



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD AJUSCO
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA**

**SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE SERVICIO SOCIAL EN EL
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY**

**TESINA
(RECUPERACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL)**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA**

**P R E S E N T A:
CINTYA ARIADTNA REYES VERA**

**ASESORA:
DRA. EVA FRANCISCA AUGUSTA RAUTENBERG Y PETERSEN**

CIUDAD DE MÉXICO, SEPTIEMBRE DE 2020

Índice	Página
Introducción.	3
Capítulo 1: Origen y antecedentes del Servicio Social.	7
1.1 Origen del servicio social (SS).	7
1.2 Importancia del Servicio Social como espacio formativo para estudiantes de nivel superior.	14
1.3 La problemática de servicio social al convertirse en un requisito para la titulación de los estudiantes de nivel superior.	19
Capítulo 2: El Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey y el Servicio Social Ciudadano.	23
2.1. Origen del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey.	23
2.2. Modelo Educativo del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey.	25
2.2.1. Programas académicos de preparatoria.	25
2.2.2. Programas académicos profesionales.	26
2.2.3. Sujetos/actores del modelo educativo.	28
2.3. El Servicio Social Ciudadano en el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey.	30
Capítulo 3: Intervención Pedagógica.	33
3.1. Descripción de actividades desarrolladas en el Departamento de Servicio Social.	33
3.2. Análisis crítico del Servicio Social Ciudadano del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey.	36
3.3. Aportaciones en la construcción teórico-práctica del servicio social.	40
Conclusiones.	57
Fuentes de consulta.	63
Índice de imágenes.	65
Anexos.	66

Introducción

El presente trabajo tiene como propósito culminar el proceso de titulación de la licenciatura en Pedagogía de la Universidad Pedagógica Nacional. Se seleccionó la modalidad de Recuperación de Experiencia Profesional, que es un documento descriptivo y reflexivo, de modo que, en este caso, da cuenta del trabajo que se ha desarrollado durante 5 años en el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey campus Estado de México (ITESM-CEM), en calidad de profesional de la educación y que se refiere, específicamente, a la gestión pedagógica y operativa del área de Servicio Social de dicha institución. La finalidad es la de compartir la experiencia y mostrar las distintas estrategias implementadas en la atención del Departamento de Servicio Social del Instituto, con el propósito de que lo aquí planteado sea de utilidad para los lectores que busquen contribuir en este ámbito profesional. Para tal efecto, se analizará, sistematizará, reflexionará tanto teórica como metodológicamente, la labor realizada, y pasar, así, de la praxis a la metacognición.

El objetivo principal del trabajo es dar cuenta de la experiencia profesional adquirida durante el desarrollo de un trabajo profesional vinculado con la gestión, seguimiento y evaluación de la prestación, de los futuros profesionistas, del servicio social reglamentario del Departamento de Servicio Social en el ITESM-CEM, cuyo propósito es describir y analizar críticamente diversas propuestas de intervención que pueden ser recuperadas por otros profesionistas en el desarrollo de su trabajo. Además, se intenta describir la importancia del servicio social como formador de la práctica profesional del estudiante; analizar la calidad y pertinencia de los programas que se ofrecen, así como su relevancia en la formación profesional y personal de sus futuros egresados. Desde luego, al no poderse soslayar la percepción del alumnado (ser solo un requisito o servir como antesala del trabajo), se analiza el impacto educativo y social que tiene el servicio social en su currículo.

El ITESM-CEM tiene como misión:

Formar personas íntegras, éticas, con una **visión** humanística, y competitivas internacionalmente en su campo profesional, que al mismo tiempo sean ciudadanos comprometidos con el desarrollo económico, político, social y cultural de su

comunidad y con el uso sostenible de los recursos naturales (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 2017).

Por ello se ha dado a la tarea de reclutar personal con perfil multidisciplinario que incluye personal de carreras administrativas, mercadotecnia, relaciones internacionales, educación, trabajo social como se observa es un equipo multidisciplinario, para lograr el desarrollo de un plan estratégico integral, ya que esto permite que la institución se acerque al ámbito social. Por tanto, el Departamento de Desarrollo Social (el encargado del Servicio Social), en concordancia con los propósitos de la organización general de la institución, ha desarrollado un plan estratégico encaminado a que el personal de Servicio Social apoye a la adquisición de las competencias sociales en el alumnado. Un ejemplo de esto es la tarea de articular las materias académicas con el Servicio Social, mismas que se orientan al desarrollo de atributos de Ciudadanía Transversal. Este bloque de materias está diseñado para que los alumnos desarrollen competencias que tienen que ver con la resolución de problemáticas sociales, es decir, se trata de relacionar contenidos temáticos con contenidos actitudinales. Así como este caso, también se diseñan proyectos con socios formadores (agentes externos, normalmente asociaciones civiles o fundaciones, pero este criterio no es restrictivo) vinculados al perfil del estudiante.

Lo anteriormente expuesto ha de servir para dar algunas ideas tanto de la organización institucional como el sentido de lo curricular en los proyectos y programas de Servicio Social que han de desarrollar los estudiantes al finalizar su formación profesional. Ahora bien, en este documento, por corresponder al área de trabajo donde me he desenvuelto los últimos años, me enfocaré principalmente en explicar cómo se llevan a cabo estos proyectos: desde la inscripción del alumno al proyecto, hasta la acreditación del Servicio Social (SS), pasando –desde luego– por la revisión, el seguimiento, la elección del socio formador y la recopilación de evidencias. Este recorrido reflexivo y analítico permitirá responder cuestiones fundamentales que dieron origen a este trabajo, tales como: ¿Cuál es la importancia del SS como parte formativa de los estudiantes de nivel superior?, ¿cuál es la pertinencia de los programas del SS en los objetivos con el modelo educativo del ITESM-CEM? y ¿por qué es necesario que el personal del SS esté capacitado para vincular los proyectos y coordinarlos en el ámbito académico? Las respuestas ayudarán a concebir

la importancia de un enfoque pedagógico centrado en las competencias psicosociales, en vez de ceñirse a la adquisición de contenidos conceptuales solamente.

Para cumplir con el objetivo trazado, desde el protocolo de esta investigación se determinó seguir una metodología descriptiva, “la cual busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2006, p. 82), esto implica que se debe ampliar la observación del fenómeno en cuestión para extraer los datos implícitos y encontrar patrones replicables o zonas de mejora. No obstante lo anterior, el enfoque también incluye un nivel explicativo, porque puntualiza las características del servicio social y permite detallar las prácticas de intervención en dicho tema. Para dar sentido teórico a esta sistematización profesional, se llevará a cabo una revisión bibliográfica que permita detallar los antecedentes del servicio social, su importancia para formar a los futuros profesionistas y su implementación en el ITESM-CEM como parte de las actividades cocurriculares obligatorias de formación académica. Este marco teórico y referencial dará sentido a la parte reflexiva, analítica y crítica de éste con el fin de consolidar las aportaciones en la práctica pedagógica.

En consecuencia, para alcanzar los objetivos, este escrito se divide en 3 capítulos. En el primero se habla sobre la importancia y origen del SS como actividad obligatoria en México para estudiantes de nivel superior desde 1938, y la problemática que se deriva al ser un requisito para la titulación de los estudiantes en el contexto del siglo XXI, pues la situación social ha cambiado y las necesidades profesionales también; esta reflexión coadyuvará a comprender la razón por la cual las instituciones de nivel superior se han visto en la necesidad de reformular la manera de aplicar el requisito sin eliminar la obligatoriedad y el modo de la retribución que cada ciudadano debe (o debería) ofrecer a la comunidad.

El segundo capítulo describe el Servicio Social Ciudadano (SSC) del ITESM-CEM como parte del modelo educativo, cuyo propósito es el de validar las competencias de los egresados. Una vez que se comprende el contexto en el que nació el servicio social obligatorio y el modo en el que la institución se lleva a cabo, es posible entender las estrategias que se siguen para que la experiencia sea significativa y valiosa, tanto para el alumno como para la comunidad de la que forma parte.

El capítulo tercero explica la intervención pedagógica con la presentación de las diversas actividades realizadas que permiten la vinculación de proyectos de innovación social con asignaturas de los planes y programas académicos. Una de las estrategias del ITESM es, en efecto, vincular las materias académicas con el SSC con el fin de que el estudiante comprenda que el contenido temático va de la mano con la retribución social, la conciencia ética, el sentido humano, es decir, con las competencias éticas profesionales y ciudadanas. Cabe acotar que los proyectos del Departamento de Servicio Social están codiseñados con el área académica, de modo que ningún elemento se supedita al otro, y con la finalidad de que el socio formador (figura que se explica más adelante) también reciba capacitación, de manera directa e indirecta, por parte del ITESM.

Lamentablemente, dos de las variables que afectan a la efectividad del SS es que los estudiantes lo ven solamente como un requisito (no como una experiencia formativa, por lo que –y este es el segundo factor– prefieren alistarse en compañías que ofrecen prácticas profesionales (o estancias de becario), en lugar de enrolarse en proyectos ciudadanos en los cuales la retribución de sus aprendizajes se vea reflejada en beneficio de comunidades sociales vulnerables. En consideración de estos elementos, la reflexión que ofrece este trabajo, además de ofrecer respuesta a las preguntas de investigación, busca contribuir en nuevas dinámicas y estrategias que cambien la visión del SS en los universitarios.

Capítulo 1.

Origen y antecedentes del Servicio Social

1.1 Origen del servicio social (SS)

El Servicio Social es una estrategia educativa en su más amplio sentido, es una práctica integral comprometida con la sociedad que permite consolidar la formación y es también un factor estratégico en la tarea de impulsar el desarrollo municipal, estatal, regional y nacional; así como para mejorar los mecanismos que conducen a disminuir las desigualdades sociales propiciando mayores oportunidades para un desarrollo individual y comunitario (Red de Universidades Anáhuac. 2019).

El servicio social surge desde la cultura prehispánica. Como valor comunitario se incluía en el Calpulli, que era una unidad corporativa en aspectos económicos, administrativos, militares y ceremoniales de la organización social de los mexicas, y que proveía de mano de obra para cubrir las necesidades agrícolas, mercantiles y médicas; fue recuperado por los conquistadores, con la intención de consolidar su dominio, posibilitando la permanencia de la función social de servicio a la comunidad, por lo que este aspecto se mezcló con las actividades de las órdenes mendicantes para cubrir su plan evangelizador; asimismo, para equipar a los macehuales con la servidumbre europea, algunos indígenas fueron asimilados a estas prácticas.¹

Ya para el siglo XIX, el Estado mexicano desarrolló el principio del servicio a la sociedad, se impulsó la creación de instituciones educativas orientadas a promover una conciencia científica y patriótica, con carreras de aplicación social directa, como la medicina, el derecho, la agronomía y la ingeniería. Se puede hablar de dos tipos de servicio social que se han ido consolidando desde su surgimiento: el tradicional y el comunitario o ciudadano. A continuación, se desglosa brevemente en qué consiste cada uno de ellos.

La Universidad Nacional Autónoma de México define el servicio social tradicional como aquel que “se puede llevar a cabo en instituciones como secretarías de estado, dependencias del gobierno de la Ciudad de México o de gobiernos estatales, delegaciones políticas, etcétera, y generalmente se concentra en actividades de gabinete, investigación, desarrollo de proyectos siempre relacionadas con tu carrera” (¿Qué es el servicio social?,

¹ Para mayor información sobre la función de los macehuales durante los primeros años de la Conquista, véase *Nueva Historia General México* (“Pueblos, conquistas y dominio directo”): Colegio de México, 2012.

Universidad Nacional Autónoma de México, 2009), es decir, cuando el alumno tiene el 70 por ciento de créditos de su carrera, el alumno elige una dependencia para cubrir prácticas profesionales enfocadas en realizar una contribución a través de su trabajo; esta actividad puede estar relacionada o no con la carrera que se estudia (hay un departamento de SS que se encarga de ofrecer diferentes proyectos para que los alumnos se inscriban voluntariamente, así que no necesariamente está en función de su carrera, sino de sus intereses).

Por su parte, la misma casa de estudios afirma, respecto del servicio social comunitario, que tiene “como prioridad desarrollar un trabajo directo con sectores de la población especialmente vulnerables, tanto en la Ciudad de México como en algunos estados de la República Mexicana. Se considera como servicio social comunitario la participación en investigaciones o diseños de proyectos encaminados a beneficiar a los sectores menos favorecidos” (Universidad Nacional Autónoma de México, ¿Qué es el servicio social?, 2009). En este caso, como se ve, la productividad no tiene que ver con lineamientos corporativos, sino con proyectos de índole social que impulsan conciencia ciudadana, sentido de responsabilidad social, empatía, ética y sensibilidad con el entorno.

De acuerdo con el Artículo 5° de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos, “la Ley determinará en cada Estado, cuáles son las profesiones que necesitan título para su ejercicio, las condiciones que deban llenarse para obtenerlo y las autoridades que han de expedirlo”. En este tenor, al no existir lineamientos que se deberán seguir, es posible que los alumnos se afilien a un servicio social específico, por ello es necesario promover el enfoque comunitario, en razón de que éste es el que los arraiga a la comunidad a la que pertenecen, así se facilita que ponga tanto su talento como su conocimiento al servicio directo de la sociedad y no solo al de una corporación.

En 1946, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la ley que establecía que todos aquellos que aspiraban a obtener un título profesional deberían trabajar 480 horas en actividades de servicio social. A partir de este año, todos los estudiantes de las universidades mexicanas se supeditaron a la normativa para acceder al título profesional (a excepción de los estudiantes de las áreas de salud, que se rigen por otras normas específicas).

Se buscaba que se convirtiera en obligación por medio de las leyes, pues se actuaba más por la necesidad de vincular la universidad con su entorno social, para comprometerla en la satisfacción de las necesidades más apremiantes de los grupos más desprotegidos de la población, pero también para apoyar la modernización de la planta productiva. Se pensó alcanzar ambos objetivos con una sola acción que permitiera formar cuadros profesionalmente capacitados y sensibles a los problemas comunitarios (Mungaray, Ocegueda & Sánchez, 2002, p. 30).

Con lo anterior, se dio a las universidades la facultad de establecer sus propios reglamentos para organizar el servicio social. Lo ideal era que estuvieran encaminados a los ideales del movimiento revolucionario, entre ellos, la convicción de que la educación debería servir como elemento fundamental para el desarrollo nacional. Por esto, se fundaron escuelas rurales, además la educación media superior y superior dando un impulso a contar con ciudadanos preparados que coadyuvaran al plan nacional de desarrollo social (aunado a la repartición agraria y los derechos laborales), dando como resultado una sociedad amparada por el estado de derecho.

El camino para consolidar lo anterior no fue fácil, pero, al parecer, no se detuvo su avance. Plutarco Elías Calles (1924-1928) continuó con la política de la reconstrucción nacional. Tal vez el mayor obstáculo al que se enfrentó fue al poder que la Iglesia ostentaba desde la época virreinal, no solo desde lo económico, sino desde lo social, lo político y lo cultural (no hay que olvidar que el país se declaraba abiertamente católico a pesar de que las Leyes de Reforma habían establecido una separación entre el Estado y la iglesia). Calles enfrentó al caciquismo bajo este contexto (esto es, alianzas entre terratenientes y sacerdotes) y cuya consecuencia sería la llamada Guerra Cristera. Más allá de su poder a la sombra (el maximato), Calles, Obregón y, finalmente, Cárdenas forjaron un país con las bases para su desarrollo: legalización de sindicatos, libros de texto gratuitos y, quizá los dos logros más importantes: la formación del Partido Nacional Revolucionario (PNR) y la expropiación petrolera. Con esta modernización, el país alcanzó una estabilidad económica que llegaría hasta finales de los años sesenta. En cuanto a la educación, Justo Sierra fue uno de los pioneros en plantear que la educación superior no debía permanecer al margen de las necesidades sociales y que uno de los principios básicos de la universidad era que “la extensión de la enseñanza y la investigación científica contribuyan con sus medios al desarrollo nacional” (Robles *et al.*, 2012, p.11). Asimismo, grupos vasaconcelistas impulsaron el servicio social en la década de los veinte, ya que “sostenían que [el servicio

social] debería ser de carácter obligatorio, definiéndolo como una forma de instrumentar de manera justa y útil, [y garantizar] [...] que la cultura no se aísle de los problemas de la realidad, sino de que constituya el medio para identificar a la clase intelectual con aquellas formas en que la vida colectiva se presenta” (Ruiz *et al.*, 1995, p.11), como parte de la actividad social de las universidades y su acercamiento con la comunidad.

Como se ve, la Revolución mexicana no terminó en 1917, con la Constitución proclamada, sino ha sido un largo camino de consolidación de idearios políticos cuya base social ha modificado estrategias.

En México en 1934, Manuel Gómez Morín, rector de la UNAM, presentó la primera propuesta para la realización del servicio social en todo el país. Por su parte, en 1936, Gustavo Baz Prada, como consecuencia del estrecho contacto que tuvo con las necesidades de los campesinos, organizó la primera brigada multidisciplinaria donde reunió a estudiantes de las escuelas de Medicina, Biología, Odontología, Veterinaria, Ingeniería, Arquitectura, Artes Plásticas, Música, Derecho y Química, quienes atendieron durante cinco meses a obreros, campesinos y a la población en general de Atlixco, Puebla. Baz Prada “siendo director de la entonces Escuela de Medicina, instauró el servicio social con carácter obligatorio para los pasantes de esa carrera, y en 1938, en su calidad de rector de la UNAM, lo hizo obligatorio para todos los pasantes de esta universidad” (Robles *et al.*, 2012, p. 238). Así fue como quedó instaurado el servicio social dentro del currículo universitario como requisito de titulación.

En 1940, Jesús Díaz Barriga formuló un programa, cuyo propósito fue el de ir perfilando el servicio social, que hasta entonces se había desarrollado con propósitos relativamente claros, pero de forma poco estructurada. Para ir delineando un esquema más acotado y directo, planteó una primera guía para documentar y orientar el servicio social y que éste no fuera simplemente una actividad voluntaria. Díaz Barriga hizo un análisis de lo hecho hasta el momento por parte del Estado para diseñar una propuesta que permitiera organizar el servicio social como parte de las actividades académicas de los estudiantes recién egresados (o a punto de egresar); de este modo, quedó vinculado el quehacer profesional con la retribución comunitaria de alguna manera.

Por un lado, se buscaba que la documentación tuviera como finalidad recopilar, diagnosticar, analizar, describir y proponer dinámicas orientadas a la eficacia de los programas relacionados con el servicio social; esto incluye hacer mapeos, entrevistas, dispositivos de escuchas, momento hito para tener la bitácora completa y dejar registro de la experiencia, aprendizajes y propuestas para continuidad en el momento en que así se requiera (tipo manual, guía, instructivo o recurso abierto)².

