



# XVI Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas



## **Título:**

Percepción sobre el servicio social en la formación social y académica por los estudiantes de la  
Universidad Autónoma de Chihuahua

## **Autores:**

José Gerardo Reyes López\*, Teresa Castro Mata\*\* y Myrna I. García Bencomo\*\*\*

## **Institución:**

Facultad de Contaduría y Administración  
Universidad Autónoma de Chihuahua, México

## **Área temática:**

Desarrollo Integral de los alumnos

\* Doctor en Administración, docente-investigador, (614) 127 9433; [jreyes@uach.mx](mailto:jreyes@uach.mx), jerrytom18@hotmail.com

\*\* Maestría en Administración, docente, [tcastro@uach.mx](mailto:tcastro@uach.mx); 2-38-60-48 Ext. 4822

\*\*\* Doctora en Administración, docente-investigador, (614) 160 816; [mygarcia@uach.mx](mailto:mygarcia@uach.mx)

## **Resumen**

El servicio social universitario es un concepto que adquiere, cada día, más importancia en las Instituciones de Educación Superior a nivel nacional. De acuerdo a la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, éstas tienen una larga tradición de compromiso y vinculación con los problemas sociales de su entorno, por ello los programas de servicio social se ubican orgánicamente, en casi todos los casos, en el área de difusión de la cultura y extensión de los servicios. Una multiplicidad de servicios se presta en las instituciones, como es la asistencia a diferentes sectores por medio de clínicas externas, bufetes jurídicos, clínicas veterinarias, centros de apoyo técnico a sectores agropecuarios, asesorías en arquitectura, ingeniería civil y empresarial. Con el servicio social se atienden comunidades rurales y comunidades urbanas de población marginada, así como sectores productivos y dependencias del sector público, municipal, estatal y federal, utilizando como mecanismo la concertación de acciones, los programas específicos de colaboración y los convenios institucionales. Para la Universidad Autónoma de Chihuahua el servicio social es la acción teórico – práctica que en forma temporal, vinculada y obligatoria, realizan los alumnos y pasantes en beneficio de la comunidad como un acto de identificación y reciprocidad con la sociedad. Esta investigación evaluó la percepción sobre el servicio social en la formación social y académica por los estudiantes de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Se utilizó el método deductivo, cuantitativo tradicional, siendo de carácter no experimental, transeccional y descriptivo. De un total de 1,438 estudiantes prestadores de servicio social se obtuvo la muestra aleatoria de 313 prestadores, de los cuales se captaron a 170 evaluaciones. El instrumento de medición estuvo integrado por 24 preguntas. El análisis de la información fue descriptivo. Los principales resultados indican que los estudiantes que prestan servicio social comunitario muestran, de acuerdo a su percepción, un nivel alto de satisfacción, en ningún caso se observó niveles de insatisfacción. Con base en esto, se pudo detectar la verdadera esencia del servicio social de quienes desarrollan actividades relacionadas con el perfil profesional y tener contacto directo en la comunidad. También se detectó la formación y fortalecimiento de la dimensión ética, promoviendo valores como la responsabilidad, compromiso, solidaridad, respeto a la diversidad y empatía con aquellos que más lo necesitan.

**Palabras clave: Servicio social, formación académica.**

**El Servicio Social en la formación social y académica de los estudiantes de la Universidad  
Autónoma de Chihuahua**

**ÍNDICE**

Resumen	2
Introducción	4
Marco Teórico	5
Marco conceptual	5
Marco de referencia	6
Estado del arte	8
Justificación	9
Objetivos	9
Metodología	10
Resultados	11
Conclusiones	22
Recomendaciones	22
Bibliografía	23
Anexo	24

## **INTRODUCCIÓN**

En México se asume, a la etapa del servicio social, como un simple “requisito para la titulación”, observando conductas de simulación, inercia, desmovilización, burocratismo y conformismo, lo que afecta el desempeño y cumplimiento de las funciones de la Universidad. (ANUIES, 1999; Sánchez, 2000).

Se han emprendido acciones y procesos de perfeccionamiento que han repercutido de manera favorable en los aspectos administrativos y estructurales (Ruiz, L., Salvo, B. y Mungaray, A. 1995; Sánchez, 2000) encaminados, sobre todo a que la práctica del servicio social contribuya a la formación integral de los prestadores con su participación en los programas sociales, lo que es coherente con el objetivo de la ANUIES, que es fortalecer la formación integral de los prestadores de servicio social.

La sistematización de informes sobre las prácticas de los prestadores de servicio social, los resultados de investigaciones empíricas, las ponencias que existen sobre el tema, así como las observaciones y experiencias vividas, han permitido resumir las principales dificultades que se expresan en este proceso: las tareas de los prestadores, en gran parte, no satisfacen las demandas de los programas sociales que desarrollan, pues no siempre las realizan de acuerdo con su formación profesional; prevalece más el carácter normativo que la necesidad y significación de la tarea y, por tanto, hay poco compromiso en su realización. Las disciplinas desarrollan sus actividades de manera independiente, suplantando o repitiendo acciones, en muchos casos, estas son improvisadas y responden más a la percepción situacional del prestador que a los resultados de procesos investigativos y a las necesidades sociales. (De Gortari Pedroza, A. 1998).

La supervisión del proceso de prestación, en la mayor parte de los casos, es más administrativa y normativa, sin que medie un programa educativo que contribuya a la formación de los prestadores, que les permita, a éstos, integrar la labor investigativa a sus actividades cotidianas con creatividad y protagonismo en su aprendizaje.

Se requiere la realización de investigaciones científicas para identificar los diversos problemas sociales que orienten los programas de trabajo, la sistematización de la práctica, así como la

búsqueda de estrategias pedagógicas alternativas, que contribuyan a dar respuesta a la situación actual del proceso formativo de los prestadores del servicio social. (Limonés, Olivera, Muñoz, Vera, Rodríguez y Morán 2008).

## **MARCO TEÓRICO**

### **Marco conceptual**

Para la ANUIES (2001) el servicio social es “el conjunto de actividades teórico-prácticas de carácter temporal y obligatorio que contribuyen a la formación integral del estudiante y que le permiten, al aplicar sus conocimientos, destrezas y aptitudes, comprender la función social de su perfil académico, realizando actividades educativas, de investigación, de asistencia, de difusión, productivas, de desarrollo tecnológico, económico y social en beneficio de la sociedad”.

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM, 1988) define al servicio social universitario como: la realización obligatoria de actividades temporales por parte de los estudiantes de carreras técnicas y profesionales, tendientes a la aplicación de los conocimientos que hayan obtenido y que impliquen el ejercicio de la práctica profesional en beneficio o en interés de la sociedad.

La Universidad Autónoma de San Luis Potosí define el servicio social (UASL, 1985) como un requisito académico para la obtención del título profesional y un importante vínculo entre las necesidades sociales reales y el ejercicio profesional, cuyo objetivo principal de la realización del servicio social. Es ser parte activa en la responsabilidad de contribuir al desarrollo local, estatal y nacional, aplicando los conocimientos adquiridos en la durante la licenciatura. Asimismo, sirve como vínculo importante para acrecentar el saber, la ciencia y la cultura en la sociedad. Para ello, es indispensable que los contenidos académicos de cada programa de servicio social estén de acuerdo con los perfiles de las carreras y del prestador cubriendo los fines y objetivos, tanto de las instituciones de los sectores público y privado.

