

**V Encuentro Internacional de Investigadores de la Red Latinoamericana de  
Cooperación Universitaria.  
“Ciudadanía, instituciones y democracia en América Latina”  
Universidad Latina de Panamá  
16 y 17 de Octubre de 2008.**

Título de la ponencia: Papel de la educación superior en la formación de ciudadanos socialmente responsables. Resultados de un Programa de Acompañamiento Pedagógico.

Autor(es): Dra. Miriam Trápaga Ortega y Maestra Mariela Torres Pernaleté.

Institución: Universidad de las Américas Puebla.

Dirección: Ex Hacienda Santa Catarina Mártir, Cholula, Puebla.

Código Postal: 72820.

País: México

Teléfono: 52-222-2292700

E-mail: [miriam.trapaga@udlap.mx](mailto:miriam.trapaga@udlap.mx)

## **RESUMEN**

Se presentan los resultados de una investigación científica desarrollada por el Departamento de Servicio Social de la Universidad de las Américas Puebla para la implementación y evaluación de Programas que favorezcan la Promoción de la Responsabilidad Social Universitaria, desde el enfoque del pensamiento complejo, la transdisciplinariedad y el abordaje interinstitucional, como una forma de contribuir al Desarrollo Humano Sostenible, desde la perspectiva de establecer un nuevo contrato universidad-sociedad. Se presentan los resultados preliminares de un estudio piloto que evalúa los efectos de un Programa de Acompañamiento Pedagógico a estudiantes universitarios que realizaban su Servicio Social en organizaciones de diversos sectores de la sociedad. Particularmente se reportan los “learnings outcomes” que generan las estrategias propuestas, y se discute la importancia y papel de los mismos en la formación de ciudadanos conscientes de contribuir al Desarrollo Humano Sostenible del país. Se analiza la pertinencia, alcances y límites del Programa y se elaboran recomendaciones para su perfeccionamiento. Se discute el carácter innovador de la concepción asumida para la resignificación del servicio social, pasando de un modelo de gestión prioritariamente administrativo a un modelo de gestión académico, en el que se da prioridad a la formación integral y de ciudadanía responsable del estudiante y al impacto de la universidad en el mejoramiento del entorno social, por medio de la creación de conocimientos socialmente pertinentes y la generación de Capital Social.

## **Introducción.**

El desafío de las Universidades es educar para generar un desarrollo social con equidad, que aporte a la construcción de un proyecto nacional con igualdad de oportunidades, con libertades públicas y democracia creciente. Frente a estos desafíos, las instituciones de educación superior deben buscar nuevas configuraciones y estrategias para formar el profesional que requiere la sociedad de hoy. Desde esta perspectiva, la promoción de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) constituye una coyuntura propicia para facilitar procesos educativos con mayores niveles de pertinencia social, otorgando mayores oportunidades de aprendizaje para el estudiante, permitiéndole fortalecer su vinculación con el entorno social (*Vallaes, 2006a*). Así mismo, representa una oportunidad para emprender estrategias que promuevan y desarrollen comportamientos socialmente responsables útiles a lo largo de toda la vida (*Banco Interamericano de Desarrollo, 2005*).

Según la UNESCO, los estudiantes de hoy deben ser capaces de opinar sobre los problemas éticos, culturales y sociales, con total autonomía, disfrutar plenamente de su libertad académica, la cual debe de ser concebida como un conjunto de derechos y obligaciones, siendo al mismo tiempo plenamente responsables con la sociedad que los rodea, así como aportar su contribución a la definición y tratamiento de los problemas que afectan al bienestar de las comunidades, las naciones y la sociedad mundial (*UNESCO 1998; 2005*).

México puede ser considerado un país pionero de la introducción de acciones, que aunque no siempre están vinculadas a los contenidos académicos formales, en general propician desarrollar *“una valiosa práctica profesional al servicio de las necesidades sociales”* (*Tapia, 2006, pp. 43*), gracias al Servicio Social como actividad de carácter obligatorio en los estudios de nivel superior.

Es así que *Rodríguez López y colaboradores (1997, pp.81)* destacan *“que el servicio social debería ser una actividad interdisciplinaria que, por su alto valor formativo, propicia la reflexión académica y una conciencia de responsabilidad social con actitudes críticas, reflexivas y constructivas, además de la participación de los alumnos o egresados en los problemas nacionales”*.

En consecuencia, el Departamento de Servicio Social (DSS) considera que el Servicio Social: *“contribuye a la formación del estudiante a través del proceso pedagógico del servicio social, promoviendo la reflexión crítica de su acción y fortaleciendo el*

*desarrollo de habilidades profesionales, sociales y ciudadanas, mediante su participación en Organizaciones que desarrollan proyectos para aportar soluciones a problemáticas en distintos sectores del contexto social”<sup>1</sup>.*

Partiendo de la premisa de que el servicio social promueve el desarrollo del pensamiento complejo a través del análisis de la realidad, la UDLA ha implementado un Programa de Acompañamiento Pedagógico (PAP), cuyo propósito es fortalecer la formación de un profesional con elevado sentido de la responsabilidad social.

Con el fin de sistematizar los resultados obtenidos con la aplicación del PAP, el Departamento de Servicio Social de la UDLA ha desarrollado una estrategia de investigación científica para la implementación y evaluación de Programas que favorezcan la promoción de la Responsabilidad Social Universitaria.

El proyecto de investigación “Implementación y evaluación de Programas para la Promoción de la Responsabilidad Social Universitaria”, tiene como objetivo general describir y evaluar la implementación y desarrollo de Programas para la promoción y fortalecimiento de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU), en diferentes instituciones de educación superior y con ello crear un modelo teórico-metodológico que permita promover y fortalecer la RSU, así como contribuir al desarrollo de perspectivas teórico-prácticas para la creación de estrategias de promoción y fortalecimiento de la RSU en Instituciones de Educación Superior (IES).

El propósito del presente trabajo es describir el impacto del Programa de Acompañamiento Pedagógico en la formación de comportamientos socialmente responsables en los estudiantes universitarios que realizan su servicio social. Se parte de la hipótesis de que esta estrategia permite evidenciar determinados aprendizajes en los estudiantes, expresados en términos de “learning outcomes”.

