nombre de la sesión: “Comunicación con objetos intermediarios”	Materiales: Plastilinas de diferentes colores, una por persona, media cartulina. una grabadora o reproductor para acompañar con música suave.
Objetivo : Trabajar la cooperación a través de la comunicación.	
<p>Descripción de actividades</p> <p>Inicio: Comenzaran tomando material y se les pedirá que construyan un objeto que se relacione con el tema de comunicación, se les dará un tiempo de 5 minutos y lo deben de hacer sin hablar con sus compañeros.</p> <p>Desarrollo: Una vez que hayan terminado van a intentar que esos objetos se relacionen de tal manera que armen entre todos una imagen de comunicación, que apoyarán sobre la cartulina; tendrán que ponerle un título y explicar cómo se relaciona con la comunicación.</p> <p>Cierre: Durante esta sesión la primera parte es muy individual y es interesante observar las posibilidades de comunicarse de cada participante con el objeto intermediario, plastilina. En la otra, se puede analizar los obstáculos para comunicarse grupalmente, sin hablar, a través de los objetos; tarea que se logra finalmente y que produce sentidas reflexiones acerca de la comunicación en la vida cotidiana.</p> <p>El título, en general, conecta con el idealismo de la comunicación, por eso es primordial no quedarse en la utopía y continuar el trabajo, poniendo el acento en los obstáculos para comunicarse. Esta misma dinámica se puede producir utilizando en lugar de plastilinas, la mitad de una cartulina de diferente color, por persona, con la misma consigna. Lleva un poco más de tiempo.</p>	
<p>Evaluación</p> <p>La evaluación se realizara a través de contestar las siguientes preguntas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cómo me sentí... 2. Qué aprendí hoy que no sabía antes... 3. Qué no me gustó de la sesión... 4. Cómo podría poner en práctica lo que aprendí hoy. 	

Sesión 4	Tiempo: 30 - 45 minutos.
Nombre de la sesión: Obstáculos	Materiales. Marcadores, hoja de papel bond o pizarrón, plastilina.
Objetivo : Trabajar sobre los obstáculos en la comunicación	
<p>Descripción de actividades</p> <p>Inicio: Comenzaremos con una lluvia de ideas en relación a los obstáculos en la comunicación. ¿A qué remite la palabra obstáculo? Se anotan todas las palabras en un pizarrón o un papel bond. Se subdivide en grupos de 6 personas. En función de las palabras se pide que elijan dos o tres de ellas y construyan una estatua corporal que represente a las palabras. Se muestran las estatuas y se busca modificarlas.</p> <p>Desarrollo: Al terminar la actividad la coordinadora de la sesión les explicara los obstáculos de la comunicación y como trabajar en ellos, apoyándose de las ideas que aportaron en un primer momento, así como agresiones, lucha por el poder, autoritarismo, falta de comprensión, barreras culturales, sentimientos, indiferencia, marginación, etc.</p> <p>Cierre: Para un tercer momento durante la sesión los grupos construyen la imagen del obstáculo; el coordinador debe estar atento a las diferentes actitudes ya que seguramente, habrá uno o más integrantes en posiciones “muy cargados de rabia”, agresión o algún sentimiento similar.</p> <p>De ser necesario buscar que ese participante pueda descargarse de esos sentimientos, explicitarlos, para poder modificar la estatua y al mismo tiempo reconocer y reflexionar sobre las distintas situaciones que se presentan en la cotidianidad.</p>	
<p>Evaluación</p> <p>Verificar si pudo lograrse el cambio en la comunicación durante la sesión para lo cual a partir de la técnica “la papa caliente” podremos escuchar las opiniones de los participantes en relación a la actividad de la sesión, guiados por las siguientes preguntas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cómo me sentí... 2. Qué aprendí hoy que no sabía antes... 3. Qué no me gusto de la sesión... 4. Cómo podría poner en práctica lo que aprendí hoy 	

Sesión 5	Tiempo: 30-40 minutos
Nombre de la sesión: “Diálogo dibujado”.	Materiales: Marcadores, papel bond varios pliegos, monedas de chocolate.
Objetivo : Concientizar la importancia de un dialogo adecuado en el lugar de trabajo.	
Descripción de actividades	
<p>Inicio: Pediré a cada uno de los participantes que seleccione un color de marcador, una vez elegido debe buscar a otro que tenga un color diferente para trabajar en binas. Esta sesión se puede trabajar fuera del aula; les pediremos que se sienten a ambos lados del papel en un lugar cómodo y tendrán que sostener el color con la mano opuesta a la que escriben.</p> <p>La indicación será que tendrán que hacer un dibujo en conjunto que se relacione con la comunicación o el diálogo, sin dividir la hoja, sin planificar, sin dialogar y en silencio, los primeros dos equipos que terminen su dibujo en cinco minutos y siguiendo las indicaciones recibirá un premio.</p> <p>Desarrollo: Al terminar su dibujo socializaremos el tema de la importancia de dialogar de manera adecuada en el espacio de trabajo.</p> <p>Podremos observar que los participantes se sienten muy ansiosos porque internamente se movilizan exigencias de perfección, sentimientos de no poder hacerlo.</p> <p>Pero a medida que pasan los segundos entran en confianza y hasta pueden sentir placer. Es necesario guiar a los participantes para que dirijan su atención al proceso de dibujar y a las emociones que se vierten mientras interactúan con el compañero.</p> <p>Pueden alternarse, dibujar uno primero, luego el otro, pueden hacerlo al mismo tiempo o dibujar con la mano del otro, si éste lo permite.</p> <p>Es una técnica que se presta para el tema de comunicación o creatividad, ya que conlleva a darse cuenta de los sentimientos que circulan en la interacción y las posibilidades de desplegar la creatividad en una obra artística.</p> <p>Cierre: Al finalizar la experiencia, compartir las expectativas despertadas durante el trabajo, en un diálogo silencioso. Analizar qué tipo de relación se dio entre compañeros durante el proceso de dibujar y de qué manera se modificó la creatividad de cada uno.</p>	

