

SISTEMATIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA MODALIDAD DE ESTANCIA EXTERNA DE SERVICIO SOCIAL (MEESS) DE LA UIA

MARÍA DE LAS MERCEDES DE AGÜERO SERVÍN
Universidad Iberoamericana

RESUMEN: Esta investigación pretende sistematizar y evaluar la experiencia educativa de la modalidad de estancia externa del servicio social (MEESS) de la Universidad Iberoamericana, Ciudad de México. Se pregunta sobre el valor educativo de un servicio social universitario de inmersión total en comunidades pobres y marginadas. Se elabora un marco de referencia amplio y fundamental acerca del servicio social en México, sus antecedentes y características, y las formas de gobierno en educación superior y su relación con la inclusión y la exclusión social. Se aplicó un cuestionario a 104 estudiantes, a 32 coordinadores de carrera, a 8 empleadores de servicio social comunitario y a 8 jefes de servicio social de la Universidad. Se entrevistó a ocho empleadores y a 5 estudiantes que participaron de la MEESS. Se sistematizó la experiencia de ocho años. Los resultados muestran el modelo educativo en

tres etapas históricas fundamentales, identifica las competencias y actitudes de los estudiantes: de comunicación, de organización de personas y ejecución de tareas, de innovación y cambio, de liderazgo intelectual, de manejo de sí mismos, y de perspectiva humanista. El modelo de la MEESS está organizado en tres momentos -planeación, seguimiento, evaluación-, desde el punto de vista de los estudiantes y los empleadores destacan los procesos de vinculación interinstitucional comunitaria, la necesidad de mejorar la inducción y los apoyos de educación a distancia, la imprecisión en el perfil de ingreso del estudiante, su definición acerca del perfil psicoafectivo y la falta de presencia de profesores y coordinadores de carrera.

PALABRAS CLAVE: Servicio Social, Competencias y Actitudes, Educación Superior, Modelo Educativo.

Marco de referencia

El marco de referencia se integra de cuatro capítulos. El Capítulo 1 incluye el marco jurídico y los antecedentes del servicio social en México, la Comisión Interuniversitaria de Servicio Social, los principios básicos, las visiones y concepciones del servicio social en la actualidad, la extensión de los servicios, el aprendizaje con base en la experiencia y el cambio de actitudes y la responsabilidad social (ANUIES, 2004; Cano, 2004; De Scorza, 2006; Hernández y Magaña, 2005; Hossain y Moore, 2002; Limones et al, 2008;). El Capítulo 2 trata del servicio social en la Universidad Iberoamericana, Ciudad de México y se

integra de seis apartados: los antecedentes, el modelo educativo, estructura y modalidades de servicio social de la UIA, y un balance y los retos de la MEESS (Bascuñan, 1996; Rodríguez, 2006; Cano, 2004; UIA, 2005; García Bernabé, 2009). El Capítulo 3 trata de las actitudes y comportamientos para acercarse a la pobreza desde tres formas, la beneficencia, el asistencialismo y la transformación comunitaria que es la opción que se privilegia en la UIA. El Capítulo 4 es acerca de la inclusión y la exclusión social en Educación Superior con seis apartados: cómo se conciben la inclusión y la exclusión, la visión de la equidad y las políticas de gobierno institucional y la equidad y las agendas de evaluación estándar, el discurso político y la ampliación de la participación, los sistemas de conocimiento y los sistemas de gobierno educativo, la participación e identidad en educación superior y la perspectiva de las preferencias con la función de adaptación (Archer, 2007; Archer, 2003; Bridges, 2006; Burke, 2005; Nafisika, 2002; Popkewitz y Lindblad, 2000; Stowell, 2004).

Problema de investigación

El Programa de Servicio Social de la UIA ofrece tres modalidades equivalentes y alternativas a los estudiantes de las distintas licenciaturas: a) la modalidad del área metropolitana en los períodos escolares de primavera y otoño, b) la modalidad de verano, con una estancia de 8 semanas en comunidad durante los meses de mayo, junio y julio, y c) la modalidad de estancia externa por cuatro meses en comunidades pobres, indígenas, de alta marginación y bajos índices de desarrollo humano como los Estados de Chiapas y Oaxaca.