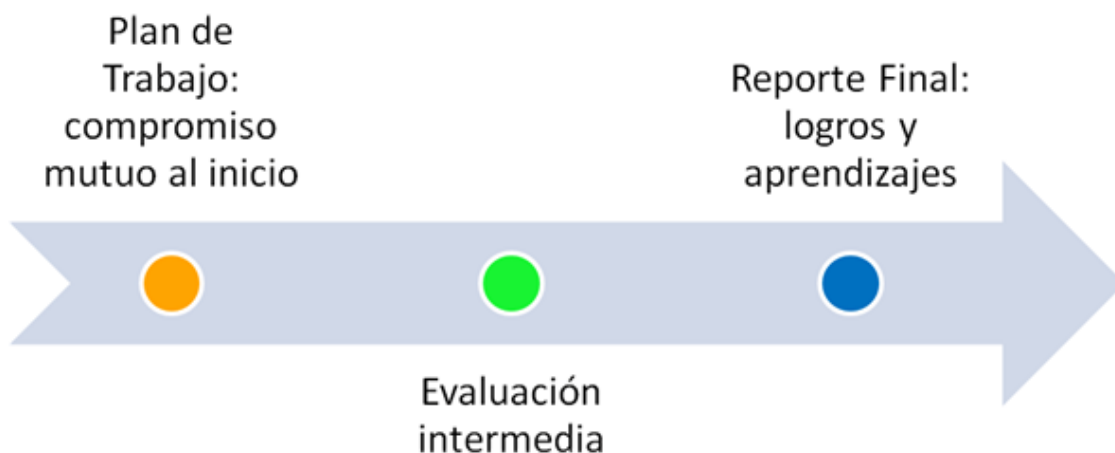
## **Materiales y Métodos**

### **Procedimientos.**

El Programa de Acompañamiento Pedagógico (PAP) tiene como propósito facilitar al estudiante, durante la realización de su Servicio Social, procesos dialógicos de reflexión crítica, así como la sistematización de su acción y la concienciación de los impactos de la misma, promoviendo con esto la formación de la Responsabilidad Social (RS) y el abordaje de las problemáticas sociales desde una perspectiva compleja. El proceso pedagógico del servicio social se esquematiza en la Figura 1.

---

<sup>1</sup> Ver <http://www.udlap.mx/serviciosocial/>



**Figura 1. Esquema del PAP.**

El PAP consiste en lo siguiente:

- El estudiante asiste a una Jornada de Orientación en la cual se le informan los procedimientos administrativos y pedagógicos que debe cumplir durante su servicio social.
- El estudiante elige libremente el proyecto en el que realizará su Servicio Social, de entre los existentes en la cartera de Proyectos del Departamento, la cual es conformada mediante un proceso colegiado de selección de organizaciones y proyectos que solicitan su registro. Este proceso coadyuva a la elección de organizaciones y proyectos para que constituyan verdaderos espacios sociales de aprendizaje, esto es, espacios que van a propiciar la inserción del estudiante en el proyecto y en el contexto en el que se desarrolla, promoviendo una actitud de análisis y reflexión del contexto general en el cual surgen las dificultades o situaciones a atender. La organización debe promover la vinculación directa entre el estudiante y los beneficiarios de acuerdo a un plan de trabajo, brindando las herramientas necesarias para la implementación de las acciones y dando el reconocimiento explícito de la importancia de su participación y permitiendo la modificación del plan de trabajo, de acuerdo a las necesidades sentidas e identificadas por el estudiante y los otros sujetos sociales, mediante el diálogo y la mediación.

- Una vez elegido el Proyecto, el estudiante se inserta en el mismo para realizar 480 horas de servicio. Desde el inicio se le asigna un asesor (miembro del Departamento de Servicio Social) que le acompaña durante todo este tiempo atendiendo sus dudas, recibiendo y retroalimentando los instrumentos que el estudiante entrega, con el fin de promover la reflexión crítica de las vivencias del estudiante.
- Los instrumentos que el estudiante debe entregar son:
  - Plan de trabajo al inicio de su servicio y Reporte de Servicio Social una vez concluido el mismo. El Plan de Trabajo es un instrumento que realiza un estudiante de común acuerdo con el responsable del proyecto en la Organización, su propósito es acordar los compromisos establecidos entre el estudiante y la organización, así como también que el estudiante inicie su reflexión acerca de la problemática que aborda el Proyecto, en la que se va a insertar como posible agente de cambio en la generación de alternativas de solución a la problemática planteada.
  - La evaluación intermedia consiste en la aplicación de un cuestionario donde el estudiante reporta los avances de su servicio social. Cabe destacar que la implementación de esta modalidad pedagógica resultó inconveniente por la ausencia de instrumentos de evaluación, y porque resultaba ser una estrategia individualista que constituía una carga extra tanto para el estudiante, como para el asesor. Por tales razones, el cuestionario fue sustituido por otra estrategia: Foros virtuales de discusión, con los cuales se logra un mayor nivel de socialización del conocimiento y permite al asesor atender a una mayor cantidad de estudiantes en menores tiempos. Por ser una estrategia de reciente implementación, no hay disponibilidad aún de resultados.
  - El reporte, por su parte, es un documento académico, cuya finalidad es registrar las actividades cumplidas y mostrar evidencias del grado de mejoramiento, contribución o

intervención en la solución de los problemas sociales. Debe contener además una reflexión de su acción en el contexto en el que trabajó el estudiante, así como del impacto que tal experiencia produjo en su formación profesional, social y ciudadana. En este documento el estudiante debe plasmar un testimonio de la experiencia que vivió, las actividades realizadas, así como el análisis y la reflexión que hace sobre la problemática social y sobre los obstáculos a los que se enfrentó en su servicio social. Ambos documentos son analizados, corregidos y o retroalimentados por los asesores.

El primer procedimiento consistió en la creación de una lista de conceptos que fueron definidos operativamente, a fin de homogenizar criterios entre los asesores. De esta primera definición y operacionalización de conceptos se tomaron los learning outcomes, los cuales se presentan a continuación:

**Problemas Sociales:** Capacidad del estudiante para identificar los problemas que afectan el desarrollo del entorno en el que realiza su Servicio Social: comprende e interpreta las condiciones relacionadas con el deterioro de la calidad de vida de los beneficiarios (la pobreza, la intolerancia, la violencia, etc.), situando la realidad en su contexto, trasmite sus experiencias y vivencias, reflexiona sobre esa experiencia y evalúa las acciones ejecutadas. Identifica concretamente las actividades encaminadas a erradicar los problemas que afectan al bienestar de las comunidades.

**Convivencia armónica en grupos sociales diversos:** El estudiante valora las formas de relación que se establecieron con los diversos actores. Explicita algunos elementos de la cultura, compartidos con los grupos de personas con quienes se relacionó, valora la cooperación e interacción entre personas de diferentes disciplinas y/o orígenes (sociales, culturales u otros) y reciprocidad en los intercambios de conocimientos. Desarrolla habilidades generales para el trabajo en grupo, establece formas de aceptación y respeto y desarrolla una mayor tolerancia hacia los demás en función de las diferencias explícitas.