La Universidad Veracruzana (UV, 1964) conforme al artículo 66 del estatuto de los alumnos, define el servicio social como la actividad de carácter temporal que, en beneficio de la comunidad o de la Universidad Veracruzana y sin costo directo para aquellas, prestarán los pasantes o alumnos regulares de los dos últimos períodos escolares de las carreras que ofrece

dicha Universidad. El servicio social es obligatorio y requisito previo para la titulación. El Servicio Social brinda a los alumnos una oportunidad para que se desarrollen mediante actividades que les permitan compartir sus conocimientos y habilidades, beneficiando a la comunidad y contribuyendo al logro de sus metas tanto profesionales como personales, además de conocer y tener la posibilidad de incorporarse al mercado laboral.

La Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL, 2011) conceptualiza al servicio social como el conjunto de actividades teórico prácticas, de carácter temporal, que ejecuten y presten los pasantes y estudiantes en beneficio de la sociedad, el Estado y la comunidad universitaria.

Por su parte en la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH, 1988) el servicio social se define a partir de la siguiente manera: “El Servicio Social universitario es la acción teórico-práctica que en forma temporal, vinculada y obligatoria, realizan los alumnos y pasantes en beneficio de la comunidad como un acto de identificación y reciprocidad con la sociedad.”

### **Marco de referencia**

En 1988 se genera el primer Reglamento General de Servicio Social de la Universidad Autónoma de Chihuahua, permaneció vigente durante 21 años sin modificación alguna. Fue hasta el año 2008, con base a las necesidades actuales y las reformas de los programas educativos, que se observó la conveniencia de revisar y proponer una reestructuración a dicho reglamento. Para tal efecto se diseñó el taller de “Técnica Legislativa” con la participación colegiada de Coordinadores de Servicio social y Secretarios de Extensión que se obtuvo como producto final la propuesta del nuevo reglamento de servicio social, la cual fue aprobada por el H. Consejo Universitario en 18 de Junio del 2009 (Reglamento General de Servicio Social, 2009)

Dentro de los objetivos del servicio social planteados en dicho reglamento se establecen: realizar actividades que promuevan el mejoramiento social, cultural y económico de la población, ya sea en forma directa o coordinando esfuerzos con organismos públicos o privados sin fines de lucro, que a través de convenios compartan con la universidad los propósitos de servicio a la comunidad. Por otra parte, se fomenta que los estudiantes desarrollen proyectos de servicio social que formen parte de su perfil profesional. Dicha tarea no es fácil sin la colaboración y

participación de los docentes, cuya función es acompañar y guiar a los prestadores de servicio social en sus proyectos.

A nivel nacional, la Universidad Autónoma de Chihuahua, ha obtenido distintos premios y reconocimientos con la participación en actividades de servicio social de estudiantes y docentes convocadas por diferentes instituciones. Una distinción institucional otorgada por ANUIES, SEDESOL, Fundación Ford, 19 premios obtenidos dentro programa Jóvenes por México de la SEDESOL; un premio por la Comisión Interinstitucional de Servicio Social (CISS) y un reconocimiento institucional por la labor de Brigadas Multidisciplinarias otorgado por la Universidad de Guadalajara.

Anualmente se participa en congresos nacionales de servicio social convocados por diferentes Instituciones de Educación Superior, y en las cuales se han presentado 6 ponencias con diferentes temáticas en 12 congresos desde el año 1999.

En Abril del 2008 la Universidad Autónoma de Chihuahua fue sede del XXV Congreso Nacional de Servicio Social “Formación integral y desarrollo comunitario” en coordinación con la Comisión Interuniversitaria de Servicio Social (CISS) y la ANUIES.

Considerando que el Servicio Social Universitario es una actividad obligatoria para todos los estudiantes que cursan semestres avanzados de cualquier programa educativo, al concluirlo, obtendrán la liberación del servicio social que es un requisito indispensable para obtener un título profesional.

Actualmente en la Universidad Autónoma de Chihuahua presentan servicio social un promedio de 2000 estudiantes por semestre de todas las Unidades Académicas y escuelas incorporadas, siendo este un recurso humano en formación que aprovecharía una extraordinaria oportunidad de aprendizaje, de contacto con su entorno y con el medio laboral.

El servicio social universitario es una oportunidad de aprendizaje que los estudiantes tienen para desarrollar actividades que lleven a la práctica los conocimientos, habilidades, actitudes y valores con los que se han formado.





La base legal que sustenta al servicio social universitario:

- Artículos 3°, 4° y 5° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Educación.
- Ley General de Salud
- Reglamento de la Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional. En su capítulo VIII del servicio social de estudiantes y profesionistas.
- Reglamento de Servicio Social de las Instituciones de Educación Superior
- Ley Estatal de Profesiones.
- Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Chihuahua.
- Reglamento General de Servicio Social de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

A su vez en el Plan de Desarrollo Universitario se especifican estrategias encaminadas a desarrollar acciones tendientes a favorecer el desarrollo del servicio social universitario como el continuar el programa de reforma e innovación curricular considerando la integración del servicio social, favoreciendo el funcionamiento de las dependencias de educación superior y sus cuerpos académicos. Además de: En dicho Plan de Desarrollo, se establecen doce ejes rectores que serán impulsados en los campus y dependencias académicas y administrativas de la Universidad, a través de un conjunto de políticas y estrategias que permitirán articular y alinear la actividad universitaria y la toma de decisiones en los próximos años.

### **Estado de arte**

Oliviera M. (2005), realizó una investigación, el cual fue un estudio cualitativo de cinco casos, utilizando la observación participativa como método principal mientras los estudiantes prestaban servicio social comunitario. Con el objeto de triangular la información, se aplicaron entrevistas, cuestionarios y discusiones en grupo. Los datos se obtuvieron de los principales actores involucrados en el servicio social, entre ellos, estudiantes-prestadores, miembros de la comunidad, personal de servicio social de las IES, coordinadores de proyectos y entidades gubernamentales, principalmente. Dentro de los datos obtenidos durante la investigación fue la falta de claridad en los objetivos del servicio social. La política social que decreta el servicio social de los universitarios es ambigua, dejando un margen muy amplio para su interpretación. Así mismo, en la reunión organizada entre coordinadores de los casos estudiados, se reconoció conjuntamente que el servicio social también es un medio para coadyuvar al cumplimiento de la

política social del Estado. Los tres objetivos generales del servicio social, en México, son complementarios. Para que los estudiantes desarrollen y extiendan sus competencias profesionales, tienen que aplicar el conocimiento teórico en situaciones reales, lo cual puede lograrse al prestar un servicio a la comunidad. El contacto de los universitarios con una realidad diferente a la propia, los hace cuestionarse sus actitudes y el papel que juegan dentro de la sociedad. Pero, para entender su responsabilidad social y lograr un cambio de actitudes al volverse más participativos, los prestadores deberán pasar por un proceso de aprendizaje académico, los proyectos corren el riesgo de utilizar a la comunidad como un escenario para la experimentación solamente.