La Modalidad de Estancia Externa de Servicio Social (MEESS), tiene operando en la UIA Ciudad de México desde el año 2000. Desde el año 2003 opera formalmente con una coordinación que diseña la selección, inducción, talleres, selección de empleadores, seguimiento a los estudiantes y la evaluación operativa y educativa.

Debido a que los estudiantes eligen esta experiencia innovadora en el marco educativo de la institución, se hace patente la necesidad de diseñar los recursos de carácter didáctico-pedagógico. Se trata de crear un modelo educativo de servicio social que atienda los requerimientos de los empleadores y forme a los estudiantes como profesionistas imbuidos en una realidad, distante a la de ellos, de vulnerabilidad, pobreza, inequidad y/o exclusión. Esta formación demanda la continuidad en sus estudios, a través de apoyos propios de la

educación a distancia, de una formación —inducción— previa a su estancia externa, de un acompañamiento académico —formación de competencias y actitudes—, de asesoría en su trayectoria curricular —profesores de su disciplina profesional— y de tutoría permanente para el mejor desempeño de su servicio social —personal y profesional—.

La MEESS requiere sistematizar su experiencia e identificar los principales elementos, procesos, fortalezas y debilidades de su operación, y de la formación que ofrece a los jóvenes. Requiere conocer lo que hace bien como lo que no para poder mejorar, también necesita comprender los procesos educativos que promueve en los jóvenes y en los empleadores. Esta modalidad no ha sido evaluada hasta ahora.

Método de investigación

Objetivo General:

Sistematizar y evaluar la experiencia educativa en la modalidad de estancia externa del Servicio Social (MEESS) de la Universidad Iberoamericana, Ciudad de México.

Método:

La presente investigación cualitativa evalúa la MEESS de acuerdo a la voz de los principales actores educativos: estudiantes y empleadores. Se orienta a brindar los elementos necesarios para la toma de decisiones que coadyuvan al perfeccionamiento y a estimar su valor con base en los objetivos y el grado de satisfacción de las necesidades educativas de los estudiantes (Stufflebeam y Shinkfield, 1987:72-73).

Preguntas de investigación:

1. ¿Cuál es el valor educativo de la MEESS?
2. ¿Cuál es y cómo opera el modelo educativo que se ha construido para guiar y orientar la modalidad de estancia externa: metas, procedimientos y acciones? ¿Cómo se ha construido el programa de estancia externa? ¿Cuál es la experiencia acumulada?
3. ¿Cuáles son las competencias y actitudes que el programa requiere y promueve en los estudiantes y profesores que participan en el programa? ¿Cómo es la formación y el acompañamiento a los estudiantes?

Sujetos:

El estudio se realizó con estudiantes, coordinadores de carrera, empleadores y jefes de área de las tres modalidades de servicio social: metropolitana, de verano y estancia externa. Se describen la muestra de todo el estudio, pero por su amplitud, sólo se incluyen los resultados de las entrevistas a empleadores y estudiantes de la MEESS.

La muestra de estudiantes quedó integrada por 104 estudiantes de distintas licenciaturas de la UIA, Ciudad de México, distribuida por 38 estudiantes con servicio social en la modalidad metropolitana, 38 de verano y 28 estudiantes en la MEESS. La muestra de coordinadores de carrera está integrada por dos profesores de tiempo completo, 29 coordinadores de carrera y un director de departamento.

El cuestionario se contestó individualmente en las instalaciones de la Universidad. De los jóvenes de la modalidad de estancia externa, se les aplicó el cuestionario por cita o de forma electrónica. De una lista de 54 estudiantes que optaron por esta modalidad, 28 aceptaron responder el cuestionario.

Guía de entrevista:

Se elaboraron dos guías de entrevista, una para los empleadores y otra para los estudiantes con el objetivo de explorar la dimensión personal, la socioeducativa y la interculturalidad a profundidad. Las entrevistas se realizaron en las organizaciones en Chiapas y Oaxaca para conocer las comunidades y organizaciones, con excepción de la organización de la sociedad civil "Piña Palmera" que se realizó en la Ciudad de México.

Se entrevistó a tres egresados de la MEESS que tuvieron un servicio social exitoso y a dos que no lo tuvieron con base en las evaluaciones que ellos mismos entregaron al final de su estancia externa.