**Valores:** Se fomenta en los estudiantes el ejercicio de la toma de decisiones sobre sus acciones, fundamentada en un proceso de permanente cuestionamiento ético, que se concreta en conductas con un sentido de responsabilidad con el mundo. Desarrollo de valores tales como: la honestidad, tolerancia, solidaridad, humildad, responsabilidad, cuidado del medio ambiente, aceptación y aprecio de la diversidad.

**Metacognición y Aprendizaje Autorregulado:** El estudiante es consciente de lo que sabe y de lo que no sabe y muestra capacidad de reflexionar sobre lo que ha aprendido. Describe su propia estrategia para aprender de los problemas sociales a los que se enfrentó. Se acompaña de la auto-reflexión, mediante la cual el estudiante monitorea, controla y evalúa los procesos de aprendizaje, comparando sus avances con los de otros y haciendo las modificaciones necesarias, esto es, hay una propia retroalimentación constante. El estudiante establece y planea sus metas, busca información y asistencia de manera independiente.

**Pensamiento Crítico:** El estudiante expresa cómo enfrentará desde su profesión los problemas sociales en el futuro, cómo asumirá la Responsabilidad Social como profesionalista, las actividades de mayor impacto, explicando las emociones que le generaron. Explica los aprendizajes que logró en su Servicio Social, cómo le impactaron y qué utilidad tienen para su vida personal. Explica cómo contribuyó a mejorar las condiciones en el lugar donde realizó su Servicio Social y desarrolla la capacidad de interpretar los hechos para solucionar problemas.

**Trabajo Interdisciplinario:** Implica una cooperación entre disciplinas que lleva a interacciones reales, es decir, una verdadera reciprocidad en los intercambios y, por consiguiente, un enriquecimiento mutuo. Genera la elaboración de marcos conceptuales más generales, en los cuales las diferentes disciplinas en contacto son a la vez modificadas y pasan a depender unas de otras.

**Manejo de nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC's):** El estudiante puede individualizar e independizar su aprendizaje utilizando las NTIC's, empleadas en el proceso de acompañamiento pedagógico al Servicio Social, así como las empleadas en las Organizaciones en la implementación de sus respectivos Proyectos. Identifica la utilización de las NTIC's como instrumentos de aprendizaje y muestra interés por indagar las nuevas formas de socialización y formación de colectivos en el espacio electrónico.

Seguidamente se confeccionó una Matriz para la recolección de datos, la cual estuvo conformada según los acápites o elementos que contenían los instrumentos entregados por los estudiantes.

La información contenida en la Matriz fue sometida a análisis cualitativo, definiendo categorías que conforman los indicadores de aprendizaje o “learnings outcomes”, partiendo de las propias palabras del estudiante. Algunos ejemplos de ello se pueden apreciar en la Tabla 1.



**Tabla 1. Análisis Cualitativo.**

<b>Indicador</b>	<b>Expresión de un estudiante</b>
Problemas Sociales	“La problemática social del proyecto es la necesidad tanto económica como emocional por la que pasan muchos de los niños, niños abandonados, maltratados, o sin recursos económicos”
Pensamiento Crítico	“Me hizo involucrarme en el proyecto al darme responsabilidades, trabajar en equipo y finalmente desde un punto de vista personal me hizo ser más consciente de la situación económica, política y social que vive el país”
Valores	“Cambió mi visión acerca del mundo y sobre todo de mis responsabilidades de profesionista y ciudadano con el país”
Metacognición y Aprendizaje Autorregulado	“Aprendí a trabajar en equipo y a aceptar opiniones diferentes [...] esto me fomentó una identidad, una cultura social la cual desarrolló mi personalidad haciéndola más flexible y humana hacia mi entorno social y ecológico”
Convivencia armónica en grupos sociales diversos	“El convivir con los niños, con la gente de servicio social, con el voluntariado, y la gente que trabaja para la organización me deja una gran enseñanza acerca de la responsabilidad, humildad, sensibilidad, y empatía,”
Manejo de NTICs	“No sólo se trata de trabajar tras una computadora, escribiendo código; el trabajo de diseño y construcción de un sistema en beneficio de otros requiere una interacción activa con el usuario final, siempre buscando una forma de comunicación que permita el entendimiento de los requerimientos.”

De este análisis cualitativo se obtuvieron datos cuantitativos, expresados en por cientos de aparición (o no) de cada indicador de aprendizaje. Se definieron además Indicadores Positivos y Negativos para cada learning outcomes, los que serán explicados más adelante.

### **Sujetos.**

Se seleccionó una muestra de estudiantes al azar, que iniciaron su servicio social en el período escolar de primavera del año 2007, inscritos en Proyectos que solicitaron al menos 5 plazas de estudiantes, aprobados en las Comisiones de Estudio del año 2006. Tanto los estudiantes como las Organizaciones dieron su aprobación para participar en el estudio, mediante la firma de Cartas de Consentimiento Informado. Se excluyeron todas aquellas Organizaciones que no poseían vías de comunicación eficientes, esto es,

aquellas con las cuales resultaba imposible la comunicación por cualquier vía (e-mail, fax, teléfono).

Finalmente la muestra quedó constituida por 45 estudiantes, de los cuales sólo 20 han concluido su servicio social, el resto se encuentra aún realizando el mismo.

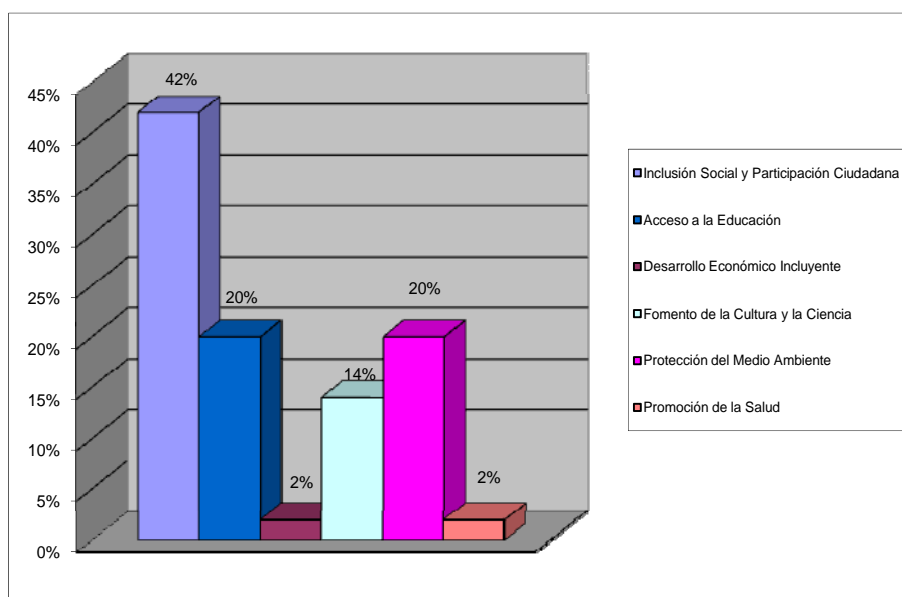
### **Resultados y Discusión**

Se destacan fundamentalmente aquellos resultados que reportan evidencias de aprendizaje o learning outcomes.