Por otra parte, esta propuesta fue retomada durante el gobierno de Ávila Camacho y con ello, en 1945, el SS pasó a ser tema de legislación y así se promulgó la ley reglamentaria de los artículos 4o y 5o constitucionales relativos al ejercicio de las profesiones en el distrito y territorios federales. En ese momento, al volverse obligatorio el SS, la responsabilidad de supervisar esta actividad se confirió a las instituciones de educación superior (IES) y a la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública (SEP).

Ya formalizado el SS, durante al mandato de José López Portillo (1976-1982) se expidió el siguiente Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana:

□ CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

ARTICULO 1o.- El presente reglamento establece las bases y fija los lineamientos del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana.

ARTICULO 2o.- Los estudiantes de las instituciones de educación superior prestarán el servicio social con carácter temporal y obligatorio, como requisito previo para obtener el título o grado académico que corresponda.

ARTICULO 3o.- El servicio social de estudiantes tendrá por objeto

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

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

III.- Contribuir a la formación académica y capacitación profesional del prestador del servicio social.

² En esta década, el Tecnológico de Monterrey ha adoptado la metodología SlowU (que retoma estos elementos) como parte de su estrategia del servicio social. Al no ser parte de esta tesina, basta con mencionarlo, pero no profundizaré en esto. Para más información, consúltese la página oficial de la institución. www.tec.mx

ARTICULO 4o.- Las disposiciones contenidas en este Reglamento son aplicables a las instituciones de educación superior de la Federación y a las autorizadas o con reconocimiento de validez oficial de estudios de la Secretaría de Educación Pública.

ARTICULO 5o.- Las dependencias del Ejecutivo Federal dictarán las medidas necesarias para instrumentar el servicio social en sus áreas de competencia, de acuerdo con los lineamientos de este Reglamento.

ARTICULO 6o.- La Secretaría de Educación Pública promoverá que las instituciones de educación superior de la República Mexicana integren a sus planes y programas académicos, las acciones correspondientes al servicio social de los estudiantes, de acuerdo con lo establecido en este Reglamento y demás disposiciones aplicables.

□ CAPITULO II

De la prestación del Servicio Social

ARTICULO 7o.- La prestación de este servicio por ser de naturaleza social no podrá emplearse para cubrir necesidades de tipo laboral o institucional, ni otorgará categoría de trabajador al prestador del servicio.

ARTICULO 8o.- Los programas del servicio social regulados este ordenamiento proveerá, tanto en lo administrativo como en lo económico, de los elementos mínimos, así como de los estímulos y apoyos necesarios para la realización de sus objetivos.

ARTICULO 9o.- Para que el estudiante preste su servicio social deberá comprobar previamente haber cubierto, cuando menos un setenta por ciento de los créditos académicos previstos en el programa de estudios correspondiente. Dicha comprobación deberá proporcionarla la institución de educación superior donde el interesado esté cursando sus estudios.

ARTICULO 10o.- El número de horas requerido para la prestación del servicio, estará determinado por las características específicas del programa al que esté adscrito el alumno. La duración del servicio social no podrá ser menor de cuatrocientas ochenta horas, sin contravenir lo dispuesto por el Artículo 55 de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal.

ARTICULO 11.- El servicio social deberá cubrirse preferentemente en aquellos planes y programas que establezca el Ejecutivo Federal y que contribuyan al desarrollo económico, social y cultural de la Nación (Secretaría de Educación Pública, 1981).

Con lo antes mencionado, se percibe que la naturaleza del SS es la participación de los estudiantes en la resolución de problemáticas nacionales aplicando sus conocimientos en la atención de las necesidades de los sectores sociales diversos con énfasis en los vulnerables. Como se observa, los recién egresados deben brindar, al menos, 60 días de trabajo de tiempo completo con el propósito de colaborar (sin emolumentos) al desarrollo

de la nación, en una especie de retribución social³. Cabe destacar que en el SS se perfila el compromiso social que deben tener los jóvenes al formarse durante su profesionalización.

De lo anterior, es posible rescatar dos elementos que influyen directamente en la labor profesional llevada a cabo en el Departamento de Servicio Social de ITESM-CEM: a) la importancia de la reglamentación o regulación de términos legales y b) la importancia del SS comunitario como la base del actual enfoque de SS ciudadano.

Rubros para considerar en el SS comunitario:

1. Es imprescindible tener un estatuto, y regirse por él, porque coadyuva a concientizar al estudiante y comprometerlo con la sociedad; con ello, se fomenta la disposición de retribuir a su contexto por medio de los conocimientos adquiridos, pero también obtiene un valor agregado, al fortalecer su formación académica y capacitación profesional. Sin embargo, dentro del reglamento también es necesario regular este precepto de obligatoriedad y del número de horas, ya que en algunos casos no se regula con objetividad el trabajo realizado por el estudiante en el SS y, en muchos casos, no se cumple de la misma forma el trabajo que se realiza (faltando implícitamente al artículo 10 ya mencionado). Si bien se ha hablado de dos tipos de servicio, en la legislación no se plantea las actividades que se pueden avalar como SS y si esas actividades realmente cuentan como número de horas o cómo es que un alumno debe acudir a dicha actividad. El esfuerzo de reglamentación, por consecuencia, abrió vacíos que en las actividades de las universidades se llenan según criterios de necesidad específica.
2. La noción de un SS que beneficie directamente a la comunidad del prestador ha derivado en el SS ciudadano, que se centra en sensibilizar y crear empatía en el estudiante por medio de prácticas enfocadas a resolver problemas puntuales de la comunidad; por ello, el estudiante se ve en la necesidad de crear o sumarse a proyectos que deriven de su experiencia académica. La finalidad es que se

³ David Noel Ramírez Padilla, rector del Tecnológico de Monterrey de 2011 a 2017, acuñó el término “hipoteca social”, que refiere precisamente a esta visión del profesionista que aporta sus conocimientos para el beneficio de la comunidad.

vincule lo profesional (conceptual) con lo social (actitudinal/empatía), pues se busca generar alumnos con cohesión ciudadana, responsabilidad social, y amplio sentido humano y comunitario. A pesar de que el artículo 11 manifiesta que el estudiante debe sumarse, de preferencia, a proyectos que aporten al desarrollo económico, social y cultural del país, no hay una referencia explícita sobre el enfoque comunitario como la actividad propia del servicio, cuya consecuencia es un desinterés en la práctica social. Por esto, es necesario que las universidades, desde su gestión interna, fomenten el SS ciudadano como el medio para cumplir con esta obligación de manera acorde con el fin de la estrategia educativa.

1.2. Importancia del SS como espacio formativo para estudiantes de educación superior

La importancia del SS en México radica en la retribución que el estudiante hace a su comunidad. Como ya se ha visto, el SS nació como una estrategia para vincular la formación profesional con las necesidades sociales; sin embargo, las dinámicas capitalistas propias del siglo XX entraron en tensión con el modelo socialista de Lázaro Cárdenas. Eso pudo provocar el rompimiento ideológico del SS ligándose a una ideología política (aquellos que consideraban que el socialismo era viable se unió a proyectos comunitarios, mientras que los que apoyaban al capitalismo se afiliaban a proyectos exclusivamente de corte profesional) (Mungaray, Ocegueda & Sánchez, 2002).

A partir de la segunda parte del siglo XX, con la Guerra Fría y el avance de la política liberal en México, la tendencia favoreció a la iniciativa privada y perjudicó los proyectos sociales, porque estaban vinculados, supuestamente, a una idea de corte comunista.

En consecuencia, aunque en las leyes había un perfil neutral, en la práctica esto no se llevó a cabo. Por ejemplo, Mungaray, Ocegueda & Sánchez (2002) explican el SS de la siguiente manera:

El servicio social obligatorio para los estudiantes de educación superior es una de las instituciones básicas del desarrollo social en México, lo norma la ley reglamentaria del artículo quinto constitucional, relativa al ejercicio de las profesiones, que condiciona la expedición del título profesional al cumplimiento de un servicio social que debe contribuir a la formación académica y la capacitación profesional del estudiante, así como a desarrollar en él la conciencia de solidaridad y de compromiso con la sociedad (p. 29).

Sin embargo, esto tenía una dimensión invisible: la ideología de los ciudadanos ante la decisión de elegir cómo realizarlo. En la mayoría de los casos, se soslayaba la última parte de lo citado, es decir, “desarrollar en el estudiante la conciencia de solidaridad y de compromiso con la sociedad” y solamente se privilegiaba lo profesional (tal vez esto explique, en cierta medida, la ruptura de la cohesión social o la distancia que se ha abierto entre lo que hacemos como profesionales y lo que profesamos como ciudadanos).

Es por lo anterior que se facultó a las instituciones de educación superior para que establecieran sus propias reglas como parte de la formación académica de los estudiantes, con el fin de afianzar la liga entre lo profesional y lo social; “esto se debe a que los compromisos e ideales sociales emanados del movimiento revolucionario en México convergieron en la convicción de que la educación debería servir como elemento fundamental para el desarrollo nacional” (Mungaray, Ocegueda & Sánchez, 2002, p. 30)⁴. Pero, una vez más, en la práctica esto quedaba lejos del ideal.

Con lo antes dicho, se evidencia que la finalidad del SS es vincular la universidad con el entorno social para satisfacer, principalmente, las necesidades de los grupos más desprotegidos de la población, pero también para apoyar la modernización social, ciudadana, cultural/científica, económica e industrial, pensando en egresar a los estudiantes con mayor capacidad y sensibilidad hacia los problemas sociales; así se consolida su valor formativo. Para poder llevar a cabo el objetivo de vincular a la universidad con el entorno social, y así cumplir con el proyecto social del país de construir una sociedad conjunta donde los más desprotegidos puedan tener apoyo y mejora en sus comunidades, fue necesario realizar un rediseño del servicio social, ya que no se contaba con alguna institución que fungiera como encargada de revisar las actividades que deberían realizarse como parte de un programa del SS. Por tanto, ante esta necesidad, en 1978, por acuerdo presidencial, se creó la Comisión Coordinadora del Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (COSSIES), cuyas funciones fueron establecidas de la siguiente manera:

⁴ Cabe decir que, para las ciencias médicas, la injerencia institucional específica no aplica, en atención de que éste se rige por el sector salud.

- Elaborar programas de servicio social que se relacionen primariamente con los problemas del país.
- Considerar políticas de servicio social vinculadas con las acciones del sector público.
- Seleccionar los programas del sector público en el que podrá realizarse el servicio social.
- Proponer bases para la celebración de convenios de coordinación con las instituciones de educación superior autónomas y estatales a efecto de realizar los programas de servicio social requeridos.
- Conocer y clasificar los programas de servicio social que les sean turnados.
- Evaluar coordinadamente con las instituciones que participen en el servicio social, de acuerdo con los objetivos y políticas previstos en cada caso, los programas de servicio social en los términos de los convenios respectivos (Ruiz et al., 1995, p. 63).

Aunque la COSSIES fue un comisión para regular las actividades del SS acorde perfil académico de los estudiantes, con lo que permitía realizar actividades y funciones que ampliaran la formación académica (además de recibir el respaldo en todo momento para que efectivamente tengan un trato digno y cordial), esta dependencia desapareció en 1985 por las medidas de austeridad que fueron tomadas por el entonces presidente del país, Miguel de la Madrid Hurtado, quien, dado que tomó la presidencia durante una crisis económica (inflación del 20%), implementó como estrategia reorganizar el Plan Global de Desarrollo caracterizado ahora por: apertura económica, desregulación y descentralización, y privatización de empresas estatales.

Esta reorganización llevó a desaparecer los programas de apoyo económico para la prestación del servicio social, lo cual disminuyó la participación de los estudiantes en programas de atención prioritaria en las comunidades y localidades del país; de lo anterior, “se puede visualizar que lo que se buscaba era la estabilidad económica (sin contemplar lo social), era prioridad enfocarse en realizar acciones concretas en la inestabilidad económica” (De la Madrid, 2012). Con ello es probable que se haya dejado de lado el programa social con fines comunitarios, pues nuevamente se diseñó y desarrolló un servicio social totalmente tradicional en el que los estudiantes apoyarían solo al sector empresarial, con lo que se desatenderían las necesidades de los más desprotegidos. Más allá de lo óptimo de las medidas emergentes, este contexto influyó posteriormente en que los estudiantes adquirieran como hábito incorporarse a la empresa privada en lugar de

sumarse a proyectos comunitarios. Lo que se decidió para solventar un problema puntual, terminó convirtiéndose en una práctica profesional habitual en nuestro país.

En 1989, con el Programa para la Modernización Educativa, se tuvo interés en establecer nuevos mecanismos y fortalecer los existentes en cuanto al servicio social. Este programa consistió en un conjunto de estrategias aplicadas a la transformación de la educación durante el sexenio de Carlos Salinas de Gortari (1989-1994). El propósito era dar respuesta a los requerimientos y necesidades que exigía el pueblo mexicano en el ámbito educativo: se consolidó la educación básica, se realizaron cambios en los programas de estudios, se realizaron evaluaciones a nivel nacional (tanto a estudiantes como de los contenidos); además, se apoyó a las escuelas de estados más marginados (Oaxaca, Chiapas, Guerrero e Hidalgo). Entre los programas beneficiados con este nuevo plan de modernización, el servicio social en las universidades exigió con carácter obligatorio actividades sociales realizadas por el alumno para resolver la problemática social. Es decir, se volvió a impulsar algo que se había perdido: la relación entre lo profesional y la conciencia solidaria, de hecho, Solidaridad fue el nombre de un proyecto de desarrollo social durante este periodo (Mungaray, Ocegueda & Sánchez, 2002).

Sin embargo, pese al pensamiento globalizado de nuestro país, el SS se veía afectado por todo el plan estratégico que el gobierno propuso con prioridad en lo económico: gracias al TLCAN (Tratado de Libre Comercio), las empresas transnacionales empezaron a instalarse en el país, se privatizaron algunos servicios y la economía; después de 1995, el país se vio envuelto en una crisis económica; además, cambió la perspectiva que se tenía acerca de los egresados de las universidades. Prácticamente, eran vistos como empleados y no como posibles cerebros para cambiar y modernizar al país; por consecuencia, los estudiantes comenzaron a hacer servicio social en empresas donde la expectativa fue conseguir un puesto al salir de la universidad: el servicio social se veía como un trabajo administrativo, de apoyo para las empresas (fotocopiar, encuestar, atender al usuario, archivar, capturar o, en los peores escenarios, realizar mandados personales de su jefe). Más que una prestación social, en muchos casos los estudiantes buscaban conseguir empleo en las empresas o entidades gubernamentales, donde posteriormente percibirían un sueldo, con lo que se desvirtuó el sentido del servicio social.

En 1990, se elaboró un convenio entre la Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol), la Secretaría de Educación Pública (SEP) y la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) en el cual se estipuló la necesidad de dar más orientación a los prestadores de servicio social para que se vincularan con el Programa Nacional de Solidaridad (PRONASOL), que valoraba a los servidores sociales (se entiende por servidores sociales a los estudiantes que están a punto de graduarse) como piezas relevantes en el desarrollo del país (1999).

Con lo antes mencionado, se explica el sentido y la naturaleza del SS, como espacio promotor de la participación de los estudiantes por egresar para la resolución de problemáticas nacionales, esto, desde la perspectiva de aplicar sus conocimientos en la atención de las necesidades de los sectores vulnerables. En ese sentido, la implementación para su realización debe contemplar los siguientes elementos:

- Una institución educativa formadora de los perfiles profesionales requeridos, que convoca, organiza y dirige la prestación del servicio social de sus estudiantes, dando seguimiento y supervisión permanente a la realización de sus tareas.
- Una necesidad social perfectamente identificada en tiempo y espacio, así como los recursos humanos, materiales y financieros para su atención.
- Una política pública, diríamos en la actualidad, y una instancia federal a cargo del programa de atención que provee los recursos materiales y financieros, y se coordina con la institución educativa para la distribución de los prestadores del servicio, el acompañamiento y la supervisión de las actividades (Robles et al., 2012, p.239).

Ahora bien, el sistema de enseñanza de nivel superior ha evolucionado en México, actualmente no solamente se busca proveer de conocimientos a los estudiantes, sino promover una educación integral. En este sentido, la ANUIES, en su publicación “La Educación Superior en el Siglo XXI” (2001), ha estipulado que las instituciones deberán caracterizarse por su claro compromiso con los valores que la sociedad mexicana comparte. En congruencia con lo anterior, la función educativa de las instituciones de educación superior se oriente a la formación integral de ciudadanos responsables, participativos y solidarios, condiciones que se recuperan en el documento sobre el SS planteado por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM, 2008, p. 33). Por otro lado, en el contexto mundial, para atender la tendencia dominante para la formación profesional, es que esta sea integral y que se apoye en dos pilares: en las competencias profesionales y en la formación ética para contribuir al logro de un

desempeño responsable y eficaz de la profesión, así como en la participación y compromiso ciudadano.

En concordancia con lo anterior, existe una variedad de iniciativas tanto de universidades y entidades públicas dirigidas a formar en los estudiantes de educación superior el compromiso ciudadano, el aprendizaje orientado al servicio y la ética para aplicar los valores y los conocimientos y habilidades adquiridos en su profesión.

1.3 La problemática del Servicio Social como eje articulador de la formación de los estudiantes universitarios

Como se mencionó arriba, los seguidores de las ideas de Vasconcelos dieron paso al concepto de servicio social como medio para relacionar lo profesional con la necesidad comunitaria (Robles *et al.*, 2012, p.11), por lo que se hizo obligatorio para los estudiantes de nivel superior y de algunos programas de nivel medio superior con énfasis profesionalizante. Esto quedó asentado en el artículo 5o constitucional para condicionar la entrega del título profesional a los estudiantes, con el propósito de concientizarlos y comprometerlos para formarse como ciudadanos. Sin embargo, a partir de que las universidades adquirieron la facultad de regular el SS, se dejó de lado el enfoque social en aras del desarrollo nacional; la idea de la modernización contribuyó a que se pensara que el crecimiento económico sería la panacea para solucionar temas de índole social.

En consecuencia, el SS dejó de verse como parte de retribuir el privilegio de haber accedido a la educación superior (mayormente pública, es decir, cubierta con impuestos de todos los ciudadanos). Los conocimientos adquiridos, en vez de verse reflejados en beneficio de las comunidades más desprotegidas, terminaron produciendo ganancias en el sector privado. Como lo menciona Alfonso Caso, “impartir la cultura con fondos del Estado sólo puede justificarse si el profesionista va a devolver más tarde, en forma de acción social, los beneficios que recibió por medio de su cultura” (en c p.32-33). Como se puede apreciar, el enfoque económico ha determinado la visión que se tiene del SS: de los ideales de la Revolución mexicana (educación como medio de desarrollo social) para desembocar en los ideales del neoliberalismo (creación de capital como forma de progreso material). En este esquema, los estudiantes universitarios aparecen como agentes colaterales: los usaron para fines ideológicos, con lo que se perdió la esencia del SS, es

decir, retribuir con acciones diversas a la sociedad. Así estaba planteado especialmente aquella educación superior impartida por el Estado.

