

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**Título del proyecto**

***“Estudio sobre la Responsabilidad Social a través del Servicio Comunitario de una Institución de Educación Superior.”***

**POR**

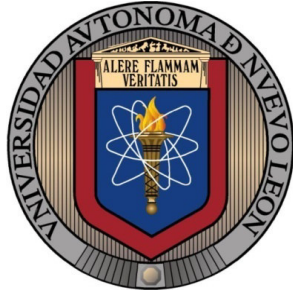
**MARÍA ZORAIDA JIMÉNEZ AGUILAR**

**COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER  
EL GRADO DE MAestrÍA EN PSICOLOGÍA  
CON ORIENTACIÓN LABORAL Y ORGANIZACIONAL**

**MONTERREY, NUEVO LEÓN**

**JULIO 2014**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
SUB DIRECCIÓN DE POSGRADO**



**MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA  
CON ORIENTACIÓN LABORAL Y ORGANIZACIONAL**

Título del proyecto

***“Estudio sobre la Responsabilidad Social a través del Servicio Comunitario de una Institución de Educación Superior.”***

PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA  
POR  
**LIC. MARÍA ZORAIDA JIMÉNEZ AGUILAR.**

DIRECTOR

Dr. José Armando Peña Moreno.

## **DEDICATORIAS**

Este logro que Dios me ha regalado se lo dedico con todo el corazón a mis padres, que gracias a su infinito amor y apoyo soy lo que soy.

Especialmente a mis abuelas que me motivan a seguir adelante.

A cada uno de mis hermanos, Chuy, Juan, Rocío, Julio y Yadira por siempre estar para mí.

A Francisco Barrera por su amistad y apoyo incondicional.

Daniela y Marco fue un placer vivir esta gran experiencia con ustedes.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios el privilegio de trabajar en la maravillosa UANL que me ha dado todo, especialmente al Dr. Jesús Ancer Rodríguez y a el Ing. Rogelio Garza Rivera por creer en mi y alentarme para seguir formándome profesionalmente.

Gracias a el gran equipo de la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales por darme la oportunidad de aprender de cada uno de ustedes y convertirse en mi segunda familia. Katya de corazón gracias por tu apoyo.

Nada de esto hubiera sido posible sin la guía de un gran experto en psicología como mi asesor Dr. Armando Peña Moreno a quién agradezco profundamente su apoyo y su amistad.

Agradezco a mis revisores Mtro. Sergio Hernández y el Dr. Álvaro Ascary por compartir su conocimiento y consejos para este proyecto.

Gracias de corazón a todos mis amigos y amigas que siempre me escuchan, comparten mis locuras, me motivan y me inspiran a seguir soñando en grande, ustedes saben quienes son.

# Índice

## I.- Naturaleza y Dimensión del Estudio

1.1.	Introducción.....	3
1.2.	Antecedentes .....	6
	Antecedentes del Servicio Social e integración del Servicio Comunitario .....	7
	Mejoras del Servicio Social .....	8
	Filosofía Organizacional.....	10
	Políticas y Lineamientos .....	10
1.3.	Contexto y modelo de Responsabilidad Social.....	11
	Algunos programas de la Dirección .....	18
	Servicio Comunitario .....	19
	En que Consiste el Servicio Comunitario.....	20
1.4.	Planteamiento del problema de investigación.....	22
1.5.	Declaración y Propósito del estudio.....	23
1.6.	Objetivo General .....	23
1.7.	Objetivos Específicos .....	24
1.8.	Hipótesis.....	24
1.9.	Importancia y justificación del estudio.....	25
1.10.	Delimitaciones y Limitaciones .....	26

## II.- Estrategia Metodológica

2.1.	Plan de desarrollo del Marco Teórico .....	27
2.2.	Diseño de la Investigación .....	32
2.3.	Selección de la Muestra.....	33
2.4.	Selección de las unidades de estudio.....	34
2.5.	Instrumento de recolección de datos .....	34
2.6.	Resultados .....	35
3.0.	Conclusiones .....	44
	ANEXO 1.....	46
	ANEXO 2.....	48
	Bibliografía .....	50

# **I. Naturaleza y Dimensión del Estudio**

## **1.1. Introducción**

En las condiciones de la sociedad actual, ante la escases de valores, acercamiento y unión de las familias que son la base de la sociedad, es fundamental que las Instituciones de Educación Superior procuren fomentar en sus egresados valores universales que demanda nuestra sociedad tratando de evitar el debilitamiento moral en nuestra juventud.

La UNESCO establece en la Declaración de la Conferencia Mundial de Educación Superior que debemos pensar en impulsar competencias solidas con visión a futuro para asegurar que estamos egresando profesionales con sentido humano y ética profesional en su actuar es así que en nuestras manos está la elite de la población joven que son los que tiene la oportunidad de estudiar una carrera universitaria y tenemos el compromiso que a través de las actividades de Responsabilidad Social les generemos una conciencia social que forje buenas prácticas y comportamientos que incidan de manera positiva en la población.

Una de las acciones que la UANL está realizando en este aspecto es crear el Servicio Comunitario obligatorio dirigido a todos nuestros estudiantes dentro de sus mismas horas de Servicio Social respondiendo a la necesidad para que los estudiantes vivan la experiencia de participar en una actividad directamente en la comunidad independientemente si la labor que les toco realizar en la plaza asignada es de carácter administrativo. Con esto se cumple al menos el acercamiento directo a nuestras problemáticas sociales que es el principio de crear una conciencia social y hacerles ver que somos parte de la solución. En estas actividades se involucran no solamente estudiantes si no a trabajadores en general, directivos, maestros, empleados, administradores y comunidad universitaria, ya que se realizan actividades que están diseñadas para su participación e involucramiento en llevar a cabo eventos que ayuden

a contribuir a la solución de alguna problemática social tanto dentro de la institución como en el exterior.

El Servicio Social sin duda alguna es la oportunidad para administradores, gestores y docentes de las Universidades del país que lo utilicemos como un recurso de formación de valores, especialmente aquellos que tienen que ver con las responsabilidades como ciudadanos, las conductas de humanismo, de ayuda hacia los demás y de la responsabilidad social que tienen como profesionistas.

El compromiso de la UANL con sus estudiantes consiste en generar estrategias específicas para brindarle las mejores condiciones al llevar a cabo su Servicio Social Comunitario, pero sobre todo en cuidar en base al reglamento, políticas y lineamientos que las actividades que se realicen durante este proceso impulsen la formación integral y desarrollen habilidades que generen una conciencia social en nuestros estudiantes ya que con esto contribuiremos a formar egresados con calidad humana que en su actuar piensan en el bien común, demostrando ética profesional y que dejan huella positiva en cualquier institución por donde pasan.

El Modelo Educativo de la UANL surge como respuesta institucional al contexto cambiante en que la sociedad está inmersa tales como: los proceso de globalización, el desarrollo de la sociedad del conocimiento, la innovación científico-tecnológica, valores universales y las veloces transformaciones del mercado laboral y de las ocupaciones. Con este modelo, la Universidad plantea su desarrollo y la formación de nuevos profesionistas, para que cuenten con un perfil pertinente a los nuevos esquemas en los que se desenvuelve la actividad laboral y por supuesto impulsando a formar egresados con conciencia social, preocupados por el bienestar y preparados para responder a las necesidades de los grupos más vulnerables afectados por las problemáticas sociales como lo marca la UNESCO en el

contexto del sistema educativo en la Conferencia Mundial de Educación Superior de 1998 y ratificada en 2009.

El servicio social actualmente forma parte de la currícula en los planes de estudio para los programas correspondientes al Modelo Académico (Plan 401) con el fin de que sea parte de su formación académica.

Este modelo formal, sistematizado y reglamentado del proceso de servicio social comunitario ha pasado por diferentes procesos hasta lograr la formalización y trabajar con estructura funcional como lo marcan Robbins y Coulter (2005). Ya que de esta manera es posible tener datos duros, registro, control, seguimientos, mejoras, retroalimentación y con esta información dar cumplimiento a los lineamientos de calidad que marcan en la norma ISO 9001-2000.

Esta mejora en el proceso de servicio social que es obligatorio para todos los alumnos que desean obtener un título impacta directamente de forma positiva en los indicadores de eficiencia terminal de nuestra universidad y da la oportunidad de figurar en los rankings internacionales para tener la comparativa de lo que se está haciendo en la formación integral de nuestros estudiantes y lo más importante saber en qué medida y de qué manera se está impactando a nuestra comunidad.

Es importante hacer notar que las aspiraciones de la comunidad universitaria plasmadas en el proyecto de Visión 2020 UANL, consideran la consolidación de una institución en la que se armonizan y concilian las características de una universidad de clase mundial, con las de una universidad reconocida por su alto grado de responsabilidad y trascendencia social. Por otro lado, en una universidad socialmente responsable existe un ciclo de mejora continua de la calidad de las funciones que realiza, y uno de sus valores fundamentales es la coherencia institucional, que significa coincidencia entre la acción, la misión y el discurso universitario en

todas las áreas de su actividad. También se promueve permanentemente que su comunidad esté consciente de las consecuencias y los efectos que sus decisiones, actos y procesos, tienen en el desarrollo sustentable global. Con base en lo anterior, y en el marco de la estrategia 1.18 que dice: *“Incentivar la participación de los estudiantes en programas sociales comunitarios, con enfoque interdisciplinario y de alto impacto social, que coadyuven a su formación integral. Evaluar periódicamente sus impactos, para la mejora continua de los procesos educativos.”* (PDI, UANL2020).

Dr. William E. Deming nos legó: “lo que no se mide no se mejora” como uno de sus principios para la calidad total y en función de esto el proceso por el que ha pasado el servicio comunitario hoy en día cuenta con indicadores específicos en todas las áreas que forman parte del mismo, el alumno, el responsable del programa, el beneficiado y el administrativo.

Con base en lo anterior me permití realizar un estudio para medir el impacto de los programas sociales comunitarios en cuanto a la formación integral del estudiante que a continuación presentaremos.