En la Figura 2 se presenta la clasificación de los Proyectos por temática, se puede apreciar que hay un franco predominio de Proyectos relacionados con el tema Inclusión Social y Participación Ciudadana, categoría que comprende temas de inclusión de niños, mujeres, adultos mayores y personas con capacidades diferentes, tienen como principal objetivo integrar en diferentes ámbitos a estas personas; también incluye proyectos cuyos objetivos son promover la participación ciudadana responsable. Le siguen los Proyectos de las categorías Acceso a la Educación y Protección del Medio Ambiente. La primera categoría incluye proyectos que contribuyen a disminuir la brecha educativa en los diferentes sectores de la sociedad y en los distintos niveles educativos (básico, medio, técnico y medio superior), así como proyectos que fomentan la educación para la vida y el trabajo, mientras que en la segunda categoría se hallan proyectos relacionados con la conservación del ecosistema, que promueven el uso racional y responsable de los recursos naturales mediante campañas ecológicas y de desarrollo humano sostenible. Un 14 % de los Proyectos corresponde a la Categoría Fomento de la Cultura y las Ciencias, que incluye proyectos de investigación científica en diferentes disciplinas, así como aquellos que promueven la interculturalidad, actividades artísticas y la expresión estética.

Las categorías de Proyectos con menor representación en la muestra estudiada son Desarrollo Económico Incluyente (proyectos relacionados con actividades económicas, que repercuten en la economía local, regional o nacional del país) y Promoción de la Salud (que abordan las problemáticas emergentes de salud física y emocional que inciden en el desarrollo del país, así como aquellos que promueven el uso responsable de medicamentos y hábitos alimenticios saludables).

Estos datos permiten orientar tanto la elección de los proyectos como la toma de decisiones administrativas, a fin de promover la búsqueda de proyectos en aquellas categorías que se consideren deficitarias en la Cartera de Proyectos del Departamento.

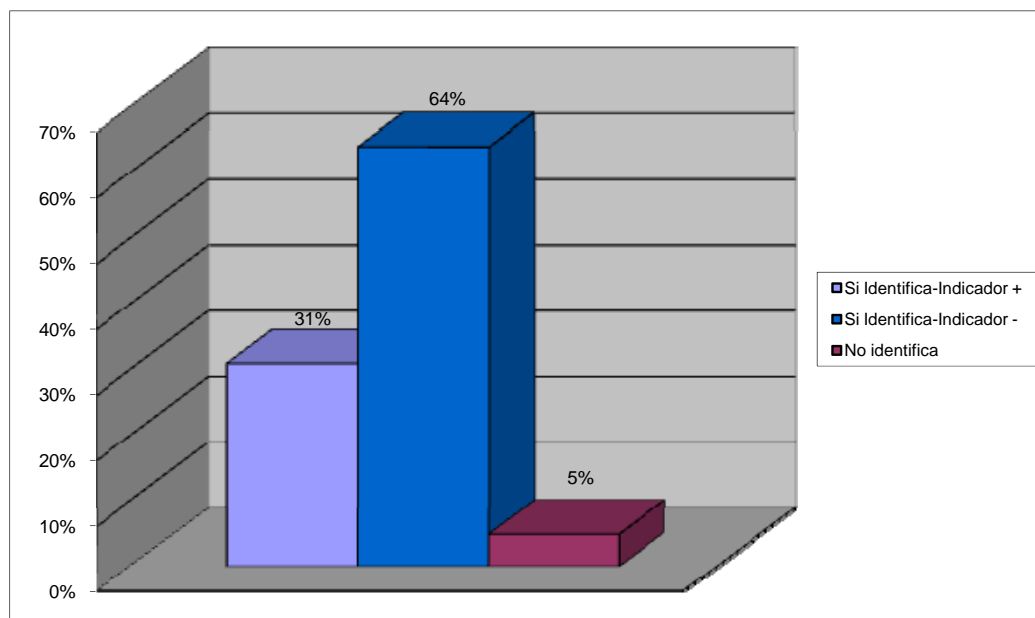


**Figura 2. Temática de los Proyectos.**

Se muestran a continuación los resultados relacionados con los *Planes de Trabajo* de los estudiantes. En la Figura 3 se pueden apreciar los resultados en cuanto al indicador Problemas Sociales. El 95 % de los estudiantes identifica la problemática social en la que trabajó y sólo el 5 % fue incapaz de identificarla adecuadamente; sin embargo, consideramos que no basta identificar la problemática, sino asumir una postura ante la misma, por lo cual se consideraron indicadores positivos (+) y negativos (-) en cuanto a esta variable. Se considera un indicador como positivo cuando el estudiante reflexiona profundamente sobre la complejidad de las problemáticas sociales, valora las acciones de la organización para mejorar las condiciones de vida de los beneficiarios y visualiza su responsabilidad personal en la mejora de la calidad de vida de tales grupos. Como se puede apreciar en la Figura 3, sólo 31 % de los sujetos analizan la problemática social de manera positiva.

