

## INTRODUCCIÓN

El servicio social en México y la prestación del mismo por parte de los estudiantes de las instituciones de educación superior, ha sido objeto de estudios y análisis desde diferentes aspectos. Organismos como la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), la Comisión Interinstitucional de Servicio Social (CISS), la RED Nacional de Servicio Social y su organización regional en el territorio nacional, han insistido en la creación y consolidación de espacios académicos orientados a la reflexión, acción, análisis y propuestas de mejoramiento del servicio social en México.

Congruentes con esto último, se han producido documentos y publicaciones que han identificado las principales problemáticas que en su conjunto, afectan el proceso donde se enmarcan las acciones de la prestación del servicio social. Uno de los objetivos centrales del servicio social legal universitario, tiene que ver con la socialización del conocimiento que producen las instituciones de educación superior en ciencia, tecnología y cultura y que sus resultados incidan e impacten en la vida social.

Los resultados de la reflexión del servicio social, desde la perspectiva legislativa, administrativa, académica y social han puesto en evidencia que el servicio social; no solo ha sido un instrumento de vinculación y participación social, sino que ha contribuido a la formación integral y profesional del estudiante. Entre los logros de mayor significado, se pueden mencionar: el fortalecimiento de valores y actitudes entre los estudiantes, la promoción de la vinculación y la concertación social, las iniciativas de responsabilidad compartida mediante planes y programas institucionales con la finalidad de articular actividades entre los estudiantes y los diversos sectores sociales, reconocer al servicio social como una actividad integral comprometida con los grupos sociales más vulnerables.

Un aspecto ampliamente cuestionado, es la falta de equilibrio y jerarquía en las tendencias que orientan las acciones del servicio social, con los diferentes sectores que demandan su intervención. La ausencia de diagnósticos periódicos, por parte de las instituciones educativas para orientar la tendencia de las acciones de servicio ha sido un obstáculo para evaluar adecuadamente su impacto social y académico.

En este marco de reflexión, identificamos dos temas centrales para dar seguimiento, al proceso de evaluación del servicio social y sus respectivos criterios: la dimensión académica y la dimensión social.

**Estructura administrativa y operativa:** Las funciones y actividades realizadas en el contexto de las instituciones de educación superior para facilitar el inicio – la prestación – acreditación y exención del servicio social.

**Impacto académico.**

- Dirección del servicio social
- El plan - programa o proyecto
- La formación integral y profesional del prestador de servicio social
- La contribución del asesor académico o de las instituciones y organizaciones receptoras.

Impacto en la Institución o comunidad receptora.

- Los elementos más relevantes en el ejercicio de las actividades que realizan los actores que participan en las acciones de servicio social en las instituciones de educación superior.
- Los responsables de administrar las modalidades, procedimientos y criterios establecidos en el marco normativo institucional para la organización, planeación y funcionamiento del servicio social.
- Los académicos o asesores internos y externos.

En estas dos dimensiones los Indicadores son sumamente importantes. Las Instituciones educativas deben determinar los rasgos y evidencias en materia de desarrollo humano y social a considerar, así como los relacionados con la capacidad de satisfacer las demandas y expectativas de los grupos vulnerables, y los resultados e impactos valorados y vistos de manera tangible por los beneficiarios y las instituciones donde se ponen en marcha los programas y proyectos de servicio social.

## INFORME EJECUTIVO

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, desde su fundación en 1950, ha participado en la formulación de programas, planes y políticas nacionales, así como en la creación de organismos orientados al desarrollo de la educación superior mexicana.

La ANUIES es una Asociación no gubernamental, de carácter plural, que agremia a las principales instituciones de educación superior del país, cuyo común denominador es su voluntad para promover su mejoramiento integral en los campos de la docencia, la investigación y la extensión de la cultura y los servicios.

La Asociación está conformada por [180 universidades e instituciones de educación superior](#), tanto públicas como particulares de todo el país.