### **JUSTIFICACIÓN**

El servicio social en México, desde su constitución legal, ha sido considerado como espacio de vinculación con la sociedad al intervenir en diversas problemáticas sociales mediante los programas que el Estado y las organizaciones sociales implementan para contribuir al mejoramiento de las condiciones socioeconómicas de la población con mayores necesidades. Asimismo, se apoya la formación de los prestadores, cumpliendo la universidad con sus funciones: social, académica, laboral e investigativa. Con base en lo anterior, los objetivos de este trabajo fueron:

### **OBJETIVOS**

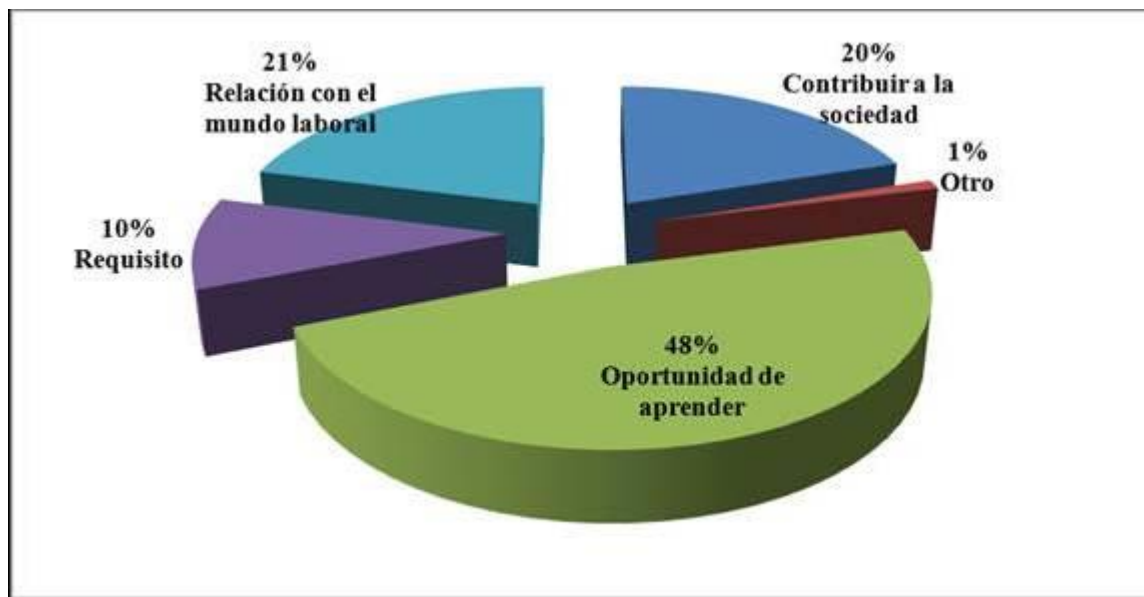
- 1.- Evaluar la percepción sobre el servicio social en la formación social y académica por los estudiantes de la Universidad Autónoma de Chihuahua.
- 2.- Evaluar el nivel de satisfacción del servicio social en los estudiantes de la Universidad Autónoma de Chihuahua
- 3.- Identificar la relación entre el servicio social y la formación social y académica por los estudiantes de la Universidad Autónoma de Chihuahua

## **METODOLOGÍA**

La investigación fue de carácter no experimental porque estudió un hecho ya consumado, es decir que ya se encuentra en la naturaleza y no se pretende manipular en ningún caso las variables medidas. Se basó en el método cuantitativo tradicional, descriptivo siendo de carácter no experimental. La población de interés fueron los prestadores de servicio social de Unidades Académicas ubicadas en la ciudad de Chihuahua de la Universidad Autónoma de Chihuahua. El tipo de muestreo fue probabilístico ya que la población que se analizó en específico dentro de la Universidad Autónoma de Chihuahua fueron los prestadores de servicio social. El tamaño de la muestra que se planeó fue de 350 estudiantes, con base a un 95% de nivel de confianza y un error del 5%, para poblaciones finitas. La selección de la muestra se obtuvo mediante la base de datos de la Unidad Central de Servicio Social de la Universidad Autónoma de Chihuahua de una población total de 1,425 prestadores de servicio social registrados para realizarlo en el periodo enero-junio 2012. A éstos se les asignó un número de identificación consecutivo, una vez numeradas se ingresaron al programa estadístico SPSS para obtener la muestra aleatoria de los candidatos a encuestar de acuerdo al número asignado. Las variables evaluadas fueron: la percepción del servicio social sobre la formación social y formación académica. El instrumento de medición estuvo integrado por 24 preguntas, tres de opción múltiple, tres dicotómicas, una pregunta categórica con varias posibles respuestas, y el resto son preguntas de escala (anexo). Para el levantamiento de los datos se aplicaron las encuestas vía telefónica a cada uno de los prestadores seleccionados. Durante la aplicación del instrumento se realizaron un corte de información a noviembre de 2012, debido a que se fijó un plazo para trabajar con los datos, así como a la viabilidad de encontrar la ubicación de los prestadores. En dicho corte la muestra se redujo a 170 prestadores de servicio social. Para el análisis de la información se codificaron los resultados en Excel, la información fue importada al SPSS para su análisis.

## RESULTADOS

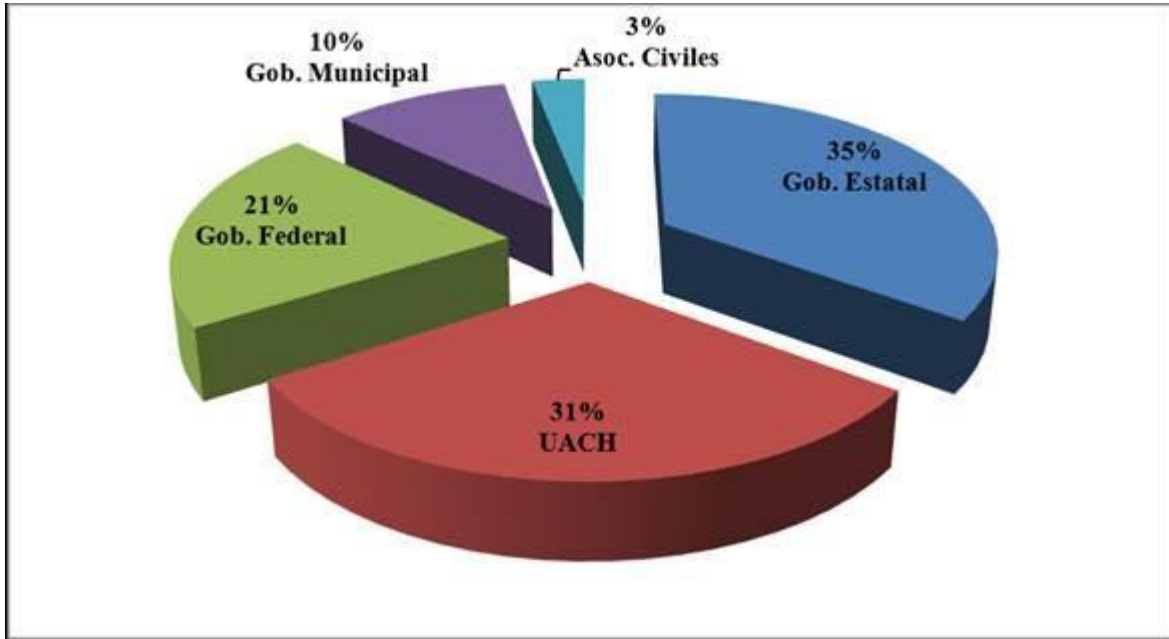
Ilustración 1.- La percepción de utilidad del servicio social de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Chihuahua



*Fuente: Instrumento de evaluación a prestadores de servicio social de la Universidad Autónoma de Chihuahua.*

La percepción que los estudiantes evaluados tienen sobre la utilidad del Servicio Social fue que el 48% de ellos, percibieron que esta actividad es principalmente una oportunidad para aprender. El 21% percibió que es una oportunidad para relacionarse con el mundo laboral. El 20% dijo que es una forma de contribuir a la sociedad y el 10% restante percibe de manera negativa esta actividad y que solo llevaron a cabo esta acción por ser un requisito de titulación.