Sin embargo, se han generado varias pautas derivadas del servicio social de carácter obligatorio; conviene detenerse en tres: explotación, retribución y regulación o estructuración dentro de las universidades. En el primer caso, cada universidad plantea qué tipo de actividades se realizan como servicio social, en algunos casos, el estudiante es utilizado como mano de obra barata para la industria o para las mismas universidades. En cuanto a la retribución, que en esencia tendría que enfocarse el alumno, adicionalmente de sus actividades de servicio social, es necesario fomentar proyectos sustentables afines a las necesidades de la comunidad y que permitan resolver parte de la problemática en la que se encuentran los más desprotegidos; estos proyectos deben estar vinculados al currículo académico, de modo que el estudiante perciba la relación que existe entre lo que aprende, lo que aplica y la solución de problemáticas sociales.

En palabras de Mungaray, Ocegueda & Sánchez (2002, p. 35), “la ANUIES afirma que la falta de regulación o estructuración adecuada del servicio social en las diversas licenciaturas, al considerarlo como un requisito más para la obtención del título ha desvirtuado el sentido, significado y valor”. Que una organización sólida como ANUIES haya detectado esta falla en el sistema, indica que la falta de organización ha derivado en tomar malas decisiones para el servicio social por parte de las universidades. Estas deberían entender que los profesionistas que forman tienen un compromiso social para el beneficio de la comunidad y el servicio social tiene por objetivo acciones encaminadas hacia eso, pero no como actividades altruistas (o de perfil asistencialista), sino mediante proyectos claros y pertinentes en favor de sectores vulnerables.

Por otro lado, obligar a los estudiantes al cumplimiento de un servicio social para titularse, como se mencionó anteriormente, permite a cada universidad desarrollarlo desde un interés particular, en consecuencia, “el concepto de servicio social varía [y] la falta de programas enfocados a proyectos definidos [...] hace que el estudiante lo ve con menor importancia” (Mungaray, Ocegueda & Sánchez, 2002, p. 96). Es claro que hay falta de coordinación entre cuatro actores principales de la sociedad: Estado, universidades, estudiantes y sector privado o social. Si esos cuatro actores formaran un programa acorde con las necesidades reales del país, ayudarían a tener un equilibrio en el mejor desarrollo

de la sociedad. Sin embargo, al no haber un plan estratégico, cada uno de los actores mencionados busca su beneficio sin tomar en cuenta una estrategia común: el estudiante quiere cumplir con el requisito para poder ingresar al mercado laboral; las universidades pretenden servirse del talento estudiantil para sacar adelante programas que, por falta de presupuesto, se han quedado estancados; el sector privado o social ve en los por graduarse mano de obra barata.

La falta de organización por parte del Estado y la escasa vocación por parte de las instituciones de educación superior, así como la ausencia de contenidos académicos y sociales, han impedido impulsar el servicio social para atender las necesidades comunitarias. Aunado a esto, no existe un equilibrio entre la misión del Estado y las instituciones educativas en su rol, tanto de medios de formación ciudadana como de formadoras de profesionales, lo que ha llevado a que los estudiantes tomen el servicio social como un requisito innecesario y sin justificación (principalmente en las instituciones privadas, en donde no hay subsidio gubernamental). El precepto de retribución no se cumple a cabalidad, toda vez que los estudiantes de instituciones privadas pagan colegiaturas para financiar a las instituciones y entonces se percibe como obstáculo para obtener un título universitario. El dilema, entonces, es cómo crear conciencia de retribución social en un medio privado, en el que no se recibe subsidio gubernamental; esto sin contar que incluso la naturaleza de las universidades privadas surge precisamente porque el Estado no alcanza a ofrecer educación superior para todos los ciudadanos que la solicitan, lo que orilla a los ciudadanos a buscar opciones para solventar un problema de índole social a través de recursos exclusivamente personales (Beck citado en Bauman, 2011).

Por un lado, el Estado no cuenta con las herramientas para dar seguimiento (porque además es responsabilidad de las instituciones educativas), por tanto ellos no están obligados a dar estrategias para el desarrollo de estos programas. Por otra parte, las universidades separan y no articulan el currículo académico con el servicio social. Esto podría ser una de las razones que derivan en la falta de interés de los jóvenes por los problemas sociales; en consecuencia, los estudiantes realizan su servicio social en las propias universidades o en oficinas pública sin tareas propias de esta actividad formativa; por ejemplo, sacar fotocopias es útil, pero es intrascendente para forjar conciencia ciudadana. Lo ideal sería que se hiciera un mapa de necesidades de las comunidades más

cercanas para identificar áreas de oportunidad (rezago educativo, infraestructura, salud, medio ambiente). Una vez identificadas, convendría que se desarrollaran proyectos de innovación social, de perfil sustentable, más allá de un enfoque asistencialista, en búsqueda de la consolidación de lo académico con lo social, y en los que los alumnos se comprometieran como profesionistas y como ciudadanos.

Entonces, es necesario que los cuatro actores mencionados unan esfuerzos y se coordinen en un plan estratégico, a fin de ubicar el servicio social como parte del currículum y se le otorgue la debida importancia en el proceso de formación. Esto permitiría darle un contenido académico y social, y el gobierno podría ser la instancia que promoviera, tanto la planeación como la ejecución del servicio social en sectores vulnerables; mientras que las universidades y el Estado podrían proporcionar recursos financieros y humanos para su diagnóstico, planeación, seguimiento y evaluación. El sector privado no estaría exento: apoyaría a través de los programas de sus empresas socialmente responsables para que se alinearan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible declarados por la ONU.⁵ En este contexto, el estudiante estaría rodeado de planes, proyectos y programas enfocados en el desarrollo social a partir de la aplicación de sus conocimientos académicos; esto, sin duda, ayudaría a su sensibilización, pues vería el camino natural entre lo que aprende, lo que aplica y lo que se necesita.

Hasta aquí se ha dado un panorama general del surgimiento, desarrollo y sentido comunitario del servicio social; en atención de que más adelante se dará cuenta de las actividades profesionales desplegadas en el Departamento de Desarrollo Social, el capítulo siguiente se destinará a presentar un marco de referencia institucional, que permitirá una mejor comprensión del trabajo desarrollado como encargada de la Relación con Instituciones (acompañamiento de las Organizaciones Socio Formadoras de SS).

⁵ Para mayor información sobre cada uno de los 17 ODS, puede consultarse la página de la ONU: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Capítulo 2:

El Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey y el Servicio Social Ciudadano

2.1 Origen del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey

El Instituto Tecnológico y de Estudios Monterrey (ITESM) fue fundado en 1943 por Eugenio Garza Sada y un grupo de empresarios, quienes constituyeron una asociación civil denominada Enseñanza e Investigación Superior A.C. “Se trata de una institución educativa de carácter privado, sin fines de lucro, independiente y ajena a partidarios políticos y religiosos”, cuyo fin es formar profesionistas requeridos en la industria de aquellos tiempos (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Nuestra Historia, 2000). De este modo, se buscaba apoyar a las empresas del estado de Nuevo León (de hecho, uno de los factores de prestigio de la institución es su alto nivel de empleabilidad de sus egresados, lo cual es un indicador de su enfoque).

La labor del ITESM se financia gracias a un grupo de asociaciones civiles que están comprometidas con la calidad de la educación superior. Los consejeros de estas asociaciones civiles se reúnen para establecer las metas que deben orientar las grandes decisiones para que el ITESM cumpla con su objetivo de convertirse en motor de desarrollo de las empresas, de las comunidades aledañas y, de forma ideal, de todo el país. Actualmente, está conformado por 26 campus en todo México y 16 sedes/oficinas de enlace en ciudades estratégicas alrededor del mundo. Ofrece más de 60 carreras profesionales y 4 modalidades de preparatoria. Además de los programas presenciales de posgrado, el instituto imparte cursos en línea y a distancia (Martín, 2002).

Para poder proporcionar becas, el ITESM se financia a través de la oficina Sorteos Tec; este departamento se encarga de la gestión de rifas (en dinero o en especie). Esta estrategia que se acompaña de campañas que tiene como propósito ingresar recursos para fortalecer los programas de apoyo, entre los cuales destacan los siguientes:

- Líderes del Mañana (para estudiantes de escasos recursos con excelencia académica; reciben 100 % de beca; además, deben cumplir con horas de becario dentro de las oficinas de su campus).

- Becas de Financiamiento (al término de la carrera, el alumno paga el costo de la matrícula; el porcentaje varía en función de un estudio socioeconómico y del promedio; además, deben cumplir con horas de becario dentro de las oficinas de su campus).
- Becas Deportivas y Culturales (reciben una condonación de la matrícula; el porcentaje depende del nivel de desempeño deportivo cultural dentro de los equipos representativos de su campus) (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 2017).

En datos del 2019, tanto en las mediciones de QS Top Universities como de The World University Ranking, el ITESM se ubicó en el segundo lugar de México (después de la Universidad Nacional Autónoma de México), pero, ya para el 2021, aparece como el quinto lugar de las universidades de América Latina, después de la Pontificia Universidad Católica de Chile y la Universidad de Sao Paulo; y tres peldaños abajo de la UNAM, que se catalogó en el segundo lugar (World University Ranking, 2020).

A pesar de ir subiendo en los puestos, desde agosto de 2019 se implementó un nuevo modelo académico, llamado Modelo Tec21, el cual se centra en el desarrollo de competencias sólidas e integrales para que el estudiante consiga resolver de manera creativa problemas contemporáneos; esto pretende que el estudiante se vuelva un agente de cambio. El modelo está basado en retos, pues se parte de la premisa de que es en la *praxis* como el alumno aprende a solucionar problemas reales en contextos reales. Por medio de evidencias, el alumno une dos líneas de la formación: la parte académica y las competencias sociales (trabajo en equipo, empatía, pensamiento crítico, entre otras). En vista de lo anterior, el currículo está diseñado en tres grandes campos: dos semestres de exploración, cuatro semestres de focalización y el resto de semestres de especialización. Esto permite al alumno tres cosas: primero, adquirir conocimientos del área que se quiere estudiar y conocer los puntos de encuentro entre las carreras cercanas; segundo, desarrollar competencias disciplinarias, es decir, propias de la carrera, ya que los retos están enfocados en la zona de experticia; tercero, durante la última fase, el alumno se especializa en la carrera y se dirige de forma personalizada a sus áreas de interés.

Como se puede apreciar, el ITESM nació con la expectativa de formar estudiantes para la industria del sector privado. Eso ha generado la necesidad de becar alumnos de alto rendimiento para ser formados en el gremio y que la industria aproveche sus

capacidades; con ello, se ha posicionado como una de las mejores universidades de Latinoamérica, ya que su visión de egresar estudiantes con competencias multidisciplinares permite que puedan tener movilidad nacional e internacional, además de buscar modernizarse en concordancia con las necesidades globales. Para comprender mejor el programa del plan estratégico conviene detenernos un poco para conocer en qué consiste.

2.2. Modelo Educativo del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey

Aunque, actualmente está centrado en desarrollar un nuevo modelo, cabe aclarar que este trabajo se ubica el modelo anterior, pues es en el que se ha generado la experiencia profesional de la que aquí se dará cuenta. A partir de su Misión, el ITESM conformó el modelo educativo que consiste en: “Formar personas íntegras, éticas con visión humanística e internacionalmente competitivas; así mismo se refiere al compromiso que tiene con el desarrollo económico, político, social y cultural de la comunidad y el uso de los recursos” (ITESM, Visión y Misión, 2017). Como institución privada, enfoca sus programas educativos para desarrollar conocimientos en apoyo a la iniciativa privada. Por tanto, sus principios son los siguientes:

- Promover la competitividad internacional de las empresas con base en el conocimiento, la innovación, el desarrollo tecnológico y el desarrollo sostenible.
- Desarrollar modelos de gestión de empresas para competir en una economía globalizada.
- Crear, implantar y transferir modelos y redes de incubadoras para contribuir a la generación de empresas.
- Colaborar en la profesionalización de la administración pública; y analizar y plantear políticas públicas para el desarrollo del país.
- Contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad con modelos y sistemas innovadores para mejorarla en lo educativo, social, económico y político
- (ITESM, Visión y Misión, 2017).

Para alcanzar las metas institucionales, el ITESM ha diseñado diferentes programas académicos que cubran, en la medida de lo posible, los diferentes perfiles que solicita la industria. Por esto, conviene hacer un breve repaso de en qué consisten *grosso modo* cada uno de ellos.

2.2.1. Programa académico de preparatoria

Los programas académicos de Preparatoria del ITESM tienen como objetivo que los alumnos adquieran conocimientos sólidos y equilibrados del saber científico y humanístico, desarrollen habilidades de pensamiento creativo y liderazgo, así como espíritu emprendedor, fortalezcan sus habilidades para cuidar la calidad de vida, valoren la diversidad cultural. Para lograr lo anterior, se ofrecen tres opciones educativas: Bachillerato Bilingüe, Bachillerato Bicultural y Bachillerato Internacional.

Por un lado, los tres tipos de bachillerato, como se aprecia, se enfocan en la internacionalización de los estudiantes a través de la enseñanza de idiomas y de temas relacionados con lo global. La diferencia entre estos tipos de bachillerato radica en el enfoque que se da a la internacionalización: mientras uno (bilingüe) se restringe al idioma como fenómeno vehicular de comunicación (*lingua franca*), los otros ven en lo extranjero una zona de desarrollo personal: el idioma como cultura, no como herramienta, en el Bicultural; los idiomas occidentales más usados en la industria como base para el desarrollo académico (Martín, 2002).

Por otra parte, la formación integral de los alumnos en este nivel se fortalece con actividades extracurriculares que se dividen en tres ámbitos: deporte, cultura y liderazgo estudiantil. Dentro del currículo hay actividades relacionadas con el Servicio Social, aunque, desde luego, no se toman en cuenta como créditos para graduarse. Este programa tiene como propósito involucrar al alumno en actividades altruistas (reactivación de espacios públicos, como limpieza, mantenimiento, jardinería y recolección de materiales para mejoramiento de zonas en riesgo de abandono, por mencionar algunas) y que vaya tomando conciencia de su entorno, así como de la importancia del trabajo ciudadano sin retribución.

2.2.2. Programas académicos profesionales

De acuerdo con el plan de estudios a nivel licenciatura del ITESM (2017) se estructura de acuerdo con las siguientes características.

- a) *Núcleos básicos*. Con ello se sientan las bases científicas para que los estudiantes conozcan la oferta de especialidad existentes.

b) *Áreas especialidad de las carreras profesionales.* A partir de estas los alumnos adquieren los conocimientos y habilidades propios de su profesión, así como metodologías para desempeñarse en diferentes contextos de la vida profesional.

c) *Formación humanista y ciudadana.* Promueve una formación humanística que desarrolle el pensamiento crítico y el sentido ético de la responsabilidad de sí mismo y los demás ante la diversidad cultural y su entorno, buscando un mundo equitativo, sostenible y democrático.

Para conseguir lo anterior en el ITESM, se imparten las materias que se describen a continuación:

- *Ética.* Esta materia tiene como objetivo que los alumnos adquieran una visión amplia sobre los principales dilemas del mundo contemporáneo; esto con el fin de contribuir a que sean personas sensibles y comprometidas frente a los problemas deontológicos propios de la vida profesional.
- *Perspectiva Sociopolítica.* Esta asignatura busca que los estudiantes se formen no solamente como ciudadanos de México, sino del mundo, esto es, con conciencia del devenir histórico, con pensamiento crítico.
- *Perspectiva Humanista.* La materia pretende que el alumno conozca, analice y descubra el placer estético a través de las diversas manifestaciones culturales que una civilización crea, tanto para comprender el mundo como para crear autoconocimiento.
- *Perspectiva Científica y Tecnológica.* La asignatura busca promover en los estudiantes una actitud analítica, reflexiva y positiva del desarrollo científico y tecnológico de la sociedad, con el propósito de aumentar la generación de conocimiento a través de la investigación académica.

d) *Componentes formativos complementarios.* Son los programas que generan compromiso social, promueven espacios y ambientes de aprendizaje adecuados para realizar prácticas profesionales, estos son:

- *Vinculación con la comunidad.* Se trata de cursos de apoyo al desarrollo para que, con guía del profesor, los alumnos practiquen, desarrollen habilidades y competencias que les permitan enriquecer su actuación profesional y fomentar la responsabilidad consigo mismos y con la comunidad.
- *Responsabilidad social.* Los alumnos, por medio de programas oficiales, realizan servicio social comunitario, desarrollan conciencia de la realidad social del país para que impacten en el desarrollo de comunidades marginadas y entornos sociales desfavorecidos,
- *Modalidad de desarrollo profesional.* En esta modalidad los alumnos desarrollan conocimientos y habilidades a través de una disciplina complementaria a su carrera; entre las competencias que se buscan desarrollar se encuentra la

experiencia profesional, la emprendedora, la investigación y el liderazgo para el desarrollo social.

Adicionalmente a los tres programas anteriores, los estudiantes participan como voluntarios en apoyo comunitario a través de diversos grupos estudiantiles. Estas actividades tienen corte altruista.

e) *Educación general*. Por un lado, se incorpora el español como medio para fomentar la habilidad de pensamiento crítico y expresión oral y escrita para formar lectores. Por otro lado, se acude a la lengua extranjera (inglés, en especial) para potenciar la competencia lingüística en el ámbito internacional. Finalmente, en este campo, se busca el desarrollo de emprendedores con el fin de fortalecer la creatividad de los alumnos para concebir, planear y poner en marcha un proyecto innovador.

2.2.3. Sujetos/actores del modelo educativo

En el modelo educativo del ITESM el principal actor es el estudiante, por tanto, su objetivo es que el alumno juegue un papel activo, en el que construya su propio conocimiento a partir de la experiencia y la reflexión sobre dicha experiencia, bajo la guía, desde luego, de un profesor, cuya función se vuelve flexible (imparte, guía, asesora, dirige, acompaña, facilita). Como se puede deducir, este modelo se apoya esencialmente en el método constructivista, que “se basa en la premisa de que el conocimiento no es algo que pueda transferirse de una persona a otra, sino que se construye por el propio individuo” (Martín, 2002, p. 52).