## **1.2. Antecedentes**

En la historia de más de 80 años de vida, la Responsabilidad Social de la Universidad Autónoma de Nuevo León ha sido un sello fundamental en su misión y ha cobrado un papel relevante en el nuevo contexto de la educación, y hoy más que nunca la sociedad necesita de instituciones y personas comprometidas con el bien común que genere bienestar colectivo y equidad. A través de la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales la Coordinación de Atención Comunitaria busca cumplir con este objetivo e impregnar en la



mente y corazón de los universitarios por medio del Servicio Social la conciencia de la Responsabilidad Social.

La Responsabilidad Social Universitaria tiene como misión formar a los jóvenes universitarios de manera integral, no solo intelectual, por ello educar en la compasión, la solidaridad, la colaboración, la fraternidad; ser activos dentro de las comunidades y atentos a despertar las consciencias sobre las cuestiones locales, nacionales e internacionales.

### **Cómo estaba el Servicio Social y como se integró el Servicio Comunitario**

Desde 1974 se establece el Reglamento de Servicio Social, cuya misión es formar y motivar al alumno en servir a la comunidad y aplicar los conocimientos adquiridos dentro de la Universidad al servicio de la población más vulnerable de nuestro estado.

Es el programa universitario que llega al 100% a todos nuestros estudiantes y nos brinda la oportunidad de tomar conciencia de la problemática social en particular de los sectores más desprotegidos y es parte de la formación humanista ya que promueve en los estudiantes la solidaridad, reciprocidad y trabajo en equipo. El Servicio Social como ya se mencionó anteriormente es obligatorio con una duración de 480 horas.

Las Facultades y Preparatorias técnicas a través del coordinador de Servicio Social o de quien designe su director se encargan de administrar el proceso y de organizar a sus estudiantes para que se lleve a cabo y resolver sus dudas respecto a este tema. Cabe mencionar que se venía realizando de manera manual y de forma diferente los requisitos y trámites según la dependencia, lo cual ocasiona confusión y demora en la terminación del mismo, y que a la vez esto impacta en el alumno directamente ya que es un requisito indispensable para la obtención de su título profesional.

Analizando esta situación se realiza un análisis al reglamento de Servicio Social el cual nunca había sido modificado hasta que se presentó la propuesta por parte de la dirección precisamente con el objetivo de estandarizar el proceso, automatizarlo a través de la plataforma SIASE, homologar requisitos y de esta manera contribuir a brindarles un servicio de calidad a nuestros estudiantes. Y dichos cambios fueron *aprobados en Noviembre de 2011 por el H. Consejo Universitario.*

## **Mejoras en el proceso de Servicio Social**

- Inscripción del Servicio Social fragmentado y en línea (por promedio).
- Estandarización del reporte mensual de Servicio Social.
- Reporte mensual de Servicio Social en línea con preguntas alineadas a las competencias del modelo educativo de la UANL.
- Implementación de 24 horas de Responsabilidad Social (Servicio Comunitario.)
- Modificación para la realización del Servicio Social por créditos y no por semestre cursado.

A raíz de estos cambios surge el Servicio Comunitario que viene acompañado de esta innovación tecnológica en el proceso de esta actividad y se convierte en una herramienta más de la institución que es verdaderamente una fortaleza ya que se pone a disposición de las organizaciones internas y externas para en caso de requerir apoyo con estudiantes en alguna actividad que promueva el bien común y sobre todo que los hagan vivir la experiencia de la Responsabilidad Social de manera directa y desarrolle su conciencia social.

Que el proceso este automatizado es una gran ventaja ya que al entrar a nuestra plataforma SIASE vía internet las instituciones cuentan con el catálogo de carreras y ahí mismo solicitan

la cantidad de jóvenes que necesitan y expresan la actividad a realizar, el horario y quién es el responsable del evento para que a su vez el estudiante pueda elegir a que plaza asistir y sin mayor trámite que incluya papelería o vueltas para ninguna de las dos partes y el record de la asistencia se lleva a cabo igualmente por esta misma vía.

## **Filosofía Organizacional**

**Misión** Somos la unidad administrativa que impulsa y promueve que nuestros universitarios apliquen sus conocimientos en la comunidad con responsabilidad social.

**Visión** Lograr que nuestras estrategias desarrollen aprendizaje que contribuir en la formación humana del universitario.

### **Valores**

- a. Responsabilidad
- b. Solidaridad
- c. Justicia
- d. Honestidad
- e. Lealtad

### **Políticas de Calidad:**

En la dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales estamos comprometidos a Impulsar la responsabilidad social entre la comunidad universitaria mediante el Servicio Social y las Prácticas Profesionales Interactuando con las diferentes unidades Académicas, Administrativas, Organizacionales de la Sociedad Civil, Empresas y Gobierno mantenemos una mejora continua en el desarrollo de nuestros lineamientos, estrategias y procesos.

### **1.3. Contexto**

Para contribuir con el compromiso social de nuestra institución, la universidad a través de la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales crea un programa de responsabilidad social en el cual busca orientar el quehacer de los universitarios hacia la construcción de un estado y país más respetuoso con su entorno.

La DSSyPP adopta el compromiso de proponer este programa debido a que en su misión marca que esta dirección debe ser la instancia universitaria que produzca los esquemas y desarrolle la normatividad de participación, que gestiona y relaciona a la UANL con los sectores social, productivo, gubernamental y académico para contribuir en la formación de nuestros egresados por ello, nos sentimos con la obligación de impulsar los esfuerzos del programa Universidad Socialmente Responsable.

La Universidad Autónoma de Nuevo León promueve la participación solidaria y responsable de la comunidad Universitaria, brindando a los estudiantes la oportunidad de colaborar en el mejoramiento de las condiciones de vida de la población, logrando la integración de un profesionista a la sociedad, consciente de su entorno y con el criterio para la aplicación de sus conocimientos y responsabilidades sociales.

#### **Modelo de Responsabilidad Social Universitaria**

Desde la psicología individual, Berman (1997) entiende a la Responsabilidad Social como el compromiso personal con los demás e incluye tres dimensiones necesarias para comprometerse con otros, esto es:

1. Entender que cada individuo pertenece a una red de relaciones sociales más amplia cuya influencia es decisiva en la construcción de la propia imagen de sí mismo.

2. Mantener relaciones interpersonales basadas en consideraciones éticas de justicia y de preocupación por los otros.
3. Actuar con integridad, de manera consistente en los propios valores, en otras palabras es la inversión personal en el bienestar propio, de otros y del planeta.

En lo efectivo, Navarro (2006), define como conductas socialmente responsables aquellas “que pueden darse en diferentes ámbitos, que tienen a la base una intención orientada hacia el bienestar de todos y que se ejercen con una determinada frecuencia”.

En el contexto del sistema educativo, la responsabilidad social ha sido promovida por la UNESCO a partir de la Declaración de la Conferencia Mundial de Educación Superior de 1998 y ratificada en 2009. Específicamente en la educación superior, la responsabilidad social exige a las instituciones la comprensión de materias que presentan múltiples dimensiones, considerando las categorías sociales, económicas, científicas y culturales, y las habilidades para responder a ellas. En general el concepto de responsabilidad social señala que la educación superior debería incrementar su mirada interdisciplinaria y promover el pensamiento crítico y una ciudadanía activa para contribuir al logro del desarrollo sustentable, la paz, el bienestar y los derechos humanos, incluyendo la equidad de género. También señala que la educación superior no solo debería proveer competencias sólidas al mundo presente y futuro, sino que debe contribuir a la educación de ciudadanos éticos, comprometidos con la construcción de la paz, la defensa de los derechos humanos y los valores de la democracia.

El proceso de globalización económica, las transformaciones sociales, la interdependencia mundial, las demandas sobre la formación universitaria y sobre la contribución de la educación superior al desarrollo humano sostenible, así como las graves dificultades ambientales y de desarrollo, constituyen el nuevo contexto en donde operan las Instituciones de Educación Superior con todos sus desafíos y oportunidades.

Ante la complejidad de estos retos, las universidades deben asumir el liderazgo social que les permita desempeñar una tarea relevante en la formación de ciudadanos altamente competentes en el mundo laboral de la sociedad del conocimiento, así como en la creación y aplicación del conocimiento orientado a atender problemáticas sociales y al desarrollo sustentable y la inclusión social.

La conceptualización de la responsabilidad social universitaria ha sido diferente a lo largo de las últimas décadas. Se le ha conocido como extensión universitaria, servicio social, proyección social, acciones de voluntariado y términos relacionados con prácticas de beneficencia social.

En el marco del proyecto de Visión 2020 UANL, la Universidad Autónoma de Nuevo León define la responsabilidad social como un término más vinculado a la naturaleza misma de la Institución y sus funciones sustantivas: *“Un compromiso de actuación con y para la sociedad, a través del cumplimiento de las funciones sustantivas con los más altos estándares de calidad y con la participación de cada uno de los integrantes de la comunidad universitaria, a partir de la consistencia entre las acciones institucionales con la Misión, la Visión, el decálogo y los valores institucionales. Lo que le exige ser una comunidad de aprendizaje, una organización que se estudia permanentemente y que cuenta con ciclos de mejora continua para servir con calidad a la sociedad y para contribuir eficazmente a mejorar su nivel de desarrollo humano, así como para minimizar los impactos negativos de sus actividades”*.

Con el propósito de contar con el marco que permita orientar y focalizar los esfuerzos institucionales transversales en esta materia y acorde a lo establecido en el Plan de Desarrollo Institucional 2012-2020, se diseñó el Modelo de Responsabilidad Social de la UANL. Su objetivo es fortalecer el compromiso público de la Universidad con los intereses generales de la sociedad de la que forma parte, a través de la aplicación de un amplio y

diversificado conjunto de estrategias que tienen como objetivo responder a las necesidades de su entorno de manera responsable, oportuna y efectiva y con un fuerte sentido ético.

A partir de los impactos que la universidad genera en su entorno se ha establecido el alcance del Modelo de Responsabilidad Social en la UANL, a través de cuatro dimensiones.

### **Gestión ética y de calidad**

Se refiere a la operación institucional y toma de decisiones basadas en un marco normativo y en procedimientos administrativos congruentes a la Visión y Misión de la Universidad, respetando las condiciones laborales establecidas en el Contrato Colectivo de Trabajo, así como la normatividad externa aplicable con especial énfasis en materia de transparencia y acceso a la información y cuidado del medio ambiente.