Sesión 6		Tiempo: 30 minutos			
Nombre de la sesión: Espejo		Materiales: Rúbrica de evaluación impresa			
Objetivo : Trabajar con la comunicación no verbal y su impacto					
Descripción de actividades					
<p>Inicio: Comenzaremos pidiendo que elijan una pareja para trabajar, ambos participantes se ubican frente a frente. Cada uno se vuelve la imagen en espejo del otro, jugando a nivel físico con todo el cuerpo y las palmas de las manos hacia delante. Primero iniciará el trabajo uno y el otro intentará devolver la misma imagen, al mismo tiempo. Luego se invierten los roles.</p> <p>Desarrollo: A través del espejo se puede advertir las distintas posibilidades que tienen las personas para comunicarse y la flexibilidad que ponen de manifiesto en la experiencia; ayuda también a tomar confianza con el otro. Al finalizar la técnica del “espejo”, socializaremos el tema de la confianza y la comunicación no verbal.</p> <p>Cierre: En la reflexión, recuperar las emociones puestas en juego y llevarlos a darse cuenta de las actitudes reflejadas en y con el otro.</p>					
Evaluación	Nombre:	Lo hice	Me costó trabajo hacerlo	No quise hacerlo	
	Sesión :				
	Estuve atento a las indicaciones				
	Trabaje de manera ordenada				
	Participe en la sesión de manera activa				
	Ayude a mis compañeros				
Comentario:					

Sesión 7 Nombre de la sesión: “Jugando con mi manos”	Tiempo: 45 minutos a 1 hora Materiales: Música instrumental
Objetivo : El encuentro de las personas, la comunicación, la confianza para el trabajo grupal	
Descripción de actividades <p>Inicio: Los participantes deberán estar sentados en un círculo y con el fondo musical serán llevados con diferentes ejercicios que los dirigirán a descubrir sus manos. Se les debe recordar a los participantes que es muy importante permitirse registrar las sensaciones, sentimientos, placer o displacer.</p> <p>Es fundamental hablar con voz baja, con tono cálido, pausado, guiando la tarea hacia el reconocimiento de las manos: el tamaño, los dedos, si son largos, cortos, anchos; el calor, la temperatura, la transpiración, si son manos jóvenes o viejas, ásperas o suaves, etc. hasta que tomen conciencia de sus manos. Se continúa con la intención de que ambas manos dialoguen entre sí, en una comunicación secreta. Una vez que se observa a todos los integrantes insertos profundamente en el tema se los invita a buscar a otras manos para que se comuniquen de a dos; luego de a 4, y así sucesivamente hasta encontrarse en grupo.</p> <p>Desarrollo: Después se levantan a buscar a otro más alejado y no al que tienen al lado. Desde este instante se les pide que cierren los ojos y traten de encontrar aquellas manos que más les atrae, los contiene y se dejen sentir. Es muy interesante observar cómo van construyendo una red: enlazados, superpuestos, algunos respirando aceleradamente, otras manos más frías, rígidas.</p> <p>Este juego de manos los lleva a tocarse con mucho cuidado. Antes de que abran los ojos debemos guiarlos para que se vayan despidiendo de los otros con una palabra, y así volver a sus asientos. Es importante saber que al coordinador también le pasan cosas durante todo el proceso y es necesario dejarse tocar las manos al mismo tiempo que los integrantes, para coordinar con mayor naturalidad.</p> <p>Cierre: En el espacio reflexivo incentivar la motivación para que aparezcan todas las verbalizaciones posibles a partir de las experiencias vividas, ir tomando nota de ellas para cerrar con una síntesis que muestre qué pudieron, qué no pudieron y cómo se sintieron en el proceso de comunicación, aportando algunos elementos teóricos</p>	

Sesión 8	Tiempo: 40 minutos
Nombre de la sesión: “El naipe”	Materiales: 12 tarjetas como cartas de un juego de naipes, hojas blancas, lapiceros.
Objetivo : Descubrir y analizar cómo damos a cada palabra que empleamos cuando nos comunicamos con sentido, un sentido que no siempre es exactamente comprendido por los demás.	
Descripción de actividades	
<p>Inicio: Para esta sesión previamente se preparan 12 tarjetas como cartas de un juego de naipes o cartas; en cada una, se escribe una palabra (por ejemplo: Ama, paz, libre, ternura, dolor, piedra, hogar, niño, flor, pobre, gaviota, fuego). Al comenzar la dinámica, el primer participante deberá comunicar a su vecino (de izquierda a derecha) un breve mensaje, de sólo cinco palabras, para eso, recibe todo el naipe, piensa el mensaje y elige cinco cartas con las que pretende expresarlo y se las pasa al compañero; el que recibe las cinco cartas con las cinco palabras, escribe en una hoja lo que él cree que le quiere decir el compañero que le pasó las cartas.</p> <p>Enseguida pide todo el naipe; piensa un mensaje, selecciona cinco cartas que expresen dicho mensaje y se las pasa a su vecino (siempre de izquierda a derecha). Por último, copia en una hoja lo que quiso decir. Así, sucesivamente van haciendo los restantes participantes. Terminada la entrega de los mensajes, se confronta lo que cada uno quiso decir y lo que el vecino interpretó. Se va haciendo en el mismo orden que se procedió para la entrega de los mensajes</p> <p>.</p>	
<p>Desarrollo: Finalizado el ejercicio, el grupo discute sobre la utilidad de la dinámica, y se pueden sugerir algunas preguntas:</p> <p>¿Hubo mensajes que lograron ser bien transmitidos y comprendidos? ¿Por qué?, ¿Hay mucha diferencia en el sentido que le dan a las palabras?, ¿Qué palabras dieron más lugar a equivocaciones o interpretaciones diversas?, ¿Hay palabras que el grupo usa y que se pueden prestar para malentendidos al interior del grupo?</p> <p>Cierre: Esta sesión trabaja directamente con la comunicación y refuerza los obstáculos de la misma, debemos de explicar que cuando expresamos palabras debido a que cada quien posee una ideología diferente, estas tiene un significado diferente para cada persona por lo tanto en el momento en el que expresamos nuestras ideas debemos de preguntar a los demás si estamos siendo claros para no crear dudas o conflictos respecto a nuestras ideas</p>	
Evaluación	
<p>Para la evaluación de esta sesión les pediremos que expresen algo que les agrade y algo que les moleste dentro de su espacio de trabajo y los demás tendrán que comentar si el compañero fue claro al expresar su mensaje y si no es así como se está entendiendo.</p>	