Uno de los ejes del constructivismo es el modelo de aprendizaje colaborativo. Dentro de este, un papel fundamental juega el desarrollo de habilidades, actitudes y valores de una manera planeada, utilizando varias técnicas didácticas y empleando recursos tecnológicos para enriquecer y hacer más eficiente el proceso de aprendizaje (esto, sin duda, obedece al entorno, donde no se puede soslayar el uso de herramientas digitales que actualmente son parte de la realidad). Las técnicas como el aprendizaje basado en problemas, orientado a proyectos, método de casos sirven para dar el enfoque colaborativo esperado.

El objetivo esencial de la construcción de significados por parte del alumno es que ocurran dos tipos de experiencia: a) descubrimiento, comprensión y aplicación de conocimientos en situaciones o problemas, y b) la interacción con otros miembros por medio del lenguaje hablado y escrito. Por otra parte, como comenta Martín (2002), “se menciona el aprendizaje experimental como fundamento del modelo, este influye de dos maneras en el estudiante: mejora su estructura cognitiva y modifica las actitudes, valores, perspectivas y patrones de conducta” (p. 34).

El papel del estudiante, en este caso, será analizar situaciones reales, buscar, estudiar y aplicar información de diferentes fuentes, compartir soluciones con los miembros del grupo buscando de forma conjunta y organizada soluciones, utilizar tecnologías de información, consultar con profesores y expertos en el tema, participar en sesiones grupales para reflexionar.

El papel del profesor será aportar experiencia, explorar e investigar situaciones reales que se relacionen con el contenido; planear, diseñar y administrar los procesos de aprendizaje; utilizar los espacios requeridos para propiciar el aprendizaje; utilizar herramientas tecnológicas; evaluar el desempeño del alumno de forma permanente; y, por último, fungir como guía para los alumnos, dando asesorías y resolviendo dudas.

Como afirma Ortiz (2015), “es así como, desde el punto de vista constructivista, se puede pensar que el aprendizaje se trata de un proceso de desarrollo de habilidades cognitivas y afectivas, alcanzadas durante ciertas etapas de maduración” (p. 99). Esto implica que la asimilación de los procesos, con respecto a la formación que recibe el estudiante, deberá ser lo más significativa posible para que el sujeto pueda aprenderlos.

Se puede resumir que el ITESM visualiza el aprendizaje colaborativo como experiencia socializadora que orienta al alumno al aprendizaje individual y paralelamente busca desarrollar habilidades, actitudes cívicas como la comunicación afectiva, el conocimiento y respeto por los demás, la tolerancia y toma de decisiones de manera colaborativa; es decir, dentro del currículo académico se incluyeron elementos que tradicionalmente eran propios del SS con enfoque comunitario (pues todas las actividades profesionales implican cierto nivel social, pero no todos un compromiso comunitario); de

esta forma, se incentiva a que el alumno vea lo social como elemento comunitario también en lo académico y profesional.

Con lo anterior se busca que el alumno logre:

Incrementar el bienestar y calidad de vida en el aula.

Fomentar el rigor intelectual.

Desarrollar habilidades mentales.

Mejorar la autoestima, el sentido de pertenencia e identidad.

Prepararse para la vida futura como profesional y ciudadano.

Ejercitar el comportamiento ético.

Aumentar la cohesión social del grupo.

Desarrollar el gusto por el trabajo y el interés por aprender.

(Martín, 2002, p. 47).

Si se cumple todo lo anterior, el egresado adquirirá cualidades de honestidad, responsabilidad, cultura de trabajo y superación personal. Como estos valores tienen que ver con lo personal, el Departamento de Desarrollo Social (al cual pertenezco y cuyo objetivo es ser apoyo en el desarrollo en las competencias de ética y ciudadanía) debe aprovecharlos para generar actividades complementarias que propicien conciencia social y apoyen tanto a la formación profesional como a solventar las necesidades de la comunidad. Con lo anterior se busca la mejora del país en cuanto a lo social.

2.3. El Servicio Social Ciudadano en el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey

En esta sección se describe el SS comunitario del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey como parte de su modelo educativo para validar las competencias de los egresados del instituto. En este sentido el SS comunitario busca:

[...] desarrollar el vínculo entre la sociedad y el estudiante prestador de servicio. Este tipo de servicio social tiene como característica el beneficio comunitario, enfocado a preparar al profesionista desde una perspectiva grupal y comunitaria, ya que en el momento en el que este participa, su nivel de aprendizaje evidenciará que el alumno ha reflexionado sobre las actividades por medio de las que aprendió a desarrollar habilidades en la toma de decisiones, a tener una visión del entorno socioeconómico, a adquirir claves éticas y de respeto, a aplicar herramientas de análisis y evaluación de la realidad social para ser más sensibles con el entorno (Díaz García, Ancona & Navarrete, 2016, p. 135).

Dicho lo anterior y de acuerdo con el reglamento de servicio social, el estudiante, para obtener el título profesional, deberá trabajar 480 horas de actividad social como obligación derivada de vivir en sociedad; los alumnos por medio de programas oficiales realizan servicio social comunitario, con el fin de desarrollar conciencia de la realidad social del país cuyos proyectos impacten en el desarrollo de comunidades vulnerables.

Los objetivos del servicio social son:

1. Contribuir al desarrollo del sentido humano de los futuros profesionistas, al poner su talento personal y excelencia profesional al servicio de los demás.
2. Promover en el alumno la formación de competencias para el desarrollo del compromiso ético y ciudadano, así como de otras competencias, para la atención, tratamiento y, de ser posible, la solución de alguna de las necesidades sociales del país.
3. Propiciar en el alumno el reconocimiento e importancia de la función social en el ejercicio de su profesión, de manera constructiva, solidaria y sostenible.
4. Fomentar la contribución de los alumnos al desarrollo y transformación social del país a través de la vinculación con organizaciones socio formadoras (ITESM, Servicio Social, 2018).

En este sentido, el modelo de formación social que el Tecnológico de Monterrey tiene actualmente implementado para sus alumnos está integrado por 4 acciones: asistencia al taller de Inducción, en el que deben participar los alumnos como requisito para realizar su SS ciudadano a partir de 3° semestre de formación profesional; realización del SS ciudadano, al que deben dedicar al menos 480 horas a los programas de desarrollo social del ITESM o participar en organizaciones de la sociedad civil semestralmente; talleres de reflexión, al terminar un periodo de trabajo social, los alumnos deben acudir a estos como requisito para que su acreditación; y, por último tomar dos cursos (uno para los planes de estudios que utilizan técnica didáctica denominada aprendizaje-servicio, otro para los planes de estudio en que se vincula el contenido con acciones ligadas al desarrollo social). Los dos cursos se consideran requisitos para iniciar SS, es decir, no otorgan horas.

Actualmente, el modelo de formación social es el camino que se ha trazado el ITESM para cumplir con la segunda parte del mandato contenido en su misión: “Formar líderes con espíritu emprendedor, sentido humano y competitivos internacionalmente” (ITESM, Visión y Misión, 2002), por medio de proyectos vinculados con comunidades o asociaciones civiles, cuyo propósito va encaminado a solucionar problemas por medio de

proyectos; además de analizar, evaluar y desarrollar distintas propuestas que den solución a los problemas de la vida nacional.

El instrumento de evaluación para medir si los alumnos cumplen con lo antes dicho es el Reporte de Experiencia Ciudadana (REC), que es un ensayo que elaboran los estudiantes a punto de graduarse para medir la competencia ciudadana; esto es con la finalidad de conocer su reflexión en las actividades que tuvieron mayor impacto durante su servicio social, además de validar su participación como ciudadanos y las aportaciones que harían para mejorar dicha problemática. Cabe recordar que el modelo educativo de la institución promueve que los estudiantes adquieran un perfil conformado por las competencias que les permitan responder a los retos y a las demandas sociales que van a enfrentar a lo largo de su vida personal y profesional. De este modo el ITESM cumple con la misión institucional de brindar formación integral al estudiante.

Para elaborar el REC, el alumno debe poner en práctica su capacidad para reflexionar y emitir juicios críticos sobre la labor que realizó, cómo la hizo y qué conocimientos, habilidades y actitudes obtuvo. Una vez que los alumnos terminan el SS, deben presentar el REC bajo los siguientes criterios:

- Estar inscrito en el período académico vigente.
- Tener 336 unidades académicas acreditadas (esto equivale a haber aprobado las materias de primero a séptimo semestre).
- Tener acreditadas 240 o más horas de Servicio Social Ciudadano (SSC).
- No tener liberado el Servicio Social.
- No haber realizado el REC anteriormente.

Las competencias ciudadanas que se miden con el REC son las siguientes:

Conocer y ser sensible a la realidad social, económica y política.

Actuar con solidaridad y responsabilidad ciudadana para mejorar la calidad de vida de su comunidad (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 2008, p. 43).

Con lo anteriormente planteado, se ha visto que para que los alumnos obtengan el título profesional es necesario cumplir con ciertos requisitos del SS. Lo anterior es para evidenciar las competencias antes mencionadas en su formación profesional. Es por eso que para dar cuenta de los objetivos y el sentido que se le da al SS, por medio de estrategias pedagógicas que desarrollan habilidades y conocimientos para cumplir con el

objetivo de desarrollo integral; en este contexto se describe el trabajo desplegado durante 5 años.

Capítulo 3

Intervención Pedagógica

3.1. Descripción de actividades desarrolladas en el Departamento de Servicio Social

Mi labor en ITESM comenzó en noviembre del 2015 cuando fui contratada por el Departamento de Desarrollo Social para el puesto de Especialista en Relación con Instituciones de Servicio Social (ver figura 1). Como se puede apreciar, el puesto es subalterno a la Dirección del Departamento y demanda el trabajo conjunto con la Coordinación de Seguimiento a Estudiantes y Candidatos a Graduar. Entre las principales funciones del puesto que desempeño están: el reclutamiento de nuevos Socios Formadores, la elaboración y revisión de proyectos SS con Socios Formadores, el seguimiento a estudiantes inscritos en SS, el registro de proyectos, inscripción de alumnos en proyectos de SS y acreditación de SS. Es en este contexto que se desarrolla el SS Ciudadano (SSC) como estrategia del ITESM se inscribe mi participación como miembro del Departamento. A continuación, se expondrá el trabajo realizado desde entonces.

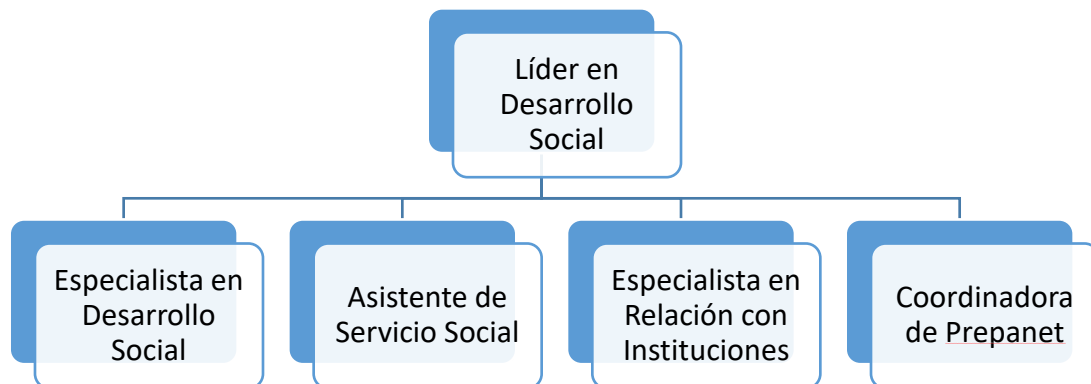


Fig. 1. Organigrama del Departamento de Desarrollo Social Campus Estado de México.

En razón de que el SSC es el elemento central de la recuperación de la experiencia profesional en este trabajo, mi principal responsabilidad ha sido articular los proyectos promovidos por el ITESM, entre los que destacan aquellos vinculados con comunidades catalogadas como vulnerables y el cumplimiento de los estudiantes del SS. El SSC

“organiza y promueve, desde un enfoque solidario, la participación de los profesores, investigadores, alumnos, ex alumnos y voluntarios (quienes conforman la Comunidad Tec) en programas y proyectos de impacto social (Campos, 2014, p. 40). Por tanto, los programas de SSC sirven para sensibilizar a los estudiantes por medio de las actividades que implican resolver problemas sociales.

Para lograr este dinamismo, es necesario que las actividades permitan la vinculación entre proyectos de innovación social, planes de estudio⁶ y programas de formación integral, todo lo anterior según el perfil profesional del alumno. En este sentido, cabe decir que el ITESM, en su afán de cumplir con su compromiso social dentro del SS, se vincula únicamente con el sector social y educativo. El Especialista en Relación con Instituciones es el encargado de esta vinculación, que no solo implica relacionarse sino dar seguimiento a las actividades para cumplir con el objetivo del SSC. En consecuencia, hay dos fases que son indispensables para cumplir con la tarea asignada (la primera cuenta con dos momentos; la segunda, con cuatro). A continuación, se detalla esto.

Fase I

1. Vinculación con Socios Formadores. Asociaciones civiles o fundaciones que estén constituidas legalmente, y desarrollen propuestas de proyectos orientados a atender problemáticas de distinto orden por parte de los estudiantes, donde se considere el perfil profesional o el desarrollo de habilidades.

2. Revisión de propuestas. Se analiza que los proyectos contengan actividades relacionadas con alguna de las asignaturas del plan de estudios y recuperen el sentido del modelo educativo, con el objetivo de desarrollar en los alumnos compromiso con la comunidad, por medio de programas orientados al desarrollo social, económico y educativo de comunidades vulnerables y de apoyo para la asistencia social.

⁶ El ITESM ha estructurado sus cursos en materias que llevan proyectos sociales, estos consisten en el desarrollo de propuestas de solución a un problema social que se imbrican en el temario de la materia y de este modo se adquiere el atributo de ética y ciudadanía (este atributo permite identificar a los alumnos las materias que les dan horas de SSC). Por otro lado, la experiencia se refiere a proyectos especiales desarrollados en actividades académicas con duración de una semana o un semestre (conocidos como Semana i o Semestre i), finalmente, la unidad de formación es el nombre que recibe las materias en el modelo Tec21 (se llaman así porque implican grosso modo el trabajo de varios profesores en un conjunto de temas interdisciplinarios) ya que trabajan al menos con una competencia transversal, es decir, que tiene que ver con la formación ética y ciudadana de los estudiantes.

Las propuestas deberán responder a alguna necesidad social del país que, a su vez, esté enmarcada por los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, para que, de este modo, puedan ser abordadas mediante competencias disciplinares y transversales. Al enfatizar en estas competencias, se asegura que el diseño y abordaje de las unidades de formación relacionadas con el servicio social se realicen desde una perspectiva de ética ciudadana.

Fase II

Una vez que los proyectos de los socios- se han aceptado por el ITESM, la mecánica para el desarrollo del SS por parte de los estudiantes, es la siguiente:

1. Registro de Socios Formadores en el Sistema Integral de Servicio Social. Se trata de un formulario, donde se anota a los alumnos y mediante el cual se da seguimiento a las horas dedicadas de cada uno de ellos a ese programa de SSC.
2. Inscripción de alumnos a proyectos específicos. Esto se hace luego de una entrevista previa con algún agente de los Socios Formadores y proyecto de su interés; de ser aceptado, se registra en el Sistema Integral de Servicio Social. Los requisitos para inscribirse son los siguientes:
 - Cursar el taller de Inducción al SS antes del tercer semestre.
 - Tener acreditado las 90 unidades académicas (12 materias acreditadas o bien haber acreditado el primero y segundo semestre).
 - Hacer inscripción en los proyectos en curso.
3. Seguimiento del trabajo realizado en el Servicio Social. Esta fase involucra tanto al Departamento de Servicio Social como al Socio Formador. Existen formatos y canales de comunicación continua para dar seguimiento a cada uno de los estudiantes registrados en ese proyecto, desde la entrevista inicial, el trabajo desempeñado, la asistencia, la participación, las actitudes y la asistencia a la plática de cierre.
4. Acreditación de horas. Consiste en validar que el estudiante cumplió con el objetivo del proyecto; aunado a ello, se valida si puso en práctica las competencias éticas y ciudadanas. Si bien es verdad que el cumplimiento de las horas no necesariamente conlleva el desarrollo de competencias, también es cierto que mediante algunos instrumentos de evaluación es posible medir el desempeño cualitativo del alumno, de modo que se evidencie la adquisición de competencias

declarada. Uno de los más eficaces es el dispositivo de retroalimentación constante, el cual permite dar un seguimiento para que las horas invertidas sean realmente productivas para los fines que se quieren alcanzar.

Además, una vez que se concluye el proyecto de los alumnos, el ITESM entrega al Socio Formador un producto o servicio en su favor con la finalidad de atender la necesidad social abordada (esto puede ser un manual de uso, un proyecto de mercadotecnia, un plan de negocio, estrategia de financiamiento, por mencionar algunos ejemplos). Esta entrega sirve como evidencia de las competencias de aprendizaje desarrolladas por el alumno y se entrega al final de la actividad, proyecto, experiencia o unidad de formación.

Para cerrar, habría que decir que el SSC se inscribe en la técnica didáctica de aprendizaje-servicio, que en palabras de Batlle (2018) “combina procesos de aprendizaje y de servicio a la comunidad en un solo proyecto bien articulado, en el cual los participantes se forman al implicarse en necesidades reales del entorno con la finalidad de mejorarlo” (p. 4). En esta técnica, los estudiantes viven la experiencia y entonces les es posible apropiarse y aprender de ella; asimismo, es una excelente manera para desarrollar la competencia ética y ciudadana, ya que los estudiantes exploran diferentes significados de responsabilidad y la forma en que se pone en práctica.

3.2. Análisis crítico del servicio social ciudadano del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey

Es indiscutible que el SSC realizado por los estudiantes, previo a que obtengan su título profesional, es de gran valor, sin embargo, cabría preguntarse si realmente mediante el desarrollo de éste, los estudiantes alcanzan las competencias deseadas/planteadas en los planes y programas educativos; es decir, ¿cómo se puede evidenciar la adquisición de competencias declaradas para que el alumno cumpla con el SSC? Para poder dar respuesta a esta pregunta, primero es necesario definir el concepto de competencia:

Las competencias son conocimientos, habilidades, actitudes y valores indispensables para una gobernanza eficiente. Que incluyen ocho elementos, cada uno integrando aspectos de conocimientos, habilidades y actitudes, tales como: Perspectiva social y búsqueda del bien común/justicia, Ejercicio democrático de la autoridad y control ciudadano del poder, Referidas a la democracia como forma de vida: Respeto a la diversidad, Manejo y resolución de conflictos, Comprensión de la democracia como forma de vida. Referidas a la democracia como sistema de

gobierno, Participación democrática, Respeto y valoración de la legalidad, por último, Comprensión de la democracia como sistema de gobierno (Campos, 2014, p. 40).