### **Investigación socialmente pertinente**

Integra las acciones que realiza la Universidad para orientar la función de investigación con un alto sentido ético, de responsabilidad y pertinencia social; se refiere al desarrollo y consolidación de las líneas y grupos de investigación en diferentes áreas del conocimiento que permitan la generación, aplicación y transmisión de conocimientos y productos científicos y tecnológicos de relevancia social.

### **Formación universitaria integral y de calidad**

Contempla la preparación de ciudadanos altamente competentes a nivel nacional e internacional, formados en programas reconocidos por su calidad por organismos externos y congruentes al Modelo Educativo, que logren el perfil de egreso establecido evidenciado en

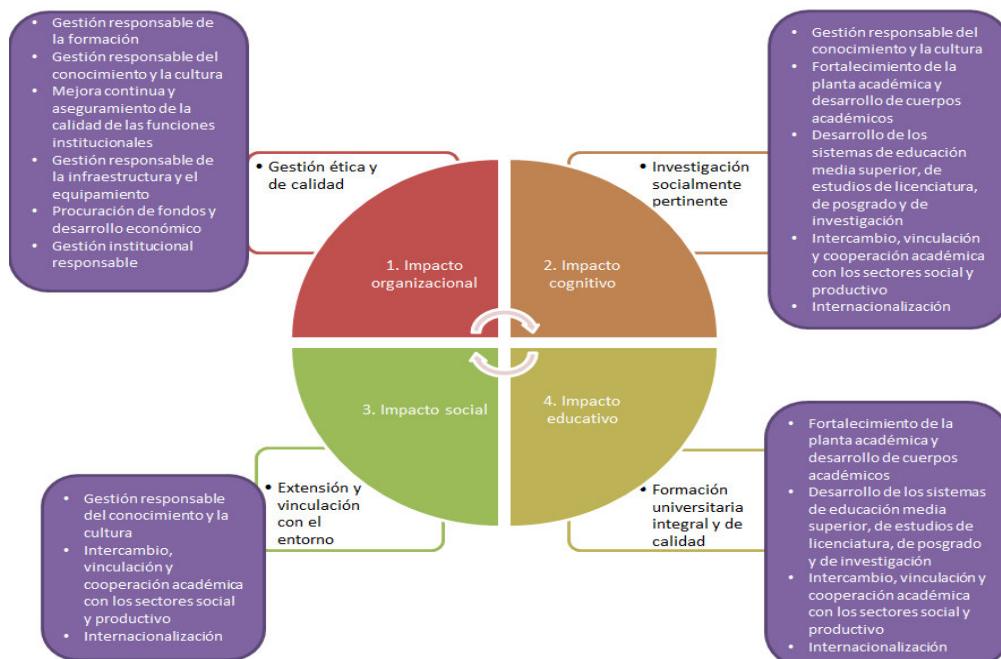


los resultados del seguimiento de egresados y en la evaluación de los niveles de logro educativo a través de pruebas estandarizadas.

## Extensión y vinculación con el entorno

Involucra la participación comprometida de la Universidad en la generación y desarrollo de proyectos y acciones en pro del desarrollo humano sustentable, ya sea de manera independiente o a través de alianzas estratégicas con las diferentes entidades gubernamentales y/o con las organizaciones de la sociedad civil; en beneficio de la sociedad particularmente de los grupos vulnerables, para el cuidado del medio ambiente, el ejercicio pleno de la democracia y la justicia social.

Estas cuatro dimensiones están en estrecha relación con los programas prioritarios del Plan de Desarrollo Institucional 2012-2020 y le permiten a la UANL alinear sus estructuras académicas y administrativas, sistematizando el trabajo hacia el logro de la Visión 2020.



Derivado del Modelo y sus estrategias de implementación se ha construido el decálogo de la UANL como universidad socialmente responsable:

1. Promueve la práctica cotidiana de valores y buenos hábitos entre la comunidad universitaria.
2. Respeta los derechos humanos, promueve la no discriminación, el enfoque de género y la equidad en el desarrollo de sus funciones, así como el desarrollo profesional y personal de su comunidad.
3. Forma ciudadanos planetarios socialmente responsables, conscientes de su papel en el desarrollo sustentable global y con amplias y sólidas competencias para desarrollarse en el mundo laboral de la sociedad del conocimiento.
4. Ofrece programas educativos ampliamente reconocidos por su pertinencia y buena calidad, con base en los más altos estándares a nivel nacional e internacional.
5. Desarrolla prioritariamente proyectos de investigación cuyo objetivo es contribuir a atender necesidades sociales y a elevar el nivel de desarrollo humano de la sociedad nuevoleonense y del país.
6. Integra la función de extensión con la formación profesional y ciudadana y la investigación.
7. Promueve la utilidad social del conocimiento y la cultura, y difunde conocimientos socialmente útiles, contribuyendo así a mejorar el nivel de bienestar de la sociedad nuevoleonense y del país.
8. Cuenta con esquemas efectivos que propician una activa participación social en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de sus programas académicos.
9. Cuenta con un sistema de gestión para la mejora continua y el aseguramiento de la calidad de sus funciones y para el acceso a la información, la transparencia y la rendición oportuna de cuentas a la sociedad.
10. Gestiona de manera justa y sostenible los impactos medioambientales internos, de la formación profesional y ciudadana, la investigación y de la vinculación con la

sociedad. Participa activamente en el diseño de políticas que contribuyen a elevar el nivel de desarrollo humano de la sociedad nuevoleonense y del país.

Es importante señalar que la responsabilidad social universitaria recorre transversalmente todas las funciones institucionales y es parte de todos:

Los directivos contribuyen a ella cuándo aplican las estrategias del Plan de Desarrollo Institucional y del Modelo de RSU y toman decisiones justas, anteponiendo como prioridades las necesidades de la Institución, de sus profesores, sus estudiantes y su comunidad.

## **Algunos Programas de Responsabilidad Social con los que cuenta la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales de la UANL son:**

- a. **Los Tigres Dejamos Huella** Es una campaña de Responsabilidad Social Universitaria que tiene como objetivo concientizar a los universitarios, que cada acción positiva a beneficio de la sociedad o del individuo mismo, deja huella en su vida y en su comunidad.
- b. **Voluntariado UANL** Se propone promover la participación responsable y solidaria de la comunidad universitaria en articulación con los distintos espacios de la sociedad que realizan acciones en beneficio de grupos que presentan distintos grados de vulnerabilidad y distintos tipos de necesidades.
- c. **Peraj Adopta un amig@** Apoya a niños de quinto y sexto grado de primaria para desarrollar su potencial individual y social mediante el establecimiento de una relación significativa con un joven Universitario.
- d. **Red Universitaria con Responsabilidad Social.** Formar universitarios críticos y humanistas a través de la Red de Líderes, para así lograr el compromiso social. Mediante una red de organizaciones que apoyan a la sensibilización del alumno con diferentes programas de Servicio Social.
- e. **Atención Comunitaria.** Pensando en nuestros prestadores de Servicio Social que solamente tienen disposición de tiempo los fines de semana se forma este programa con la finalidad de que nuestros estudiantes vivan un servicio 100 % comunitario en donde se apoya instituciones de ayuda y asistencia social.
- f. **Despacho Jurídico** La dirección comprometida con la comunidad en general impulsa el despacho jurídico para dar asesoría legal gratuita y continuidad en los casos que lo requieran, cuenta con un espacio donde prestadores de Servicio Social pueden compartir sus conocimientos para ayudar a mejorar el entorno.
- g. **Servicio Comunitario, que es la base de nuestra investigación y que se describe a continuación.**

## **Servicio Comunitario**

La Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales buscando contribuir a la formación humanista e incentivando la participación de la comunidad universitaria creó el Programa de Servicio Comunitario para que todos aquellos estudiantes que realizan su Servicio Social vivan una experiencia de cerca con la comunidad.

El Servicio Comunitario son programas de desarrollo y de asistencia social en los sectores públicos y universitarios, participando en actividades que desarrollen la formación integral en el estudiante. Esto permite a las diferentes instituciones gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil fortalecer sus programas de ayuda a la sociedad y lograr un mayor desarrollo en el estado de Nuevo León

El Servicio Comunitario se aprobó por el *H. Consejo Universitario el día 30 de Noviembre de 2011* y permite que el estudiante viva la responsabilidad social más cerca apoyando a los grupos vulnerables de la sociedad en sus diferentes tipos de necesidades.

Estos programas se realizan en conjunto con las Facultades y Preparatorias Técnicas.

## ¿En qué consiste el Servicio Comunitario?

Consiste en dedicar **24** de las **480** horas de Servicio Social, distribuidas en **4 horas al mes** durante el periodo, en programas de responsabilidad social autorizadas por la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales.

Para cumplir satisfactoriamente con esta misión, el primer Servicio Comunitario que el alumno debe realizar, es el “*Taller Dejando Huella*” con el objetivo de concientizar a los estudiantes los beneficios que tiene el brindar a la sociedad tiempo y talento como universitarios.

Semestre a semestre contamos con la participación de más de **8 mil estudiantes** coordinados por las diferentes preparatorias y facultades dichas dependencias son las encargadas de coordinar las actividades que se realizan cada mes. Así como ser un enlace con las organizaciones de la sociedad civil para la creación de programas que contribuyan a sembrar la conciencia social en el estudiante.

Con el Servicio Comunitario cada mes apoyamos a instituciones y organizaciones aportando **32 mil horas** de ayuda directa a la comunidad por semestre. Esto nos permite contar con un valioso grupo de universitarios preparados para cubrir cualquier necesidad de nuestra sociedad. Creando soluciones a corto o largo plazo que permitan sembrar la conciencia social en el estudiante pero a la vez lograr el desarrollo social en el estado.

## **Región de Trabajo**

Las actividades de Servicio Comunitario se desarrollaran en las comunidades más vulnerables del estado de Nuevo León en lugares protegidos con seguridad para no exponer a nuestros estudiantes en el desarrollo de las mismas.