Sesión 9	
Nombre de la sesión: “Confianza”	Materiales: Video “La confianza”, proyector.
<p>Descripción de actividades</p> <p>En esta última sesión del taller comenzaremos haciendo una recuperación de saberes y sentimientos de las sesiones previas, después les pediremos que elijan a una persona con la cual no hayan trabajado en sesiones anteriores; para comenzar deben ponerse frente a frente parados, con los pies juntos, tomados de las manos y tirándose hacia atrás, manteniendo el equilibrio.</p> <p>Tendrán que probar con cada persona e ir registrando lo que les pasa con cada una. Los participantes deben rotar, de tal manera que puedan intentar el equilibrio todos con cada uno de los integrantes del grupo. Al terminar la técnica les explicaremos concepto de confianza y se reforzara con un video corto.</p> <p>Es fundamental el rol de los coordinadores porque se requiere mucha observación de cada persona y pareja. La técnica se refiere a la confianza que se deposita en otro individual y por lo mismo moviliza actitudes personales, por lo cual se requiere mucha contención. Lo que se ve es que hay personas que entran rápidamente en confianza, logrando el equilibrio y otras que no pueden soltarse por tener estructuras muy rígidas o estereotipadas: no confían en nadie.</p> <p>La observación realizada por el coordinador es elemental para el momento de la reflexión en el que los participantes manifiestan sus sentimientos y sus obstáculos. Se cierra explicando la importancia de la confianza, sobre todo para realizar un trabajo en grupo o equipo.</p>	
<p>Evaluación</p> <p>A partir de la técnica “la papa caliente” podremos escuchar las opiniones de los participantes en relación a la actividad de la sesión, guiados por las siguientes preguntas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cómo me sentí durante las sesiones ... 2. Qué aprendí en el taller que no sabía antes... 3. Qué no me gusto del taller ... 4. Cómo podría poner en práctica lo que aprendí durante el taller 	

REFLEXIONES FINALES

El servicio social es fundamental para todo aquel estudiante que haya cursado y se ha formado como profesional en cualquier institución educativa, ya que durante su formación adquirió conocimientos los cuales deben de ser aplicadas a la realidad. En el caso de la Licenciatura en Intervención Educativa que se imparte en la Universidad Pedagógica Nacional – Hidalgo, la prestación del Servicio Social, se plantea a partir de séptimo semestre.

Las competencias que considero haber alcanzado en el desarrollo de mi Servicio Social son las siguientes:

1. Logré poner en práctica los conocimientos adquiridos durante mi formación como Licenciada en Intervención Educativa.
2. Estructurar una propuesta de intervención, considerando los siguientes momentos.
 - a) Elaboración de un diagnóstico socioeducativo.
 - b) Detección de la problemática.
 - c) Comprensión de la problemática a partir de referentes teóricos.
 - d) Elaboración de la estrategia de Intervención.

Puedo mencionar que cumplí satisfactoriamente con mi Servicio Social, ya que, todos mis conocimientos adquiridos en mi formación fueron puestos en práctica en el diseño de mi estrategia de intervención.

Mi Servicio Social realizado en la Organización Smiles A.C., fue una de las etapas más importante como futura Interventora, ya que, me ayudó a acercarme a un espacio fuera del aula de clases, así también a desarrollarme más profesional y personalmente, aprendí a colaborar en equipo y resolver conflictos internos.

Una parte importante del proceso de Servicio Social, fue el apoyo que tuve por la institución, si bien existen situaciones que se salen de control dentro de los espacios a los que prestamos Servicio Social, la UPN.H brinda ese respaldo a través de la asignación de un asesor académico, que ayuda a guiarte en el proceso de seis meses tanto del programa al cual uno se inscribe, así como en las problemáticas en caso de que se llegaran a presentar en el lugar.

El asesor con quien trabajé durante este proceso de Servicio Social, me ayudó en un primer lugar a generar estrategias nuevas para la implementación del proyecto lúdico sonrisas, puesto que, las actividades con las cuales contaba el proyecto no cumplían con el objetivo del mismo, difundir y promover el derecho de las infancias. En otro lugar me oriento a enfrentar las situaciones de conflicto que se presentaban en cuestión de formalidad, el de no conocer al consejo directivo, al estar dirigiéndome con alguien que no era directamente responsable de mí, pero era a quien no podía acudir en lo inmediato.

Cada mes realizaba reportes para entregar a la universidad, lo cual, fue de ayuda para tener una organización y se convertía en una forma de supervisar lo que se realizaba dentro de los espacios de prestación de Servicio Social.

Bibliografía

Ander,Egg. (2006) Como elaborar un proyecto: guía para diseñar proyectos de intervención- socioeducativa.

Aguilar (2000) Como elaborar un proyecto: guía para diseñar proyectos de intervención- socioeducativa.

Bassedas (1991) Intervención educativa y diagnóstico psicopedagógico.

Chiavenato, Idalberto. (2009).Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Ed. McGraw Hill. México.

(2001) Diario Oficial de la federación, acuerdo con la ley del ejercicio profesional para el Estado de Hidalgo.

Guizar Monteuar,(2008) Desarrollo Organizacional principios y aplicaciones.

Hernandez (2008) Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.

Martinez, Nosnick (2002) Investigación, comunicación organizacional un modelo aplicable a la microempresa.

SMILES (2011) Acta protocolizada de la Asociación civil denominada “Organización Civil SMILES A.C.” Documento interno, PDF.

SMILES (2015). Planes, programas y proyectos de la Organización. Documento interno, PDF.

UPN-H (2002), Plan de estudios de la Licenciatura en Intervención Educativa.

UPN (1989), Reglamento de titulación.