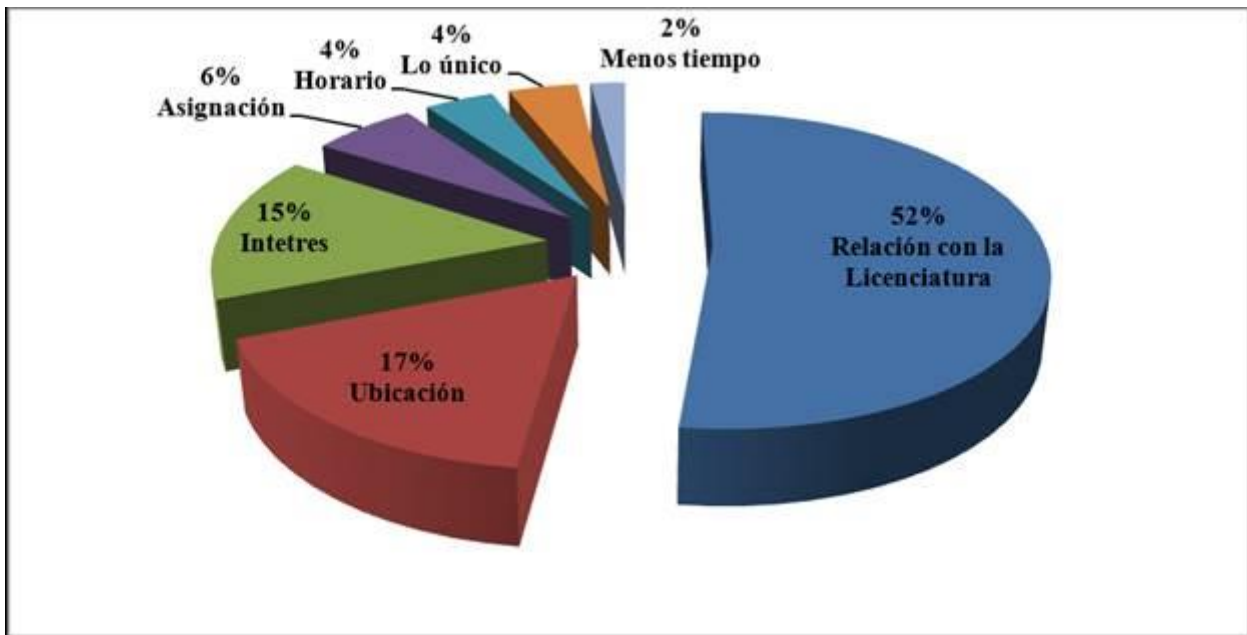
**Ilustración 2.- Sectores donde prestan su servicio social los estudiantes de la Universidad Autónoma de Chihuahua.**



*Fuente: Instrumento de evaluación a prestadores de servicio social de la universidad Autónoma de Chihuahua*

El 35% de los estudiantes realizaron el servicio social en dependencias del gobierno estatal. El 31% de los estudiantes lo realizó en la Universidad Autónoma de Chihuahua; el 21% en instituciones del gobierno federal y el 10% se ubicó en dependencias municipales; por último, el sector de asociaciones civiles en un 3%. Por lo tanto, este resultado impacta en la Universidad, ya que la mística del servicio social es directamente realizar actividades con impacto social en unidades receptoras de giro social. Es importante aplicar un plan de acción para incrementar la prestación del servicio social en este sector. Si las actividades realizadas por los estudiantes, dentro de estas dependencias, están relacionadas con aspectos sociales, bien; sino, el hecho de capturar datos, sacar copias, archivar, etc. son aspectos que no generan impacto y desmotivan al estudiante.

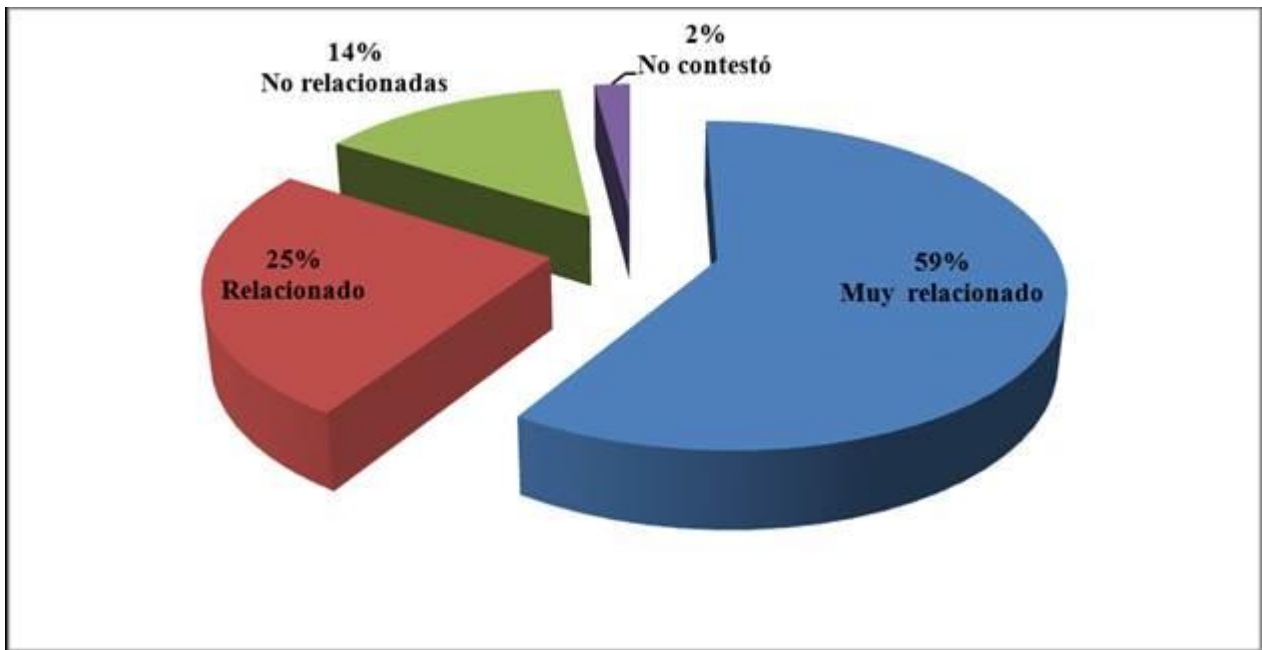
**Ilustración 3.- Razones de selección de la unidad receptora por los estudiantes que realizan su servicio social.**



*Fuente: Instrumento de evaluación a prestadores de servicio social de la universidad Autónoma de Chihuahua.*

Esta ilustración muestra las razones de elección de los prestadores de servicio social con respecto a las unidades receptoras. Se observa que el 52% de los encuestados, respondieron que las actividades ejecutadas en el servicio social, si se relacionaron directamente con el perfil de su licenciatura. Esto indica que para los estudiantes el realizar el servicio social contribuye a su formación profesional. Por otro lado, se tiene que el 48% de los estudiantes eligen a la unidad receptora, por otros criterios que inciden en el beneficio personal del estudiante. Estos criterios fueron: La ubicación de la unidad receptora; interés personal; asignación dirigida; horario para el estudiante; fue la única opción y ésta representó menos tiempo de las 480 horas estipuladas.