Resultados

No todos los estudiantes habían terminado su licenciatura al momento de la aplicación del cuestionario. Un 67.3% ya la había concluido pero un 32.7% aún estaba estudiando. Resalta que de los jóvenes que realizaron su servicio social en la modalidad de estancia externa el 96.4% ya había concluido sus estudios.

El análisis se basa en las entrevistas de cinco alumnos, de diversas licenciaturas y distintos períodos de Servicio Social (SS) en las organizaciones con quienes ha establecido vínculos la UIA (Cuadro 1.); y los ocho empleadores (Cuadro 2.) mediante quienes se recuperó la visión de proyectos de distinta naturaleza que se desarrollan en los estados de Chiapas y Oaxaca. Por último, se recupera la experiencia del coordinador de la modalidad, que con su haber da cuenta del proceso que ha configurado la modalidad hasta hoy, con sus aciertos y desaciertos, logros y dificultades.

El análisis se realizó a partir de tres dimensiones: socioeducativa, personal e intercultural. En la dimensión socioeducativa se contemplan aspectos como: promoción, selección, inducción y seguimiento; respecto al valor educativo: formación, competencias y actitudes; finalmente, la evaluación tanto del desarrollo y cumplimiento del Servicio Social del estudiante, como de la estructura y ejecución de la MEESS.

La voz de los empleadores: “los estudiantes tienen que entrarle a lo que hay”

Para los empleadores es difícil que en cuatro meses se aprendan la lengua, las tradiciones, mencionan que eso no representa una limitante para establecer vínculos estrechos con las comunidades, sin embargo el acercamiento a la cultura es limitado. El tiempo de estancia es una limitación para insertarse de manera profunda en los proyectos.

Manifiestan que existe poca promoción de los proyectos entre los estudiantes, por un lado, son insuficientes los mecanismos de difusión; por otro lado, las organizaciones no cuentan con los recursos necesarios para dar a conocer de manera directa los proyectos que llevan a cabo.

El financiamiento es un tema recurrente, en la planeación no se toma en cuenta que realizar una Estancia Externa implica un doble gasto: *“la institución (UIA) no da ningún apoyo, el alumno tiene que pagar un dineral: inscripción, pagos mensuales, más el transporte, más el hospedaje, más alimentación”* (E1WG, pág. 24), a diferencia de la UIA, Ciudad de México:

“en la UIA Puebla, por ejemplo, el alumno que hace este tipo de servicio le devuelven el 50% de lo que hayan pagado en ese semestre para que con eso cubran sus gastos de transporte, hospedaje y alimentación también, y por eso, en Puebla yo estoy consciente que hay... que hay mayor participación de alumnos que van a las Estancias de Servicio Social” (E1WG, pág. 25).

La voz del coordinador

En la dimensión personal se sitúan los significados y aprendizajes que los estudiantes otorgan a su experiencia de Servicio Social, en algunos casos se manifiestan los procesos psico-afectivos. El propósito es indagar acerca del apoyo familiar con el que cuenta el estudiante para emprender esta modalidad, es determinante el apoyo monetario y el aspecto anímico. Es importante conocer los motivos por los que el alumno quiere realizar la modalidad, si es convicción propia o bien si está huyendo por alguna cuestión personal.

También, se indaga -de manera sutil- el consumo o no de drogas. El manejo de la soledad resulta una competencia que los alumnos deben poseer, además se examina su predisposición al cambio. Asimismo, se investiga sobre el trabajo en equipo y si los estudiantes están familiarizados o sensibilizados con las necesidades de la comunidad donde van a realizar su estancia.

Para abordar estos aspectos se cuenta con un guión de entrevista previo.

“busco conocer sus inquietudes personales, sus sueños,... ¿cómo se ve a sí mismo?, y luego ¿cómo considera que toda esta experiencia le puede ayudar a crecer en tanto en su formación como en su práctica profesional?, escarbar ese aspecto y también en el aspecto personal vemos la cuestión familiar” (E2WG, pág. 16).

Acerca del aspecto académico se busca que los alumnos sean autodidactas, responsables de sí mismos y disciplinados en sus estudios. Se solicita su historial académico para cotejar su trayectoria académica con las habilidades y disposición que muestra el alumno (García Bernabé, 2009: 12).