UPN, (2002). Programa de Reordenamiento de la Oferta Educativa de las unidades UPN.

UPN (2002) .Introducción a la LIE. Estructura Curricular. 2003

Referencias electrónicas.

UPN. (2005). Instructivo para la titulación en la licenciatura en intervención educativa.

Recuperado de

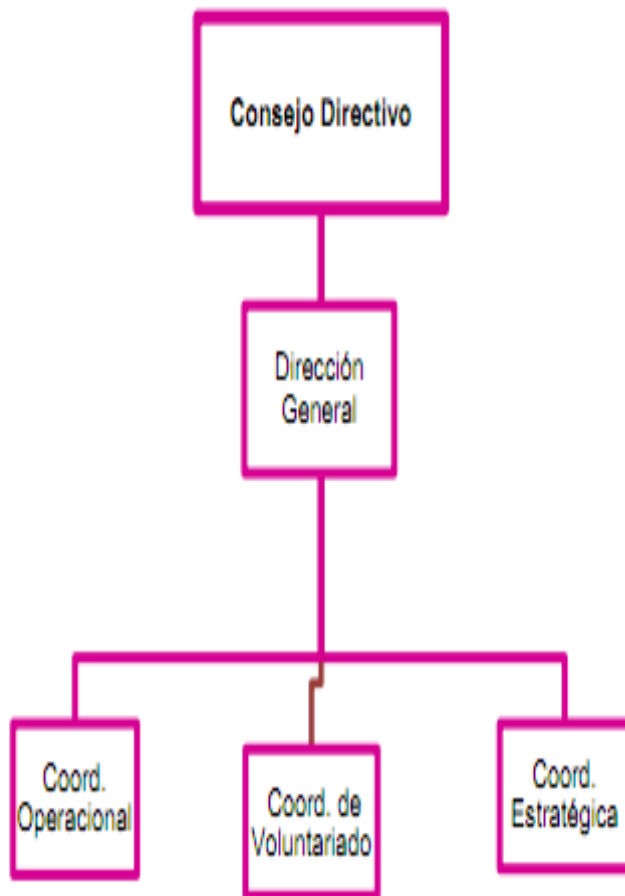
http://www.lie.upn.mx7docs/docnormativo/INSTRUCTIVO_DE_TITULACION_LIE.doc

UPN (2014) en Negrete, T. (s/f). El campo de la intervención educativa: soportes analíticos y experiencias de intervención. Recuperado de www.postgradoune.edu.pe/psicologia.

ANEXOS

ANEXO 1

Organigrama



Organigrama oficial de la Organización Smiles A.C.

ANEXO 2

LOGOTIPO DE
LA INSTITUCIÓN
PRESTATARIA

REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL

Institución

Prestataria: (1) _____

Nombre y Cargo del Responsable del

Servicio Social: (2) _____

Programa de Servicio

Social: (3) _____

Carrera o

Especialidad: (4) _____

NÚMERO DE CONTROL O MATRÍCULA (5)	NOMBRE DEL ALUMNO (6)	INSTITUCIÓN EDUCATIVA (7)	ÁREA DE ADSCRIPCIÓN (8)	DÍAS Y HORARIO DE SERVICIO SOCIAL (9)	FECHA DE INICIO (10)	FECHA DE TERMINACIÓN (11)

NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL
TITULAR
DE LA INSTITUCIÓN
PRESTATARIA (12)

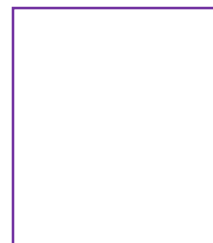
FIRMA DEL RESPONSABLE
DEL SERVICIO SOCIAL (13)

ANEXO 3



Organización Smiles A.C.

Calle Fco. Javier Mina No. 107-B Col. Centro,
Pachuca de Soto Hidalgo. C.P. 42090
Tel: 71 50559



DATOS PERSONALES

Nombre:						
Edad:		Nombre (s)	Apellido Paterno		Apellido Materno	
Fecha de Nacimiento:	Día	Mes	Año	Género:	M	F
Dirección:	Calle			No.	Colonia	
	C.P.	Localidad		Municipio		Estado
	Celular		Teléfono		Correo Electrónico	
Oficio o Profesión		Carrera o Perfil		Escuela o Instituto de Procedencia		
Alergias		Enfermedades		Habilidades		
				Periodo de tiempo		

EN CASO DE EMERGENCIA LLAMAR A:

Nombre:						
		Nombre (s)	Apellido Paterno		Apellido Materno	
Parentesco:	Celular		Teléfono		Otro	

¿Cómo te enteraste de la Organización?

¿Por qué quieres formar parte de la organización?

¿En qué te comprometes?

ME COMPROMETO A TRABAJAR VOLUNTARIAMENTE, SIN NINGÚN OTRO FIN MÁS QUE AYUDAR EN LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN, ASÍ COMO ACEPTO NO RECIBIR NINGUNA REMUNERACIÓN DE NINGÚN TIPO, ME COMPROMETO A ASISTIR EN LAS FECHAS Y TIEMPOS EN LOS CUALES ESTOY DISPUESTO O DISPUESTA A DONAR MI TIEMPO Y ESFUERZO, ASÍ COMO ENTREGAR MIS RESULTADOS Y RESPETAR EL REGLAMENTO INTERNO, SEGUIR LAS POLÍTICAS Y DAR UNA BUENA IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN.

Firma del o la Integrante

Firma del Presidente

Formato de registro interno de la Organización Smiles A.C.

ANEXO 4

Atención del “Centro Lúdico sonrisas”, actividades recreativas con niños de 8 a 10 años.



Papiroflexia, corazones y flores.



Pintura con acuarelas y plumones.

ANEXO 5

Carta Descriptiva: realizadas por los prestadores de Prácticas Profesionales dentro de la Organización Smiles A.C.