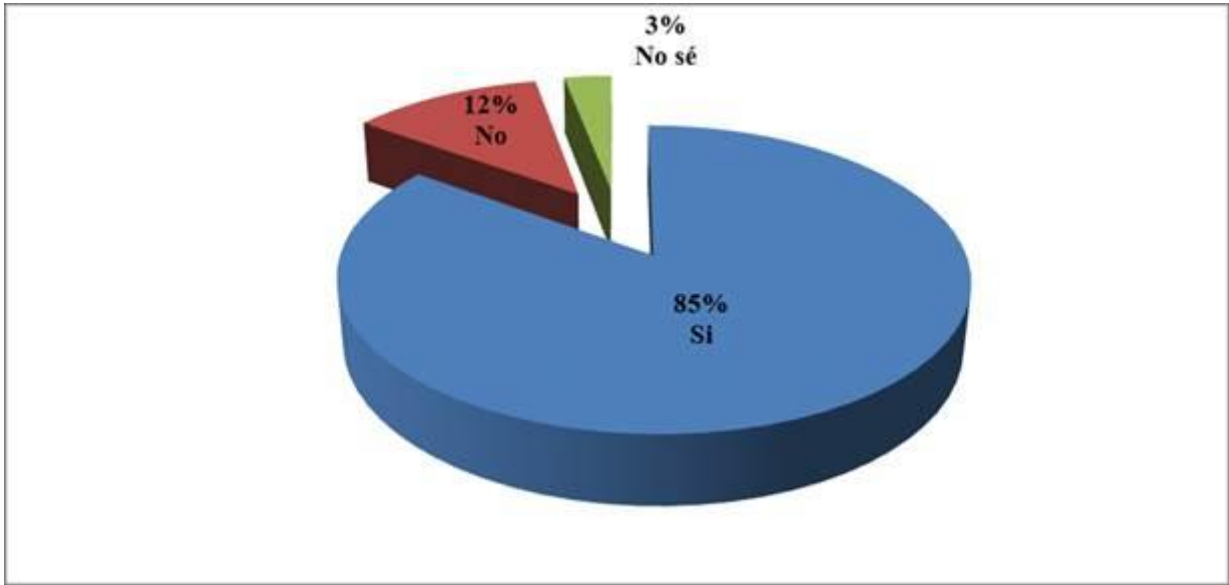
**Ilustración 4.- Actividades de los prestadores de servicio social con el perfil profesional de su licenciatura**



*Fuente: Instrumento de evaluación a prestadores de servicio social de la universidad Autónoma de Chihuahua.*

El 59% y el 25% (84%) de los estudiantes evaluados, respondió que las actividades realizadas en el servicio social, si se relacionaron con su perfil académico. Esto refleja que el servicio social es una herramienta importante para la formación profesional, que es una actividad que apoya a los estudiantes a poner en práctica las habilidades y competencias adquiridas durante su carrera. Además, de tener una perspectiva de lo que representará para ellos en el mercado laboral al momento de egresar de su licenciatura. Estos resultados coinciden con la gráfica anterior, donde el 84% de los estudiantes evaluados seleccionaron a la unidad receptora por cierto criterio (52% relacionado con la licenciatura; 17% por ubicación y 15% por interés) y este criterio se relaciona con las actividades realizadas. El 14% restante considera que las actividades desempeñadas no están relacionadas con su carrera, por lo que no retribuye a su formación profesional. Es importante que se siga analizando y supervisando a las instituciones receptoras para verificar que realmente se estén llevando a cabo las actividades establecidas, ya que esto puede ser uno de los factores que el estudiante considera en la evaluación hacia el servicio social.

**Ilustración 5.- Elección de las unidades receptoras de servicio social por los estudiantes de la Universidad Autónoma de Chihuahua**

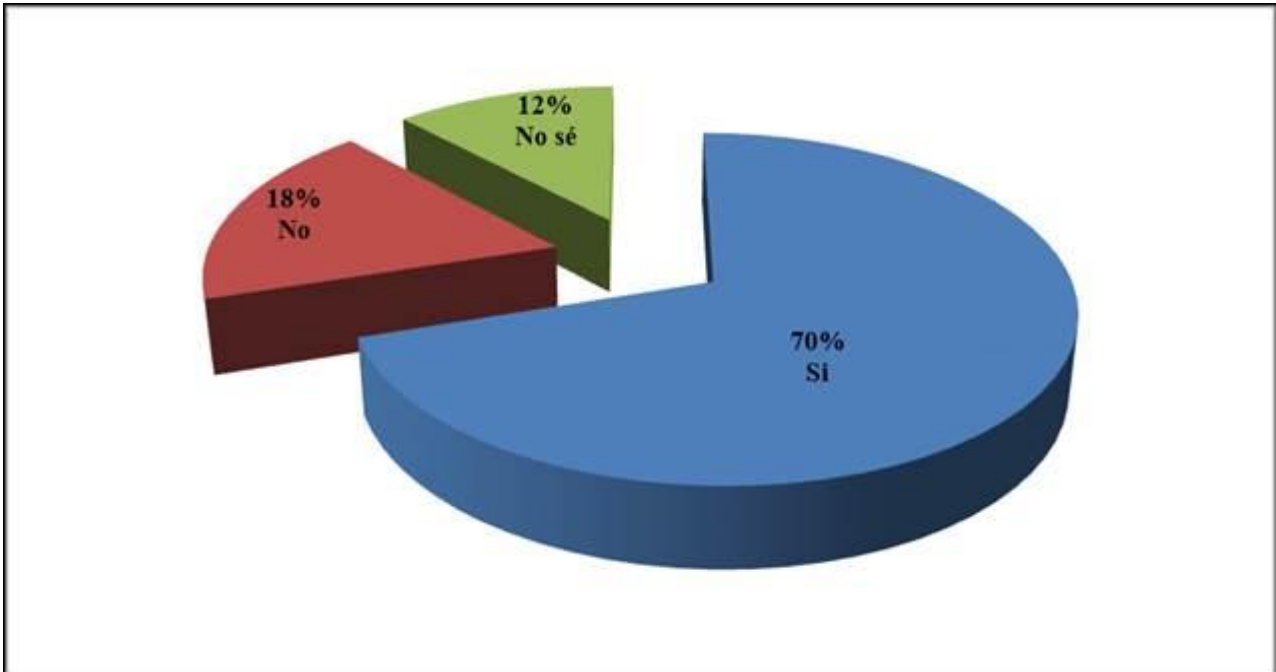


*Fuente: Instrumento de evaluación a prestadores de servicio social de la universidad Autónoma de Chihuahua.*

En caso de que los estudiantes tuvieran la oportunidad de elegir, de nueva cuenta, a la unidad receptora para realizar el servicio social, el 85 % de los encuestados mencionó que si volverían a elegir a la misma dependencia. Esto refleja una identificación del estudiante con la dependencia en cuestión, y se puede atribuir a varios factores como: identidad de la licenciatura y la dependencia, satisfacción, etc.