Si el alumno aprueba esta fase inicial de entrevista, es remitido al Programa de Atención Estudiantil Universitaria (PAEU) para la aplicación de pruebas psicológicas para valorar el equilibrio psicológico del estudiante. Posteriormente si los resultados de las pruebas psicológicas son favorables y coinciden con las motivaciones explicitadas por el alumno, se le muestran las distintas opciones que tienen para realizar el servicio.

La voz de los estudiantes: "la experiencia del SS me hizo abrir los ojos hacia todos lados, ver un mundo distinto"

La MEESS, de acuerdo con los estudiantes representó una experiencia de gran valía, la cual generó en ellos una visión distinta de la vida y de la sociedad. Representó una expe-

riencia enriquecedora y en concordancia con la UIA se espera que los estudiantes crezcan partir del vínculo con la realidad.

Uno de los estudiantes manifestó: *“La experiencia del SS me hizo abrir los ojos hacia todos lados, ver un mundo distinto que existe aquí, que mucha gente aquí no conoce... antes de ir al servicio yo estaba aquí en la Ibero muy cómodo, vivía en una burbuja”* (ERF, pág. 7). El fragmento anterior denota una preocupación social, por lo que ante una problemática surge la necesidad de investigar, de aprender y profundizar aspectos que en el aula no se ven.

Sin embargo, se observa una postura asistencialista que subyace en el desarrollo del Servicio Social Universitario cuando añade: *“yo iba encantado de la vida a conocer un lugar nuevo a ayudar a la gente a no sé... a hacer un servicio social”* (ERF, pág. 4).

La dimensión intercultural se aboca a los significados acerca de la diversidad, el respeto y el enriquecimiento cultural, pero también da cuenta de la complejidad para generar diálogos interculturales y del camino que falta por recorrer.

La voz de los estudiantes: "la experiencia del SS me hizo abrir los ojos hacia todos lados, ver un mundo distinto"

La MEESS representó una experiencia de gran valía, una visión distinta de la vida y de la sociedad. Representó una experiencia enriquecedora y en concordancia con la UIA se espera que los estudiantes crezcan partir del vínculo con la realidad.

Se otorga un valor importante al SS, los estudiantes consideran que debe impactar positivamente en alguien *“y no servir café en una oficina”* (EHM, pág. 5). En este sentido se enfatiza que para el desarrollo de un SS de calidad es necesaria una buena formación por parte de los estudiantes, pero también una buena planeación por parte de la coordinación ya que *“la información equivocada, la falta de planeación y seguimiento le puede restar valor a la experiencia”* (EHM, pág. 6).

En cuanto al desarrollo de competencias, es difícil llegar a una conclusión con las entrevistas, más cuando el tema encierra cierta polémica y divergencias. El análisis de las entrevistas sugiere el fortalecimiento de algunas y la explicitación de otras, ya que al preguntárseles a los estudiantes sobre éstas no siempre tienen la claridad suficiente de

cuáles competencias han desarrollado, cuáles son los elementos que las conforman y cuáles faltan por desarrollar.

No obstante, algunos estudiantes cuantifican las competencias, como LM quien considera que aplicó el 20% de sus competencias profesionales durante el SS, y que la experiencia del SS le sirvió para realizar su tesis y algunos trabajos, enfatiza que lo humano fue lo que más desarrolló *“yo creo que rebasa el 100%”* (ELM, pág. 10).

El vínculo de la teoría con la práctica cobra vida en una experiencia de este tipo, se ponen en juego los conocimientos adquiridos en la carrera, los estudiantes señalan que con la modalidad, se puede lograr una educación integral no sólo en el aula, sino en el contacto con la realidad, con la comunidad. En el caso de VD, se evidencia que su acercamiento a la cultura se vio favorecida al contar con algunas lecturas de investigación cualitativa y aspectos de investigación que a él le interesaban.