### Introducción

Como resultado de diversas reuniones que se llevan a cabo en la red de vinculación de universidades públicas y privadas, surge la necesidad de preparar un informe del impacto del Servicio Social de las universidades del Distrito Federal y la Zona Metropolitana.

Para obtener información relacionada con el Impacto del Servicio Social de diversas instituciones de educación superior, se ajustó y adicionó el cuestionario creado por la ANUIES relativo al Servicio Social, el cual está compuesto por 8 Secciones y un total de 47 preguntas y la documentación de un caso de éxito, mismo que fue respondido por **12 Instituciones**.

El objetivo de este análisis es conocer y analizar información cuantitativa y cualitativa sobre aspectos académicos, normativos, administrativos, infraestructura, recursos humanos, financieros, operativos y de evaluación del servicio social, así como obtener datos concretos de la operación del Servicio Social en la zona Metropolitana y el impacto de ésta actividad en la sociedad y el país.

Las Instituciones encuestadas se enlistan a continuación:

1. Instituto Politécnico Nacional (IPN)
2. Universidad Panamericana (UP)
3. Conservatorio Nacional de Música
4. Universidad Autónoma de la Ciudad de México (UACM)
5. Universidad Intercontinental (UIC)
6. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)
7. Universidad Iberoamericana (Ibero)
8. Universidad Tecnológica de México (UNITEC)
9. Universidad del Valle de México (UVM)
10. Universidad Autónoma de México (UAM)
11. Universidad Anáhuac
12. Instituto Mora

Con el fin de obtener información detallada del Servicio Social en las Instituciones, el cuestionario está compuesto por ocho secciones:



Análisis

## **Sección I. Datos Generales**

Esta Sección está destinada a obtener los Datos Generales de las Instituciones, dentro de lo que destaca, el Grado de Estudios de los Responsables Operativos del Servicio Social. Del total de la muestra, el 42% de los Responsables tienen grado de Maestría, 33% De Licenciatura, el 8% Bachillerato, 8% Especialidad/ Posgrado y 8% Doctorado. Lo cual indica que el perfil requerido para los Responsables de la Gestión del Servicio social es diferente y no existe un grado mínimo de estudios requeridos para ocupar esa posición.

El estudio arrojó que en el 42% de las Instituciones, la Unidad Central de Servicio Social depende de otras instancias, tales como Coordinación Académica, Secretaría, Coordinación, etc.

Rectoría con el 25% se ubica como la segunda instancia, seguida por la Dirección Escolar con el 17% y las Direcciones Académica y de Extensión con 8% cada una.

El 83% de las Instituciones encuestadas cuentan con una Unidad de Servicio Social Central. La UNAM, la UVM, la UAM y el IPN son las más representativas ya que en total cuentan con 123 Unidades de Servicio Social ya sea en Campus, Escuelas o Facultades.

## **Sección II. Normatividad, Principios y Fundamentos**

En esta sección las preguntas están enfocadas a obtener un panorama más amplio sobre la Institución en cuanto al establecimiento de Misión, Visión, Objetivos, cumplimiento de normas, legislación vigente, así como a saber cuáles son las Redes o Instituciones a las que pertenecen.

Como parte de los Fundamentos, tenemos cuatro elementos a evaluar del área responsable del Servicio Social que son: **Misión, Visión, Concepto y Objetivos.**

De las Instituciones que respondieron el cuestionario, sólo el 50% cuenta con Misión, el 67% con Visión, mientras que el 100% de las Instituciones cuentan con Concepto y Objetivos establecidos para el área de Servicio Social.

En el resultado, se observa que en aquellas instituciones donde sí se tiene definida la Misión y Visión del área de Servicio Social, comparten el enfoque, siendo comunes, entre otros:

- Responsabilidad Social
- Beneficios a la Comunidad
- Contribución
- Civismo
- Formación
- Desarrollo
- Valores

Los Objetivos establecidos por el área de Servicio Social son Comunes en las Instituciones, sin importar si éstas son Públicas o Privadas y algunos de los que destacan son: Conciencia Social, Formación, Sentido de Responsabilidad, Compromiso, Fortalecimiento de Valores, Contribución a Sectores menos Favorecidos, etc.