## **Áreas de trabajo**

Nuestro programa enfoca sus esfuerzos en las siguientes áreas: *social, ambiental, educación y salud* las cuales nos llevan a un beneficio común.

## 1.4. Planteamiento del Problema de la investigación

La Universidad Autónoma de Nuevo León es la única Universidad en el país que cuenta con *Un Servicio Comunitario* reglamentado y esto definitivamente es una inmensa fortaleza para la institución y para la sociedad ya que con este mecanismo estamos preparados para responder ante cualquier problemática, ya sea una emergencia de la naturaleza o de cualquier tipo que se requiera capital humano capacitado, ya que son estudiantes de licenciatura para actuar en cualquier situación que se presente en nuestro estado en conjunto con el gobierno y las empresas.

Esto forma parte de la Responsabilidad Social Universitaria que de manera muy clara el conocimiento generado en nuestras aulas sale de nuestra institución a compartirse con nuestra comunidad buscando el beneficio de los más vulnerables y esto nos permite dar respuesta a través del trabajo articulado al compromiso de formar egresados altamente especializados y capaces de dar soluciones a las problemáticas más comunes y profundas de nuestra sociedad.

Los actores que intervienen en el proceso de Servicio Social son fundamentales para el buen desempeño de nuestros estudiantes en esta actividad ya que si no se cumple estrictamente con el compromiso que se tiene con ello, ayudamos a mantener la percepción e imagen negativa que la mayoría tiene sobre la realización del Servicio Social antes de comenzar.

Por lo que se plantea la interrogante **¿Cuál es la percepción que generan los programas Sociales Comunitarios, en cuanto a la formación integral del estudiante de Licenciatura y Bachillerato Técnico alineados al Plan de Desarrollo Institucional de la UANL?**



## **1.5. Declaración del problema y propósito del estudio**

El propósito de la presente investigación es conocer en qué medida impactan los programas de Servicio Comunitario en la formación integral del estudiante alineados al Plan de Desarrollo Institucional de la UANL.

### **Declaración del Problema.**

No se conoce el impacto que tienen los programas de Servicio Social Comunitario, en la en la formación integral del estudiante, por lo que la presente investigación nos permitirá conocer de manera más certera si los programas de Responsabilidad Social que tiene la Universidad están cumpliendo con los objetivos planteados en el Plan de Desarrollo Institucional de la UANL.

## **1.6. Objetivo General de la Investigación**

Identificar la percepción que generan los programas sociales comunitarios en cuanto a la formación integral de los estudiantes basados en la estrategia 1.18 del capítulo 3 del Plan de Desarrollo Institucional de la UANL, *“de los impactos que genera en su entorno humano, social y natural”*.

## 1.7. Objetivos Específicos de la Investigación

- a. Conocer la cantidad de personas beneficiadas con los programas de Servicio Comunitario.
- b. Conocer la tendencia del nivel en que los estudiantes utilizan sus conocimientos académicos para los programas de Servicio Comunitario.
- c. Conocer la tendencia del nivel en que los estudiantes utilizan los valores universales para la realización de los programas de Servicio Comunitario.
- d. Identificar los tipos de comunidades atendidas en los programas de Servicio Comunitario.

## 1.8. Hipótesis General de la Investigación

El nivel de éxito de los programas de Servicio Comunitario es ALTO medido a través de las siguientes variables:

- Comunidad atendida
- Valores Universales
- Servicio brindado
- Personas beneficiadas
- Conocimientos académicos

Siendo los sujetos de estudio los estudiantes que realizaron su Servicio Social en los periodos **enero a diciembre del 2012 y enero a diciembre del 2013, siendo éstos 4 semestres ordinarios.**

## **1.9. Importancia y Justificación del Estudio.**

El programa de Servicio Comunitario se justifica para que cada uno de nuestros prestadores de Servicio Social tengan la oportunidad de vivir una experiencia 100% comunitaria a través de las actividades que se ofrecen por este medio; ya que les brinda la oportunidad de conocer el entorno y la problemática social de nuestro estado. Teniendo como propósito fundamental dejar una huella en el estudiante donde se fortalezca su conciencia social para que al continuar con su carrera profesional siga los valores que obtuvo en su formación universitaria y los pueda transmitir al generar acciones que contribuyen a la solución de problemas sociales. Según Vallaey's Francois, la Responsabilidad Social Universitaria exige, desde una visión holística, articular las diversas partes de la institución en un proyecto de promoción social de principios éticos y de desarrollo social equitativo y sostenible, para la producción y transmisión de saberes responsables y la formación de profesionales ciudadanos igualmente responsables

Los estudiantes al tener una oportunidad de vivir de cerca una experiencia a través de su Servicio Social que los mueva y los motive a seguir desarrollándose en actividades altruistas ya sea en lo personal o de manera formal creando iniciativas o programas con la visión de en un futuro crear organizaciones dedicadas al bien común o desde su propia trinchera impulsar actividades que faciliten la interacción con los más vulnerables y les permita aportar soluciones a las adversidades sociales de nuestra actualidad. Cuando egresan de la universidad estudiantes con esta formación comparten estas buenas prácticas y articulan todas las herramientas que estén a su alcance para lograr un beneficio hacia los demás y es así como se va realizando una reacción en cadena en base a lo que vivieron en su carrera en el tema de Servicio Social, es por eso la importancia de generar estrategias para difundir programas donde realmente los estudiantes vivan la responsabilidad social y se hagan desarrollen su conciencia social.

## 1.10. Delimitaciones y Limitaciones

**Limitaciones:** Solo son sujetos de estudio aquellos estudiantes que cumplan con los requisitos para iniciar su proceso de Servicio Social.

**Delimitaciones:** Estudiantes que realizaron el Servicio Social en los periodos ene-jun 2012, ago-dic 2012, ene-jun 2013, ago-dic 2013.

**Alcance:** Con esta implementación de tecnología y del desarrollo del proceso en la realización del Servicio Social se benefician, estudiantes, organizaciones receptoras y administradores del Servicio Social de parte de la UANL ya que ejercen un control y seguimiento a través de internet por la plataforma SIASE.

El alcance extendido es todas las comunidades que presentan necesidades en el estado de Nuevo León afectadas positivamente con las actividades de Servicio Comunitario como brigadas, visitas a colonias vulnerables para dar asesorías en diversos temas, apoyo a fundaciones, visitas a casas hogar, comedores, asilos y primarias por mencionar algunos. El capital humano utilizado para estas obras son los estudiantes que se encuentren realizando su Servicio Social y que por semestre son un promedio de 8000.

## **II. Estrategia Metodológica**

### **2.1. Plan de Desarrollo del Marco Teórico**

#### **Responsabilidad Social**

Este enunciado inició su conceptualización y desarrollo en la empresa, con el fin de cuidar los procedimientos de prestación de servicios, venta y comercialización de productos de calidad, con la idea primordial de cuidar al consumidor y desarrollar la empresa. Para ello fue necesario establecer una serie de estrategias comparativas, como se aprecia en el Libro Verde de la Unión Europea, que considera a la responsabilidad social como un Concepto por el cual las empresas deciden contribuir voluntariamente a mejorar la sociedad y a preservar el medio ambiente. A través suyo, las empresas se conciencian del impacto de su acción sobre todos y expresan su compromiso de contribuir al desarrollo económico, a la vez que a la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, de la comunidad local donde actúan y de la sociedad en su conjunto. (Vallaey, 2009: 2-7).

#### **La Responsabilidad Social: Concepto y Aplicación a La Gestión Universitaria**

Más de un siglo ha transcurrido desde que en 1899 Andrew Carnegie estableciera en su libro El evangelio de la riqueza (The gospel of wealth), lo que hoy se consideraría como uno de los primeros pasos del concepto de responsabilidad social, basado en los principios de caridad y custodia, desarrollando una marcada actividad benéfica, lo que más tarde le otorgaría el reconocimiento internacional como uno de los filántropos más importantes del mundo (Stoner, 1996: 109).

Tenemos que empezar a cambiar la mentalidad de que el gobierno es el responsable de resolver todos los problemas sociales que existen en nuestro estado y país, las personas que estamos profesionalmente preparadas sabemos que para el desarrollo se necesita cierta corresponsabilidad es decir que cada quién asumamos nuestras responsabilidades desde nuestras trincheras y aquí me permito citar el concepto de la “Triple Hélice” que propusieron Etzkowitz y Leydesdorff (1966.) que hacían referencia a un sistema de tres componentes que son inestables pues tienen intercambios dinámicos y se van desarrollando en espiral. Un ejemplo de esto sería: Universidad, Empresa y Gobierno, creando en conjunto un proyecto para el bien común y el desarrollo de la misma sociedad.

Desde la perspectiva de la psicología individual, Berman (1997) señala que se trata del compromiso personal con los demás, e incluye tres dimensiones necesarias para comprometerse con otros:

1. Entender que cada persona pertenece a una red social más amplia cuya influencia es decisiva en la construcción de la propia identidad.
2. Mantener relaciones interpersonales basadas en consideraciones éticas de justicia y de preocupación por los otros.
3. Actuar con integridad, consistentemente con los propios valores, en otras palabras es la inversión personal en el bienestar propio, de otros y del planeta.

En una visión del modo de ejercer la Responsabilidad Social, Navarro (2006) que como la RS es una abstracción, un valor es necesario explicar que una persona sólo es socialmente responsable si además de conocer el concepto lo ejerce y concreta a través de una conducta moral, esto es, mediante la realización de actos virtuosos que apunten en dirección al bien, a la supervivencia y a la felicidad del hombre y de la especie humana.

La UNESCO en la Declaración de la Conferencia Mundial de Educación Superior de 1998 que fue ratificada en 2009 indica que la educación superior no solo debería proveer

competencias sólidas al mundo presente y futuro, sino que debe contribuir a la educación de ciudadanos éticos, comprometidos con la construcción de la paz, la defensa de los derechos humanos y los valores de la democracia.

Específicamente en las universidades tenemos como misión la educación y la formación de alumnos que son ciudadanos que saldrán a tomar puestos en las empresas, en gobierno o a emprender algún negocio, que en poco tiempo son los que estarán tomando las decisiones que impactaran en el desarrollo de nuestro país es por eso la importancia de reforzar lo más básico que son los valores ya que son la base medular de nuestro actuar en cualquiera de nuestras facetas como seres humanos ya sea en la vida personal o profesional.