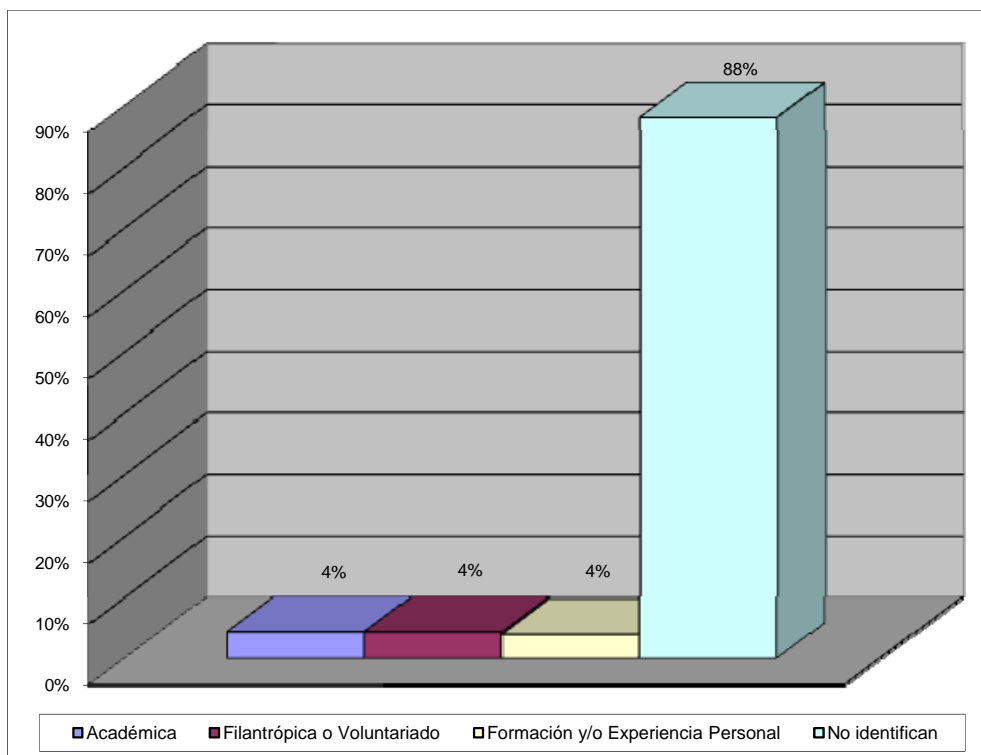
Se considera indicador negativo cuando el estudiante identifica adecuadamente las problemáticas sociales que aborda el proyecto pero no la complejidad que éstas tienen, o bien no valora de manera explícita la labor de la Organización en la que va a realizar el servicio social. También se consideran en esta categoría a los estudiantes que valoran los aprendizajes que esperan obtener al finalizar su servicio social solamente desde una perspectiva de crecimiento personal y no desde una toma de conciencia de su

responsabilidad hacia un colectivo social. El 64 % de la muestra estudiada corresponde a esta categoría, lo que indica que el estudiante aún no valora el servicio social desde una perspectiva profunda de la responsabilidad social. Por supuesto, coincide que este 64 % de estudiantes no expresa de manera explícita su compromiso con el proyecto y/o con la Organización y sus beneficiarios.



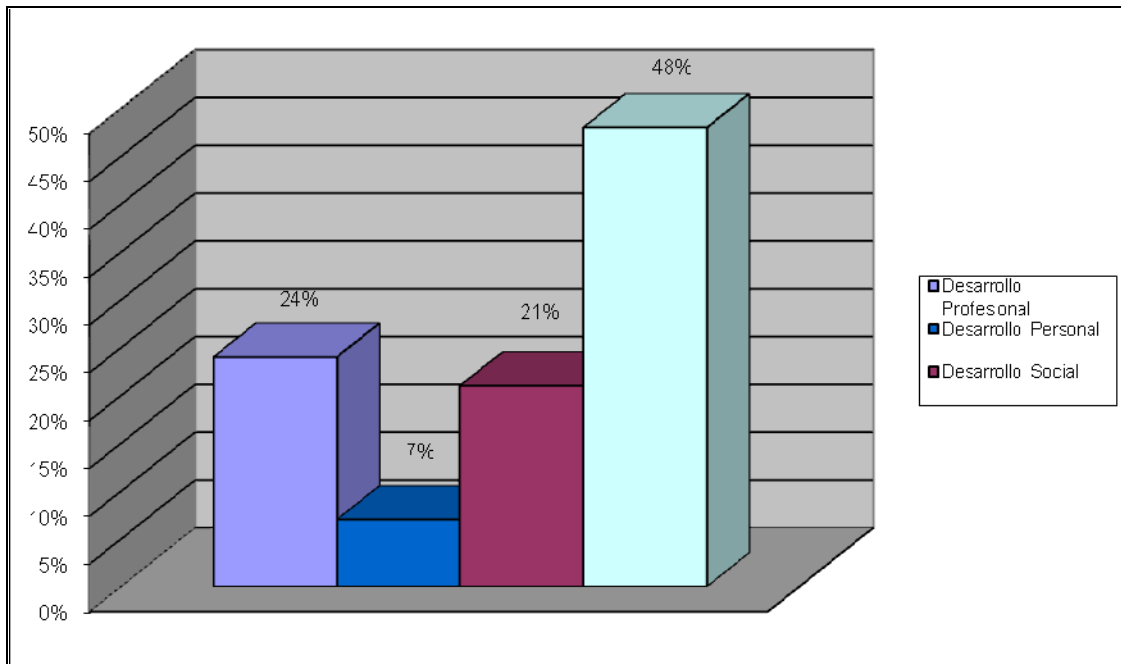
**Figura 3. Indicador Problemas Sociales.**

Lo antes analizado puede estar en relación directa también con las experiencias previas de los estudiantes en cuanto a servicio a la comunidad. En la Figura 4 se puede apreciar que el 88 % de los estudiantes no refiere experiencias previas de servicio, mientras que sólo el 12 % refiere algún tipo de experiencia relacionada con su actividad estudiantil (Académica), acciones filantrópicas o bien relacionadas con experiencias de carácter personal.



**Figura 4. Experiencias Vivenciales Previas.**

En la Figura 5 se puede apreciar que el 48 % de los estudiantes no espera que su servicio social tenga impactos en su formación o simplemente no hace referencia a los mismos. Un 24 % menciona impactos esperados en su desarrollo profesional, generalmente este grupo de estudiantes se refiere a la adquisición de experiencia laboral o profesional, o bien a la oportunidad que le ofrece el servicio social de poner en práctica habilidades y/o conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera. Un 21 % menciona impactos que hemos denominado de Desarrollo Social, por cuanto los estudiantes hacen referencia a la importancia que le dan al acercamiento con la población, a relacionarse con otras personas y a la toma de consciencia de sus problemas en su formación. Un 7 % hace referencia al impacto del servicio en su crecimiento como persona, a lo que denominamos Desarrollo personal.



**Figura 5. Impactos esperados en la Formación Integral.**

Al analizar los **Reportes Finales** se pueden identificar de manera más clara los learning outcomes.

En la Figura 6 se observa que los learning outcomes que se manifiestan en un mayor número de estudiantes son los relacionados con Pensamiento Crítico, seguidos , en orden descendente, por Metacognición y Aprendizaje Autorregulado, Convivencia armónica en grupos sociales diversos, Transdisciplinariedad y Valores. El learning outcomes Manejo de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC´s) es analizado de manera independiente más adelante y es también el que menos se manifiesta en la muestra estudiada.