## **Fortalezas y Debilidades**

Como parte del análisis, se solicitó a las Instituciones indicaran cuáles eran las 3 principales Fortalezas y Debilidades relacionadas con el Servicio Social.

Las Fortalezas más mencionadas fueron:

- Programas suficientes y diversos
- Programas acordes al perfil de la carrera
- Programas Comunitarios adecuados

Las Debilidades más recurrentes fueron:

- Becas y/o apoyo económico para los estudiantes
- Adecuado esquema de difusión de programas
- Controles y Supervisión de los alumnos

### **Normatividad**

Hablando de Normatividad, las 12 Instituciones encuestadas cuentan con un Reglamento de Servicio Social General, sin embargo, algunas de ellas carecen de Reglamentos Específicos, Manuales, Procedimientos, Políticas, etc.

El 92% de las Instituciones considera que las normas vigentes relacionadas con el Servicio Social, cuentan con elementos suficientes para sancionar a los prestadores que incurran en alguna falta durante la realización.

Por otra parte, 10 de las 12 Instituciones de la muestra, consideran que la legislación vigente en el país en materia de Servicio Social NO es acorde a la realidad actual de las Instituciones, los alumnos y la sociedad.

Los tres principales asuntos que consideran NO están cubiertos por la Legislación Vigente son:

- No tiene elementos de regulación y/o sanción
- No establece esquema de asignación de recursos
- Poca claridad en sus conceptos generales

Esto último, resulta muy importante y requerirá tomar las medidas inmediatas necesarias para impulsar nuevas iniciativas en esta materia.

### **Empresas Privadas**

Existe una postura dividida entre las instituciones encuestadas, sobre la participación de las empresas privadas en los Programas de Servicio Social.

El 50% de las Instituciones consideran que las empresas privadas SI deberían formar parte de los Programas debido a que permiten la participación de los alumnos en el Sector Productivo, desarrollan habilidades y competencias, aportan conocimientos y fomenta la generación de talento e inserción laboral.

El otro 50% argumenta que las empresas privadas NO deben formar parte de los Programas de Servicio Social, ya que como su nombre lo indica, el objetivo es la retribución a la sociedad y no a

instituciones privadas, no está considerado en el reglamento y el servicio sólo está dirigido a programas de responsabilidad social.

Las principales Redes e Instituciones en las que participan las Universidades encuestadas son:

- Red Metropolitana de Servicio Social
- Red Nacional de Servicio Social
- Red Nacional de Servicio Social de la ANUIES
- ANUIES
- Comisión Interuniversitaria de Servicio Social

### **Sección III. Organización, Control, Supervisión y Evaluación**

En esta sección se obtuvo información relevante sobre las funciones, difusión, nuevos programas, convenios, supervisión, seguimiento, evaluación e impacto del Servicio Social.

Dentro de las principales 10 funciones realizadas por el área de Servicio Social, se destacan:

- Recepción de propuestas
- Trámites de los alumnos
- Difusión y supervisión de los alumnos

Las Instituciones cuentan con diversos elementos para difundir y promover la participación y los programas del Servicio Social, siendo la **asesoría personalizada** la más importante, seguida por la consulta de los programas en línea. Los medios digitales, las ferias de servicio social y el envío de correos electrónicos son otras de las actividades que se realizan.

Para llevar a cabo la **autorización de un nuevo programa de Servicio Social, el Top 3 de las actividades que se llevan a cabo es:**

- Presentación de formatos institucionales para conocer la propuesta: 83%
- Revisión de las actividades acordes al perfil de carrera: 75%
- Revisión de los controles y la forma de llevar el control servicio social de los alumnos: 58%

Una de las actividades que menos se realiza para decidir si se autoriza o no un programa, es la **visita a la dependencia y organización.**

La UVM y la Universidad Anáhuac, son las únicas Instituciones que celebran convenios legales al momento de dar de alta un programa, esto representa el 17% de la muestra.