Debemos fomentar que nuestros profesionistas estén orientados a satisfacer las necesidades de un país es decir que piensen de manera colectiva y no solamente en las ganancias individuales ya que sus decisiones impactan directamente en la población. Los temas como la pobreza, la desintegración social, el desarrollo del capital social y el desarrollo sustentable deberían ser el centro de sus preocupaciones.

Por otra parte presentaremos algunos conceptos relacionados con la Estructura Organizacional ya que forma parte primordial de nuestra investigación.

La estructura organizacional es un conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en diferentes tareas, así como la coordinación de las mismas, asegura Mintzberg (2008). Robbins y Coulter (2000), consideran que la estructura organizacional es el marco formal mediante el cual las tareas se dividen, agrupan y coordinan.

Es de carácter continuo; no se puede decir que ha terminado, ya que la empresa y sus recursos están en cambios constantes (expansión, contracción, nuevos productos o servicios, etc.), lo que ocasiona que se hagan cambios en la organización.

La estructura ayuda a definir qué se debe hacer y quién debe hacerlo. Así, la estructura es una de las bases de la organización o de la desorganización de las actividades de una empresa o institución.

Para Robbins y Coulter (2000), la estructura organizacional es el marco formal mediante el cual las tareas se dividen, agrupan y coordinan.

El conocimiento del tema de estructura organizacional es de suma importancia para cualquier directivo, gerente, dueño o empleado de alguna empresa o responsable de alguna institución. A lo largo de la historia, diversas compañías se han organizado en diferentes formas, Mintzberg (2008), considera cuatro estructuras las cuales son las más comunes, estas son *estructura funcional, divisional, horizontal y matricial*.

#### Procesos Organizacionales

Robles (2000), define el proceso organizacional como patrones de coordinación y control, de flujos de trabajo, de autoridad y de comunicación que canaliza las actividades de sus miembros.

Por otro lado Robbins, Coulter (2000) afirman que el proceso organizacional es la creación de la estructura de una organización desarrollada formalmente, la cual desarrolla la división de tareas, agrupación y coordinación.

#### Diseño de Estructura Organizacional

El diseño organizacional es el proceso de tomar decisiones que se enfocan en los puestos individuales, en los departamentos o grupos de trabajo, y el tema de la delegación de autoridad a través de la estructura, según Gibson y otros (2006).



Lo que significa de forma simple, que el diseño de una estructura organizacional comprende decisiones y acciones administrativas que resultan en una estructura organizacional específica. Por lo tanto, las estructuras organizacionales varían de acuerdo con las elecciones que toman los administradores.

La buena administración tiene como propósito alcanzar la productividad de todos los recursos, y la estructura de la organización le tiene que facilitar al trabajador realizar las actividades, ya que considera que el hombre es el principal recurso con el que cuenta, por esto remarca la importancia de un buen diseño de la estructura organizacional, (Gibson y otros, 2006).

### Elementos de la Estructura Organizacional

Robbinson y DeCenzo, (2009), plantean seis elementos de la estructura organizacional: la división de trabajo, departamentalización, jerarquía, coordinación, toma de decisiones, comunicación organizacional.

#### Jerarquía

Robbins y Coulter (2000), definen la jerarquía como la organización o clasificación de categorías o poderes, siguiendo un orden de importancia.

#### Coordinación

Según Mintzberg (2008), la coordinación es un proceso que consiste en integrar las actividades de los departamentos para alcanzar las metas de la organización con eficacia. Sin coordinación, el personal perdería de vista sus roles dentro de la organización.

## Toma de decisiones

En las organizaciones, las personas de más alto nivel jerárquico son los que toman las decisiones que guían a la empresa al fracaso o al éxito, son el marco de referencia para los demás subordinados. Las decisiones se clasifican en diferentes tipos, Matteson y otros (2006) sugieren dos tipos de decisiones, las programadas y las no programadas.

## Formalización

Para Robbins y Coulter (2000), la formalización es el grado en que las actividades están estandarizadas dentro de la organización y la medida en que el comportamiento de los empleados tiene como guía una serie de reglas y procedimientos.

En contraste Daft (2000), menciona que la formalización es la cantidad de documentos escritos en la organización. Los documentos incluyen los manuales de procedimientos, descripciones de puestos, regulaciones y manuales de políticas.

## **2.2. Diseño de la Investigación.-**

El diseño de la presente investigación será de tipo **Ex post-facto Transversal Descriptiva.**

### 2.3. Selección de la muestra.-

La muestra será seleccionada estadísticamente y la variable a utilizar para esto será cualitativa, la distribución de la muestra será estratificada porcentual por tipo de programa y sector al que pertenecen (ver anexo) y para seleccionar las unidades de estudio se usará el método de azar simple en donde todos los programas tendrán la misma probabilidad de ser seleccionados.

#### Tamaño de la Muestra.-

Se utilizará la formula 
$$n = \frac{z^2 (p) (q)}{e^2}$$

Dónde:

**n** = tamaño de muestra

**z<sup>2</sup>** = valor de z al cuadrado para un nivel de confianza del 95 %

**p** = la probabilidad de seleccionar un programa del sector universitario.

**q** = la probabilidad de seleccionar un programa de cualquier otro sector.

**e<sup>2</sup>** = error máximo que estamos dispuestos a aceptar al cuadrado.

Considerando que para el periodo **Enero – Junio del 2013** se inscribieron **4,669** programas y de estos **1,741** pertenecieron al sector universitario = **37%** y a los otros sectores **2,928 = 63%** y con un error máximo del **8%**, sustituimos en la formulas los valores correspondientes y obtenemos:

$$n = \frac{z^2 (p) (q)}{e^2}$$
$$n = \frac{3.8416 (.37) (.63)}{(.08)^2} = 139.92 \text{ muestra}$$

Un tamaño de muestra de mínimo 140 programas.

## **Distribución de la muestra.-**

Se realizará una distribución estratificada porcentual por sector, quedando de la siguiente manera;

<b>Sector</b>	<b>Proporción</b>	<b>Muestra</b>
ONG´S	.18	26
Federal	.15	21
Estatal	.60	84
Municipal	.08	12
TOTAL		143

Tabla 1  
Fuente: elaboración propia

## **2.4. Selección de las unidades de estudio.-**

Ésta se hará mediante un sorteo de los programas autorizados para las ONG´S, sector federal, estatal y municipal con programas de índole comunitario.

## **2.5. Instrumento de recolección de datos.-**

La encuesta a aplicar cubrirá programas de actividades de impacto comunitario incluyendo Servicio Social, Servicio Social comunitario y voluntariado. (Ver anexo 2).

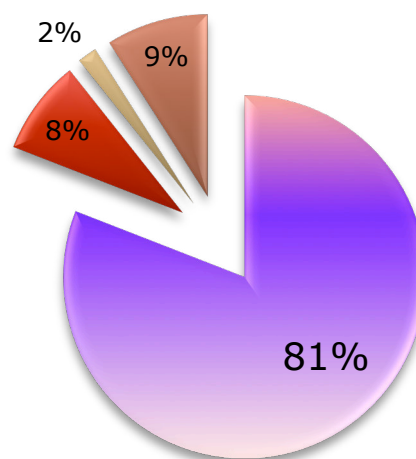
## 2.6. Resultados

Para dar respuesta acerca del tipo de comunidades atendidas, las actividades de Servicio Comunitario se desarrollaran en las algunas de las zonas más vulnerables del estado de Nuevo León en lugares protegidos con seguridad para no exponer a nuestros estudiantes en el desarrollo de las mismas.

Tipo de comunidad	Frecuencia	%
<b>Urbana</b>	144	81%
<b>Rural</b>	15	8%
<b>Indígena</b>	3	2%
<b>Urbana Marginal</b>	16	9%
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>1.00</b>

Tabla 2  
Fuente: elaboración propia

### Tipo de Comunidad Atendida



■ Urbana ■ rural ■ indígena ■ urbana marginal

Gráfica 1  
Fuente: elaboración propia

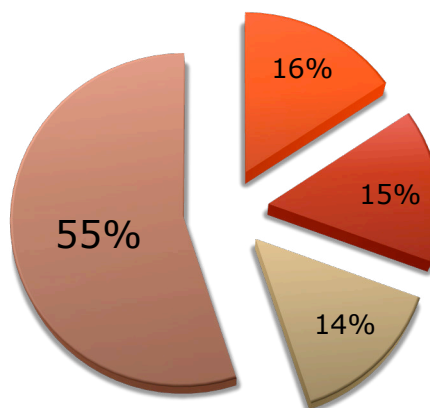
El número de estudiantes que han participado en estas actividades es de: 2,133

Como se puede observar en la Grafica 1, las comunidades mayormente atendidas con nuestro programa de Servicio Comunitario se encuentran en el área urbana en un 81%, reafirmando con ello que no por estar fuera del área rural tienen menos necesidades . Cumpliendo con ello uno de los objetivos específicos de nuestra investigación.

### ¿Cuántas personas son Beneficiadas con su programa Comunitario?

Número de personas	Frecuencia	%
0-100	25	16%
101-200	24	15%
201-300	23	14%
301-en adelante	88	55%
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>1.00</b>

Tabla 3  
Fuente: elaboración propia



■ 0-100 ■ 101-200 ■ 201-300 ■ 301-en adelante

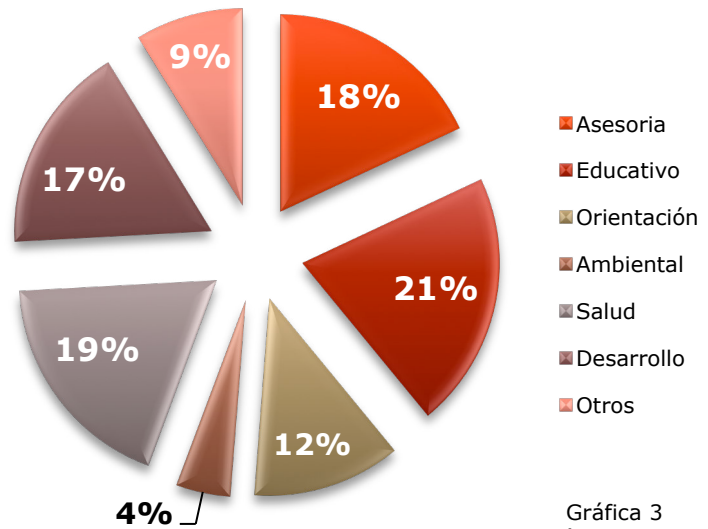
Gráfica 2  
Fuente: elaboración propia

Con este resultado pudimos obtener la información de que el 55% de las instituciones encuestadas benefician a más de 300 personas, pero quedo demostrado haber llegado con algún tipo de ayuda a más de 59,000 personas en al menos 3 programas registrados, dentro de los 140 programas otorgados para la muestra por la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales y en ocasiones son más de dos tipos de servicios los que se brindan en un mismo programa.