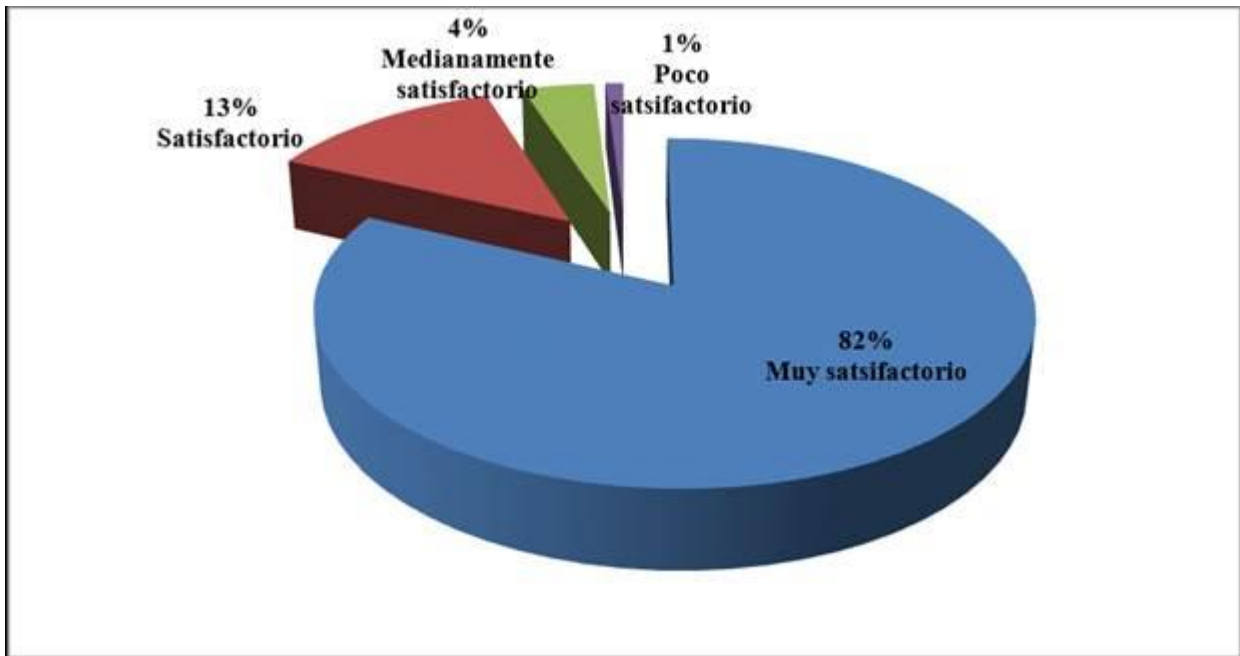
**Ilustración 6.- Permanencia laboral en la unidad receptora post servicio social de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Chihuahua**



*Fuente: Instrumento de evaluación a prestadores de servicio social de la universidad Autónoma de Chihuahua.*

Al igual que las dos ilustraciones anteriores, los resultados siguen coincidiendo y son bastante aproximados. En este caso, se cuestionó el interés de los evaluados, en permanecer en la unidad receptora, pero ya no como servicio social, sino como lugar de trabajo. El 70% de ellos mencionó que si le gustaría laborar en el lugar donde se prestó su servicio social y el 12% respondió que aún no la sabía (70% más el 12%, = al 82%). Sin embargo, existe el 18% de estudiantes que están en contra o no les gustaría permanecer en la unidad receptora como alternativa laboral.

**Ilustración 7.- Nivel de satisfacción de los prestadores de servicio social en la dependencia donde realizaron el servicio social**



*Fuente: Instrumento de evaluación a prestadores de servicio social de la universidad Autónoma de Chihuahua.*

Es importante conocer el nivel de satisfacción de los alumnos con la realización del servicio social en las unidades receptoras. La ilustración muestra que para el 82% fue satisfactorio, esto indica que la mayor parte de los prestadores consideran que fue grato llevar a cabo su servicio social dentro de las instituciones asignadas y que contaron con las condiciones adecuadas para llevar a cabo sus labores contribuyendo con esto a acciones teóricas y prácticas, en donde lograron crear relación con el mundo laboral y ver cuáles son sus áreas de oportunidad. Solo el 13% indicó estar simplemente satisfechos. El 5% restante de los encuestados considera el nivel de satisfacción es muy bajo. El impacto que deja en el alumno una institución que no cumple con las expectativas de lo que se busca con la realización del servicio social, es muy significativa a largo plazo, ya que el estudiante no aplicará las habilidades adquiridas en su formación académica. Este resultado ayuda a identificar cuáles son esas instituciones que no cumplen con el proyecto planteado.

**Tabla 1.- Calificaciones otorgadas por los estudiantes a las dependencias donde realizaron el servicio social**

		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4
	Indicadores	Poco satisfactorio (6)*	Medianamente satisfactorio (4)	Satisfactorio (52)	Muy Satisfactorio (104)
1	Ambiente laboral	5**	10	9	9
2	Condiciones de trabajo de la unidad receptora	8	8	8	10
3	Condiciones de las instalaciones de la unidad receptora	9	8	8	9
4	Oportunidad de hacer algo útil por la sociedad	6	10	9	10
5	Trato justo de jefe directo en la unidad receptora	8	6	10	10
6	Evaluación general de la unidad receptora	7	9	9	10

*Fuente: Instrumento de evaluación a prestadores de servicio social de la universidad Autónoma de Chihuahua.*

\*El número entre paréntesis corresponde al número de personas con ese patrón de respuesta.

\*\* Estos números corresponden a la calificación otorgada a los indicadores evaluados en el servicio social.

La agrupación o conglomerado de las entrevistas, sobre lo que percibieron los estudiantes con relación a la dependencia receptora y considerando seis indicadores, los resultados fueron los siguientes: El grupo 4 congregó a la mayor cantidad de respuestas con 104 individuos y fue el que obtuvo las mejores calificaciones (entre 9 y 10) en los seis indicadores medidos, totalizando 58 puntos. El grupo 3 registró calificaciones de 8 en dos indicadores y agrupo 53 respuestas. Los grupos 1 y 2 registraron las más bajas calificaciones en su evaluación, así como la menor cantidad de respuestas, con 6 y 4 y contabilizando 43 y 51 puntos respectivamente.

**Tabla 2.- Nivel de satisfacción de los prestadores de servicio social al concluir su servicio social**

		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4
	Indicadores	Poco satisfactorio (6)*	Medianamente satisfactorio ( 44)	Satisfactorio (6)	Muy satisfactorio (109)
1	Nivel de satisfacción en actividades desempeñadas	6**	8	9	9
2	Nivel de satisfacción en actividades realizadas y objetivos iniciales de la unidad receptora	5	8	9	9
3	Nivel de satisfacción en responsabilidades asignadas	5	8	9	9
4	Nivel de satisfacción en aprendizaje adquirido	4	8	9	10
5	Nivel de satisfacción en horas realizadas	5	9	4	10
6	Nivel de satisfacción en desarrollo profesional	4	8	9	10

*Fuente: Instrumento de evaluación a prestadores de servicio social de la universidad Autónoma de Chihuahua.*

\*El número entre paréntesis corresponde al número de personas con ese patrón de respuesta.

\*\* Estos números corresponden a la calificación otorgada a los indicadores evaluados en el servicio social.

De acuerdo a los resultados de este conglomerado, es notorio que las actividades realizadas durante el servicio social en el grupo “Muy satisfactorio” contrasta con los resultados registrados en el grupo “Poco satisfactorio”, desde el número de respuestas y su valoración. En el grupo “Medianamente satisfecho” los valores obtenidos se situaron, en su mayoría, con registros alrededor del 8 de calificación con 44 personas. Por último, el grupo “Poco satisfactorio” satisfacción (6 personas), refleja que las actividades desempeñadas no fueron satisfactorias en su servicio social porque sus calificaciones fluctuaron entre 4 y 6.