Tema: Asertividad (actividad para 6 °)

Objetivo: Enseñar a niñas y niños la comunicación asertiva a través de audiovisuales y actividades lúdicas con el fin de proporcionarles herramientas que les permitan expresar sus ideas de forma adecuada

	Propósito	Técnica Didáctica	Tiempo	Nombre de la dinámica	Desarrollo	Materiales
Preparación	Acomodar los recursos que serán necesario en las actividades a realizar	— —	2 Minutos	—	Colocar los materiales que sean necesarios para las actividades y ordenarlo que se llegue a necesitar en el transcurso de las actividades.	Proyector y bocinas
Presentación	Dar una presentación de la organización	Presentación	5 minutos	—	Se presentara la organización a través de un videos	Video de la organización
Presentación	Dar una presentación de los voluntarios y de los participantes	Presentación	10 minutos	Te presento a:	Cada participante dirá: Hola mi nombre es_____ y te presento a _____ (a la persona que está a su derecha). Al terminar la persona que se encuentre a la derecha volverá a repetir la oración, todo será a un ritmo que pueda llamar la atención	Aplausos
Cuestionario	Que los participantes contesten un cuestionario	— —	10 minutos	—	Proporcionar a cada niño un cuestionario para que lo contesten	Cuestionario
Forma sana de expresar sentimientos	Que los participantes conozcan los sentimientos de amor, ira, desagrado y tristeza pero de forma adecuada	Dinámica de convivencia	30 min.	La emoción de ser compositor	Se harán equipos de 5 o 6 personas, tendrán que elegir a un representante, quien pasara al frente a tomar un papelito que traerá escrito el nombre de una emoción. Después los participantes tendrán que describir la emoción con ejemplo o que es lo que se siente tener la emoción. Al terminar la exposición deberán hacer un dibujo, que represente la emoción	Hojas blancas y bolígrafo
Tiempo total		57 minutos				

Carta Descriptiva

Tema: Asertividad (actividad para 3º)

Objetivo: Enseñar a niñas y niños la comunicación asertiva a través de audiovisuales y actividades lúdicas con el fin de proporcionarles herramientas que les permitan expresar sus ideas de forma adecuada

Subtema	Propósito	Técnica Didáctica	Tiempo	Nombre de la dinámica	Desarrollo	Materiales
Preparación	Acomodar los recursos que serán necesario en las actividades a realizar	— —	2 minutos	—	Colocar los materiales que sean necesarios para las actividades y ordenarlo que se llegue a necesitar en el transcurso de las actividades.	
Presentación	Dinámica para romper el hielo	Presentación	10 minutos	Mar, tierra e Isla	Se le pide a los niños que se pongan de pie junto a su butaca y cuando el coordinador diga mar, darán un salto hacia adelante, cuando diga tierra, un salto hacia atrás, cuando diga Isla se sentarán en su lugar. El que se equivoque bailara macarena...	Espacio grande
Presentación	Hacer un juego para poder explicar los errores de poder creer un chisme	Dinámica	30 minutos	El teléfono descompuesto	Se le pedirán a los participantes que hagan dos filas. A las dos personas que se encuentran al final se les dira una oración, y tendrán que ir con sus compañero para decírselas en el oído hasta que llegue enfrente. Las personas que se encuentran enfrente de las demás deberán escribir las oraciones en una hoja de papel	Hojas y lápices
Juego	Entretenimiento	— —	Si sobra tiempo	Juego de lotería	Que los alumnos puedan convivir sanamente	Juego de lotería
Tiempo total		42 minutos				

Carta Descriptiva

Tema: Asertividad (actividad para y 6 °)

Objetivo: Enseñar a niñas y niños la comunicación asertiva a través de audiovisuales y actividades lúdicas con el fin de proporcionarles herramientas que les permitan expresar sus ideas de forma adecuada

	Propósito	Técnica Didáctica	Tiempo	Nombre de la dinámica	Desarrollo	Materiales
Preparación	Acomodar los recursos que serán necesario en las actividades a realizar	—	2 Minutos	—	Colocar los materiales que sean necesarios para las actividades y ordenar lo que se llegue a necesitar en el transcurso de las actividades.	Proyector y bocinas
Forma sana de expresar sentimientos	Que los participantes conozcan diferentes forma de expresar sentimientos de amor, ira, desagrado y tristeza pero de forma adecuada	Dinámica de convivencia	30 min.	Dialogo dibujando.	Se harán parejas y se le proporcionara una hoja a cada pareja donde deberán de hacer un dibujo entre los dos tomando al mismo tiempo el lápiz Al final se dara una explicación de lo difícil que es no poder comunicarse para ponerse de acuerdo	Hojas blancas y bolígrafo
Cuestionario	Que los participantes contesten un cuestionario	—	10 minutos	—	Proporcionar a cada niño un cuestionario para que lo contesten	Cuestionario
Juego	Que los participantes conozcan sus derechos	Videos	15 minutos	—	Proyectar un video donde se muestren algunos valores que tienen los niños y al final comentar lo que aprendieron	Proyector
Tiempo total		47 minutos				

ANEXO 6



Donación de juguetes por parte de los alumnos de contaduría de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.



Donación de juguetes por los alumnos de la Licenciatura en Educación de la Universidad La Salle.

ANEXO 7

Visita al Hospital General, entrega de dulces y juguetes a niños hospitalizados.



Se recaudaron juguetes a través del programa “ Regálame una sonrisa”.



Se prepararon actividades como una obra de teatro con títeres, el concepto fue que los niños conocieran sus derechos.

Continuando con las actividades de sembrina en el mes de enero se repartieron juguetes en escuelas ubicadas en colonias marginadas dentro del Estado de Hidalgo.



Se realizaron actividades en el patio como: dinámicas de integración, juegos con el objetivo de que conozcan sus derechos como niños.



Equipo de Smiles conformado por: El residente y fundador de la organización, coordinadora estratégica y prestadores de Servicio Social y Prácticas Profesionales.

ANEXO 8

Convocatoria estructurada por mí y el Instituto del Deporte para la carrera de la segunda edición “Corre por una Sonrisa y Píntate de colores”



La Organización Smiles A.C., con el Aval de la Asociación de Atletismo de Hidalgo, A. C, convocan, a todos los atletas, a participar en la carrera.