### ¿Qué Tipo de Servicio que brinda el estudiante?

Tipo de servicio	Frecuencia	%
Asesoría	37	18.05
Educativo	43	20.98
Orientación	25	12.20
Ambiental	9	4.39
Salud	38	18.54
Desarrollo	35	17.07
Otros	18	8.78
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100.00</b>

Tabla 4  
Fuente: elaboración propia



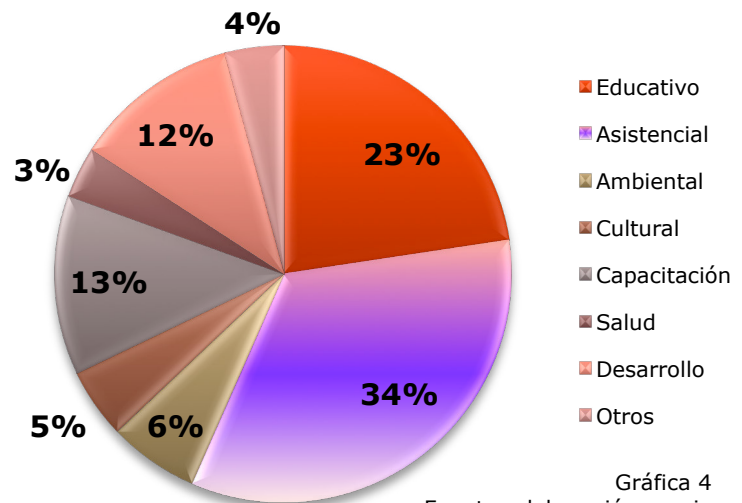
Gráfica 3  
Fuente: elaboración propia

Es importante señalar que los estudiantes brindan diferentes tipos de servicio y en ocasiones son más de dos tipos de servicios los que se brindan en un mismo programa.

### Tipo de Beneficio que da el programa de manera directa o indirecta a la sociedad

Tipo de beneficio	Frecuencia	%
Educativo	50	23%
Asistencial	75	34%
Ambiental	14	6%
Cultural	11	5%
Capacitación	28	13%
Salud	8	4%
Desarrollo	26	12%
Otros	9	4%
<b>Total</b>	<b>221</b>	<b>1.00</b>

Tabla 5  
Fuente: elaboración propia

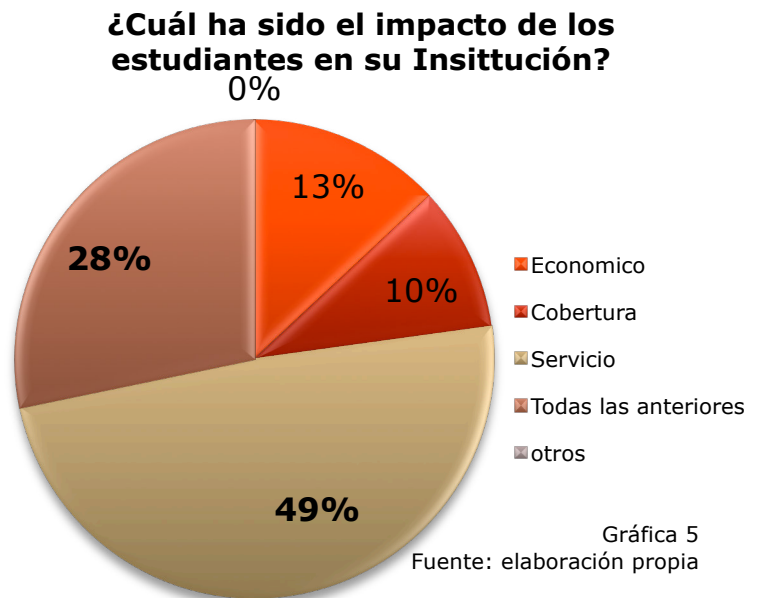


Gráfica 4  
Fuente: elaboración propia

Es importante hacer notar que el tipo de Beneficios que directa o indirectamente se brindan a la comunidad son: asistenciales y educativos con un 34 % y 23 % respectivamente.

Impacto de los estudiantes	Frecuencia	%
Económico	24	13%
Cobertura	18	10%
Servicio	90	49%
Todas las anteriores	52	28%
otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>1.00</b>

Tabla 6  
Fuente: elaboración propia



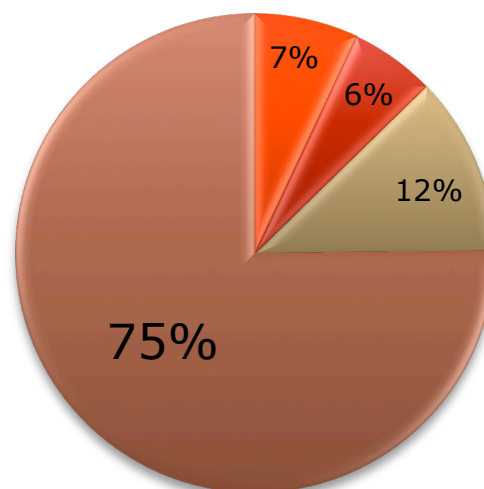
En esta grafica podemos destacar que el principal impacto ha sido el de Servicio aunque es importante mencionar que aunque no sea percibido como tal, también los beneficia en forma indirecta en la parte Económica ya que no invierten un recurso para alguien que les brinde ese servicio.



**¿Cuáles serían las Repercusiones en caso de que su programa no fuera elegido por ningún estudiante'**

Repercusiones	Frecuencia	%
Ninguna	11	7.01
Poca	9	5.73
Alguna	19	12.10
Mucha	118	75.16
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>100.00</b>

Tabla 7  
Fuente: elaboración propia



■ Ninguna ■ Poca ■ Alguna ■ Mucha

Gráfica 6  
Fuente: elaboración propia

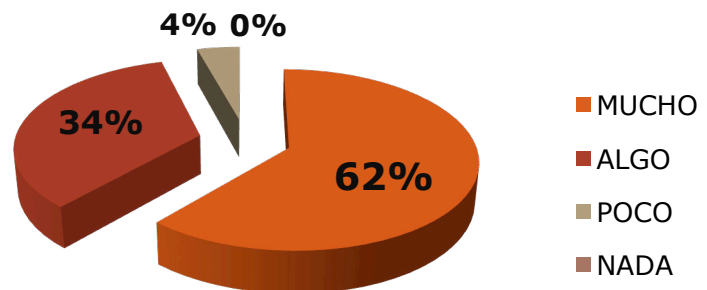
Diferentes opiniones han vertido los responsables de los programas en cuanto a esta pregunta ya que sus respuesta van desde no pasa nada si no tengo estudiantes, hasta decir si no tengo estudiantes no podría realizar las actividades ya que ellos son la fuerza medular del programa. Y en un caso en particular mencionaron que los estudiantes son quienes generan el programa.

## Impacto de los Programas Sociales Comunitarios en cuanto a la Formación Integral del Estudiante.

Se encuestaron a un grupo de estudiantes que se encontraban el sexto mes de realizar su Servicio Social, por lo que ellos ya llevaron a cabo al menos 5 servicios comunitarios y en base a las respuestas obtenidas de la encuesta aplicada no arrojaron los siguientes resultados:

En qué medida consideras que el Servicio Comunitario aporta hacia tu formación integral como estudiante o egresado universitario		
<b>MUCHO</b>	43	61%
<b>ALGO</b>	24	34%
<b>POCO</b>	3	4%
<b>NADA</b>	0	0%
<b>total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

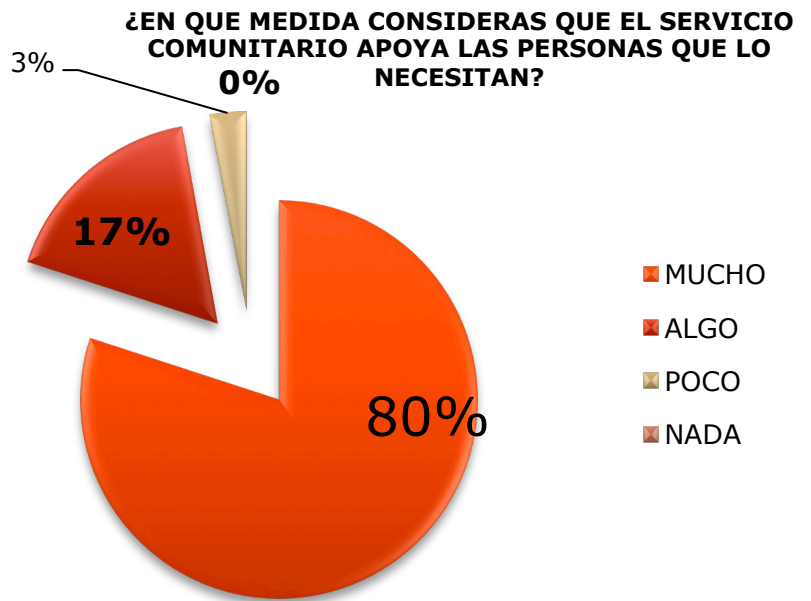
¿EN QUE MEDIDA CONSIDERAS QUE EL SERVICIO COMUNITARIO APORTA HACIA TU FORMACION INTEGRAL COMO ESTUDIANTE O EGRESADO UNIVERSITARIO?