Generalmente estos indicadores son relacionados por el estudiante con su formación integral y son expresados cuando valora los aprendizajes obtenidos a lo largo de su servicio social.

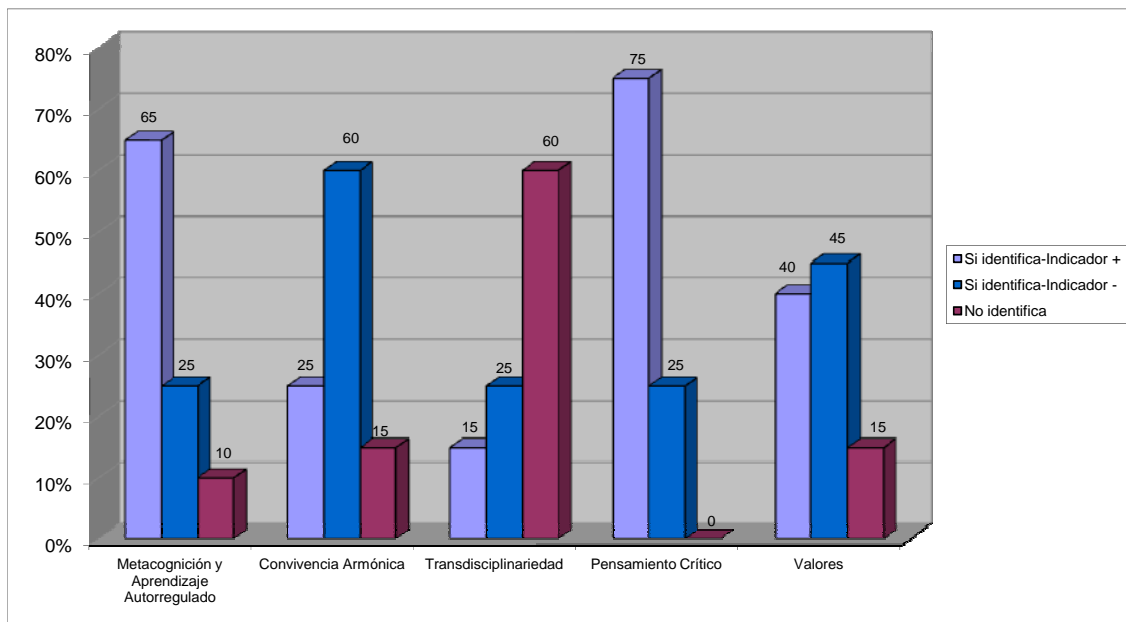


Figura 6. Learning Outcomes.

En todos los casos, excepto para el Manejo de las TIC's, se diferenciaron también indicadores positivos y negativos, de la siguiente manera:

**Pensamiento Crítico:** Se considera **Indicador positivo** cuando el estudiante evidencia que aplica conocimientos profesionales en el mejoramiento de las condiciones sociales y toma conciencia de la utilidad de lo aprendido en el aula. También se consideran las evidencias de que se pone en contacto con situaciones reales y desarrolla conocimientos nuevos a partir de ello, aborda los problemas como oportunidades de aprendizaje y mejoramiento del proyecto en el que está involucrado, así como cuando el estudiante considera que las dificultades fueron una oportunidad para crear alternativas de mejora y hacer aportaciones al proyecto. Un 75 % de los estudiantes califica en positivo en este indicador. Se considera **Indicador negativo** cuando el estudiante refiere la realización de tareas simples que no tienen relación con la aplicación de conocimientos profesionales, cuando los problemas enfrentados son considerados como obstáculos que les impidieron aprender de la experiencia y realizar aportaciones positivas a la organización/proyecto o no refiere aprendizajes adquiridos durante su servicio social.

**Metacognición y Aprendizaje Autorregulado:** se considera **Indicador positivo** cuando el estudiante evidencia que aplica conocimientos profesionales en el mejoramiento de las condiciones sociales. Toma conciencia de la utilidad de lo

aprendido en el aula y cuando se pone en contacto con situaciones reales y desarrolla conocimientos nuevos a partir de ello. También en este indicador predomina la evaluación positiva. Es considerado un **Indicador negativo** cuando el estudiante refiere la realización de tareas simples que no tienen relación con la aplicación de conocimientos profesionales, o bien analiza con simplicidad las tareas que realizó, no reconoce su valor en su formación profesional o como persona.

**Convivencia armónica en grupos sociales diversos:** Un **Indicados positivo** significa que el estudiante valora las formas de relación que se establecieron con los diversos actores, explicita algunos elementos de la cultura, compartidos con los grupos de personas con quienes se relacionó, valora la cooperación e interacción entre personas de diferentes disciplinas y/o orígenes (sociales, culturales u otros) y reciprocidad en los intercambios de conocimientos. Sólo un 25 % alcanza valoración positiva en este indicador, lo que indica que a pesar de que el estudiante se inserta con grupos muy diversos su reflexión acerca de esta interacción es aún superficial. Se considera Indicador negativo cuando el estudiante sólo menciona contactos con personas diferentes sin valorar el significado de estas interacciones o sólo refiere el placer de convivir con otros y/o las bondades del trabajo en equipo.

**Transdisciplinariedad:** Como **Indicador positivo** se considera el valorar positivamente el diálogo entre personas de distintas áreas de conocimiento para comprender de manera más amplia un fenómeno. Toma de conciencia del aprendizaje obtenido a través del trabajo en grupos conformados por personas de distintas disciplinas. Muestra apertura hacia distintos puntos de vista. Interactúa positivamente con los miembros del equipo. Adquiere habilidades de negociación y cooperación para trabajar con otros individuos orientados a un objetivo común. Valora positivamente las oportunidades que brindó la experiencia de servicio social para tomar acuerdos en conjunto. También en este rubro la frecuencia de indicador positiva es baja (15 %). Mientras que el **Indicador negativo** implica considerar que el punto de vista de su profesión es el adecuado. No valora el diálogo entre disciplinas. Sólo hace referencia al trabajo en equipo, sin considerar las diferentes disciplinas.

**Valores:** Se considera un **Indicador positivo** cuando el estudiante muestra evidencia de que adquiere, refuerza y promueve valores ciudadanos como la responsabilidad, el respeto, la solidaridad y la honestidad y manifiesta su interés en continuar reforzando tales valores en ámbitos diversos. El 40 % de la muestra alcanza valoración positiva en este indicador. El **Indicador negativo** significa que el estudiante sólo enlista los valores



adquiridos (o habla de valores en general) pero no muestra evidencia ni ejemplos concretos sobre la vivencia de los mismos, o bien se limita a valorar la ayuda al otro, el altruismo personal o la filantropía.