En cuanto a la Supervisión de los programas autorizados, es notoria la falta de visitas de supervisión, ya que 5 de las 12 Instituciones NO realiza esa actividad.

El 33% de las instituciones no reciben retroalimentación de los alumnos sobre la organización donde realizaron su servicio social. Por otra parte, el 42% de las instancias receptoras del programa NO evalúan a los alumnos.

Únicamente 2 de las 12 Instituciones, desarrollan estudios de impacto académico o social derivado de las actividades del Servicio Social.

### **Sección IV. Aspectos Académicos**

En el 42% de las Instituciones NO existen tutores o asesores académicos que participen durante la realización del Servicio Social.

El 58% de las Instituciones tiene convenios con otras universidades, siendo en su mayoría con UNAM, IPN y UAM.

En 7 de 12 Instituciones, el Servicio Social tiene valor curricular.

## **Sección V. Programas y Registros**

En total, las 12 Instituciones tienen 13,565 programas, que se dividen en 2 Tipos: **Urbano y Social**

El 93% son de tipo urbano, mientras que el 7% restante corresponde a programas de tipo rural.

Estos a su vez, se clasifican en 4 Sectores:

- Social
- Interno
- Privado
- Público

En los programas de Tipo Urbano, el 39% está orientado al Sector Público, el 29% al Interno y el 25% al Sector Social, mientras que el Sector Privado es el de menos relevancia alcanzando apenas el 7%.

En los programas de Tipo Rural, el 99% de ellos está enfocado al Sector Social.

En general, prevalece la participación en programas con Dependencias Gubernamentales.

La UNAM, el IPN y la UAM, son las instituciones que cuentan con mayor número de programas Internos.

De acuerdo a la información obtenida de 11 de las 12 Instituciones, durante el año 2013, el total es de **66,204 Prestadores de Servicio Social**. La media es de 480 horas por alumno, lo cual da como resultado una contribución a la sociedad y al país de: **32 millones de horas al año**.

De ese total, 11,165 corresponden a la UVM y 4325 a la UAM de los cuales no se tienen datos suficientes para poderlos incluir en los siguientes resultados, por lo que se excluyen de la muestra.

El total de la muestra es **50,714 Prestadores de Servicio**, de los cuales 24,562 son hombres y 26,152 son Mujeres. Es decir, que las mujeres representan 4% más que los hombres. .

Respecto a las Áreas de Conocimiento, el 30% de los Prestadores corresponde a Ingenierías, seguido por el 25% de Ciencias Sociales y el 21% de Áreas de la Salud. El resto, se integra por Económico Administrativas con el 14%, Humanidades con el 7%, Químico Biológicas con el 1% y Otras.

Por área de conocimiento, son los hombres quienes tienen mayor participación en Ingenierías, mientras que en Ciencias de la Salud, son las mujeres quienes prevalecen.

## **Deserción**

No se cuenta con el porcentaje de alumnos que desertan del servicio social, sin embargo, sí se tiene información sobre las causas de la deserción, siendo las principales: **La falta de tiempo y mal trato recibido.**

## **Sección VI. Recursos**

### **Financieros**

El 58% de las Instituciones no cuentan con presupuesto destinado al desarrollo de programas propios de Servicio Social.

El 42% de las Instituciones no obtiene recursos alternos para desarrollar programas de servicio social. Algunas de las fuentes de las Universidades que Sí obtienen esos recursos, son el IMJUVE, los Gobiernos Estatales y Donativos en especie.

### **Humanos**

En total, son 345 los empleados que realizan actividades relacionadas con el Servicio Social.

El IPN con 125 y la UNAM con 100, son las Instituciones que cuentan con más recursos humanos dedicados a actividades relacionadas con el Servicio Social.