“Corre por una sonrisa y píntate de colores”

En beneficio de recaudar fondos para el equipamiento de la ludoteca de Zapotlán de Juárez.

Ciudad: Pachuca.

Ubicación: Centro Deportivo Revolución

Prof. Jaime Nunó 303, Periodistas, 42060 Pachuca de Soto, Hgo., México.

Fecha: 3 de Junio del 2018

Horario: Inicio a las 8 am

Podrán participar todos aquellos atletas mexicanos, de acuerdo a las siguientes distancias y categorías

3 Kilómetros en la categoría Infantil de 8 a 15 años

5 kilómetros en la categoría Juvenil y Varonil de 15 a 40 años.

2.- INSCRIPCIONES.

2.1 El costo por atleta es de \$ 220 pesos (Doscientos Veinte pesos 00/100 M.N.).

2.2 Las inscripciones se realizarán a partir de la publicación de la presente convocatoria y se cerrarán el día de 2 de Junio a las 22 hrs.

2.4 Las inscripciones podrán realizarse a través de la página de Boletín y punto de venta en Chikita café.

3.- PARTICIPANTES:

Podrán participar todos aquellos atletas que cumplan con los requisitos que señala la presente convocatoria:

3.1 Llenar y firmar cédula de inscripción la que tendrá carácter de declaración jurada de los datos y capacidad física, así como exoneración de responsabilidades hacia el Comité Organizador.



- 3.2 Cubrir la cuota de recuperación.
- 3.3 Recoger el número y paquete deportivo, en el lugar y horarios señalados.
- 3.4 Presentarse el día 3 de Junio de 2018, una hora antes de la de salida.
- 3.5 Es responsabilidad de cada corredor verificar sus datos de inscripción: Nombre, fecha de nacimiento, categoría, etc., como conocer la ruta oficial.

NOTA: En caso de que la categoría no tenga por lo menos 5 integrantes, se pasarán a la categoría inmediata superior. (EN CASO QUE SE CONVOQUE MAS DE UNA CATEGORIA)

4.- JUECEO:

Serán designados por el comité organizador y avalado por la A.A.H, A. C.

5.- PREMIACIÓN:

Varonil	Femenil	Infantil
Primer lugar \$1,500	Primer Lugar \$ 1,500	Primer lugar \$500
Segundo Lugar \$ 1,000	Segundo lugar \$ 1,000	Segundo lugar \$ 250
Tercer Lugar \$ 500	Tercer lugar \$500	Tercer Lugar Sorpresa

6.- REGLAMENTO:

Reglamento de la IAAF y la Federación Mexicana de Asociaciones Atletismo, A. C.

7.- AVAL:

Evento avalado por la Asociación de Atletismo de Hidalgo.

8.- TRANSITORIOS:

Los aspectos no previstos en esta convocatoria, serán resueltos por el Comité Organizador y sus decisiones serán en estricto apego al Reglamento.



COMITE ORGANIZADOR

**LC. LUIS ALBERTO NIETO RICARTE
PRESIDENTE DEL PATRONATO
DE LA ORGANIZACIÓN SMILES A.C.**

c.c.p

Institución Convocante

Institución Convocante

**ARQ. MARTIN ZUSTAETA LABASTIDA
PRESIDENTE DE ASOCIACION DE ATLETISMO DE HIDALGO A.C.**

ANEXO 9

Flayer diseñado y donado por la empresa resorte, para la carrera “Corre por una sonrisa y píntate de colores”

SMILES
Organización Smiles A.C.

DONATIVO:
\$220 (INCLUYE KIT)

CORRE POR UNA SONRISA Y PÍNTATE DE COLORES

5KM.

CARRERA DE POLVOS DE COLORES
DOMINGO 3 DE JUNIO
7:30 A.M.

CATEGORÍAS:
LIBRE VARONIL Y FEMENIL

PUNTO DE PARTIDA:
COMPLEJO DEPORTIVO REVOLUCIÓN

AV. REVOLUCIÓN
PLAZA JUÁREZ
VIADUCTO NUEVO HIDALGO
JARDÍN COLÓN

Organización Smiles
Tel: 01 771 715 0559
organizacionsmiles@gmail.com
www.smiles.org.mx
Calle Francisco Javier Mina No. 107-B
Col. Centro Pachuca, Hidalgo.

Punto de venta Chikita Café
<https://correporunasonrisa.boletia.com/>

zoé WATER SPORT
Lucina Gasca
POLVOS HOU
chikita
resorte
Neuromed
ARIEL Servicio Premium
WILDe! fun & style
ELEPHAS Compañía de Seguros
EL BORLOTE
Alguien Sabe? HIDALGO
COMICITA PACHUCA
Fisio VITA

ANEXO 10

Encuadre de actividades para la carrera “Corre por una sonrisa y píntate de colores”

HORARIO	FASE	COMISIONES
7:20 AM 8:00 AM	FASE 1 – RECEPCIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida y recepción de corredores. 	Staff: Utilitarios: N/A Equipo e infraestructura: N/A
7:20 AM 9:00 AM	FASE 1.1 - REGISTRO NUEVOS <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de kits a corredores que no pudieron recoger su kit los días preestablecidos • Registro de folios y venta de boletos a corredores de última hora. • Entrega de kits a corredores de última hora 	Staff: Utilitarios: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kits de corredores que faltan por entregar. 2. Dos listas de folios de personas por entregar kit. 3. Cuatro listas para el registro de nuevos corredores. 4. Cincuenta boletos físicos. 5. Dos plumas. 6. Dos marcatextos. 7. Dos celulares con la App de boletia instaladas. 8. Una laptop con internet. 9. Una impresora 10. Una engrapadora 11. Extensiones Equipo e infraestructura: <ol style="list-style-type: none"> 1. Una mesa. 2. Dos sillas.
7:45 AM 8:00 AM	FASE2 – CALENTAMIENTO <ul style="list-style-type: none"> • Calentamiento 	Staff: Utilitarios: N/A