En cuanto al indicador **Manejo de las TIC's**, se identificó sólo la evidencia de su utilización como instrumento de aprendizaje, el interés mostrado por el estudiante por indagar las nuevas formas de socialización y formación de colectivos en el espacio electrónico, así como la evidencia de aplicación de las NTICs en las relaciones que establece el estudiante con su asesor y/o otros participantes en el proyecto. Cabe destacar que sólo el 15 % de los estudiantes hizo referencia al uso de las mismas y su impacto en su formación; en todos los casos estos aprendizajes están relacionados con el uso de la tecnología informática por las características del proyecto (colaboración en la realización de un software u alguna otra tarea para la cual es imprescindible el uso de la computadora), sin embargo, ningún estudiante hace referencia a las relaciones que establece el estudiante con su asesor y/o con otros participantes en el proyecto utilizando tales medios, a pesar de que se promueve su uso durante las asesorías.

Otro elemento que es importante destacar es el relacionado con el indicador Valores.

En la Figura 6 se puede apreciar que un 15 % de la muestra estudiada no identifica valores como parte de su aprendizaje durante el servicio social, mientras que el 85 % refiere haber adquirido o reforzado valores como parte del aprendizaje que le dejó el servicio social, aunque casi la mitad lo hace con indicador positivo.

Las palabras que emplean los estudiantes para referir los valores que adquirieron y/o reforzaron durante su servicio social, son las siguientes<sup>2</sup>: Responsabilidad (8) Tolerancia (8), Conciencia Social (6), Respeto (5), Cambio de Visión (5)<sup>3</sup>, Humildad (4), Honestidad (3), Compromiso (3), Solidaridad (3), Valoración de las oportunidades personales (3)<sup>4</sup>, Empatía (2), Ética Profesional (1), Voluntad de servicio (1). Queremos destacar el término Conciencia Social, el cual no siempre es utilizado literalmente por el estudiante, en ocasiones es una inferencia de la narración que hace el mismo acerca de sus impresiones sobre lo aprendido desde el punto de vista de los valores ciudadanos. En este sentido destaca que cuando el estudiante refiere haber elevado su nivel de conciencia sobre la problemática en la que trabajó, generalmente esta toma de

---

<sup>2</sup> La cifra entre paréntesis significa el número de estudiantes que consideró cada valor en su reporte.

<sup>3</sup> En este caso, el estudiante refiere un cambio de visión, ya bien sea de la problemática, de la Organización en que realizó el servicio y/o del propio servicio social como oportunidad de aprendizaje.

<sup>4</sup> Nos referimos a la referencia que hace el estudiante a sus condiciones personales y familiares, valora, y en muchos casos se infiere una sensación de agradecimiento, el haber nacido en el seno de una familia que pudo cubrir todas sus necesidades.

conciencia se expresa en forma de conocimientos y/o sensibilización con la problemática, sin expresión explícita de un compromiso a futuro para convertirse en agente de cambio de la misma. Aún en el caso de un estudiante que menciona la toma de conciencia de los problemas del país y la necesidad de cambiar los mismos, no se expresa de manera explícita y concreta una voluntad de compromiso a futuro, por lo que concluimos que en estos casos es más factible hablar de un proceso de sensibilización con los problemas que enfrenta la comunidad, región y/o país.

Los resultados presentados hasta aquí son parciales, están pendientes de análisis otros datos, sin embargo, lo mostrado en el presente trabajo evidencia cómo aún el verdadero concepto de Responsabilidad Social no se ha incorporado totalmente en los estudiantes que realizan servicio social. Es indiscutible la influencia del mismo en la formación integral del estudiante, pero la incorporación del concepto de RS no depende sólo de la realización de acciones de servicio, esto está muy relacionado con otros elementos de la cultura en sentido general: de las instituciones, las familias, el país.

Consideramos que es particularmente importante el papel de la universidad, quien debe asumirse como una instancia crítica permanente y como una estructura ejemplarmente ética, que privilegie estrategias para fortalecer la Responsabilidad Social a través de todas sus funciones, a saber, docencia, investigación y extensión, así como en su modelo de gestión institucional.

Según *Vallaes (2006b)* en América Latina predomina aún un enfoque de “buena conducta” que interpreta la RS en términos de buenas acciones o benevolencia con el más necesitado, de acciones filantrópicas cuyo centro es que el que más tiene “da” al que menos tiene, y esta “ayuda” deja satisfechas a muchas personas. Por tanto, la aplicación de un Programa de Acompañamiento Pedagógico al estudiante en servicio social lo que trata es de orientar hacia la reflexión crítica no sólo de las acciones de servicio a la sociedad, sino hacia la comprensión de las estructuras sociales insostenibles, sus causas, posibles soluciones y qué papel juega el estudiante en las mismas. En particular se hace énfasis en los aprendizajes, en que el estudiante comprenda que en el transcurso de su servicio social se genera un intercambio de saberes que le enriquece como ser humano y ciudadano consciente de su papel en el mundo de hoy.

Los resultados indican que el PAP favorece este proceso de reflexión dialógica, sin embargo no es suficiente. Las razones pueden ser muchas, pero nos detendremos en las que pueden ser controladas desde un modelo de gestión académico del servicio social,

en el que se da prioridad a la formación social del estudiante. El primer elemento que consideramos importante es la calidad de las propias asesorías: la fuerte carga de trabajo y el elevado número de estudiantes que debe atender cada asesor, pueden ser elementos que conspiran contra una atención más profunda a cada estudiante. Los elementos mencionados influyen también sobre la auto preparación de los asesores, quienes no pueden tener conocimientos profundos de todas las problemáticas que abordan los estudiantes en su servicio social, por lo que la asesoría se convierte en una orientación muy general. Consideramos que estos aspectos se pueden superar con la incorporación del Curso de Responsabilidad Social, materia de apoyo académico a la realización del servicio social. Este curso ha sido diseñado e implementado para todas las carreras de las licenciaturas con planes de estudio 2006 y se ha iniciado en el presente periodo escolar de otoño 2008.

Otro elemento importante que consideramos, es la sistematización de los resultados a través de un proceso permanente de investigación, que permita ir evaluando los impactos de las estrategias educativas utilizadas para potenciar el papel formativo en el estudiante en servicio social. Esto implica la necesidad de que las universidades revisen a profundidad sus estructuras organizacionales, de manera que se reconozca el nivel académico de las estructuras que gestionan el servicio social, de tal suerte que sus funciones docentes, de investigación y de extensión sean acreditadas y reconocidas a nivel normativo y en las políticas institucionales. Al no existir esta premisa, los esfuerzos se supeditan a motivaciones personales, a la voluntad de profesionales con vocación por la investigación, y por tanto la sostenibilidad dependerá de la presencia de estos integrantes de los equipos de trabajo.