**Tabla 3.- Calificación que se otorgan los estudiantes en la prestación de su servicio social en los aspectos de conocimientos y valores**

		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4
	Indicadores	Poco satisfactorio (1)*	Medianamente satisfactorio (1)	Satisfactorio (46)	Muy satisfactorio (118)
1	Aplicación de conocimientos del prestador de servicio social	3**	1	8	9
2	Capacidad de análisis del prestador de servicio social	3	1	8	9
3	Compromiso del prestador con la dependencia	6	10	9	10
4	Compromiso social del prestador	1	8	9	10
5	Conocimientos especializados del prestador	1	1	8	9
6	Conocimientos del prestador en su área	8	1	8	9
7	Creatividad e innovación del prestador	1	10	8	9
8	Cumplimiento en el servicio social del prestador	7	10	9	10
9	Disponibilidad del prestador	7	8	9	10
10	Dominio de programas de cómputo en el prestador	5	8	8	9
11	Efectividad del prestador	2	9	9	10
12	Ética profesional del prestador	6	10	9	10
13	Iniciativa del prestador	9	10	9	10
14	Liderazgo del prestador	4	10	9	9
15	Puntualidad del prestador	10	10	9	10
16	Responsabilidad del prestador	6	10	9	10
17	Solidaridad del prestador	2	9	9	10
18	Conciencia de servicio del prestador	7	9	9	10

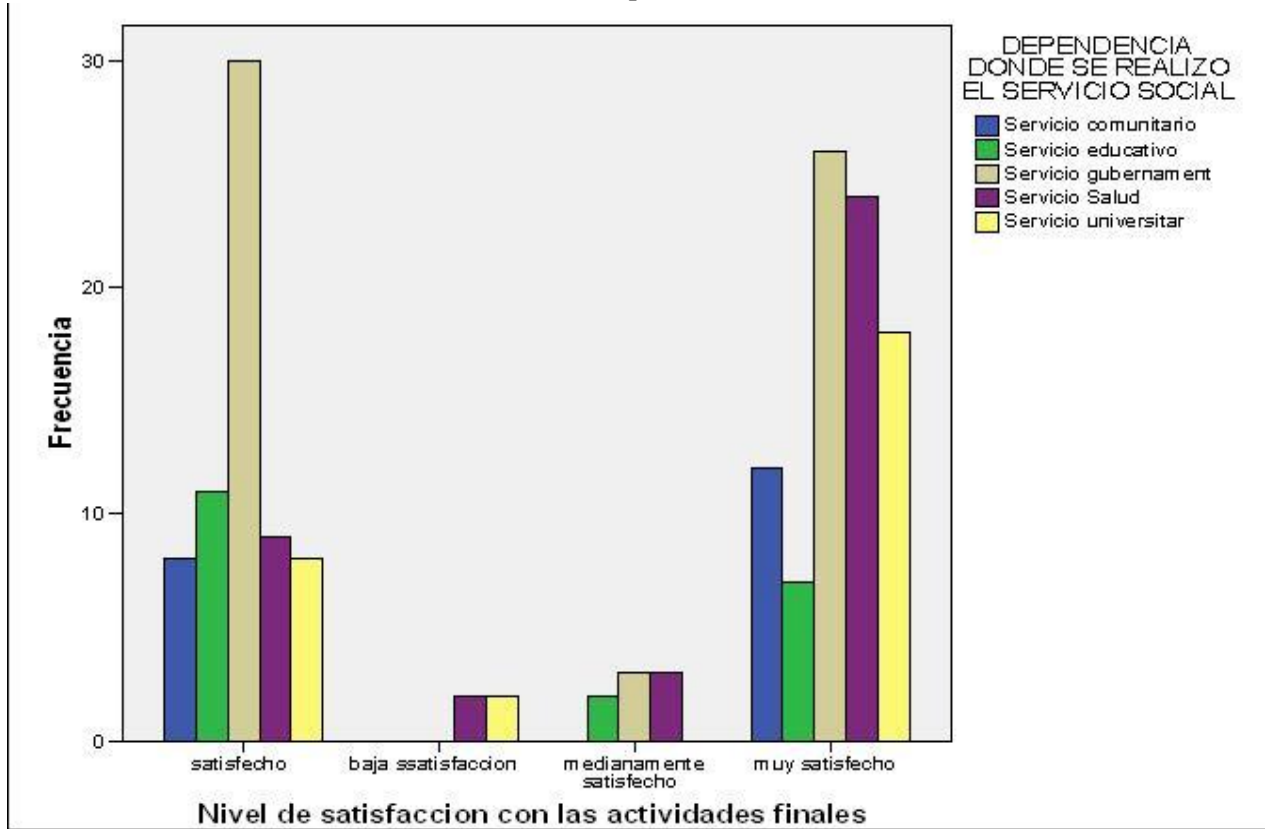
*Fuente: Instrumento de evaluación a prestadores de servicio social de la universidad Autónoma de Chihuahua.*

\*El número entre paréntesis corresponde al número de personas con ese patrón de respuesta.

\*\* Estos números corresponden a la calificación otorgada a los indicadores evaluados en el servicio social.

De acuerdo a los conocimientos y valores adquiridos por el prestador en la dependencia donde realiza el servicio social, se detectó lo siguiente: que para el grupo de “Muy satisfactorio” (118 personas) y para el grupo de “Satisfactorio” (46 personas) la aplicación de sus conocimientos y su compromiso social fueron muy buenos al finalizar la prestación de su servicio social. Para el tercer grupo evaluado “Medianamente satisfactorio” se visualizó que al concluir su servicio social las calificaciones varían entre el 10 y 8 a excepción de la aplicación de conocimientos, capacidad de análisis, conocimientos del área y conocimientos especializados del prestador. El último grupo presentó calificaciones bajas con excepción del indicador puntualidad del prestador.

**Ilustración 8.- Relación del lugar de realización del servicio social con el nivel de satisfacción en actividades finales realizadas por los estudiantes**



*Fuente: Instrumento de evaluación a prestadores de servicio social de la universidad Autónoma de Chihuahua.*

La ilustración 8 muestra la relación entre los niveles de satisfacción con las actividades finales del estudiante y el sector donde los alumnos prestaron su servicio social. Los estudiantes que prestaron el servicio social comunitario, en el primer grupo de resultados que corresponde al nivel “Satisfecho” muestran resultados que oscilan alrededor del 10%, excepto la opción del servicio gubernamental. Este mismo comportamiento se observó en el grupo de “Muy satisfecho”, donde varias opciones de servicio social muestran niveles de aceptación altos.

## **CONCLUSIONES**

Los resultados muestran que los prestadores de servicio social expresaron una percepción que reafirma su formación social de una manera integral, ya que conciben la esencia del servicio social, como un aspecto que todo profesionista debe tener. Por ejemplo en lo que respecta a la obligatoriedad la mayoría lo ven como una manera de aportar algo a la sociedad, por lo que se puede aseverar que la UACH ha realizado un gran esfuerzo de contribuir a la sociedad formando estudiantes íntegros.

Los prestadores de servicio social ven a éste como una oportunidad para aprender. La mayoría de los prestadores eligieron el lugar donde realizaron su servicio, debido a que las actividades se relacionaban con el perfil de carrera.

Los estudiantes de la Universidad Autónoma de Chihuahua si perciben la verdadera esencia del servicio social, ya que desarrollan actividades de su formación académica, además de fortalecer la formación social basada en la ética, valores, responsabilidad, compromiso, solidaridad, cumplimiento, respeto a la diversidad y empatía con aquellos que más lo necesitan.

## **RECOMENDACIONES**

Considerando que el servicio social es una oportunidad de aprendizaje se recomiendan algunas estrategias para continuar dando difusión y sensibilización a los futuros prestadores de servicio social como son: realización y encuentros de foros de servicio social, elaboración de testimoniales, materiales audiovisuales, carteles, spots en radio, continuar con el reconocimiento a prestadores y asesores destacados, talleres de sensibilización y responsabilidad social y que se fortalezcan esta actividad como una práctica integradora de la formación social de los estudiantes.