La experiencia, de acuerdo con JE abre el panorama de las diversas facetas de la propia carrera por ejemplo, de la economía social, por lo que resulta muy enriquecedor conocer las distintas problemáticas de la población marginada. No obstante, señala que no hubo mucho contacto con las comunidades, lo que hubiera sido más enriquecedor y afirma:

“el trabajo que hacíamos en el CEDIAC no estaba vinculado con un trabajo de campo o sea no estaba directamente vinculado con las comunidades o sea, si nosotros hablábamos por ejemplo, con los encargados del acopio en las comunidades, es porque ellos venían al CEDIAC” (EJE, pág. 4).

Llama la atención uno de los estudiantes al curso de inducción, que proporcionó lecturas acerca del contexto indígena, dice: *“te pueden enseñar todo lo que quieras, pero ya vivirlo es diferente ¿no?, prácticamente diferente”* (ELM, pág.13). Esto reitera la importancia de la práctica vinculada con la teoría, con la realidad, y la necesidad de mejorar la inducción que brinde herramientas para la inserción en la comunidad, pues el objetivo es resolver problemas de las comunidades.

La voz de los empleadores: La práctica es lo que verdaderamente resulta enriquecedor en su formación

En conclusión, todas estas dimensiones en conjunto permiten evaluar como muy valiosa la MEESS desde la voz y significados de todos los actores involucrados.

Los empleadores resaltan del valor educativo que la MEES ofrece a los estudiantes, coinciden en que los estudiantes poseen una buena preparación teórica, pero poca experiencia en la práctica, por lo que el SS se convierte en una oportunidad de innovar, poner en práctica los conocimientos adquiridos, dar soluciones y proponer alternativas a las distintas necesidades de las comunidades.

Se enfatiza el aprendizaje en la propia comunidad. JA, jesuita señala: "*La realidad se convierte en los libros y de ella extraen conocimientos y habilidades*" (EJA, pág. 2), y en este sentido, "*se propone la apertura a la trascendencia en términos de un mayor trabajo interno: psicológico, emocional y espiritual, más allá del académico*".

Así, el contacto con la realidad les lleva a ser más propositivos y a tener iniciativas a favor de los pueblos indígenas. De acuerdo con EG, el reto que tienen los estudiantes es enfrentarse a la escasez de recursos y ser creativos con lo que se cuenta. De esta manera se llevan un gran aprendizaje al enfrentarse a la realidad de las comunidades. Es un choque con la realidad. Aunque para muchos estudiantes la principal dificultad es justamente el poder trasladar el conocimiento a la realidad.

Al preguntárseles sobre la construcción de conciencia, los empleadores coinciden en que ésta implica un proceso gradual y la duración de la MEES resulta un tiempo limitado para lograrlo. Algunos afirman que no se puede hablar de concientización, sino de disposición al trabajo, de un mayor entusiasmo y actitud positiva durante la estancia, se vuelven más sensibles a la problemática de los pueblos indígenas, a su cultura y cosmovisión.

En suma el SS representa una oportunidad de ser responsables y comprometidos en lo social y en lo personal, aunque ello implique, una visión asistencialista que después se irá transformando en una labor comprometida y profesional, por lo que se enfatiza en los alumnos un enfoque de derechos humanos más que de asistencialismo.

La voz de los estudiantes: La experiencia del SS representa un cambio en la vida

Según los estudiantes el valor formativo es el proceso reflexivo que viven durante la MEES. Se valoran muchos aspectos de la vida: "*yo creo que te, cambia en todos lados, sigues siendo la misma persona pero con otro pensamiento diferente porque has comido en el piso, porque has comido con la mano... que no es malo, simplemente estás acostumbrado a hacer cosas diferentes que la gente aquí en el D.F. no hace*" (ELM, pág. 16). En este sentido se desarrolla un proceso de adaptación, que es el principal reto que enfrentan los estudiantes.