		Equipo e infraestructura: 1. Música. 2. Bocinas y pantallas. 3. Extensiones.
8:00 AM	FASE 3- INICIO DE CARRERA <ul style="list-style-type: none"> • Banderazo. • Encendido de humos de colores. • Encendidos de cometas. • Inicio de DJ con música electro. 	Staff: Utilitarios: 1. Dos humos de colores. 2. Dos encendedores. 3. Dos cometas de aire. Equipo e infraestructura: 1. Arcos meta. 2. Bocinas y pantallas. 3. Extensiones. 4. DJ. 5. Música electrónica.
8:00 AM 8:10 AM	FASE 3.1 – POLVOS 1 <ul style="list-style-type: none"> • Lanzamientos de polvos durante la salida de corredores. 	Staff: Utilitarios: 1. Extintores con polvos de colores. Equipo e infraestructura: 1. Arcos meta
8:10 AM	FASE 3.2- POLVOS II <ul style="list-style-type: none"> • Lanzamiento de polvos km. 1.5 	Staff: Utilitarios: 1. Botes para polvos de colores 2. Polvos de colores Equipo e infraestructura: N/A
8:30 AM	FASE 3.3- POLVOS III	Staff:

	<ul style="list-style-type: none"> Lanzamiento de polvos km. 3.5 	Utilitarios: 1. Botes para polvos de colores 2. Polvos de colores Equipo e infraestructura: N/A
8:20 AM 9:10 AM	FASE 4- LLEGADA I <ul style="list-style-type: none"> Entrega de medallas a los corredores Encendido de humos de colores Encendido de cometas 	Staff: Utilitarios: 1. Doscientas medallas 2. Dos cometas de aire 3. Dos humos de colores Equipo e infraestructura: N/A
8:20 AM 9:10 AM	FASE 4.1- LLEGADA II <ul style="list-style-type: none"> Entrega de kits de hidratación a los corredores 	Staff: Utilitarios: 1. Doscientos kits de hidratación que incluyen: hidratante y fruta Equipo e infraestructura: 1. Mesas
8:20 AM 9:10 AM	FASE 5- PATROCINADORES <ul style="list-style-type: none"> Entrega de medallas a los corredores 	Staff: Utilitarios: 1. Material de patrocinadores Equipo e infraestructura: 1. Mesas
9:00 AM 9:20 AM	FASE 6- <ul style="list-style-type: none"> 	Staff: Utilitarios: Equipo de infraestructura:
9:25 AM 9:35 AM	FASE 7- PREMIACIÓN <ul style="list-style-type: none"> Entrega de premios a corredores 	Staff: Utilitarios: 1. Certificado Real Sport. (entrega real sport)

		<ol style="list-style-type: none"> 2. \$6,000 pesos en efectivo. (entrega 2do femenil; 2do varonil; 3ro femenil; 3ro varonil) 3. Cinco pases de jumping time (primeros 5 niños)
		Equipo e infraestructura: <ol style="list-style-type: none"> 1. Podio
7:30 AM	Guardarropa	
9:40 AM		<ol style="list-style-type: none"> 1. Un paquete de etiquetas 2. Cinchos 3. Dos plumones negros 4. Tijeras 5. Bolsas negras para basura
	Maestro de ceremonias: Políticas, reglas e instrucciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Micrófono
	Atención a patrocinadores y RRSS	
9:40 AM	Basura y limpieza	Todo el equipo
10:00 AM		

ANEXO 11



Día 3 de junio del 2018 carrera “Corre por una sonrisa y píntate de colores” .



Premiación libre varonil, acompañada del director de la Secretaria de Turismo.



Premiación de la categoría infantil acompañado de los directores de Física/ vida y resorte, patrocinadores oficiales.



Integrantes de la Organización Smiles A.C.

ANEXO 12



Universidad Pedagógica Nacional- Hidalgo

Licenciatura en Intervención Educativa

Con la finalidad de hacer un reconocimiento de las situaciones actuales en torno a la organización, se pide de la manera más atenta que seas lo más honesto posible en esta entrevista estructurada, detectando con ellas las diversas áreas de oportunidad en donde se puede realizar una posible intervención.

Cabe mencionar que la información será confidencial.

¿Cuánto tiempo llevas en la organización?

¿Cuál fue tu primera impresión al ingresar a Smiles?

¿Consideras que Smiles está cumpliendo su objetivo social? , ¿Cuál es tu función en smiles?

¿Actualmente que actividades estas realizando dentro de Smiles?

¿Consideras que existe suficiente recurso para la implementación de los proyectos?

¿Conoces a todos los coordinadores, presidentes y subdirector de Smiles?

¿La organización tiene reglas? ¿Te sientes parte de Smiles?

¿Existe alguna motivación para realizar tus las actividades?

¿Te encuentras de acuerdo con la forma en la que se dirige la organización?

¿Consideras tener un trato igual a otros prestadores de servicio o prácticas? ¿Por qué?

¿Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas de la Organización?

¿Existen comunicación entre los compañeros de trabajo?

¿Cómo consideras la comunicación con tu jefe inmediato?



HIDALGO Universidad Pedagógica Nacional- Hidalgo



Licenciatura en Intervención Educativa

ENTREVISTA 3

Con la finalidad de hacer un reconocimiento de las situaciones actuales en torno a la organización, se pide de la manera más atenta que seas lo más honesto posible en esta entrevista estructurada, detectando con ellas las diversas áreas de oportunidad en donde se puede realizar una posible intervención.

Cabe mencionar que la información será confidencial.

¿Cuánto tiempo llevas en la organización?

R= 4 meses. De febrero a mayo

¿Cuál fue tu primera impresión al ingresar a smiles?

R= Que era una organización que realizaba muchas actividades con el fin de promover el desarrollo de los niños

¿Consideras que smiles está cumpliendo su objetivo social?

R= Yo creo que le falta más difusión y realizar más actividades para que pueda cumplir su objetivo de ayudar a los niños y promover sus derechos

¿Cuál es tu función en smiles?

R= Colaborar con las actividades que se realicen en el turno vespertino porque estoy ejerciendo mis prácticas de campo de psicología social ahí.

¿Actualmente que actividades estas realizando dentro de smiles?

