

20 años de servicio social en la Universidad Iberoamericana

LUCÍA BASCUÑÁN TERMINI

Centro de Servicio y Promoción Social, UIA

■ Introducción

La razón de ser de la universidad exige que la docencia, la investigación y la difusión cultural se caractericen por un afán de brindar el mejor servicio en términos de calidad humana y excelencia académica. Asimismo, reconoce la urgente necesidad de la formación universitaria en países de rápido crecimiento como los latinoamericanos, por lo cual la universidad pone todo su empeño en combinar las tareas de docencia e investigación con las constantes adaptaciones de los planes de estudio a las cambiantes características de cada época, con la utilización de las instalaciones, con la formación de un profesorado selecto y competente, y la rigurosa selección de los alumnos.

Por otra parte, considera que la formación universitaria debe empezar por la persona, buscando su desarrollo integral, de tal manera que logre formarse una comunidad en la que se germinen y se fortalezcan los valores

individuales y sociales, los cuales finalmente se traducirán en un compromiso serio y decisivo frente a su país y realidad histórica.

En consecuencia, los objetivos de la formación universitaria van encaminados a intentar, dentro de lo posible, que cada persona tome conciencia de sí misma y de las demás, que reflexione objetiva y críticamente sobre la realidad y su conocimiento, y que desarrolle su capacidad de comunicación humana y de participación en la comunidad universitaria y social.

Es por eso que se espera que, a través del servicio social, el estudio logre integrar el conocimiento y la experiencia adquirida en el contacto con la realidad social de su país y posteriormente llegar a ser un profesional comprometido con su sociedad.

■ El servicio social en la Universidad Iberoamericana

El servicio social que realizan los alumnos en la UIA encuentra su fundamentación y orientación dentro de un

proyecto universitario más amplio que tomó forma a partir de la promulgación del ideario en 1968, en el cual la universidad se pronuncia por "la promoción de cambios en la sociedad"; asimismo, manifiesta su voluntad de "infundir en todos sus miembros una conciencia de los problemas sociales y la consecuente responsabilidad de ayudar a resolverlos".

Evolución general del servicio social

A través de los 20 años de existencia del Centro de Servicio Social, encontramos diferentes "épocas" en el desarrollo del trabajo de los académicos y alumnos participantes en el proceso; es así como identificamos seis épocas diferentes:

Primera época: Servicio Social por carreras con dependencia directa del departamento (1970-1975).

En esta época cada departamento, y por lo tanto cada asesor, tenía sus propios criterios acerca de cómo debía realizarse el servicio social. Por ejemplo, en el caso de nutrición, se había establecido un procedimiento



de trabajo bastante elaborado en el que se consideraban varias etapas y se planteaba la necesidad de presentar al consejo técnico un protocolo para su aprobación y al final (a veces más de un año) un informe final.

Segunda época: Centralización y estandarización del servicio social, bajo la responsabilidad del Centro de Servicio Social y Promoción Social (1976).

Se planteaba un proceso en dos fases. En la primera, se realizaba previamente una etapa experimental. Algunos asesores la iniciaban con cuatro grupos de primera etapa; concluida ésta, los alumnos pasaban a la segunda etapa. En paralelo, continuaban los proyectos departamentales (65 alumnos en experimental y 2840 mas 407 de la UNAM en departamental). Caos para todos.

Tercera época: Centralización del servicio social: 1a. y 2a. etapa.; Ambos sistemas en paralelo.

Se establecieron cuatro proyectos multidisciplinarios en Magdalena Contreras (San Nicolás), Chiconcuac, Chimalpa y Puebla.

Los alumnos de todas las carreras se incorporaron a estos proyectos que siguen dependiendo de la UIA, a pesar de que se hicieron convenios con organismos oficiales para su desarrollo.

En paralelo seguían proyectos gubernamentales, de grupos privados y de la propia UIA; fue necesario normalizar la situación ya que en 1976 llegamos a tener 1891 alumnos en servicio social, atendidos por 30 asesores.

Cuarta época: Servicio social, unidades de trabajo y sesiones de reflexión (1977-1980).

Se crearon cinco unidades de trabajo de los asesores de acuerdo con las problemáticas: Desarrollo de la comunidad, Organización laboral.