Como queda de manifiesto, las competencias de perspectiva social y del bien común deberán ser tomadas en cuenta en las actividades de servicio social, y es necesario que en cada proyecto el alumno conciba y aplique dicha competencia. Dada su diversidad, se puede visualizar que los proyectos están dirigidos a todos los sectores que conforman la sociedad (discapacitados, de diversidad sexual, adultos mayores, comunidades indígenas, personas en situación de calle, comunidades en situación de pobreza extrema, entre los principales sectores atendidos de la comunidad considerada vulnerable).

Un interés principal es que el alumno vea al servicio social como parte de ser comprensivo y sensible, es decir, que desarrolle empatía hacia las necesidades del otro y en ello se debe poner atención al evaluar los componentes cognitivos (conocimientos), procedimentales (habilidades), afectivos y axiológicos (actitudes y valores) y desarrollar un servicio real como respuesta, además de poder construir aprendizajes significativos.

El desarrollo de un sentido de solidaridad, a través del aprendizaje colaborativo en el modelo educativo del ITESM, es un elemento importante a considerar en la formación de los estudiantes. Cuando el conocimiento se aplica para la mejora del entorno, los alumnos se vuelven agentes de cambio y dejan de ser espectadores.

Una vez comprendido lo anterior, es posible determinar instrumentos que permitan evidenciar la adquisición de competencias, entre ellas el Departamento de Desarrollo Social determinó emplear el REC (ya mencionado arriba), como estrategia para medir la adquisición de competencias. La ventaja de este instrumento es que permite unir la experiencia personal, las reflexiones, los conocimientos a una autoevaluación en la que el alumno describe su aplicación de conocimientos y valores en un problema real (ver anexo 1).

Si bien es cierto que el servicio social de esta institución tiene un carácter ciudadano y que ha puesto en práctica experiencias vivenciales en los estudiantes, todavía hay mucho que hacer, ya que, en este sentido, muchos de los que participan son alumnos de los primeros semestres que se ven expuestos a no saber resolver situaciones propias de su especialidad, porque aún no cursan todos sus créditos necesarios para poder asumir las

tareas correspondientes al SS (es por eso que la ley establece que los alumnos empiecen el SS una vez que completaron el 70% de los créditos académicos). Por tanto, es importante planear las actividades para que logren adquirir las competencias ciudadanas y éticas marcadas como parte de su formación académica. A continuación, se analizan los fenómenos complejos entre las directrices del SS y su ejecución, para ello se ha dividido en 5 puntos importantes.

1. Articulación entre las propuestas de proyectos y las necesidades e intereses de los estudiantes

La posibilidad para intervenir en la comunidad varía de acuerdo con la especialidad; esto genera la dificultad de encontrar para cada estudiante, el SSC más afín con sus necesidades personales y las del programa educativo donde se encuentra inscrito. Esto tiene consecuencias que, por ejemplo, los Socios Formadores, con los que se trabaja, tienen necesidades particulares que, en su afán por resolver problemas de primera necesidad, soslayan el hecho de que los estudiantes pueden aportar nuevas ideas, propuestas o prácticas a mediano o largo plazo para las instituciones que apoyan la resolución de problemáticas, en cambio, los Socios Formadores solo buscan que se atiendan necesidades básicas debidas a insuficiencias de: personal, recursos, infraestructura, materiales para trabajar, entre otros. Esto lleva a que muchos de los estudiantes no vean en el servicio social una fuente para aplicar sus conocimientos, sino un medio para aportar medidas asistencialistas que, de hecho, resuelven un problema al momento, pero no lo solucionan de raíz ni de manera sostenible.

2. Incompatibilidad o superposición de horarios escolares y del SS

Se puede observar que debido a la carga académica que tienen los estudiantes, los horarios no son acordes con sus actividades de servicio social, porque la mayoría de los Socios Formadores, por ser organizaciones civiles, suelen cubrir el turno matutino, es decir, los horarios de las actividades solicitadas se empalman con los horarios académicos de los estudiantes, lo que dificulta su asistencia a los programas de SS.

El hecho de tener que cursar los estudios universitarios en una sede que se encuentra en los límites de la Zona Metropolitana, también dificulta los traslados de los estudiantes. Eso hace que ocurran dos circunstancias para tomar en cuenta; por un lado,

no se puede trabajar con tantos Socios Formadores como se requiere y estos socios (los cercanos) no siempre cumplen con el perfil para poder involucrar a los alumnos en labores de servicio social, por el otro, no siempre se cumple con el requisito de apoyo comunitario como fuente para desarrollar habilidades sociales y profesionales.

3. Seguimiento de estudiantes en el SSC.

Se dificulta por la falta de personal calificado para este propósito. En repetidas ocasiones se vuelve complejo que una sola persona pueda atender a más de mil alumnos en SS. Aunque se establece comunicación telefónica con los Socios Formadores, en ocasiones el Departamento de Desarrollo Social no tienen toda la información necesaria, por ello es difícil saber si todos los estudiantes están asistiendo, si son atendidos de manera adecuada por el Socio Formador, durante la prestación del SSC, si el proyecto realmente cumplirá con el número de horas que se le asignó, si los alumnos se sienten seguros en el espacio donde acuden, si, por el otro lado, los Socios Formadores han tenido contratiempos con algún estudiante, esto solo por mencionar algunas de las variables. Al no tener información oportuna del proyecto, el propósito del SS puede verse afectado, esto quiere decir que el Socio puede cambiar las actividades o los alumnos proponer otras no incluidas en el proyecto con el fin de terminar el SSC (colectas, limpieza, apoyo administrativo, cuidado de personas por mencionar algunas).

4. Puntos problemáticos entre el avance académico y el SSC

Las propuestas de proyectos que son elaboradas por los Socios Formadores ponen a prueba a los estudiantes, porque frecuentemente los jóvenes recién empiezan a tener algunas experiencias, pero carecen de formación académica sólida, de especialización en temas (herramientas teóricas, metodológicas, técnicas); esto hace que los alumnos tengan que escoger entre privilegiar el contenido del proyecto o la adquisición de valores de formación ética y ciudadana. Si se inclinan por lo primero no se cumple con la expectativa del ITESM; en cambio sí se privilegia lo segundo, es el Socio Formador quien no siente un beneficio directo.

En virtud de su carácter formativo, sería necesario que los proyectos fueran revisados por expertos en la especialidad, con el propósito de ajustarlos al programa educativo y sus objetivos, considerando el avance de los estudiantes que se harán cargo

de desarrollarlos. Esta es una desventaja que tienen los alumnos del ITESM en comparación con los estudiantes de otras instituciones, en las que los alumnos inician el servicio social cuando se encuentran ya en los últimos semestres: sin embargo, podría volverse una ventaja por dos factores: no dejan hasta el último momento el servicio social y desde el inicio integran el aspecto social en su formación profesional, no es algo que se añada, sino que es algo con lo que conviven durante casi toda la carrera (es decir, hace falta consolidar la relación del SS con el plan de estudios correspondiente).

5. Criterios para elegir el proyecto de SS

Ha sido necesario cuidar la forma en que los estudiantes deciden en qué proyecto se inscriben, porque a menudo no se toman el tiempo de revisar a detalle de qué trata el servicio social correspondiente, sino que con frecuencia se dejan llevar cada semestre por el que les da más horas o el que no les demanda mucho esfuerzo.

Reformular los criterios con que se presenta el servicio social es importante para convertirlo en un instrumento de desarrollo comunitario y, a su vez, una oportunidad para relacionar los programas de estudio con la práctica profesional que permita ajustarlos a las necesidades sociales (Mugari, Ocegueda & Sánchez, 2002, p. 87). Con lo anterior, se busca una mejor vinculación entre el estudiante y el Socio Formador, de modo que haya un equilibrio entre obligaciones y compromisos, sin perder nunca de vista el objetivo del SSC. Por último, conviene enfatizar que el desarrollo del SSC es responsabilidad de todos los actores, tanto de la institución como del Socio Formador para aproximar al alumno a problemáticas sociales reales.

3.3. Aportaciones en la construcción teórico-práctica del servicio social

A lo largo del trabajo realizado en el Departamento de Desarrollo Social se han desarrollado propuestas de mejora a los procesos establecidos. A continuación, se hará un análisis de cómo estaba la situación en cada uno de los rubros establecidos, la propuesta de mejora que se hizo y los resultados obtenidos. Para esquematizar estos comentarios, se han dividido en 7 ámbitos: a) vinculación de Socios Formadores con los estudiantes, b) desarrollo de propuestas innovadoras para que los proyectos estén ligados directamente con los planes de estudios de cada una de las carreras, c) seguimiento de los estudiantes, d) administración de los tiempos de trabajo de campo, cuyo propósito es

facilitar el acercamiento de los estudiantes a la población-meta de cada proyecto, e) implementación de figuras estratégicas para mejorar la experiencia del estudiante en el SSC, f) capacitación a Socios Formadores en diferentes temas de interés vinculados con los objetivos del Servicio Social y la formación de los estudiantes, g) innovación de estrategias para sensibilizar a los alumnos durante el desarrollo de todo el proyecto de SS.

Para dar sentido al valor formativo del SSC, se retoma la técnica de Aprendizaje-Servicio con el que se da cuenta de las competencias que los alumnos pueden desarrollar si se planean adecuadamente las actividades de servicio social, para que el estudiante se comprometa e involucre en el proceso; con esto deja de ser solo un requisito para la titulación.

Para llevar a cabo una práctica de Aprendizaje-Servicio⁷, es necesario que se tomen en cuenta los siguientes puntos:

Preparación: proceso previo que da claridad al educador antes de plantear el proyecto al alumnado.

Realización: preparación, ejecución y cierre del proyecto.

Evaluación: proceso posterior de análisis del proyecto realizado y sus resultados educativos y sociales (Batlle, 2018, p. 7).

De acuerdo con lo anterior, se propuso que se implementaran diversas prácticas que han permitido la mejora del SSC en el ITESM. Por medio de la metodología ya mencionada, este ajuste se hizo a partir de la propuesta pedagógica sustentada en las siguientes etapas: esbozo de la idea, establecimiento de alianzas en el entorno, planificación del proyecto, preparación del proyecto con los alumnos, ejecución del proyecto, cierre del proyecto con el grupo, evaluación multifocal (para mayor desglose, revisar Battle, 2018).

1. Vinculación con instituciones civiles (Socios Formadores)

Los requisitos para ser un Socio Formador son:

- Entrevista inicial para llenar una rúbrica que contenga datos del proyecto (nombre, actividades, objetivos, tiempo requerido o calendarización).

⁷ Hay que recordar que el Aprendizaje-Servicio “no solo es una metodología educativa, también es una herramienta de desarrollo comunitario, de cohesión de la comunidad. Por ello, el centro educativo debe colaborar activamente con los actores sociales de la comunidad: ONG, ayuntamiento, entidades sociales y educativas del barrio, fundaciones” (Batlle, 2018, p. 10).

- Propuesta de proyectos para ser desarrollados por los estudiantes dependiendo de su perfil profesional y/o habilidades requeridas.
- Acta constitutiva.
- Disposición de espacios adecuados para la asesoría de los alumnos.
- Designación de un responsable que dirija el proyecto.
- Presentación por parte del Socio Formador de una propuesta de proyecto que plantee retos para el estudiante y en donde pongan en práctica sus conocimientos y apoye a la resolución de la problemática.
- Homologación de propuesta de proyecto con los Socios Formadores para la validación institucional.

La metodología de Aprendizaje-Servicio, dentro de su etapa *Establecimiento de alianzas en el entorno* (ya señalada arriba), se asume que es importante que se identifique entidades o instituciones (asociaciones civiles) que puedan alinearse a los proyectos en donde el alumno pueda desarrollar sus habilidades y competencias conforme a los lineamientos del ITESM, además de llegar a acuerdos sobre la relación y los compromisos que seguirán con dicho Socio Formador (convenios).

Como se ve en diagrama siguiente, el Aprendizaje-Servicio (ApS) implica un flujo de información entre los principales actores de formación ciudadana. Empieza en el centro educativo, se dirige a un espacio público comunitario o social y se consolida de alguna organización (en nuestro caso con los Socios Formadores).



Fig. 2 (Battle, 2018). Aprendizaje Servicio.

Para poder sellar las colaboraciones entre el Departamento de Desarrollo Social y los Socios Formadores, siguiendo la metodología mencionada, se necesita validar los proyectos que surgen de la entrevista entre los representantes de ambos actores.

Antes la plática se daba con la finalidad de explicar procesos administrativos (llenado de formatos, fechas del periodo, fechas de promoción, etcétera), pero como medida para mejorar la plática, a propuesta propia, se estableció que la plática sería la fase inicial que incluyera la impartición de cursos y talleres por parte de profesores del ITESM, con el fin de que los Socios Formadores conocieran las metodologías y estrategias que se emplean para que el alumno adquiriera las competencias de ética y ciudadanía a través del SSC. Esto ha ayudado a mejorar la satisfacción de los Socios Formadores antes los proyectos presentados.

2. Revisión de propuestas

Para está revisión se toma en cuenta las siguientes especificaciones que menciona Batlle en la etapa de *Esbozo de propuesta*:

1. Definir por dónde empezar. ¿Dónde vamos a ubicar este proyecto? ¿En qué materia? ¿Con quién podríamos hacerlo?
2. Determinar cuál sería la necesidad social que podrían atender los alumnos. ¿Qué necesidades reales en nuestro entorno despiertan la sensibilidad de los adolescentes y los estimularían a comprometerse?
3. Identificar cuál sería el servicio concreto que podrían realizar. ¿Qué tareas que produzcan un resultado visible y que ellos mismos puedan evaluar podrían llevar a cabo?
4. Especificar qué aprendizajes les aportaría el servicio. ¿Qué competencias, conocimientos, actitudes, habilidades y valores podrían reforzar con esta experiencia? (Batlle, 2018, p. 8).

Estos cuatro puntos son los que ayudan a definir la ruta ideal para que el alumno consiga entender el camino lógico de su formación integral; por eso se liga con un campo de estudio o asignatura. Una conversación orientadora con los Socios Formadores redefine y reafirma compromisos y se diseñan dispositivos para que el alumno logre una metacognición adecuada.

Antes, la entrega de proyectos se realizaba por medio del correo y se pedía que el proyecto fuera adecuado a las necesidades del Socio Formador para identificar su viabilidad en el contexto de los objetivos del SS. Actualmente, se busca que el Socio Formador identifique sus necesidades vinculando las asignaturas del plan de estudio y las

bases del modelo educativo, además se sostiene una entrevista para ajustar el proyecto y que éste cumpla con lo antes mencionado. Al estar vinculado con los objetivos profesionales del plan de estudios, la posibilidad de que el alumno se comprometa con el desarrollo de las competencias, se amplía. Esto es:

[...] [el] modelo plantea que todos los cursos de cualquier nivel y disciplina deben considerar tres características fundamentales: aprendizaje activo partiendo [del] involucramiento[del estudiante] para la construcción del conocimiento significativo fuera y dentro del aula a través de uso de las técnicas didácticas; autogestión del aprendizaje enfocado al desarrollo de habilidades para enfrentar situaciones retadoras y con alto índice de exigencia académica que implique responder a una carga de trabajo que conlleve a desarrollar la capacidad para establecer metas y administrar su aprendizaje; formación integral que entrelaza la formación profesional con las estrategias de educación transversal y las actividades co-curriculares que permitan al alumno acercarse a la realidad social del país y reflexionar sobre su impacto en lo personal, social y profesional (Campos, 2014, p.41).

La mejora a este proceso ha consistido en sostener entrevistas con cada uno de los Socios Formadores para la revisión de las propuesta elaboradas, datos que se asientan en un formato de Excel, cuyo rubros son los siguientes (se anuncian como aparecen por líneas): objetivo del proyecto, intensidad educativa, número de alumnos para dicho proyecto, requisitos, perfil del alumno, actividades a realizar, entregables del alumno, competencia ciudadana que desarrollará, técnica de reflexión con cada alumno (retroalimentación), sector beneficiado, resultados esperados (cuantitativos y cualitativos). Este registro es independiente de la metodología, pero le permite al departamento llevar un control de los proyectos de los Socios Formadores, por lo tanto, no hay que confundirlo con el registro que se elabora en el Sistema Integral de Administración de Servicio Social (SIASS).

Planificación del proyecto. Esta planificación no es la del proyecto final sino la del borrador de propuesta (se decidió usar la terminología que aparece en la metodología). Una vez que se cuenta con los datos antes mencionados, se realiza el seguimiento de proyecto. Para ello es importante que se defina qué tipo de servicio se va a desarrollar, es decir, que el producto o resultado sea concreto, mediante la precisión de los aspectos pedagógicos del proyecto. Se destaca entonces el desarrollo de competencias que se fortalecerán, y las habilidades que el estudiante necesita para poder realizarlo; asimismo se establecen objetivos concretos, se especifica el sitio donde se llevará a cabo y se

conocerá la organización del Socio Formador como parte fundamental para que el estudiante pueda lograr los objetivos del SSC.

3. Registro de proyectos

Todos los proyectos de SSC que presentan los Socios Formadores se registran en el SIASS para poder inscribir posteriormente a los alumnos y así dar seguimiento al cumplimiento del total de horas de cada proyecto. Este registro se hace una vez que se revisaron las propuestas el Departamento de Desarrollo Social y los Socios Formadores corrigen el formato con las especificaciones necesarias, para homologarlo en el sistema ITESM a nivel nacional.

Ahora bien, parte de mis funciones han consistido en proponer mejoras en busca de equilibrar lo administrativo (priorizado anteriormente) y lo pedagógico (que ahora tiene un peso preponderante en el servicio social). Para cumplir con esta necesidad, se incorporó la etapa de *Preparación del proyecto con los alumnos*, la cual consiste en “estimula[r] la autonomía y la responsabilidad personales, al tiempo que permite ejercitar buenos hábitos de trabajo en equipo” (Battle, 2018, p. 14). En esta etapa se prepara al alumno que asuma la responsabilidad del proyecto. No hay que confundir planeación con preparación; ya que la segunda implica la interacción con los participantes, por lo que es importante motivarlos y hacer un diagnóstico de las necesidades de solución del proyecto o programa. Por tanto, lo que se busca en esta etapa es que el alumno asuma liderazgo, autogestión, motivación y compromiso. Una vez que se motiva el estudiante, se realiza la inscripción formal (ver anexo 2).