Se recomienda que la Universidad continúe abriendo espacios con proyectos establecidos donde los futuros prestadores tengan la oportunidad de elegir el lugar donde realizar su servicio social y seguir desarrollarse profesionalmente a través del aprendizaje práctico o “aprender haciendo” de los futuros profesionistas.

Por lo que la UACH dentro de sus actividades prioritarias para fortalecer la formación social y la formación basada en competencias deberá encaminarse a fortalecer acciones tendientes al acercamiento de la práctica y el servicio en espacios reales, donde investiguen problemáticas de los diferentes sectores y que a través de proyectos de servicio social den respuesta a las necesidades planteadas por las unidades receptoras de prestadores de servicio social.

## **BIBLIOGRAFÍA**

ANUIES, (1999) La propuesta del programa La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo (2001) Revista de la Educación Superior Editorial Felipe Martínez Rizo.

De Gortari Pedroza, A. (1998). El servicio social municipal como inicio del servicio social civil de carrera, en Maldonado Pérez, M. De la C. Hoyo García del Alba, L. E. y Martínez de la Torre, E. (Comps.) El servicio social: institución para el desarrollo municipal, México: ANUIES, pagina 72.

Limones, M., Olivera, A., Muñoz, R., Vera, M., Rodríguez, Y., & Morán, J. (2008). De la palabra a la acción. Análisis de significados de los Congresos Nacionales de Servicio Social. Saltillo, Coah.: Comisión Interuniversitaria de Servicio Social.

Oliviera M. 2005. Formación social universitaria. Editorial Paidós. México, 2005.

Reglamento General de Servicio Social,( 2009). Ley General de la Seguridad Social, Escrito por El Derecho Editores.

Ruiz, L., Salvo, B., & Mungaray, A. (1995). El servicio social en México. México: ANUIES.

Sánchez y Mungaray (2000). Problemática Del Servicio Social y Propuestas para Su Mejoramiento, pagina 36.

UNAM <http://www.dgosever.unam.mx/portaldgose/servicio-social/htmls/ss-universitario/ssu-introduccion.html>

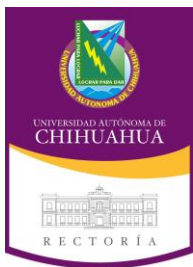
UASLP <http://www.uaslp.mx/Spanish/Academicas/FEC/TRA/Paginas/ServicioSocial.aspx>

UV <http://www.uv.mx/estudiantes/servicio-social/>

UANL <http://www.uanl.mx/alumnos/servicio-social/servicio-social.html>

UACH <http://siss.uach.mx/>





**ANEXO**  
**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA**

La finalidad de que respondas el siguiente cuestionario es evaluar el nivel de satisfacción con la realización de tu Servicio Social. La información que en el mismo nos proporcionas será de gran utilidad en la Unidad Central de Servicio Social de la Universidad Autónoma de Chihuahua para aplicar estrategias que permitan mejorar en todos los sentidos esta experiencia por la que pasan todos los universitarios. Por lo anterior, te pedimos que tus respuestas sean sinceras.

1.- ¿Para ti, qué es principalmente el servicio social?

- 1) Una oportunidad de aprender\_\_\_
- 2) Un requisito para titularme\_\_\_
- 3) Una oportunidad de relacionarme con el mundo laboral\_\_\_
- 4) Una forma de contribuir a la sociedad (un servicio a la comunidad)\_\_\_
- 5) Otra, ¿Cuál?\_\_\_\_\_

2.-¿En qué dependencia realizaste tu servicio social?\_\_\_\_\_

3.- ¿A cuál de los siguientes sectores pertenece la dependencia de adscripción donde realizaste el servicio social?

- 1) Universidad de Autónoma de Chihuahua \_\_\_
- 2) Gobierno Federal\_\_\_
- 3) Gobierno estatal\_\_\_
- 4) Gobierno municipal\_\_\_
- 5) Asociación civil\_\_\_
- 6) otra \_\_\_¿Cuál?\_\_\_\_\_

4.- ¿Cuál fue la principal razón por la que elegiste esa dependencia para realizar tu servicio social?

- 1) Las actividades se relacionaban con mi carrera\_\_\_
- 2) Me interesaba participar en ese lugar aún si no es de mi carrera\_\_\_
- 3) Se me facilitaba por la ubicación\_\_\_ 4) Se me facilitaba por el horario\_\_\_
- 5) Porque me lo liberaban en menos tiempo de lo normal ó me daban más horas en poco tiempo\_\_\_
- 6) Me asignaron a ese lugar\_\_\_
- 7) No tuve otra opción\_\_\_
- 8) Otra ¿Cuál?\_\_\_\_\_

5- EN ESCALA DEL 1 AL 10, EN DONDE 1 ES NADA RELACIONADO Y 10 ES TOTALMENTE RELACIONADO ¿Qué tanto se relacionaban las actividades que desempeñabas en tu servicio social con los conocimientos recibidos en tu escuela?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

EN ESCALA DEL 1 AL 10, DONDE ES NADA SATISFECHO Y 10 ES MUY SATISFECHO ¿Qué tan satisfecho estabas al momento de concluir tu servicio social en cuanto a los siguientes aspectos?

CONCEPTO	CALIFICACIÓN									
6.- Actividades que desempeñabas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.- Responsabilidades que te asignaban	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.- Aprendizaje adquirido	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.- Compensación trabajo-horas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10.- Desarrollo profesional	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

11.- Otorga una calificación que refleje tu nivel de satisfacción en general de la dependencia donde realizaste tu servicio social (SIENDO 1 NADA SATISFECHO Y 10 MUY SATISFECHO)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

¿Cómo calificas los siguientes aspectos de la dependencia receptora donde realizaste tu servicio social?

ASPECTO	CALIFICACIÓN									
12.- Ambiente laboral	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13.- Condiciones de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.- Instalaciones (tu área de trabajo)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15.- Oportunidad de hacer algo útil por la sociedad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.- Trato de tu jefe directo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17.- Evaluación General	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

¿Consideras que durante la realización de tu servicio social se fomentó en ti las siguientes actitudes y valores...?

ACTITUDES Y VALORES	1) Sí	2) No
18.- Compromiso		
19.- Conciencia de servicio		
20.- Ética profesional		
21.- Responsabilidad		
22.- Solidaridad		

23.- Si tuvieras la oportunidad nuevamente de elegir, ¿volverías a realizar el servicio social en el mismo lugar?

1) Sí \_\_\_ 2) No \_\_\_ 3) No sé \_\_\_

24.- ¿Si el servicio social no hubiera sido un requisito para titularte, lo hubieras realizado?

1) Sí \_\_\_ 2) No \_\_\_

¿Qué tanto desarrollaste las siguientes habilidades en la dependencia donde realizaste el servicio social? (EN UNA ESCALA DEL 1 AL 10 SIENDO 1 LA MÍNIMA CALIFICACIÓN Y 10 LA MÁXIMA).

HABILIDADES	CALIFICACIÓN										NO APLICA
25.- Aplicación de Conocimientos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
26.- Capacidad de Análisis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
27.- Compromiso con la Dependencia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
28.- Compromiso Social	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
29.- Conocimientos especializados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
30.- Conocimientos generales de tu área	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
31.- Creatividad e Innovación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
32.- Cumplimiento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
33.- Disponibilidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
34.- Dominio de programas de cómputo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
35.- Efectividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
36.- Ética profesional	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
37.- Iniciativa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
38.- Liderazgo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
39.- Puntualidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
40.- Responsabilidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11