Transferencia de tecnología, Medio ambiente y Administración, una línea de investigación-acción en paralelo con la atención de los alumnos en 1a. y 2a. etapas.

Se produjo una polarización de los asesores hacia el trabajo de las unidades con el evidente descuido de los alumnos hacia sus proyectos en el desarrollo de la reflexión y en la atención personal a los estudiantes, lo que determinó que se planteara una reestructuración del proceso de servicio social, con lo que nace la quinta época.

Quinta época: Servicio social multidisciplinario de nueve meses y sesiones de reflexión (1981-1989).

Los alumnos se inscribían a proyectos y grupos de reflexión multidisciplinarios. Cada asesor asumía un grupo de 100 alumnos con los respectivos proyectos, sean o no de su carrera. En total se atendía a más o menos 800 alumnos por periodo de

nueve meses. No existen informes escritos de lo realizado en cada proyecto ya sea en asociaciones civiles, sector público y UIA.

Sexta época: Servicio social por problemática, con talleres de reflexión (1990-1991).

Este es el actual sistema, con el que se busca que alumnos de diferentes carreras participen en proyectos con una temática específica. Son presentados por instituciones u organismos que están trabajando en dicha temática pues sus objetivos así lo establecen.

Planteamiento general de servicio social

Se llama "servicio social" al cumplimiento de la misión social universitaria y al compromiso de corresponsabilidad que esto implica por parte de la comunidad universitaria.

Las actividades académico-universitarias que se realizan tienen la finalidad de "describir, analizar y dar cuenta en forma explícita de la relación que existe entre la formación profesional universitaria, el ejercicio profesional y la realidad social global".

Con ello:

- El alumno contará con elementos teórico-prácticos que le permitan situar, proyectar y ejercer su profesión en la sociedad.

- La comunidad social contará con:

- una visión crítica y reflexiva de su problemática desde la peculiar perspectiva universitaria;

- la acción universitaria directa;

- el contacto respetuoso y organizado de grupos extracomunitarios que pueden aportar otros puntos de vista, y

- en el futuro, con profesionales conscientes y responsables con el

***La formación
universitaria debe
empezar por la
persona, buscando
su desarrollo
integral***



Cuadro 1. Problemáticas actuales de trabajo

Las problemáticas que actualmente se están trabajando son:

AP. Análisis político: Apoyar actividades relacionadas con la investigación y análisis en el ámbito social, político y económico.

DT. Desarrollo tecnológico: Conocer la problemática de la tecnología nacional y aportar elementos para su desarrollo.

DH. Derechos humanos: Brindar apoyo a las instituciones que directamente trabajan en la defensa y promoción de los derechos humanos.

EE. Educación especial: Brindar apoyo integral a instituciones que atienden a personas con algún tipo de discapacidad.

PC. Comunicación y sociedad: Apoyar a las áreas de diseño, elaboración, producción, programación y difusión de mensajes, así como a la investigación de los procesos de comunicación social.

PM. Patrimonio cultural: Colaborar en la recuperación y análisis de proyectos culturales, destinados a investigar, preservar, promover y difundir el patrimonio nacional.

PA. Población y ambiente: Apoyar las políticas poblacionales y ambientales en sus ámbitos demográficos y de distribución de la población, así como en el aprovechamiento de recursos naturales.

MC. Mejoramiento comunitario: Colaborar con conocimientos académico-profesionales en programas que promuevan el mejoramiento de la calidad de vida de los sectores de pobreza extrema.

MN. Mejoramiento comunitario (nutrición): Colaborar con conocimientos académico-profesionales en programas que promuevan el mejoramiento de la calidad de vida de los sectores de pobreza extrema en el área de nutrición.

SS. Servicios de salud: Colaborar con las instituciones dedicadas a la prevención y tratamiento de las enfermedades, así como la recuperación de la salud individual y pública, particularmente sida y farmacodependencia.

México, y en especial de los sectores más desprotegidos, ha hecho contacto con instituciones, dependencias y agrupaciones cuyos esfuerzos se dirigen a la solución de las siguientes problemáticas: análisis político, desarrollo tecnológico, derechos humanos, educación especial, comunicación y sociedad, patrimonio cultural, población y ambiente, mejoramiento comunitario, mejoramiento comunitario (nutrición) y servicios de salud. Dichas instituciones ofrecen proyectos específicos en donde, con la aprobación de la UIA, los alumnos podrán realizar su servicio social.