4. Inscripción de alumnos

La promoción y eventual inscripción a los proyectos se realizaba el segundo miércoles al inicio de semestre; para eso se montaban stands de los Socio Formadores quienes informaban a los alumnos que se acercaban para conocer sobre qué actividades tenían que hacer, horarios y lugar donde trabajarían (esto evolucionó a la llamada Feria de Instituciones de SS). En ese momento se registraban a dicho proyecto, pero al finalizar la semana de daban de baja porque no eran lo que esperaba tanto de las actividades como de la distancia, por lo que se decidió realizar las siguientes estrategias:

- a) Previo a la Feria de Instituciones. El alumno revisa un catálogo digital que es publicado por el Departamento de Servicio Social y decide en qué proyecto quiere

participar. En ese catálogo se presenta el nombre de la institución, su misión, visión, nombre del proyecto, actividades, días de trabajo, el entregable del proyecto, perfil del alumno, datos del responsable del proyecto para poder establecer un enlace previo con el Socio Formador de manera que conozca más acerca de las actividades que tiene que realizar. Esto es con la finalidad de que el alumno tenga autonomía a la hora de escoger un proyecto y pueda establecer contacto si se tiene alguna duda de dicho proyecto.

b) El alumno conoce las fechas de inscripción al servicio social por medio de una publicación en la que se mencionan los requisitos para ser atendido, tomar un turno en línea para acudir a la Feria de Instituciones de SSC (que es un programa que organiza el Departamento de Desarrollo Social para dar a conocer la oferta de proyectos vigentes dentro del servicio social, donde se realiza el registro del alumno que está interesado en algún proyecto; se organiza durante la segunda semana de cada semestre, se realiza entrevistas entre los Socios Formadores y los alumnos interesados). Estos turnos son elaborados en un sistema electrónico que permite al estudiante, por medio de su matrícula, registrarse en el horario de su conveniencia (entre 9:00 y 14:00 horas), en un día específico durante la primera semana de clases del semestre. El hecho de que los alumnos tengan que interactuar con los Socios Formadores desarrolla competencias de comunicación asertiva y desarrollan valores como responsabilidad, según han declarado los propios alumnos en el REC.

c) El alumno acude el día asignado por el Departamento de SSC. En esta feria se presenta cada uno de los Socios Formadores en un stand colocado por el Departamento de SS, la logística de dicho evento es como si fuera una feria de empleo, para que el alumno pueda escoger el proyecto adecuado a su perfil y competencias. Se coloca un registro a la entrada de la Feria de la Institución para revisar el historial de servicio social del alumno y saber si ha cursado el taller de inducción mencionado arriba, historial de servicio social en SIASS. El alumno puede recorrer el lugar hasta estar convencido del proyecto por registrar, los Socios Formadores realizan entrevistas a los estudiantes para conocer su perfil, competencias, su gusto por las actividades del proyecto, además de conocer la compatibilidad de horarios (siempre durante su horario asignado en línea).

Una vez que el alumno y el Socio Formador están de acuerdo, se registra este dato en el SIASS. Para hacerlo ágil, se propuso que se colocara un apoyo de registro en la Feria de Instituciones de Servicio Social. Esta tarea regularmente la hace un estudiante que ha completado su SSC. El objetivo pedagógico es que el siga desarrollando el compromiso solidario como parte de la comunidad universitaria. Los alumnos de apoyo son capacitados previamente a la Feria de Instituciones de Servicio Social, se les asigna una institución y deben registrar a los interesados. En este caso es que se desarrollen habilidades como son el trabajo colaborativo, la empatía, la responsabilidad (*peer mentor*).

5. Ejecución del proyecto

En esta fase se define en convenio con el Socio Formador, la incorporación de la metodología Aprendizaje-Servicio. Esto implica que, una vez que el proyecto inicial, el alumno debe superar 3 fases: así mismo para ofrecer soluciones a partir de sus conocimientos, diagnosticar las necesidades, definir el proyecto y reflexionar sobre su aprendizaje una vez concluido el proyecto de SSC. Desde luego, estas fases están diseñadas con dispositivos para que el alumno tenga instrumentos de apoyo, como se verá a continuación con las actividades diseñadas para tal fin. Para que quede claro cómo se agrupan los contenidos se incorpora el siguiente esquema que sintetiza los elementos principales.



Fig. 3. Esquema de Ejecución de proyecto

1. Plática de inicio. Presentarse a la plática de inicio es una capacitación para tener claro el enfoque teórico, la metodología, las estrategias a seguir durante el proyecto. El estudiante reflexiona sobre la problemática a tratar desde un enfoque social. Como se ve no se trata de que el alumno asista a cumplir horas o trabajo asignado si no que se forme conciencia ciudadana.

Dentro de este aspecto se busca pedagógicamente concientizar al grupo (motivar), sensibilizando hacia la necesidad social del proyecto con el objetivo comprometerse (diagnóstico); esto con el fin de que se diseñe un plan de acción adecuado para lograr el proyecto de servicio social (definir). Todo lo anterior con la finalidad de hacer partícipe al alumno, de modo que fortalezca las competencias de responsabilidad, compromiso, empatía, solidaridad, entre otras (organizar). Finalmente, el alumno debe reflexionar constantemente sobre el proceso de aprendizaje: contenidos, valores, habilidades y competencias (reflexionar). Como se verá, las siguientes etapas van cumpliendo con toda esta propuesta.

a) Una de las primeras herramientas que se pidió al Socio Formador fue el diseño de un tríptico o presentación general de su institución. La entrega del material puede ser en formato electrónico (bajo costo), la información dentro de este material debe ser concreta y de fácil lectura (ver anexo 3).

b) Video de reflexión elaborado por el Socio Formador. El video da testimonio por parte de la institución acerca de lo que se ha logrado con los proyectos de servicio social, que se espera de los alumnos, cuáles han sido los beneficios para la población o problemática que se atiende; se agregan testimonios de alumnos sobre su reflexión y aprendizaje adquirido durante el proyecto, aporta ideas claves o incluso han continuado como voluntarios y/o trabajado en más de un periodo con la institución. A veces en este video se incluye a alguno de los beneficiarios o personas que se atiende en su institución. La reflexión es una estrategia de metacognición que permite al alumno expresar descubrimientos, compromisos, valores y al verbalizar ITESM puede evaluar si desarrolló las competencias declaradas.

c) Control de avance. Se realiza por medio de la asignación de actividades y la realización de un cronograma que se elaboran en conjunto con los estudiantes. Con esto se pretende que los jóvenes conozcan los objetivos, para mejorar su

desempeño en el periodo de trabajo. Con el cronograma se organizan las fechas de actividades y materiales que se necesiten para elaborar su proyecto. Se sugiere utilizar un cronograma de actividades o algún formato que permita visualizar a la institución y alumno sus avances (ver anexo 4).

d) Dependiendo de la manera (presencial o a distancia) en que se trabaje en el proyecto se sugirieron los siguientes puntos para cumplir con el objetivo del proyecto, de este modo se da un seguimiento específico y no general.

2. Seguimiento. Para esta metodología es necesario que exista retroalimentación constante de varios frentes. Están involucrados tanto el Departamento de Servicio Social como el Socio Formador. Por medio de formatos y comunicación continua que realizan servicio social, desde su plática de inicio, su trabajo, sus asistencias, participación, sus actitudes, su asistencia a plática de cierre, hasta la acreditación de horas. Con el fin de contribuir al proceso de mejora, se realizó un rediseño de dicho seguimiento. El implementar dichas estrategias se ha conseguido una mejor organización del trabajo; esto se sustenta en la idea de organización de trabajo, “planificando, organizando y definiendo las funciones y responsabilidades concretas, además de que con ello se está desarrollando competencias disciplinares en los estudiantes” (Batlle, 2018, p. 14).

Esta mejora se describe a continuación:

Presencial. Realizar un cronograma de actividades (entregas, reuniones, actividades, plática de cierre). La instrucción que se le da al Socio Formador es que tenga un plan de trabajo alineado a la metodología Servicio- Aprendizaje; es decir indicar los objetivos generales, particulares, así como una agenda de trabajo con actividades generales y concretas de cuándo lo deben hacer, cómo lo deben hacer y para qué lo debe hacer. De este modo no siente que está improvisando y el Socio Formador puede cuantificar el beneficio obtenido.

En línea. De acuerdo a la metodología se busca que el alumno se sienta acompañado en la planeación del proyecto, se solicita reuniones cada semana por medio de herramientas tecnológicas (Skype, WhatsApp, Zoom, Google HangOut, entre otras). Con esto se busca que se desarrolle la gestión de tiempo, la responsabilidad, el compromiso; de manera que el alumno, aunque esté acompañado, tenga un margen de autonomía que le permita aprender a aprender. Por eso es importante que el Socio

Formador dé retroalimentación constante para conocer el avance del proceso realizado por el alumno y a su vez el alumno tenga una bitácora que evidencie el camino que ha llevado. Al aplicar esta propuesta se ha visto un avance significativo en la satisfacción tanto de los alumnos y del Socio Formador.

Dentro de este punto se enlazan dos etapas: la antes mencionada y la *Ejecución del proyecto*. Esto fomenta en el alumno la puntualidad, la asistencia, en hacer las cosas correctamente, en esforzarse por alcanzar los objetivos propuestos; comunicación asertiva logrando fomentar la empatía y el respeto por las personas que se encuentran fuera de su contexto. Para medir el progreso de los alumnos es necesario registrar, comunicar y difundir los avances del proyecto.

Dentro del seguimiento se cuenta con la figura del Asistente de Proyecto como parte de la estrategia de seguimiento para contar con la información precisa de las actividades y situaciones dentro del servicio social.

¿Quién es un Asistente de Proyecto Ciudadano? Es un alumno inscrito en la institución, que realiza las actividades de su proyecto y es apoyo para la coordinación de los alumnos inscritos en la institución.

a) El perfil del Asistente Ciudadano:

tiene las siguientes características, ser empático, tener buena comunicación, ser imparcial en situaciones que se presenten; comprometido, responsable, organizado y honesto; debe estar dispuesto a conocer los proyectos que se elaborarán en el periodo de trabajo. De preferencia, debe estar inscrito en el semestre 5° o posteriores.

b) Entre las funciones del Asistente Ciudadano:

Entre las funciones que debe desempeñar están aquellas que inciden en la formación integral (no se olviden que la metodología incluye un *peer mentor*), su presencia es importante porque genera autonomía en el alumno de SSC. Además, el Asistente Ciudadano funge como mediador ante situaciones que puedan involucrar conflicto entre el Socio Formador, la Institución y el propio alumno del SSC.

1. Es solo una persona que escucha a todas las partes para realizar el reporte necesario y entregarlo para dar solución.
2. estar familiarizado con los proyectos y con sus compañeros para dar seguimiento.
3. Trabajar en alguno de los proyectos con menos carga que los demás alumnos (no será solo administrativo).

La suma de horas a acreditar será el trabajo en un proyecto de en el Socio Formador más las funciones como asistente de proyecto.

Se pide valorar si es un alumno o más dependiendo el número de proyectos, alumnos inscritos y de las actividades que se realizarán. Esto tiene la intención de evitar la carga del alumno con más de 20 personas en el SSC.

4. Elaborar un reporte semanal junto con el responsable del proyecto (Socio Formador) para ser entregado al Departamento de Servicio Social en electrónico en una carpeta de Drive que se le asignará a cada institución.

El reporte debe ser entregado todos los días viernes de cada semana, se sube a Drive con el formato de Word que se encuentra en la carpeta.

El reporte deberá contener:

- Las actividades que se realizaron en la semana.
- Asistencias.
- Incidentes o situaciones que sucedieron en la semana.
- Referencias de avances de los proyectos.

El registro de las entregas se llevará por parte del Departamento de Servicio Social y cualquier duda o situación se comunicará al responsable del proyecto.

Con todo lo anterior se buscan cuatro cosas: impulsar el desarrollo de las competencias declaradas por el ITESM para sus alumnos egresados, alcanzar los objetivos del Socio Formador, medir el impacto social de los proyectos y mejorar el diseño del SSC. Por un lado, si el alumno lleva un orden por medio de un archivo, es muy probable que desarrolle competencias relacionadas con gestión, responsabilidad, eficacia. Por otra parte, al estar involucrado de lleno en un proyecto con problemas reales, el estudiante se

ve en la necesidad de aportar ideas creativas, innovadoras, investigas, viables y, desde luego, debe mostrar liderazgo, empatía y comunicación asertiva. Para medir el impacto social, el Departamento de Desarrollo Social da un seguimiento a la aplicación del proyecto ya en autonomía (sin involucramiento del ITESM), de este modo se puede medir el impacto orgánico: cuántos usuarios se vieron beneficiados, medir si el sistema mejoró, el alcance en eficacia y eficiencia, entre otras variables. Finalmente, la retroalimentación que se recibe del Socio Formador y del alumno, permiten perfeccionar y adaptar la metodología para alcanzar los objetivos institucionales.

5. Enviar cinco evidencias durante todo el periodo de servicio social. Se pide que sean 3 fotos, 2 videos. El primero deberá contener evidencias de la labor que los alumnos realizaron (evento, salida, participación con la comunidad, actividades, reunión, etc.) y el segundo video será en la plática de cierre, sesión de los testimonios de reflexión del alumno que servirán para la plática de inicio de la siguiente generación. Como es más importante la reflexión y la metacognición, se pide al alumno que elabore videos para que se concentre en la verbalización de los contenidos y que no sea un impedimento el lenguaje escrito; así el alumno no piensa que está haciendo un ensayo sino piensa que está reflexionando de manera natural.

6. Seguimiento de reportes. El Departamento de Desarrollo Social dará seguimiento a los reportes semanales junto con el responsable de la institución. Se llevará un registro por parte de servicio social de las entregas y observaciones que el asistente de proyecto suba, además de dar seguimiento a situaciones mencionadas en los reportes para dar solución.

El Departamento de Desarrollo Social valida los reportes entregados para notificar al responsable de la institución sobre las entregas que se tiene de los mismo. Desde luego el Socio Formador sabe que cumple una doble función, como asistente y como alumno de servicio social.

3. Plática de cierre.

Cuando se propuso que la plática de cierre fuera un sesión grupal o individual se pretendía conocer el impacto que había causado en los estudiantes trabajar bajo esta metodología. En esta charla el alumno puede analizar tanto si el objetivo del proyecto se

cumplió (en términos del objetivo institucional, es decir si se desarrollaron las competencias declaradas), como su trabajo contribuyó en la solución de la problemática social que se atendió en la institución (en términos pragmáticos para la institución, esto es si el Socio Formador pudo mejorar su causa. Desde luego, será un requisito para los alumnos su asistencia, ya que es la última etapa de la metodología. Para eso se utiliza la evaluación multifocal, que favorece que los alumnos reflexionen sobre esta experiencia y extraigan sus propias conclusiones.

Para que la plática se llevara de mejor forma, se sugirieron los siguientes aspectos:

a) Citar a los estudiantes para reflexionar sobre el impacto social de su experiencia durante el periodo del trabajo en el SSC. En la cual se hace una retroalimentación de manera grupal (evaluación multifocal, siendo está una conversación con los alumnos para que se sientan cómodos), donde identificará su experiencia (como parte de la adquisición de competencias) para ello se ha sugerido lo siguiente:

Que el alumno identifique plenamente en qué institución y proyecto trabajó, qué problemática atiende la institución con la finalidad de que ellos mismos sepan a quién pudo beneficiar su trabajo; qué habilidades de su formación utilizó para desarrollar el proyecto; cuáles son las competencias que identifican tanto personales como profesionales; sus aportaciones a dicho proyecto; cómo mejora a su país el servicio social (si entendió que es realmente redituable a su país el realizar actividades sociales) y por ultimo si el alumno se siente comprometido para seguir atendiendo causas sociales sin redituarse económicamente.

b) Videogravar la sesión de reflexión de los alumnos.

Estos documentos audiovisuales pueden ser compartidos con nuevos alumnos en las pláticas de inicio. Desde la deliberación, los alumnos expresarán su testimonio (qué les dejó el proyecto, cuáles fueron sus reflexiones sobre la problemática atendida y un conjunto adicional de preguntas que ayuden a evidenciar el desarrollo de competencias). Se pide que este video sea compartido con el Departamento de Desarrollo Social con la finalidad de tener evidencias de la incorporación de aprendizajes y desarrollo de competencias del alumno. La importancia de esta iniciativa se desprende de la etapa de *Ejecución de proyecto* como parte de la

metodología, ya que es importante registrar lo que se hace para después difundir los alcances del proyecto, lo que motivará a los estudiantes a continuar con dichas causas y a su vez fomentar las competencias definidas por el ITESM.

Esta experiencia tan sencilla es Aprendizaje-Servicio, como “[...] una manera de enseñar y de aprender a través de un servicio que se presta a la comunidad. Es un método de aprender a ser competentes siendo útiles a los demás” (Batlle, 2018, p. 4), así se cumple la finalidad y los objetivos del servicio social, que consiste en potenciar los talentos de los estudiantes que tuvieron el privilegio de estudiar a nivel superior y con eso sustituir el prejuicio de que solo es un requisito para concluir sus estudios.

6. Evaluación cuantitativa y cualitativa del proyecto.

Cuantitativamente las horas de SSC se acomodan de la siguiente manera: en los periodos semestrales el alumno puede acumular hasta 240 horas; mientras que en los periodos intensivos verano e invierno acumulan 160 horas; el alumno deberá acumular por ley 480 horas independientemente de cómo administre el tiempo en sus proyectos. Una vez que se cumplen con estas horas se acredita el SS, pero para los fines de las estrategias implementadas es necesario realizar una evaluación cualitativa del proyecto.

Por otra parte, se puede ver la parte cualitativa, que es la que evidencia las competencias éticas y ciudadanas, pues son el “conjunto integrado de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes” (Campos, 2014, p. 41). Esto funciona como carta de presentación curricular en temas sociales, dando cuenta de la labor en problemáticas reales dentro de la sociedad. Esta reflexión comienza con la plática de cierre en donde el alumno expone su comprensión sobre la problemática social, se sensibilizó con dicha problemática, logró ser consciente de las necesidades sociales de país, qué aportación plantearía para dicha problemática a partir de su especialidad; con esa reflexión podrá evaluar su participación activa, su compromiso, sus aportaciones a dicho proyecto, sus entregables y el tiempo dedicado al proyecto.

De acuerdo con lo anterior, más que las horas cada proyecto podemos identificar cualitativamente que el alumno debe diseñar una estrategia para alcanzar las competencias de éticas y ciudadanía como parte de su formación, de aquí la vinculación del servicio social con la misión de la institución. Como no todos los proyectos ofrecen las

mismas horas, mi labor es que en la parte cualitativa todos los Socios Formadores aporten las mismas competencias en diferente gradación, de modo que puedan recibir a alumnos con distintos niveles de competencia.

La competencia Ética y Ciudadana se fundamenta en el sistema político-democrático establecido en la Constitución vigente, que supone los poderes del estado sometidos a las decisiones de la ciudadanía. Está basada también en la promoción y respeto de los derechos humanos y particularmente en la equidad y la justicia social que hacen posible la vida digna de las mayorías. Ello se extiende además a las iniciativas ciudadanas, independientes del Estado, que a través de las organizaciones sociales y políticas hacen valer sus derechos y cumplen con sus deberes (Educando, 2019, p. 1).