El 62% de las personas encuestadas consideran que su Servicio Social comunitario aporta MUCHO hacia su formación integral ya que al haber pasado por esta experiencia durante su proceso obligatorio algunos de los prestadores de los estudiantes les despierta la sensibilización para formar iniciativas que colaboren en las soluciones de las problemáticas sociales más importantes para nuestra comunidad. Después de estas actividades el siguiente paso es cuándo se involucran en actividades altruistas de forma voluntaria y es así como se colabora en la formación de egresados éticos preocupados por el bien común.

¿En qué medida consideras que el Servicio Comunitario apoya las personas que lo necesitan?

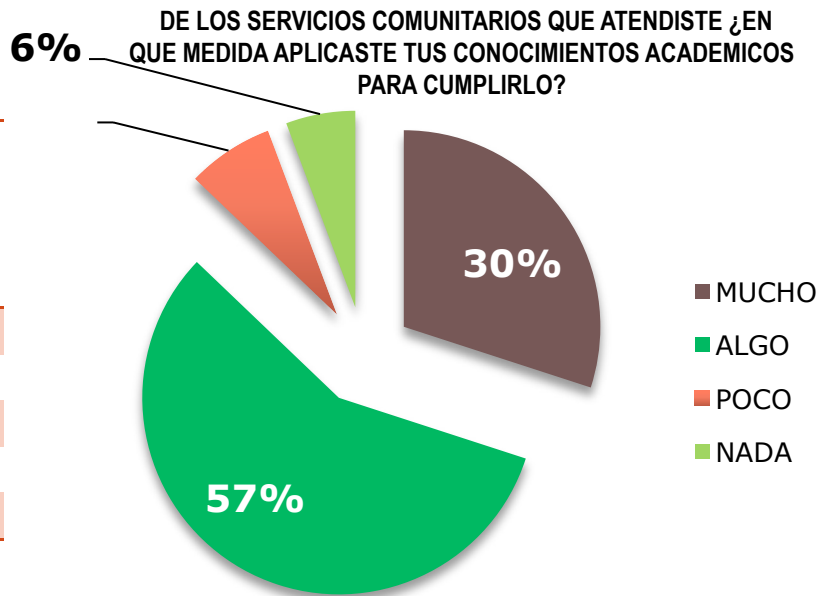
<b>MUCHO</b>	56	80%
<b>ALGO</b>	12	17%
<b>POCO</b>	2	3%
<b>NADA</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>



El 80% de las personas encuestadas respondieron que el Servicio Comunitario si apoya a las personas necesitadas.

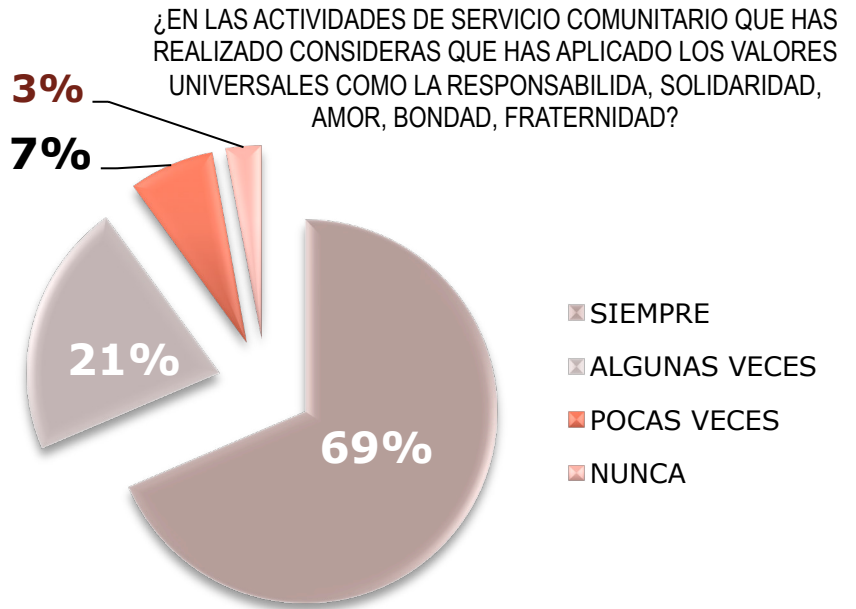
De los servicios comunitarios que atendiste ¿en qué medida aplicaste tus conocimientos académicos para cumplirlo?

<b>MUCHO</b>	21	30%
<b>ALGO</b>	40	57%
<b>POCO</b>	5	7%
<b>NADA</b>	4	6%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>



El 57% de las personas encuestadas respondieron que si aplican sus conocimientos académicos para ayudar a la gente en sus servicios comunitarios.

Valores Universales en el Servicio Comunitario		
SIEMPRE	48	69%
ALGUNAS VECES	15	21%
POCAS VECES	5	7%
NUNCA	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>



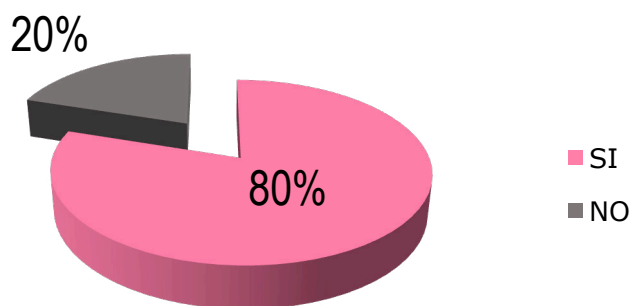
De los Valores Universales que mencionamos como la Responsabilidad, la Solidaridad, el Amor la Bondad y la Fraternidad el 69% de las personas encuestadas respondieron que **SIEMPRE** lo aplicaron para apoyar a la gente que le estaban realizando su Servicio Comunitario.

**¿Y si no fuera Obligatorio?**

**¿Participarías?**

<b>SI</b>	56	80%
<b>NO</b>	14	20%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**¿VOLVERAS A PARTICIPAR EN UN SERVICIO COMUNITARIO SI ESTE NO FUERA OBLIGATORIO?**



Especialmente en esta pregunta nos podemos percatar que los jóvenes les agrada servir a su comunidad, y participarían aunque no sea obligatorio, el 80% de las personas respondieron de manera positiva y a continuación describiremos los comentarios al respecto.

1. AYUDAR A LAS PERSONA, AUNQUE SEA HACIENDO UN POCO, IMPACTA MUCHO EN SUS VIDAS, YA QUE PARA ELLOS ES SUFICIENTE LO QUE UNO AYUDA
2. APRENDERIA UN PAR DE COSAS MAS Y SERVIRIA COMO EXPERIENCIA
3. TE DEJA UNA ENSEÑANZA PERSONAL
4. PARA APORTAR ALGO A LA COMUNIDAD
5. TE NUTRE DE CONOCIMIENTOS
6. ES UNA OPORTUNIDAD PARA SOLIDARIZARNOS Y AYUDAR
7. PORQUE PUEDO BRINDARLE MI AYUDA A LAS PERSONAS QUE LO NECESITAN
8. PORQUE ME GUSTA AYUDAR A LAS PERSONASQUE MENOS TIENEN
9. PORQUE ES IMPORTANRE AYUDAR A LA SOCIEDAD
10. PARA AYUDAR A LOS NECESITADOS
11. ALIENTAS A LAS PERSONAS
12. PORQUE TE ENSEÑA A SE MEJOR PERSONA
13. ME GUSTA AYUDAR A QUIEN LO NECESITA
14. ME GUSTA Y SE FOMENTAN LOS VALORES
15. ME INTERESA EL APOYO QUE SE BRINDA
16. PORQUE APRENDI Y ME GUSTA

17. ES UNA AYUDA A LOS QUE MAS LO NECESITAN
18. PARA AYUDAR A LAS PERSONAS QUE NECESITAN
19. ALGUNOS TEMAS SON INTERESANTES Y AYUDAS A LA COMUNIDAD
20. SI SON BUENOS Y SIRVEN
21. PORQUE SON DE GRAN AYUDA PARA LA SOCIEDAD QUE LO SOLICITA
22. ES UNA DE LOS PRINCIPIOS MAS IMPORTANTES
23. ME GUSTA APROVECHAR EL TIEMPO
24. ES BUANO AYUDAR A LAS PERSONAS SIN COMPROMISO
25. PORQUE ME SIENTO MUY BIEN HACIENDO EL SERVICIO
26. AYUDAR A PERSONAS QUE LO NECESITEN
27. PARA SERVIR A LA COMUNIDAD
28. PARA APOYAR ALAS PERSONAS NECESITADAS
29. SIEMPRE DEJAN ALGO BUENO PARA SI MISMO
30. PORQUE AYUDAREMOS A LA DEMAS GENTE SIN QUE ELLOS NOS LO PIDAN
31. PORQUE ME GUSTA AYUDAR A LOS DEMAS
32. LAS PERSONAS SIEMPRE NECESITAN AYUDAR A OTRAS Y AMI ME GUSTA AYUDAR.

### 3. Conclusiones

Favoreciendo la articulación de los esfuerzos de la Institución de Educación Superior con los sectores gubernamentales, productivo y social del estado de Nuevo León en el programa de Responsabilidad Social Universitaria, la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales a través de la Secretaría General de la UANL contribuyen a formar parte de la solución a problemáticas sociales que afectan a la comunidad a través de sus programas de Servicio Comunitario.

El estudio realizado deja ver que la práctica de las actividades de Responsabilidad Social Universitaria coordinadas por la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales de esta institución Sí cumple con la hipótesis establecida en el marco de la estrategia 1.18 que dice: *“Incentivar la participación de los estudiantes en programas sociales comunitarios, con enfoque interdisciplinario y de alto impacto social, que coadyuven a su formación integral. Evaluar periódicamente sus impactos, para la mejora continua de los procesos educativos.”* (PDI, UANL2020).