Los tipos de proyectos que se ofrecen son los siguientes:

a) proyectos que brinden al alumno la posibilidad de un contacto directo con los sectores que padecen de injusticia y pobreza, y que permitan al alumno poner en práctica los conocimientos y herramientas de su profesión en la búsqueda de soluciones a problemas sociales relevantes.

b) proyectos que brinden al alumno la posibilidad de un trato directo con los sectores que padecen de injusticia y pobreza, y realización de un trabajo semiprofesional;

c) proyectos que brinden al alumno la posibilidad de realizar un trabajo profesional multidisciplinario, y

d) proyectos que brinden al alumno la posibilidad de realizar un trabajo profesional unidisciplinario

iii) *Seguimiento de proyectos.* Con fin de incidir en la calidad de los proyectos de servicio social, se mantiene contacto permanente con los coordinadores institucionales de los mismos, de tal manera que, junto con la información entregada por los alumnos en los talleres de servicio social, se pueda seguir de cerca el desarrollo del trabajo para poder así exi-

compromiso universitario para dar servicio a grupos extrauniversitarios concretos.

- La universidad contará con elementos concretos que le permitan definir y analizar su proyección en la sociedad, para redefinir su orientación hacia una mayor congruencia con su ideario y las necesidades básicas del país.

¿Cómo lograr lo anterior?

Para lograrlo se han planteado dos líneas básicas de trabajo que son los Proyectos y los Talleres de servicio social.

Proyectos de servicio social

i) *Proceso operativo.* Pretende obtener un número suficiente de proyectos de servicio social que contengan características administrativas, académicas y sociales de acuerdo con los objetivos del centro.

ii) *Instituciones y tipos de proyectos.* El Centro de Servicio y Promoción Social, a partir de un diagnóstico de la realidad nacional, en un esfuerzo por vincular y responder al compromiso universitario con los problemas sociales más acuciantes de



gir, a la institución y a los grupos organizados, el cumplimiento del proyecto presentado y de posibilidades de desarrollo personal y social del o de los alumnos.

Talleres de servicio social

¿Qué son estos talleres?

Son espacios de reflexión para conjugar en una experiencia grupal, la posibilidad de sistematizar, confrontar, retroalimentar y apoyar la experiencia de servicio social obtenida en el desarrollo de los programas de acción, a través de la presentación del trabajo que hacen los propios alumnos ante sus compañeros. Con lo anterior se busca incidir en la formación integral de los alumnos y a la vez brindar asesoría a los alumnos en relación con problemas que se les presenten con la institución o viceversa.

De acuerdo con esta definición, los objetivos generales que se intentan cumplir con los talleres son los siguientes:

- Incidir en el proceso formativo de los alumnos en lo social, aportándoles elementos conceptuales que les permitan sensibilizarse con respecto a los problemas de la realidad social mexicana, y elementos de crítica en relación con las situaciones de injusticia que padecen los sectores mayoritarios de México.

- Reflexionar críticamente sobre su quehacer, su ética y responsabilidad profesional a partir del trabajo que realizan en el proyecto de servicio social.

En concreto, son reuniones quincenales de dos horas con grupos de entre 20 y 25 alumnos, a cargo de académicos de distintas disciplinas, en las que se discuten temas específicos relacionados con la universidad,

con las áreas disciplinarias y con los proyectos de trabajo de los alumnos.

Es de gran importancia que en estas presentaciones se destaquen los logros académicos y humanos, así como los beneficios obtenidos por los grupos, comunidades o instituciones

en los cuales hayan trabajado los alumnos. La reflexión de los mismos permite relacionar la experiencia obtenida con la formación profesional y con la problemática social, lo que constituye una experiencia formativa importante para los alumnos.

Cuadro 2. Opiniones sobre el servicio social y los proyectos realizados

*Evaluación estudiantil del servicio social
(Otoño 1991/447 alumnos / 58% del Total)*

Cuestionamiento

¿Qué representa el servicio social para los alumnos?