Para evidenciar que se desarrolló de la competencia ética y ciudadanía, los alumnos deben ser capaces de identificar las problemáticas sociales, conocer sus causas, cuestionar las soluciones hasta ese momento aplicadas, fomentar los principios de participación, equidad, justicia y cooperación para construir una ciudadanía basada en relaciones interculturales, además de armonía y respeto a la diversidad. El instrumento que se diseñó para dejar constancia de que se alcanzaron los puntos mencionados fue el REC (mencionado en el capítulo 2). Es así que, si la propuesta de solución que desarrolló durante sus horas de SSC cumple con los puntos anteriores, entonces se considera que desarrolló las competencias. Lo anterior se enmarca en las ideas de Nussbaum (1997), quien considera que

se debe contemplar tres aspectos, el primero es que el alumno deberá desarrollar la capacidad de reflexión crítica de sí mismo y su contexto, el segundo que se ve a sí mismo no solo como ciudadano sino comprometido con los demás, empático y responsable de los demás por medio de los conocimientos de la cultura de las minorías tanto social como cultural, el tercero es desarrollar la imaginación para ponerse en los zapatos del otro (citada en Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 2008, p. 32).

Por lo anterior, se tiene el compromiso de fomentar la responsabilidad moral y ciudadana en los estudiantes de nivel superior para que cuenten con la capacidad de ejercer juicios en lo moral, ético y la justicia social, ser sensibles a la realidad del mundo, tomando decisiones con la responsabilidad de sus acciones; así como ser ciudadanos activos que se informan y crean un pensamiento crítico ante la realidad. Y con ello dejar a un lado el precepto de que el servicio social solo es un requisito, sino que es un componente de la formación académica de los estudiantes.

Para cerrar este capítulo, es necesario referirse a una de las preguntas eje de esta reflexión profesional: ¿Por qué es necesario que el personal del SS esté capacitado para vincular los proyectos y coordinarlos en el ámbito académico? Como se ha visto, si el SS se enfoca únicamente a cumplir el requisito cuantitativo, entonces se cae en una dinámica que se aleja del propósito fundamental y se fomenta un SS semejante a las prácticas profesionales o a un programa de becarios. En cambio, si el personal en cargo del SS se capacita en metodologías pedagógicas, podrá diseñar estrategias adecuadas para vincular planes de estudio (algunas materias) y proyectos de Socios Formadores con los programas del Departamento de Desarrollo Social, esto con el fin de crear un entorno significativo para que el alumno aplique conocimientos mientras desarrolla competencias ética y ciudadanía.

4. Conclusiones

En la introducción partimos de estas preguntas generales: ¿Cuál es la importancia del SS como parte formativa de los estudiantes de nivel superior?, ¿cuál es la pertinencia de los programas del SS en los objetivos con el modelo educativo del ITESM-CEM?, y después de haber hecho una explicación sobre los procesos pedagógicos propuestos para su aplicación en el Departamento de Desarrollo Social, es posible afirmar que el SS es una base imprescindible en la formación de los estudiantes universitarios; por lo anterior, se implementaron estrategias para mejorar su aplicación en el modelo educativo del ITESM. Con base en lo anterior se llegaron a las siguientes conclusiones.

Como se puede apreciar, el SS ha tenido una historia encaminada a resolver necesidades socioeconómicas, como se destacó en el capítulo uno. Su surgimiento se dio para apoyar al sector vulnerable, sin embargo, conforme pasó el tiempo se visualizó como parte de una estrategia política ligada al capitalismo, situación que desvirtuó el objetivo original: el ser una actividad para retribuir de manera social al país. En vez de esto, se convirtió en una especie de trabajo no pagado para el beneficio del Estado o de las empresas privadas. Tal como se estudió en el primer capítulo, el SS se volvió un requisito obligatorio para que todo aquel que cursara una licenciatura también apoyara a resolver problemas sociales del país, pero estos estudiantes terminaron convirtiéndose en mano de obra (actividades fuera del contexto ciudadano) para alcanzar los objetivos del crecimiento económico.

Una vez que se comprende este contexto, es fácil entender la transformación que surgió para gestionar el SS al interior de las universidades. Tanto el Estado como el estudiante dejaron de buscar los ideales de la revolución en el SS; el primero vio en él un becario al servicio de un trabajo no esencial, mientras que el segundo consideró al SS como una puerta de entrada al mundo laboral. En consecuencia, las universidades adaptaron las actividades del SS para convertirlas en una especie de práctica profesional; esto favoreció al sector privado porque que vio a los estudiantes como prestadores de servicios, aprendices sin paga o simples ayudantes. Como se vio en las reflexiones del primer capítulo, esto ocasionó que se marginaran los objetivos primordiales y por tanto los problemas sociales quedaron sin atención.

En cuanto al estudiante, dejó de sentir compromiso por su entorno social. El tener el privilegio de cursar una carrera debería de hacerlo sentir responsable de contribuir para resolver las necesidades de la comunidad; cualquier disciplina es importante para aportar a las causas sociales, recordando lo que se ha dicho en los capítulos, es necesario pensar en explotar las habilidades, competencias y conocimientos para crear un espacio digno para todos. Si se habla de SS es importante recordar su definición, para no confundirlo con prácticas profesionales:

Es una estrategia educativa en su más amplio sentido, es una práctica integral comprometida con la sociedad que permite consolidar la formación y es también un factor estratégico en la tarea de impulsar el desarrollo municipal, estatal, regional y nacional; así como para mejorar los mecanismos que conducen a disminuir las desigualdades sociales propiciando mayores oportunidades para un desarrollo individual y comunitario (Red de Universidades Anáhuac, 2019).

Otro factor importante mencionado en este documento que ha tenido mucho que ver con esta forma de verlo solo como un requisito es el artículo 5o de la Constitución, que condiciona al estudiante a realizar un servicio social obligatorio para obtener un título profesional; en muchos casos esto lo convirtió en vulnerable al objetivo principal ya que el artículo, si bien menciona la conciencia solidaria y el compromiso con la sociedad, el alumno en su afán de terminar la licenciatura por cuestiones académicas y económicas busca la actividad con menos reto, que no le implique un esfuerzo crítico, académico, de innovación, sino actividades que ya estén hechas y que solo se hagan mecánicamente. Por lo tanto, en el Departamento de Desarrollo Social decidió recuperar el SS en su esencia, como parte de la formación ciudadana. En consecuencia, se han estado realizando estrategias con problemas sociales reales, vinculando al estudiante con su contexto y enfatizando en la responsabilidad social.

Como Especialista de Relación con Instituciones del Departamento de Desarrollo Social, he tenido que diseñar proyectos para que los actores mencionados unan esfuerzos y se coordinen en un plan estratégico a fin de ubicar el servicio social como parte del currículum, de modo que se le otorgue la debida importancia en el proceso de formación. Si bien es cierto que el gobierno podría ser la instancia que promueva la planeación como la ejecución del servicio social en sectores vulnerables, las universidades no deben soslayar su responsabilidad en la formación de ciudadanos por lo que desde mi gestión se

diseñaron prácticas concretas para alcanzar los objetivos del ITESM. Desde luego para que los estudiantes logren una formación real se necesita tener vínculos con organizaciones sociales (Socios Formadores que pueden ser instancias de gobierno, fundaciones, asociaciones), pues sin el apoyo de quienes están trabajando realmente en problemas sociales, cualquier formación quedaría en el nivel de la simulación. Como se vio en el segundo capítulo, una vez que los alumnos encuentran la relación entre el plan de estudio, la estrategia del SS y el vínculo con los Socios Formadores, se sensibilizan socialmente pues vería el camino natural entre lo que aprende, lo que aplica y lo que se necesita.

Esto da paso a hablar de cómo el ITESM, después de haber sido una de las universidades que manejaba el servicio social profesional (actividades que permitían a empresas explotar conocimientos sin paga) dejó de verlo como una actividad meramente académica, y entonces replanteó el SS como parte fundamental de su modelo educativo, alineado a su misión en su expresión de su sentido humano, es decir visualizar el SS como poner al servicio de los demás sus conocimientos para resolver problemáticas sociales. En consecuencia, se declararon las competencias éticas y ciudadanas (mencionadas durante la tesina), como parte de la formación humanística que desarrolla el pensamiento crítico y el sentido ético de la responsabilidad de sí mismo y los demás ante la diversidad cultural y su entorno, buscando un mundo equitativo, sostenible y democrático.

Si bien es complicado medir competencias y visualizar si el alumno cumple con el SS tal como lo indica la institución, se diseñaron instrumentos que permiten tener una idea más clara de los alcances y el desarrollo de competencias; como se vio en el capítulo tres, el eje fundamental de estos instrumentos es la retroalimentación constante. El haberlo incluido en sus programas fue un acierto que ha dado frutos en la formación de los estudiantes quienes adquieren un perfil ciudadano trascendental (los graduados han formado asociaciones civiles, en las empresas que laboran trabajan en el área de responsabilidad social). También se visualizan desventajas como son el inicio del SS en semestres tempranos, ya que el alumno no cuenta con todos los conocimientos en su área y esto hace que busque proyectos sencillos que no impliquen temas de su carrera y que sea solamente lo social, dejando a un lado uno de los elementos claves de todo lo que se ha escrito en esta investigación (plan de estudios). Otro punto importante es que muchos

de los proyectos son ambiciosos y al no contar con expertos en el tema en los Socios Formadores impide que se logre el objetivo.

Aun con lo mencionado, estas estrategias que se mencionan en la tesina han hecho que el alumno trabaje con una diversidad de personas que no cuentan con apoyo del gobierno, esto hace que se presente una dificultad, pero es una experiencia para los estudiantes el analizar, proponer y resolver parte de esta necesidad. Se puede visualizar desde la pedagogía, como se mencionó en la parte del aprendizaje colaborativo, “como experiencia socializadora que orienta al alumno al aprendizaje individual y paralelamente busca desarrollar habilidades, actitudes cívicas como la comunicación afectiva, el conocimiento y respeto por los demás, la tolerancia y toma decisiones de manera colaborativa” (Martín, 2002), por lo que su implementación en el SS dentro de modelo educativo del ITESM ha sido eficiente para alcanzar los objetivos formativos mencionados en el capítulo dos.

Mencionado lo anterior, concluyo que el pedagogo es pieza fundamental para diseñar actividades del SS, ya que es necesario para integrarlo al diseño de planes estudios que involucren aprendizajes de corte ciudadano y ético, y con ello desplegar una gama de elementos como lo son las competencias ciudadanas, las cuales están involucradas en los procesos de aprendizaje constructivista. El objetivo esencial de la construcción de significados por parte del alumno es que ocurran dos tipos de experiencia: a) descubrimiento, comprensión y aplicación de conocimientos en situaciones o problemas, y b) la interacción con otros miembros por medio del lenguaje hablado y escrito. Por ello, la implementación de diseños acordes a las necesidades del servicio social es indispensable; la elaboración de una propuesta de intervención para los alumnos con necesidades específicas permite aportar al desarrollo de las necesidades de los sectores vulnerables; estas propuestas van desde como operar un sistema que permite el manejo de cualquier institución, hasta el alfabetizar a personas que lejos están de una educación de calidad; el apoyo en el sector salud en comunidades que no cuentan con los servicios básicos para ser atendidas proporciona crecimiento a dichas comunidades.

Lo anterior ayuda a poner a pensar al estudiante de manera crítica, reflexiva e innovadora. Así se cumple la función de la pedagogía que deriva en el aprendizaje-servicio, el cual consiste, en palabras de Batlle (2018, p. 4), “combina procesos de aprendizaje y de

servicio a la comunidad en un solo proyecto bien articulado, en el cual los participantes se forman al implicarse en necesidades reales del entorno con la finalidad de mejorarlo". Como ya se ha mencionado, los estudiantes viven experiencias que se apropian, dando como resultado el desarrollo de competencias éticas y ciudadanas, aunada la responsabilidad con el otro, apoyándose de mecanismos que permitan involucrar al estudiante en "la construcción de su conocimiento fuera y dentro del aula, enfocándolo al desarrollo de habilidades para enfrentar situaciones; pero a su vez formarlo integralmente de manera que le permita acercarse a la realidad social del país y reflexionar sobre su impacto en lo personal, social y profesional" (Campos, 2014, p. 41).

Para que se cumpla lo anterior, es necesario el papel que juega el estudiante dentro de este diseño pedagógico. El alumno deberá visualizar las necesidades de la sociedad actual, mediante el análisis de situaciones, investigar, estudiar y aplicar conocimientos más que por un requisito para buscar de forma colaborativa soluciones, utilizando todas las herramientas que estén a su alcance, siendo él mismo un agente de cambio para los demás y para sí mismo, apoyándose en expertos, como son los profesores quienes apoyan a sus conocimientos. Cuando el alumno logra desarrollar dichas competencias, deja de ver el servicio social como un requisito de graduación o como una tarea innecesaria para graduarse.

A partir de esta reflexión y análisis surge la pregunta de ¿Cuál es la importancia de una capacitación constante en el ámbito pedagógico del personal que trabaja en el SS?, pues es claro que, si no se tiene un enfoque pedagógico, será más difícil diseñar estrategias para que el SS a través del cual se desarrollen habilidades y competencias de ética y ciudadanía. Por lo anterior, sería una buena propuesta de mejora que el ITESM estableciera a partir de ahora un programa de capacitación permanente para que el personal del Departamento de Desarrollo Social conozca las metodologías apropiadas para alcanzar estos fines.

En la medida que el personal del Departamento de Desarrollo Social domine las metodologías pedagógicas, podrá seguir mejorando las estrategias, actividades, los instrumentos y los mecanismos para que los alumnos realmente desarrollen las competencias. Mientras esto no suceda, existe un margen de riesgo en el cual los alumnos siguen viendo el SS como una oportunidad de ingresar al campo laboral o como pérdida

de tiempo. Sin capacitación se tiende al método prueba-error, y eso genera poca eficiencia en la aplicación de proyectos de SS.

Como se pudo demostrar en este trabajo, cuando se implementan estrategias con base en teorías pedagógicas el resultado es óptimo: el ITESM cumple con el compromiso de desarrollo integral de los estudiantes como ciudadanos, los Socios Formadores ven el ITESM un aliado estratégico (no solamente se proporcionan recursos humanos sino talento, conocimiento actualizado y solución de problemas) y el alumno recibe experiencia, aprendizaje y formación integral que le permite ver la comunidad como un hábitat propio al que debe ofrecer su máximo desempeño. Como todos los actores implicados consiguen sus objetivos particulares, las estrategias del SS se convierten en una dinámica de ganar-ganar.

En la experiencia profesional al aplicar estas estrategias, he podido aprender que cuando se unen diferentes elementos que se incluyen en el modelo educativo con un fin específico, es más fácil cumplir con los objetivos diseñados, en este caso las competencias de ética y ciudadanías; pues el alumno ve que está relacionado con su materia, un requisito y su experiencia con un problema real. De este modo, puede aportar conocimiento de la materia, valores aprendidos y sumar horas para cumplir con su requisito de graduación. Esta metodología ha hecho que incluso algunos alumnos realicen incluso más horas de las solicitadas por el reglamento.

Fuentes de consulta

- Battle, R. (2018). Proyecto Social. Guía práctica de aprendizaje-servicio. Santillana Educación, S. L. Recuperado de <https://roserbatlle.net/wp-content/uploads/2018/09/Guia-practica-ApS.pdf> (consultado el 15 de febrero del 2020)
- Campos Lemus, D. (2014). *Desarrollo de las competencias ciudadanas en tutores de Prepanet en el Campus Estado de México*: Universidad TecVirtual del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (Tesis de Maestría).
- De la Madrid, la crisis y la austeridad. (2012). Expansión. Recuperado de <https://expansion.mx/economia/2012/04/01/de-la-madrid-la-crisis-y-la-austeridad> (consultado el 24 de febrero del 2020)
- Díaz López, J.C., García Muñoz Aparicio, C, Ancona Alcocer, M.C. & Navarrete Torres, M.C. (2016). Servicio Social Comunitario: Una forma de ser para los estudiantes del área de Economía-Administración. *Revista Internacional de Aprendizaje en la Educación Superior*, 3 (2), 135-142. (Recuperado de <https://journals.epistemopolis.org/index.php/edusuperior/article/download/66/922>).
- Educando.edu (2019). Competencia Ética y Ciudadanía. Recuperado de [sitios.educando.edu.do > data > uploads > competencia-etica-y-cuidadana](https://sitios.educando.edu.do/data/uploads/competencia-etica-y-cuidadana) (consultado el 13 de noviembre del 2019)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (4ta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. (2017). Visión y Misión Recuperado de <http://www.itesm.mx/wps/wcm/connect/Campus/CVA/Cuernavaca/Acerca+del+campus/Filosofia+Institucional/Misiones+anteriores/Mision+hacia+el+2015/Vision+y+mision+2015/> (consultado el 5 de octubre del 2020)
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (2008). *Formación ética y ciudadana: Nuestro compromiso*. Monterrey, México: Tecnológico de Monterrey.
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. (2000). Nuestra Historia. Recuperado de <https://tec.mx/es/nosotros/nuestra-historia> (consultado el 5 de octubre del 2019)
- Martín Pérez, M. (2002). *El modelo educativo del Tecnológico de Monterrey*. Monterrey. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.
- Mungaray, A., Ocegueda, J.M. & Sánchez, M. D.(2002). *Retos y perspectivas de la reciprocidad universitaria a través del servicio social en México*. Universidad Autónoma de Baja California, México: ANUIES.