Una vez realizado el estudio para **medir la percepción de los programas sociales comunitarios en la Institución de Educación Superior en cuanto a la formación integral del estudiante** nos da a conocer la información de la comunidad atendida que estadísticamente se registra haber beneficiado a más de 59,000 personas en al menos 3 programas registrados, dentro de los 140 programas otorgados para la muestra por la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales y en ocasiones son más de dos tipos de servicios los que se brindan en un mismo programa. Es importante hacer notar que el tipo de beneficios que directa o indirectamente se brindan a la comunidad son: asistenciales y de salud con un 34 % y 23 % respectivamente. Por lo que podemos demostrar que para los programas de Servicios Comunitarios los estudiantes son la fuerza principal del programa y ellos son los que suman esfuerzos para contribuir con la sociedad,

cumpliendo de manera integral con su formación profesional. Por otra parte quedo demostrado que a los estudiantes les agrada servir a su comunidad, y participarían aunque no sea obligatorio, el 80% de las personas respondieron de manera positiva. Además de los Valores Universales que mencionamos como la Responsabilidad, la Solidaridad, el Amor, la Bondad y la Fraternidad el 69% de las personas encuestadas respondieron que SIEMPRE lo aplicaron para apoyar a la gente que le estaban ayudando con su Servicio Comunitario. Con este estudio identificamos que el 57% de las personas encuestadas respondieron que si aplican sus conocimientos académicos para ayudar a la gente en sus servicios comunitarios. Esta institución educativa es la primera en el país que cuenta con un modelo de servicio comunitario que esta reglamentado y es obligatorio para sus alumnos, lo cual permite que más de 8,000 alumnos aporten un promedio de 32,000 horas por mes realizando acciones como: Visitas a instituciones de beneficencia , brigadas asistenciales, actividades educativas, programas de prevención, reforestaciones y actividades de reciclaje entre otras. Esto permite incidir en la formación integral del estudiante y generar verdaderos cambios a corto y largo plazo que benefician de manera directa a la comunidad nuevoleonesa.

Con la información obtenida me permito realizar algunas sugerencias que pueden ayudar en la consolidación y mejora de este programa institucional como sería la difusión de cada una de las actividades que se realizan con el objetivo de dar a conocer lo que la sociedad recibe a través de estos alumnos y sobre todo que las instituciones que se encargan de trabajar en pro de los grupos más vulnerables cuenten con esta herramienta valiosa para el desarrollo de sus actividades. Otro de los puntos que cabe mencionar es abrir un espacio de retroalimentación a las organizaciones receptoras del servicio brindado por los alumnos con el objetivo de mejorar en la calidad del desarrollo de las actividades lo cuál beneficiaría a ambas partes.

## **ANEXO 1**

### **Testimonios de experiencias obtenidas a través del Servicio Social**

Hola, Buenas Tardes

Sé que la situación en nuestro estado es complicada, y que se corre peligro al salir a las calles, más sin embargo considero que el miedo no nos puede privar de las cosas que tanto amamos.

En mi caso tengo años siendo voluntaria en campo y realizando prácticas profesionales en una asociación donde trabajamos con violencia en las fomerrey y claro que he presenciado balaceras, levantones, amenazas, etc. Por lo cual creo firmemente que la solución no es encerrarnos en nuestras casas y fingir que no pasa nada y esperar que esto se solucione por arte de magia. Concuerto en que tenemos que tomar medidas preventivas, pero no medidas radicales como la cancelación de nuestras actividades, sino hacer algo por cambiar lo que está pasando.

Por mi parte seguiré asistiendo a la casa hogar de la misericordia, para realizar mi Servicio Social. No encuentro una mejor manera de solucionar la situación de nuestro estado que ayudándonos unos otros y teniendo consciencia que allá afuera queda mucho por hacer.

Nunca dudes que un grupo de ciudadanos dedicados, puede cambiar el mundo ( Margared Mead).

**Nallely Albaniqui Jasso López**

**alles\_lugue@hotmail.com**

**FACPYA**



Yo estoy muy entusiasmada por servir a las personas que lo necesitan y más porque a este tipo de actividades si se le puede llamar Servicio Social y no a que te tengan sacando copias en las facultades, yo creo que como yo hay muchos que tomamos la decisión de entrar a Servicio Comunitario para aprender a ayudar o dar algunas palabras de aliento a personas que lo necesitan

**Jessica Lizeth Arredondo Tamez**

**jessy\_kuata@hotmail.com**

**FACPYA**

Hay que empezar a poner TODOS un granito de arena aun y de la forma más sencilla que parezca, y creo que la forma correcta de actuar no es manifestándonos en marchas porque al final pasan los días y las cosas siguen igual, hay que actuar con hechos que en verdad demuestren que todos queremos un cambio, hay que hacer ver nuestra inconformidad de otra manera no huyendo de nuestras responsabilidad social, ni tampoco siendo indiferentes ante la desgracia de los demás, y como todos sabemos el principal objetivo del Servicio Comunitario es una forma de contribuir a toda esta falta de atención a la sociedad y nosotros como jóvenes universitarios tenemos la obligación de marcar el cambio.

**Ericka Yolanda Ruano de la Cruz**

**yoleri13@msn.com**

**FACDYC**

## ANEXO 2

Encuesta para medir la Percepción de los Servicios Comunitarios en la Formación Integral			
Nombre del Prestador de Servicio Social :			
<b>Favor de contestar la encuesta tachando su respuesta correcta.</b>			
1.- ¿En qué medida consideras que el Servicio Comunitario aporta hacia tu formación integral como estudiante o egresado universitario?			
Mucho	Algo	Poco	Nada
2. ¿En qué medida consideras que el Servicio Comunitario apoya las personas que lo necesitan?			
Mucho	Algo	Poco	Nada
3. De los servicios comunitarios que atendiste ¿En qué medida aplicaste tus conocimientos académicos para cumplirlo?			
Mucho	Algo	Poco	Nada
4. ¿En las actividades de Servicio Comunitario que has realizado consideras que has aplicado los valores universales como la responsabilidad, solidaridad, amor, bondad, fraternidad?			
Siempre	Algunas Veces	Pocas veces	Nunca
5. ¿Volverás a participar en un Servicio Comunitario si éste NO fuera obligatorio?			
Si		No	
Porque:			

<b>Encuesta para medir el Percepción de los Servicios Proporcionados por la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales de la UANL</b>							
Nombre de la Institución:							
Nombre del Programa:							
Tipo de Dependencia:							
Tipo de Sector :							
<b>Favor de contestar la encuesta tachando su respuesta correcta.</b>							
<b>1.- ¿Qué tipo de comunidad es atendida?</b>							
Urbana		Rural		Indígena		Urbana Marginal	
<b>2.- ¿Con cuántos estudiantes cuenta la Institución en su programa comunitario?</b>							
<b>3.- ¿Cuántas personas son beneficiadas con su programa comunitario?</b>							
0-100		101-200		201-300		301 en adelante	
<b>4. ¿Qué tipo de servicio brinda el estudiante?</b>							
Asesoría	Educativo	Orientación	Ambiental	Salud	Desarrollo Humano	Otros	
Especifique							
<b>5.- Tipos de beneficio que da el programa de manera directa o indirecta a la Sociedad</b>							
Educativo	Asistencial	Ambiental	Cultural	Capacitación	Salud	Desarrollo Humano	Otros
Especifique							
<b>6.- ¿Cuál ha sido el impacto de los estudiantes en la Institución?</b>							
Económico		Cobertura		Servicio	Todas las Anteriores	Otros	
Especifique							
<b>7. -¿Cuáles serían las repercusiones en caso de que su programa no sea elegido por ningún estudiante?</b>							
Ninguna		Poca		Alguna		Mucha	
¿Por qué?							

## Bibliografía

Berman, S. (1997). *Children's social consciousness and the development of social responsibility*. New York: New York State University Press.

Casilla, Darcy; Camacho, Hermelinda; Inciarte, Alicia; Canquiz, Liliana. (2006). El desafío del Servicio Comunitario en la educación superior. *Omnia*, . 97-116.

Etzkowitz, Henry and Loet Leydesdorff (eds.) (1997). *Universities in the Global Economy: A Triple Helix of University-Industry-Government Relations*.

Gibson (2006), *Organizaciones comportamiento, estructura, procesos*. 10ª Edición, Mc Graw Hill: México, D.F.

Matteson (2006). *Comportamiento organizacional*. 7ª Edición Mc Graw Hill: México.

Mintzberg (2008). *Estructuras Organizativas*. Vértice: México.

Miller, Irwin (2000). *Estadística Matemática con Aplicaciones* 6ta. Edición. PEARSON EDUCATION. México.

*Modelo Educativo* de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Aprobado por el H. Consejo Universitario el 17 de Junio de 2008. Recuperado de <http://mediasuperior.uanl.mx/00/modelo-educativo.pdf>

Navarro, G. (2006). Comportamiento socialmente responsable. En *Responsabilidad social universitaria, una manera de ser universidad, teoría y práctica de la experiencia chilena*. Santiago, Chile: Proyecto Universidad Construye País.

*Plan de Desarrollo Institucional UANL 2012-2020*. Aprobado por el H. Consejo Universitario el 29 de Marzo de 2012. Documento recuperado de: [www.uanl.mx/sites/default/files/documentos](http://www.uanl.mx/sites/default/files/documentos).

Robbins, Coulter,(2000). *Administración*. 6ª Edición: Prentice Hall: México, D.F.

Robbinson, S. y DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración, conceptos esenciales y aplicaciones*. 6ª Edición, Prentice Hall: México, D.F.

Stoner, J., E. Freeman y D. Gilbert (1996), *Administración*, México, Prentice Hall.

UNESCO (2009). Declaración mundial sobre la Educación Superior. *Conferencia Mundial*. Documento recuperado de: [www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm) el 28 de marzo del 2014.

Vallaey, François (2007), "Responsabilidad social universitaria. Propuesta para una definición madura y eficiente", en Tecnológico de Monterrey–Programa para la Formación en Humanidades, 11 pp., disponible en [www.itesm.mx/va/fev/dic07/directores\\_carrera/responsabilidad\\_social\\_universitaria.pdf](http://www.itesm.mx/va/fev/dic07/directores_carrera/responsabilidad_social_universitaria.pdf), consultado el 10 de enero del 2014.

William E. Deming (2010). Calidad Total: Los 14 puntos de Deming. *Conceptos de la Calidad Total*, documento recuperado de: [biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3723.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3723.pdf) el 29 de junio del 2014