Existen otros elementos que no pueden ser controlados por el Departamento de Servicio Social, como pueden ser la presencia (o ausencia) de estrategias pedagógicas en contextos reales, que pongan en contacto al estudiante con la vida circundante (Aprendizaje Servicio, Aprendizaje basado en Proyectos, Aprendizaje basado Problemas, Aprendizaje Situado, entre otros) en otras materias de las carreras y en general, la promoción de acciones de Responsabilidad Social en toda la institución. Otro elemento que debe considerar la academia, es la generación de estrategias formativas a lo largo de las carreras, que permitan la incorporación de los estudiantes en proyectos de investigación interdisciplinarios y socialmente pertinentes, articulando teoría y práctica de distintos cursos de su profesión en la solución de problemas del entorno social.

## Conclusiones

1. Asumir el paradigma de la Responsabilidad Social como eje rector de las estrategias formativas del estudiante en servicio social, constituye la vía idónea para resignificar el valor del servicio social como espacio para promover, por un lado, la formación integral y de ciudadanía responsable en el futuro profesionalista, y por el otro, el fortalecimiento de la responsabilidad ciudadana de los sujetos sociales involucrados en los proyectos.
2. El servicio social se constituye en objeto de investigación, por cuanto implica la generación de conocimientos sobre la aplicación, el análisis, la síntesis y la evaluación de aspectos teóricos- metodológicos propios del servicio social, de tal forma que permitan ir introduciendo innovaciones para que éste responda a las necesidades del complejo mundo de hoy y contribuya eficazmente al Desarrollo Humano Sostenible.
3. Los resultados presentados en esta ponencia, no son generalizables por tratarse de un estudio piloto en una muestra pequeña, constituyen la primera fase de un proyecto de investigación que comprende otras dos fases que permitirán arribar a resultados más concluyentes. Sin embargo, se pueden apreciar las siguientes tendencias:
  - a. Es necesario fortalecer dos categorías de proyectos de servicio social: Desarrollo Económico Incluyente e Inclusión Social y Promoción de la Salud.
  - b. A pesar de que los estudiantes identifican en el Plan de Trabajo las problemáticas sociales en las que se insertan, no expresan de manera explícitas sus compromisos con los beneficiarios de los proyectos y no siempre reconocen los beneficios que aportan a los mismos; es importante destacar que los estudiantes en su inmensa mayoría no reconocen vivencias previas relacionadas con experiencias de servicio a la comunidad, elemento que refuerza la propuesta de promover las experiencias vivenciales dentro de los cursos disciplinares que le permitan incorporar las mismas a su sentido de vida.
  - c. Aproximadamente la mitad de la muestra estudiada, no percibe al servicio social como un espacio potencial para su formación profesional y ciudadana futura, lo que hace inferir que conciben al servicio social sólo como un requisito para su graduación.

- d. Los Learning Outcomes que se aprecian con mayor frecuencia en la muestra estudiada, son los relacionados con pensamiento crítico, valores, metacognición y aprendizaje autorregulado y convivencia armónica en grupos sociales diversos, lo que constituye una evidencia de conductas socialmente responsables; se necesita reforzar los aprendizajes relacionados con los indicadores Transdisciplinariedad y Convivencia armónica en grupos sociales diversos, cuyos indicadores son mayormente negativos o no se identifican en las evidencias de aprendizaje de los estudiantes.
- e. A pesar de que más del 50% de la muestra estudiada expresa haber alcanzado un mayor nivel de conciencia o un cambio en su cosmovisión, ésta pareciera estar asociada sólo a la sensibilización del estudiante ante las problemáticas enfrentadas, pero sin un reconocimiento de sí mismo como agente de cambio, al no expresar explícitamente su compromiso social en sus reflexiones.

### **Bibliografía**

1. Banco Interamericano de Desarrollo (2005). II Diálogo Global sobre la Responsabilidad Social Universitaria. Iniciativa Interamericana de Capital Social, Ética y Desarrollo del BID, Red Global de Aprendizaje para el Desarrollo. Disponible en: [http://www.iadb.org/ethics/Documentos/DC2\\_ros\\_resum.doc](http://www.iadb.org/ethics/Documentos/DC2_ros_resum.doc)
2. Rodríguez López Y, Limones Muñiz RMM, Castañón Hernández M, et al. (1997). Caminos y rumbos del servicio social en México. México: Universidad Iberoamericana-Universidad Intercontinental-Universidad pedagógica Nacional.
3. Tapia MN (2006). Aprendizaje y servicio solidario: en el sistema educativo y las organizaciones juveniles. Buenos Aires: Editorial Ciudad Nueva.
4. UNESCO (1998). Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: visión y acción. En: Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. Octubre 5 al 9, París. Disponible en: [www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm).
5. UNESCO (2005). Decenio de las Naciones Unidas de la Educación para el Desarrollo Sostenible 2005-2014. Plan de aplicación internacional. Octubre 18 al 19, New York. Disponible en: [http://www.unesco.cl/medios/biblioteca/documentos/decenio\\_naciones\\_unidas\\_edu](http://www.unesco.cl/medios/biblioteca/documentos/decenio_naciones_unidas_edu)

[cacion\\_desarrollo\\_sostenible\\_plan\\_aplicacion\\_internacional.pdf?menu=/esp/tematica/desarrollosostenible/docdig/](http://www.iadb.org/etica/documentos/ConsultoriaRSU.pdf?menu=/esp/tematica/desarrollosostenible/docdig/).

6. Vallaes F (2006a). Breve Marco teórico de responsabilidad social universitaria. Disponible en CD Responsabilidad Social Universitaria. Red Universitaria de Ética y Desarrollo Social (RED), Iniciativa Interamericana de Capital Social, Ética y Desarrollo, Banco Interamericano de Desarrollo y en Llamado a Aspiraciones. Disponible en: <http://www.iadb.org/etica/documentos/ConsultoriaRSU.pdf>
7. Vallayes F (2006b). La responsabilidad de las organizaciones. En: Disponible en CD Responsabilidad Social Universitaria. Red Universitaria de Ética y Desarrollo Social (RED), Iniciativa Interamericana de Capital Social, Ética y Desarrollo, Banco Interamericano de Desarrollo y en Llamado a Aspiraciones. Disponible en: <http://www.iadb.org/etica/documentos/ConsultoriaRSU.pdf>