- Noureddine, D. (2016). El aprendizaje cooperativo y las teorías Modelo de trabajo: “el aula de ELE”. Universidad Abou Bakr Belkaid-Tlemcen, Argelia, (Tesis de Master). Recuperado de <http://dspace.univ-tlemcen.dz/bitstream/112/10162/1/djamane-noureddine.pdf> (consultado el 19 de enero del 2020)
- Ortiz Granja, D. (2015). El constructivismo como teoría y método de enseñanza. *Sophia: colección de Filosofía de la Educación*, 19 (2), 93-11. doi: 10.17163/soph.n19.2015.04
- Ranking Mundial de Universidades 2021. (9 de junio de 2020). PR Newswire. Recuperado de <https://www.prnewswire.com/news-releases/ranking-mundial-de-universidades-2021-883886890.html> (consultado el 26 de mayo del 2020)
- Red de Universidades Anáhuac. (2019). Servicio Social. Recuperado de <https://redanahuac.mx/app/serviciosocial/portal/?pag=info> (consultado el 5 de octubre del 2019)
- Ruiz Lugo, L., Salvo, B. & Mungaray, A. (1995). *El servicio social en México*. México: ANUIES.
- Robles Bárcena, M., Celis Barragán, M., Navarrete García, C., Rossi, L., Gilardi González de la Vega, M.A. & Barragán Pérez, B. (2012). El Servicio Social. En J. Narro Robles, J. Martuscelli Quintana & E. Barzana García (Coord.), Plan de diez años para desarrollar el Sistema Educativo Nacional. [En línea]. México: Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial, UNAM. Recuperado de <http://www.planeducativonacional.unam.mx> (consultado el 5 de octubre del 2020)
- Secretaría de Educación Pública. (1981). *Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana*. Recuperado de <https://www.gob.mx/sep/documentos/reglamentos> (consultado el 19 de agosto del 2019)
- Tecnológico de Monterrey. (2007). *La Transformación del Servicio Social Comunitario*. Monterrey, México: Tecnológico de Monterrey.
- Tecnológico de Monterrey. (2018). *Reglamento General del Servicio Social*. Monterrey, México: Tecnológico de Monterrey.
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2009). *¿Qué es el servicio social?* Recuperado de https://www2.politicas.unam.mx/coe/?page_id=107 (consultado el 19 de agosto del 2019)

Índice de imágenes	Página
Fig. 1. Organigrama del Departamento de Desarrollo Social Campus Estado de México.	33
Fig. 2 (Battle, 2018). Aprendizaje Servicio.	42
Fig. 3. Esquema de Ejecución de proyecto	47

ANEXO 1

EJEMPLO DE REC

El siguiente REC se ha recuperado íntegramente del repositorio institucional.

Impartición del idioma inglés en niños de primaria

Experiencia ciudadana

Mi experiencia ciudadana más significativa dentro de mi estancia en el Tecnológico de Monterrey fue con el Centro de Formación París-México A.C. donde elegí la parte educativa de esta institución, específicamente dar clases de inglés a niños de la primaria federalizada Gabriela Mistral ubicada en Av Central, Adolfo López Mateos, 52910 Cd López Mateos, Méx, misma donde disfruté mucho poder transmitir mis conocimientos a los niños de una manera dinámica cumpliendo con el objetivo de transmitir mis conocimientos sobre el idioma a los niños de primaria, partiendo de la base de que nunca habían tomado alguna clase de inglés así que junto con mi equipo de trabajo hicimos un plan de trabajo con los temas básicos que consideramos adecuados a su grado y nivel.

Problemática

Esta institución trata de combatir la problemática de la falta de educación dentro de las zonas con menos recursos económicos donde de acuerdo al INEGI en 2015 el porcentaje de población de 15 años y más que cuenta con la primaria completa solo es el 15%, 1% menos que en el 2010 por lo que la tendencia es a la baja además el artículo de la UNESCO “lucha contra la exclusión en la educación” habla de la importancia que tiene la educación en el mundo, lo fundamental que es para el desarrollo integral y sostenido de una sociedad y que sin ella puede traer como consecuencia la desafección, fragmentación social e incluso conflictos lo que origina la desigualdad social, creo que con base en mi experiencia puedo decir que el hecho de no tener la educación suficiente es motivo de desigualdad para los niños de esa primaria y muchas que están en las mismas condiciones ya que en un futuro en el ámbito laboral no tendrán las herramientas necesarias para ser competitivos y quedarán rezagados en este aspecto, porque el inglés es la lengua de comunicación más importante en el planeta y es considerada como una

lengua que todos deben aprender (UNESCO, 2009) por lo que es de suma importancia que desde niveles básicos se comience a enseñar para lograr la fácil comprensión tal como lo dice el método montessori “El niño aprende a hablar, escribir, leer y contar de la misma manera que lo hace al gatear, caminar, correr, etc., es decir, de forma espontánea” (María Montessori) ya que anteriormente el inglés lo practicaban en su mayoría jóvenes y adultos para superarse y mejorar la calidad de vida pero actualmente la tendencia es que desde edad temprana se enseñe a tal grado que algunos organismos internacionales, como la UNESCO (2003) y la OCDE (2008) ya impulsan políticas lingüísticas para la enseñanza de las lenguas extranjeras para esa edad.

Solución

El Centro de Formación París-México A.C. tiene como objetivo principal brindar atención a niños que viven en situaciones con pocos recursos este centro ofrece la parte deportiva y educativa para ayudar a generar agentes de cambio mediante su desarrollo físico e intelectual, a su vez enseñan valores que son importantes en su vida pues son el futuro del país como la responsabilidad, compromiso, honestidad, justicia, igualdad y respeto.

Ahora partiendo de la idea del método Montessori donde dice que “los niños son como esponjas” y el objetivo de la institución creo que la mejor solución a esta problemática es implementar desde nivel kinder el idioma inglés ya que así será más fácil que los niños puedan asimilarlo, entenderlo, procesarlo, hablarlo y escribirlo, entiendo que realizarlo a nivel gubernamental es complicado por lo que propongo que el mismo Centro de Formación París- México A.C. pueda asociarse con las principales escuelas preparatorias y universidades del Estado de México (propongo UVM y UNAM) para tener el equilibrio entre privada y pública donde en el caso de los alumnos de último año de preparatoria será requisito dentro de alguna materia de su plan de estudios proporcionar las clases de inglés a escuelas de nivel kinder de zonas con pocos recursos, por otro lado para los alumnos de universidad será una opción para liberar su servicio social de una manera menos complicada que las ya existentes el impartir las clases de inglés a nivel primaria (diferentes grados de primaria), para ambas opciones es necesario realizar un plan de estudios para los niños y al finalizar el curso se deberá entregar evidencias de que se cumplió satisfactoriamente con el objetivo de transmitir sus conocimientos a

los niños, esto para ayudar a los niños a desarrollar esta ventaja competitiva que en un futuro les será de mucha ayuda en el campo laboral, los ayudará a desarrollar nuevas capacidades y nuevos valores que requiere el aprendizaje de un nuevo idioma los cuales ayudarán a erradicar el problema de falta de educación en el idioma inglés.

Curso de acción

La solución antes propuesta se llevará a cabo de la siguiente manera:

- Centro Paris debe hacer una investigación e identificación de escuelas de nivel kinder en el Estado de México que cuenten con alumnos de bajos recursos para poder plantearles la propuesta de impartir Inglés dentro de su escuela, en este punto considero que puedo hacerme responsable como LEM de realizar un plan de marketing para ofrecer el proyecto a estas escuelas de manera que las directoras queden convencidas y estén gustosas de apoyar el proyecto.
- Una vez definidas las escuelas participantes se buscará hacer la alianza con las instituciones mencionadas anteriormente (UNAM y UVM) donde crear una campaña de concientización primero hacia los directivos de dichas instituciones sobre el alcance del proyecto a futuro y el beneficio hacia los alumnos, misma campaña se extenderá a los alumnos una vez aprobada por los directivos.
- Se capacitará a los alumnos que impartirán los cursos para crear un plan de estudios para los alumnos de kinder, partiendo de la idea de que no tiene conocimiento en el idioma y necesitan tener un plan dinámico para lograr el aprendizaje de los alumnos.
- Dar seguimiento al aprendizaje de los alumnos y posteriormente implementarlo en primarias para que sigan obteniendo nuevos conocimientos en inglés y lo refuercen.

Impacto de mi participación

Como se mencionó anteriormente el centro de Formación París-México A.C. tiene como objetivo brindar atención a personas con pocos recursos y generar agentes de cambio mediante su desarrollo físico e intelectual enseñando valores importantes para su vida por lo que el impartir clases a niños de escuelas ubicadas en zonas con pocos recursos definitivamente ayuda a erradicar el problema de la falta de educación en estas

zonas además de dar herramientas fundamentales para un futuro exitoso. Dentro de la realización del proyecto pude identificar algunas desventajas, pero también ventajas las cuales puedo considerar las siguientes:

Ventajas: Erradica el problema de una manera sostenible porque siempre habrá una nueva generación de alumnos que fungen como profesores de los niños además de que la difusión de esta iniciativa podrá hacer que otras escuelas quieran unirse y expandir el proyecto a más estados de la República Mexicana se implementa cada semestre como servicio social y con la propuesta de solución se logrará ampliar a más instituciones y por ende se llegará a más escuelas que lo necesiten, ayuda al desarrollo de los niños mediante el aprendizaje de nuevos conocimientos y se compromete completamente con generaciones futuras.

Desventajas: Organización de horarios ya que en ocasiones estábamos ahí para dar la clase y la cancelaban por motivos de exámenes o eventos de la escuela y como era un horario ya establecido que la profesora nos asignaba en la semana no podíamos reagendar la clase dentro de la misma semana y eran clases donde nos atrasábamos con el plan de estudio y era más fácil que los niños olvidaran lo aprendido al no repasarlo, otra desventaja encontrada es que al no tener valor en su calificación no les tomaban el interés debido a sus tareas y en ocasiones muy pocos alumnos las hacían.

Incidente crítico

Durante mi experiencia ciudadana existieron situaciones difíciles que impedían seguir con el curso adecuadamente, una de ellas fue que en una ocasión decidimos hacer examen sorpresa a los niños para medir nuestro desempeño como profesores y si necesitábamos modificar algo dentro del plan de trabajo para su mejor aprendizaje por lo que les brindamos una hoja a cada uno pidiéndoles que contestaran lo que en verdad habían aprendido y que lo que no recordaran lo dejaran en blanco al fin que solo era un examen sin valor que no debían preocuparse, pero el hecho de saber que era un “examen” los puso a la defensiva y todos comenzaron a entrar en conflicto consigo mismos pues sentían que no estaban preparados para algo así y conforme pasó el tiempo del examen se notaban más nerviosos e incluso comenzaron a copiarse sin importar si estaban bien o no las respuestas con tal de contestar todas las preguntas e incluso con ayuda de nosotros como profesores que los orientamos para que recordaran las respuestas, por lo

que tuvimos que detener el examen, tranquilizarlos y nuevamente explicarles que no tenía valor alguno en su calificación que solo era para ver que tanto habían aprendido hasta ese momento, posteriormente comenzamos a contestar todos juntos el supuesto examen con algunas dinámicas y vaya sorpresa cuando nos dimos cuenta que resolviendo así el examen todos lograron participar satisfactoriamente por lo que concluimos como equipo de profesores que no volveríamos a hacer un examen si no más dinámicas que los ayudará a retener mejor la información, a final del curso decidimos recopilar todo lo aprendido por los niños mediante un reto el cual consistió en resolver preguntas por equipos y hacer juegos, el equipo que tuviese más preguntas correctas sería el equipo acreedor a un premio, el rato estuvo muy reñido pues nos dimos cuenta que todos habían aprendido mucho en el curso.

Reflexión sobre impacto de mi experiencia

Esta experiencia ciudadana fue de gran ayuda para mi crecimiento personal ya que fue un placer el poder transmitir mis conocimientos en el idioma inglés a niños de primaria mismos que siempre tuvieron la disposición de aprender y participar durante las clases el convivir con ellos 2 horas a la semana me hizo aprender sobre ellos, su situación económica y su entorno, me hizo una persona más empática con las personas en general y sobre todo desarrollé más los valores de responsabilidad y disciplina ya que el hecho de controlar a un grupo de alrededor 35 niños no es fácil a pesar de ser 3 personas para el grupo, ya que a la edad de 9-10 años los niños son inquietos y se distraen con facilidad por lo que hacer un plan de trabajo y llevarlo a cabo de manera exitosa fue todo un reto, al final los resultados cumplieron el objetivo del aprendizaje tanto para los niños como para mí, me quedo con una grata experiencia que definitivo espero volver a repetir para seguir generando cambios positivos en nuestra sociedad.

Referencias:

INEGI. (2015). Características educativas de la población. Recuperado el 28/02/18, de INEGI Sitio web:

<http://www.beta.inegi.org.mx/app/areasgeograficas/#tabMCcollapse-Indicadores>

Fundación Argentina María Montessori. Recuperado el 28/02/18, de Fundación Argentina María Montessori : <http://www.fundacionmontessori.org/quienes->


somos.htm

Ramírez-Romero, J. L. (s.f.). La Enseñanza del Inglés en las Primarias Públicas de México: Las problemáticas de los Sujetos. Recuperado el 28/02/2018 de Mextesol: <http://mextesol.net/journal/public/files/cb023c762c0c4795e00c410a892a2f07.pdf>

UNESCO. (2012). Lucha contra la exclusión en la educación. Recuperado el 28/02/18, de UNESCO: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002170/217073s.pdf>

Anexo 2


Imagen de SIASS



SERVICIO SOCIAL

LD3053929 | CEM | Enero-Mayo 202011 | 30/05/2020

Cintya Reyes Vera



Sistema Integral de Administración del Servicio Social

Alumnos
Grupo-Materia
Organización Empresa
Reportes
Sistema
Salir

Página principal / Organización empresa / Proyectos de organización / Registro, consulta y evaluación de proyectos y extracción de REEP.

Actualizar registro de proyectos

Periodo: Institución:

Proyecto servicio ciudadano

— Información General del Proyecto

Nombre Proyecto *	Cupo Máximo *	Tipo de Horario Proyecto
<input type="text" value="Construyendo Fortalezas para su vida"/>	<input type="text" value="25"/>	<input type="text" value="Flexible"/>

Alumnos Inscritos: 20

Intención Educativa *

El alumno logrará identificar las situaciones que definen la problemática de la personas con Discapacidad intelectual, conocerá los diversos ambientes discriminatorios que aún persisten en la sociedad, abordará el tema de sus derechos básicos como salud, educación, desarrollo en la comunidad, empleo inclusivo, respeto y

Objetivo Proyecto *

Revisarán materiales que les permitan realizar un manual de bienvenida para los diferentes grupos de servicio social bajo su propia experiencia, desde sus propias voces, incluyendo conocimiento teórico acerca del tema de la discapacidad, experiencias propias y el pleno acercamiento con los niños, jóvenes y adultos con Síndrome de

Semestre: Carrera:

— Dirección del Proyecto

País	Estado	Municipio
<input type="text" value="MEXICO"/>	<input type="text" value="ESTADO DE MEXICO"/>	<input type="text" value="NAUCALPAN DE JUAREZ"/>
Ciudad	CI*	Colonia
<input type="text" value="NAUCALPAN DE JUAREZ"/>	<input type="text" value="53250"/>	<input type="text" value="SANTIAGO OCCIDENTAL"/>
Calle	# Ext-Int	Descripción ubicación
<input type="text" value="Calle San Mateo"/>	<input type="text" value="# 22"/>	<input type="text"/>

— Registro de Coordinador de Proyecto *

Tipo de Coordinador	Detalle	Editar	Eliminar	
Institución	Nombre: Psic. María del Carmen Mejía Rojas Puesto del Coordinador: Dirección General Teléfono: 53431048 Correo: mc.mejia@hmail.com	Actualizar	Borrar	<input type="button" value="Agregar"/>

— Registro de Responsable del Proyecto

Responsable *	Puesto	Correo
<input type="text" value="Psic. María del Carmen Mejía Rojas"/>	<input type="text" value="Dirección General"/>	<input type="text" value="mc.mejia@hmail.com"/>
Horario de atención	Teléfono	Extensión
<input type="text" value="Lunes a Viernes de 9:30 am a 3:00 pm"/>	<input type="text" value="5552179377"/>	<input type="text"/>

— Información Específica del Proyecto

Lugar de trabajo	Requisitos y Observaciones	Recursos con los que contará el Alumno
<input type="text" value="Instalaciones de Fundación CEDAC, A.C."/>	Se aceptan jóvenes que quieren vivir una experiencia diferente en cuanto a servicio social, que deseen conocer más de cerca la vida de una persona con Síndrome de Down e incluir con sus	Asesoría, acompañamiento, material didáctico, instalaciones seguras y un ambiente confortable.

Actividades: Se recomienda integrar las actividades según las siguientes etapas: Diagnóstico, Planeación, Ejecución, Evaluación y Reflexión para apoyar la evaluación

72

ANEXO 3

Ejemplo de Tríptico

Estimados alumnos:

Es un gusto darles la bienvenida al Servicio Social Ciudadano (SSC) del Tec de Monterrey, Campus Estado de México para el ciclo.

Esta actividad es una gran oportunidad para conocer, pensar y actuar en torno a las grandes problemáticas del país y encontrar de una manera individual como contribuir con tiempo, talento y creatividad a solucionarlas.


Por ello queremos que tu participación en el SSC con Dianui además de ser una gran experiencia para ti, sea también un granito de ayuda para los más necesitados.

La obesidad y diabetes infantil es hoy en día un gran problema para nuestros niños y estamos convencidos de que la Educación y Vinculación son dos elementos subutilizados en la actualidad.


Te mandamos un saludo cordial


Julieta, Adriana, Elizabeth y Alejandro.

Contacto

 Alejandro Chavez
Presidente
55 5215 0197
alejandro.chavez@dianui.org.mx

 Adriana Cantu
Directora
55 6695 5197
adriana.cantu@dianui.org.mx

 Elizabeth Morales
Coordinadora de Nutrición
55 6077 2937
elizabeth.morales@dianui.org.mx

 Julieta Espinoza
Coordinadora de Nutribus
55 1959 6201
julieta.espinoza@dianuiedu.com



Servicio Social Ciudadano

Manual de Bienvenida



Historia Fundación Dianui A.C

El 26 de abril de 1998 se realizó por primera vez el Día de la Nutrición Infantil en el Museo de las Ciencias "Universum" de la UNAM con una gran respuesta de Gobierno, Empresas, Academia y Sociedad Civil razón por la cual al término del mismo se decidió crear la Asociación Civil Dianui, para profundizar de una manera continua en los retos y oportunidades para formar una niñez sana y plena.



¿Quiénes somos?

Dianui es una organización de la sociedad civil sin fines de lucro .

Objetivo **contribuir con la formación de niñas y niños** de México tengan salud, nutrición y alimentación adecuada de acuerdo con su edad y momento de vida.

Desde hace **20 años busca lograr este propósito a través de la vinculación y de la educación.**

Programa

Nutribus: Tu transporte a la Salud

Nutribus es el nombre de un Programa de Dianui A.C, que tiene el propósito de desarrollar una cultura de autocuidado en los niños, jefes de familia y maestros de escuelas primarias del país.



¿Qué es Nutribus?

Nutribus Simbólicamente es un camioncito porque es el vehículo que conduce a la salud, en si es un espacio asignado para la instalar una unidad de autocuidado, realizar platicas, talleres y actividades físicas divertidas para que chicos y grandes aprendan y pongan en práctica consejos y recomendaciones de especialistas sobre salud, nutrición y alimentación.



ANEXO 4

Ejemplo de Cronograma.

Institución:			Periodo de trabajo:		
Nombre del alumno:					
Proyecto:					
Fecha de inicio	Actividad	evento	Descripción	Materiales	Fecha de entrega