La relación entre el número de empleados y el número de prestadores de servicio no es proporcional. El caso que más llama la atención es el de la UNITEC, ya que cuenta únicamente con 5 empleados dedicados al Servicio Social, mientras que tiene 4,486 prestadores de servicio, lo cual arroja un resultado de 897 prestadores por empleado.

La mayoría de las Instituciones no cuenta con personal suficiente para atender la demanda de actividades relacionadas con el Servicio Social.

### **Tecnológicos**

El 64% de las Instituciones considera que los Recursos Tecnológicos con los que cuenta no son eficientes ni acordes a las necesidades de los alumnos, debido principalmente a que hay plataformas incompletas o en desarrollo y a la falta de automatización.

## **Sección VII. Áreas de la Salud**

En relación a Áreas de la Salud, la muestra se reduce a 5 Instituciones: UNAM, IPN, UNITEC, Anáhuac y la UACM.

### **Matrícula**

La matrícula total de estas 5 Instituciones relacionadas con Áreas de la Salud es de **43,582 alumnos**. La UNAM ocupa el primer lugar con 23,313 alumnos, después el IPN con 10,656, la UNITEC con 5,666, la Anáhuac con 2,295 y por último la UACM con 1,652 alumnos.

El Top 5 de las carreras por matrícula son:

- Médico Cirujano/Partero/Homéopata: 17,855 - 45%



- Odontología/Cirujano Dentista: 9,215 – 23%
- Enfermería/Obstetricia: 8,541 – 22%
- Nutrición: 2,552 – 6%
- Promoción de la Salud: 1,510 – 4%

Las 8 carreras restantes representan en total, menos del 9% del total de la matrícula.

### Registros de Servicio Social

En 2013, se registraron **2,401 Prestadores** de Servicio de Áreas de la Salud, de los cuales el 89% se hicieron ante la Secretaría de Salud, el 8% en Programas Internos y el 3% en otros programas.

La categoría de Médico Cirujano/Homeópata/Partero es la más representativa de la muestra, ya que cuenta con 1,146 Registros, es decir, el 48%, seguida por Enfermería/Obstetricia con 289 y Odontología/Cirujano Dentista con 282 registros, que significa el 12% cada una. El resto de las carreras equivalen al 28% del total de los Registros.

### Horas de Servicio Social

Las horas requeridas para el Servicio Social, varían dependiendo de la Carrera y la Institución:

- 480 horas: Nutrición, Promoción de la Salud y Otras
- 960 horas: Odontología
- 1,440 horas: Todas las carreras de áreas de la Salud del IPN
- 1,920 horas: Medicina y Odontología en la Anáhuac

### Programas

La UNITEC, la Anáhuac y el IPN, consideran que deberían desarrollar o incrementar **sus propios programas** de Servicio Social internos, adicionales a los programas de la Secretaría de Salud.

El 100% de las Instituciones de la muestra, consideran que se deben desarrollar o incrementar programas de servicio social en áreas de la salud, con **otras instancias diferentes a la Secretaría de Salud**.

Las principales razones por las cuales las Instituciones consideran esto son:

- Tener participación en otras dependencias
- Por Políticas de la Secretaría de Salud
- Poca flexibilidad
- Disponibilidad de plazas
- Incrementar la oferta de instituciones a los alumnos
- Contribuir con diferentes grupos sociales

### Sección VIII. Casos de Éxito

En esta Sección, se solicitó a las Instituciones que documentaran un Caso de Éxito relacionado con Programas de Servicio Social, 8 de las 12 Instituciones lo realizaron.

### Ubicación Geográfica

- 5 casos ubicados en el D.F. y Zona Metropolitana
- 3 casos en el Interior de la República: Puebla, Oaxaca y Tuxtla Gutiérrez

### **Presupuesto:**

Únicamente la Universidad Anáhuac y la UNAM tienen asignado presupuesto propio para el programa.