R=La búsqueda de patrocinios y apoyo en la organización de la carrera “Corre por una sonrisa y píntate de colores” de Smiles

¿Consideras que existe suficiente recurso para la implementación de los proyectos?

R= Creo que aún les falta contar con más recursos para lograr las metas que tiene la organización. Tanto recursos económicos como recursos de personal.

¿Conoces a todos los coordinadores, presidentes y subdirector de Smiles?

R= Conozco al presidente, al director y a una parte del personal

¿La organización tiene reglas? R= Sí

¿Te sientes parte de smiles?

R= Al inicio no mucho, pero con el tiempo me sentí parte

¿Existe alguna motivación para realizar tus las actividades?

R= Sí. La responsabilidad y el compromiso con la organización

¿Te encuentras de acuerdo con la forma en la que se dirige la organización?.

R= Me parece que tiene algunas fallas en la comunicación y que los niveles superiores de la jerarquía no se comportan de manera adecuada con los niveles inferiores. Pienso que si esto se corrige, Smiles podría dirigirse de mejor manera.

¿Consideras tener un trato igual a otros prestadores de servicio o practicas?

R= Sí

¿Por qué?

R= Porque a todos se nos ha tratado de manera respetuosa y no hay preferencias entre nosotros

¿Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas de la Organización?

R= Creo que no mucho porque a veces es notoria la falta de comunicación entre los jefes y el resto del personal. Pienso que esto es algo que debe cambiar desde arriba

¿Existen comunicación entre los compañeros de trabajo?

R= Regular, porque no coincidía mucho con mis compañeros, entonces las actividades que se realizaban a veces no me era avisado.

¿Tienes comunicación con tu jefe inmediato?

R= No, como tál no existía un jefe inmediato, los encargados eran los mismos prestadores, los que llevaban más tiempo.



Universidad Pedagógica Nacional- Hidalgo

Licenciatura en Intervención Educativa

ENTREVISTA 5

Con la finalidad de hacer un reconocimiento de las situaciones actuales en torno a la organización, se pide de la manera más atenta que seas lo más honesto posible en esta entrevista estructurada, detectando con ellas las diversas áreas de oportunidad en donde se puede realizar una posible intervención.

Cabe mencionar que la información será confidencial.

¿Cuánto tiempo llevas en la organización?

Aproximadamente tres meses.

¿Cuál fue tu primera impresión al ingresar a smiles?

A primera impresión me pareció que se encuentra en un espacio reducido, pero ya una vez estando dentro, ver y formar parte de las actividades que se realizan, me di cuenta del enorme potencial que tienen y que la labor social que hacen para con los infantes, es excelente y es un buen ejemplo que debe tomar cualquier organización. Cabe destacar que existe un ambiente agradable con los compañeros, y encargados de dicha instancia.

¿Consideras que smiles está cumpliendo su objetivo social?

Sí, completamente de acuerdo, ya que fomenta el respeto, los derechos y las obligaciones de los niños y niñas en el Estado.

¿Cuál es tu función en smiles?

Solo estoy realizando mis prácticas profesionales. Pero en general, en el poco tiempo que he prestado mis servicios, me dedico apoyar a las actividades que

realizan, en apoyo a los infantes, en compañía de todos los que formamos parte la organización.

¿Actualmente que actividades estas realizando dentro de smiles?

- Se realizaron actividades como: festejos de día del niño, en diferentes colonias aledañas de la Ciudad de Pachuca Hidalgo.
- Gestionar apoyos económicos a patrocinadores (locales, comercios y particulares) para una carrera que se realizara el día domingo 3 de Junio.
- Y se pretende tener más acceso a material didáctico para suministrar la ludoteca que se encuentra en la organización.
- En general, apoyar a los compañeros encargados, a esta noble causa para generar sonrisas en los niños.

¿Consideras que existe suficiente recurso para la implementación de los proyectos?

No tengo esa información precisa, ya que son los encargados quienes se ocupan del asunto administrativo.

¿Conoces a todos los coordinadores, presidentes y subdirector de Smiles?

Si, con excepción del presidente de Smiles, la razón es porque llevo poco tiempo en prestar mis servicios y no se ha presentado la oportunidad de conocernos formalmente.

¿La organización tiene reglas? Si

¿Te sientes parte de smiles?

Sí, porque existe y promueven valores, y eso es lo que me hace identificarme con ellos, la responsabilidad, el carisma con la que realizan las actividades y todo el esmero que le ponen al hacerlas, me hace sentir que al fin formo parte de algo en lo que soy bueno, que me gusta y me llena de orgullo estar presente en todo ese apoyo.

¿Existe alguna motivación para realizar tus las actividades?

Por supuesto, me llena de satisfacción al ver las sonrisas de los niños y niñas, cuando se genera algún apoyo para ellos, y me gusta la labor que realizan, y me motiva saber que existe gente que aún se preocupa por los intereses de los infantes.

¿Te encuentras de acuerdo con la forma en la que se dirige la organización?

Completamente de acuerdo, ya que al realizar las actividades o algún evento, la organización es completamente previa, y si existe algún imprevisto se resuelve de manera conjunta, eso hace que exista armonía y una buena comunicación entre los que integramos la organización. (Nos toman en cuenta para la resolución de problemas y demás actividades).

¿Consideras tener un trato igual a otros prestadores de servicio o practicas?

Si. ¿Por qué? Nos toman en cuenta en todo, no existe desigualdad por parte de ningún miembro del grupo. Y nos notifican de cualquier cambio o movimiento que se hace, por medio cualquier vía de comunicación o personalmente.

¿Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas de la Organización?

Personalmente no, las personas que nos han avisado acerca de los cambios e inconvenientes son los mismos prestadores a cargo de las actividades.

¿Existen comunicación entre los compañeros de trabajo? Sí, existe comunicación con los miembros que conforman la organización, y nos hacen saber de cualquier notificación por parte de los que están al frente de las áreas.

¿Cómo considera la comunicación con tu jefe inmediato? No, bueno mi jefe inmediato se aparece muy pocas veces por la organización, sin embargo cualquier cambio en actividades es informado por los prestadores de servicio social o prácticas profesionales.