Cuadro 1. Alumnos entrevistados

EXALUMNOS MEESS	Licenciatura	Período	Organización y lugar donde realizó el SS
(HM)	Comunicación	Primavera 2004	Pamal Navil, Chiapas
(VD)	Comunicación	Primavera 2004	Pamal Navil, Chiapas
(JE)	Economía	Otoño 2007	Centro de Derechos Indígenas, A. C. (CEDIAC). Chiapas
(LM)	Relaciones Internacionales	Primavera 2006	Centro de Estudios Ayuuk (CEA) Oaxaca
(RF)	Diseño Gráfico	Primavera 2007	Red de Intercambio de Comercio Alternativo de Abya Yala A .C (RICAA). Chiapas

Cuadro 2. Empleadores entrevistados

NOMBRE EMPLEADORES MEESS	INSTITUCIÓN
(OR)	CEDIAC, Chiapas
(RL)	Centro Estatal de Lenguas, Arte y Literatura Indígenas (CELALI) Chiapas
(CH)	Innovación Educativa (INED) Chiapas
(EG)	Centro de Atención Infantil Piña Palmera Oaxaca
(MV)	_emet Xojobal, A. C. Chiapas
(JA)	Misión de Bachajón. Chiapas
(MT)	Hospital General Aurelio Valdivieso, Oaxaca
(DC)	(RICAA). Chiapas

Bibliografía

- ANUIES. (2004). *Hacia un programa estratégico para el desarrollo del servicio social de la educación superior una propuesta de la ANUIES*. México: ANUIES.
- Archer Louise. (2007). "Diversity, equality and higher education: a critical reflection on the ab/uses of equity discourse within widening participation". *Teaching in Higher Education*. Vol. 12, Nos. 5-6, October-December, pp. 635-653
- Archer, Louise. (2003). Social class and higher education, in; Archer, L.; Hutchingsm M. and Ross, A. (Eds.) *Higher Education and Social Class: Issues of Exclusion and Inclusion*. London and New York, Routledge Falmer.
- Archer, L.; Hutchings, M and Ross, A. (Eds.). (2003). *Higher Education and Social Class: Issues of exclusion and inclusion*. London and New York, Routledge Falmer.

- Bascuñan, L. (1996). *25 Aniversario del Centro de Servicio y Promoción Social: comprometidos en la formación de hombres y mujeres para los demás*. México: UIA- CSPS.
- Bridges, David. "Adaptative preference, justice and identity in the context of widening participation in higher education", In *Ethics and Education*, Vol. 1, No. 1, March 2006, pp.15-28.
- Burke, Penny Jane. "Access and widening participation" In *British Journal of Sociology of Education*. Vol. 26, No. 4, September 2005, pp. 555-562
- Cano, C. (2004). "Reflexiones sobre el futuro del servicio social universitario". *Reencuentro*, 040, México: UAM-X.
- de Scorza, C. (2006). "Sobre la Ley de servicio comunitario del estudiante de Educación Superior". *Educere*, 10, Núm. 034. Venezuela: Universidad de los Andes.
- García Bernabé, W. (2009). *Documento de sistematización*. México, UIA (Mimeo).
- Hernández Galaviz, N. y Magaña Vargas, H. (2005). *El concepto de servicio social en estudiantes de la Universidad Autónoma de Tlaxcala (UAT)*. México: UAT.
- Hossain, N. & Moore, M. (2002). Arguing for the poor: elites and poverty in developing countries, *IDS Working Paper 148* January.
- Limones, Muñoz, Mayela et al. (2008). *De la palabra a la acción. Análisis de significados de los Congresos nacionales de Servicio Social 1994-2007*. México, Universidad Autónoma de Coahuila.
- Nafsika, Alexiadou. (2002) "Social inclusion and social exclusion in England: tensions in education policy" In *Journal of Education Policy*, Vol. 17, No. 1, 71-86.
- Popkewitz y Lindblad. (2000) "Educational Governanace and Social Inclusion and Exclusion: some comnceptual difficulties and problematics in policy and research" In *Discourse: studies in the cultural politics of education*, Vol. 21, No. 1, 5-44.
- Rodríguez, Y. (2006). *Reconceptualización del servicio social en la nueva estructura curricular del sistema UIA-ITESO*. Tesis de maestría. México: UIA.
- Stowell, M. (2004). "Equity, justice and standards: assessment decision making in higher education" In *Assessment and Evaluation in Higher Education*, Vol. 29, No. 4, August:495-510.
- Stufflebeam, D.L. y Shinkfield, A.J. (1987). *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. México, Paidós.
- UIA (2005). *Reglamento de Servicio Social*. México: UIA.

Agradecimientos

Claudia López colaboró en el análisis y el marco de referencia.

Susana Veraza e Isaac Rodríguez colaboraron en el trabajo de campo.