La Universidad Anáhuac y la UIC obtienen presupuesto para el programa a través de otras instancias.

### **Sectores**

Los sectores a los cuales están orientados los programas documentados como Caso de Éxito son:

- Educación y Cultura: 75%
- Grupos Vulnerables: 75%
- Salud y Nutrición: 63%
- Ecología y Sustentabilidad: 50%
- Asistencia Social: 38%
- Turismo: 13%
- Desarrollo Tecnológico: 13%
- Producción: 13%
- Vivienda y Desarrollo Rural: 13%
- Investigación Científica: 13%

### **Impacto**

Éstos Casos de Éxito, se ven reflejados en el **Impacto Académico y Social** que generan.

En cuanto al enfoque **Académico**, es decir, el Impacto que tuvo en los alumnos, se relaciona con:

- Fomentar valores
- Trabajo de campo
- Participación activa
- Formación integral
- Aplicación de Conocimientos
- Enfrentarse a escenarios reales
- Desarrollo de habilidades y competencias

Mientras tanto, el **Impacto Social**, traducido en beneficios que brindó a la sociedad:

- 235,800 horas de labor social (Sólo considerando los programas de UNITEC)
- Rescate de tradiciones
- Prevención de violencia infantil
- Terapia
- Creación de proyectos
- Sensibilización
- Potencialización de las capacidades
- Generación de empleos
- Inclusión de grupos vulnerables en la sociedad

## Conclusiones

Derivado de este estudio surge la posibilidad de que cada Institución educativa detecte áreas de oportunidad y pueda alimentarse de buenas prácticas de operación que permitan en el corto y mediano plazo robustecer y consolidar estructuras eficientes en las áreas de Servicio Social. Este ajuste puede partir desde la concepción básica de su misión, visión y objetivos, mismas que deberán estar alineados con los de la Institución y reflejar el verdadero sentido, propósitos, enfoques y rumbos que tiene esta noble actividad, considerando el doble beneficio que ella presenta tanto para la sociedad como para nuestros alumnos en su formación profesional y humanística.

Las Instituciones deben continuar con el desarrollo de nuevos programas y esquemas acordes a los entornos cambiantes de la sociedad, la cultura y la tecnología para así tener un mayor impacto para el alumno y la sociedad.

Así mismo se han identificado los temas en donde las Instituciones educativas de la zona metropolitana convergen y tienen posturas comunes tales como la necesidad de contar con un marco jurídico más claro y que responda a las necesidades actuales, la importancia de la evaluación y supervisión de los programas, la correcta difusión de toda la oferta y la apertura y flexibilidad para poder establecer programas adicionales para el área de ciencias de la salud.

Las formas de Difusión de los programas deben ser ágiles y variadas, considerando los nuevos esquemas de comunicación, sin ello el potencial de los programas y su impacto en la sociedad se verá mermado debido a la poca participación de los alumnos a causa del desconocimiento de los mismos.

Por último, se deberán establecer estrategias de evaluación, control y supervisión de los programas, del desempeño de los alumnos y de las Instituciones receptoras. Para ello es necesario tener un marco de referencia para la construcción de un modelo de evaluación que contemple:

- Esquemas de evaluación, revisión, y verificación de las condiciones, espacios, actividades, controles y formas de trabajo que propongan las instancias receptoras.
- La Integración de indicadores sobre el desarrollo del servicio social, sus procesos, resultados e impactos en las instituciones de educación superior.
- La evaluación del desempeño que las Instituciones realicen a los alumnos considerando aspectos de desarrollo profesional y humanístico.
- La evaluación de los alumnos hacia la instancia receptora y hacia el programa inscrito.

Estas nos permitirán contribuir a su mejoramiento, apoyar la toma de decisiones y la planeación de acciones en respuesta a las necesidades de la sociedad, retroalimentar los indicadores de evaluación de impacto académico-administrativo e institucional y social que contribuyan a mejorar los niveles de calidad del servicio social en las IES.