Opiniones

- 83% Es parte de la formación profesional y humana
- 76% Motiva a tener una actitud más comprometida
- 74% Brinda una experiencia humana importante
- 70% Motiva a conocer más a fondo la realidad social
- 65% Brinda una experiencia profesional importante
- 43% Es un requisito que hay que cubrir
- 13% Es una pérdida de tiempo

Cuestionamiento

¿Qué tipo de trabajo desarrollaron y a quiénes beneficiaron?

Opiniones

- 27% Permiten un trabajo profesional que beneficia directamente a grupos desfavorecidos
- 22% Permiten un trabajo semiprofesional que beneficia directamente a grupos desfavorecidos
- 24% Permiten un trabajo profesional de beneficio personal
- 27% Que permiten un trabajo semiprofesional de beneficio institucional

Cuestionamiento

¿Qué beneficios personales obtuvieron con las actividades llevadas a cabo?

Opiniones

- 78% Fueron útiles para su formación profesional
- 80% Fueron útiles para su formación humana
- 82% Fueron útiles para detectar deficiencias en su formación

*Fuente: El Servicio Social en la UA. Evaluación de un periodo de trabajo
Alejandra Delgado, Centro de Servicio Social y Promoción Social, abril de 1992.*



Cuadro 3. Logros según tipo de proyectos

Evaluación estudiantil del servicio social
(Otoño 1991/447 alumnos / 58% del Total)

		Clasificación de proyectos							
		1		2		3		4	
		%		%		%		%	
<i>El servicio social:</i>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<i>Es una pérdida de tiempo</i>	7	93	13	87	5	95	22	78
	<i>Me permitió un mayor conocimiento de la realidad</i>	93	7	86	14	57	42	44	56
	<i>Me brindó una experiencia humana importante</i>	95	5	88	12	79	21	82	38
	<i>Me permitió ser crítico con mi propia formación</i>	89	11	79	21	94	6	70	30
	<i>Me permitió tener una actitud más comprometida</i>	90	10	81	19	81	19	54	46

Fuente: *El servicio social en la uia. Evaluación de un periodo de trabajo*,
Alejandra Delgado, Centro de Servicio Social y Promoción Social, abril de 1992.

Evaluación del servicio social

Todo el proceso anteriormente presentado termina con la fase de evaluación a través de diferentes formas tales como informes de trabajo, presentaciones orales, discusiones grupales y cuestionarios planteados a los alumnos a fin de recoger sus opiniones en relación con el aspecto académico y administrativo del proceso.

A continuación se exponen algunos datos de los resultados obtenidos a través de los cuestionarios contestados por 447 alumnos de servicio social del periodo de otoño de 1991, que corresponde al 58% del total de los alumnos inscritos en el mismo periodo, considerando tanto opiniones sobre diferentes cuestionamientos que se hacen al servicio social (Cuadro 2) como los logros que

declaran haber obtenido al final del proceso de servicio social (Cuadro 3).

■ En síntesis

20 Años de Servicio Social

Se ha pasado de proyectos departamentales unidisciplinarios iniciales a los institucionales interdisciplinarios.

La atención de alumnos, por parte de la UIA, se inicia con la forma de asesor departamental, con pequeños grupos de alumnos, encargado de todo el proceso hasta la forma actual de asesores institucionales con talleres de reflexión sobre temáticas más amplias que las abordadas profesionalmente.

Son proyectos de menor duración (seis meses en lugar de un año) pero con mayor tiempo de dedicación por parte del alumno (480 horas: 20 horas

semanales por 24 semanas) lo que da una mayor presencia del alumno en la zona de trabajo.

Se ha intentado buscar instituciones, organismos y grupos que permitan al alumno experiencias más reales.

Evaluación estudiantil del servicio social

Deja en evidencia que aunque algunos alumnos no están de acuerdo con el cumplimiento del servicio social, en la mayoría de los casos las respuestas son positivas, lo que nos hace pensar que los que trabajamos en el centro de Servicio y Promoción Social hemos avanzado en el proceso. Estamos conscientes de que aún se puede lograr mucho más en sus diversos aspectos y es el reto que enfrentamos en la actualidad. ▲