



**XIX CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE INNOVACIONES EN DOCENCIA E
INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

**CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y ACTITUDES ADQUIRIDAS DURANTE LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL DE PASANTE**

MA. CONCEPCIÓN RICO PÉREZ¹, HORTENSIA HERNÁNDEZ VELA², JESÚS JOB REZA LUNA³

UNIVERSIDAD JUÁREZ DEL ESTADO DE DURANGO, MÉXICO

Área Temática: Desarrollo Integral de los Alumnos

RESUMEN

En esta investigación se pretende contextualizar el sistema donde se desempeña el servicio social de pasantes, sus condiciones laborales y la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes que le ha proporcionado su participación a los alumnos prestadores de servicio, la información se obtiene por medio de análisis de los datos registrados en los informes de asignación y final que elaboran los estudiantes que participan en el programa, la metodología utilizada es análisis documental y en segunda parte se categorizan por medio de análisis de contenido los conocimientos, habilidades adquiridas y las actitudes consideradas como importantes, identificando la distribución de los alumnos en las unidades receptoras y en estas las actividades desempeñadas, condiciones de trabajo, las actitudes consideradas como importantes e identificando los conocimientos y habilidades que se adquieren durante la prestación del servicio social de pasante.

¹ Doctora en Administración, Universidad Juárez del Estado de Durango, Tel. 618 8125652, conirico@hotmail.com

² Doctora en Administración, Universidad Juárez del Estado de Durango, Tel. 618 1301093, guioda01@yahoo.com.mx

³ Doctor en Administración, Universidad Juárez del Estado de Durango, Tel. 618 1301093, jesusjob@hotmail.com

XIX CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE INNOVACIONES EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

INTRODUCCIÓN

El Servicio Social (Herrera, Didriksson y Sánchez, 2009) puede definirse como la realización obligatoria de actividades temporales que desarrollan los estudiantes de carreras técnicas y profesionales, tendientes a la aplicación de los conocimientos que han obtenido y que impliquen el ejercicio de la práctica profesional en beneficio o interés de la sociedad.

Los alumnos y egresados de una carrera profesional de una Universidad Pública deben de llevar a cabo el “Servicio Social” como requisito para poder titularse sin embargo, en muchas ocasiones, lejos de ser visto como una forma de contribución y retribución por la educación que han recibido de parte de la sociedad a través del gobierno, es considerado como una “carga más”, como un obstáculo que es necesario realizar. En sentido contrario el servicio social puede ser visto como una oportunidad de adquirir conocimientos habilidades y actitudes que les darán competencias profesionales que les permitirán incorporarse al mercado laboral.

Las leyes de las indias en el siglo XVI, pueden considerarse la primera referencia explícita de un servicio social en nuestro país, según Rodríguez, Limones, Castañón, Bascuñan, López, y Ruiz (1997a), entendida es esa época como asistencia a las comunidades brindada por instituciones religiosas que establecieron fundaciones educativas, asistenciales y sanitarias.

La primera medida legal sobre el servicio social de egresados de una institución educativa de acuerdo a estos mismos autores, es resultado de un decreto del Congreso de la Unión, el 17 de diciembre de 1885, el cual crea una escuela normal de profesores de instrucción primaria que en su reglamento aprobado el año siguiente establece un servicio social obligatorio al Estado durante tres años después de terminada la carrera.

En 1914 se establece una insipiente obligatoriedad de servicio social a los estudiantes universitario para que presten un servicio social en beneficio de las personas analfabetas (Castañón, 2009a), y en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917 en el artículo 5° se determina jurídicamente la prestación de dicho servicio.

El Servicio Social de pasante como se realiza actualmente nace en 1929, bajo la presidencia del licenciado Emilio Portes Gil, a petición de un grupo de estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), como un apoyo para contribuir a la modernización y reconstrucción del país después de la revolución, “asumiendo la responsabilidad de mancomunar esfuerzos con el fin de hacer realidad el reclamo de justicia social emanado de este proceso en favor de las comunidades marginadas” (Sozzani, 2007a, p. 1).

Las aspiraciones del presidente Emilio Portes Gil se concretan cuando el médico y docente Antonio Baz Prada en 1936, organiza la primera brigada médica multidisciplinaria de servicio social, conformada por estudiantes de las áreas de la salud, del área técnica y de humanidades y solicitada por la Federación Obrera de la Industria Textil en Atlixco, Puebla, para otorgar servicio médico gratuito a unas cinco mil personas, en su mayoría de procedencia obrera y campesina (Rodríguez, et al. 1997b). En el convenio que suscribiera la UNAM y el Departamento de Salud Pública se acordó que la UNAM establecería el Servicio Médico Social como requisito académico necesario para obtener el título de Médico cirujano (Sozzani, 2007b).

La legislación del servicio social en las universidades se da en el año de 1939 durante el periodo presidencial del Gral. Lázaro Cárdenas en su gestión, se elabora el proyecto de mejoramiento de los artículos constitucionales 4° y 5° que rigen el servicio social, en el cual en éste último se establece que “se entiende por servicio social, el trabajo de carácter temporal y mediante retribución que ejecuten y presten los profesionistas y estudiantes en interés de la sociedad y el estado” Rodríguez et al. (1997c, p. 19). Aunque esta reglamentación se aprueba seis años más tarde, es decir hasta 1945 cuando se promulga bajo la presidencia de Manuel Ávila Camacho la ley reglamentaria que rige el servicio social y en donde se establece como obligatorio para la obtención del título profesional obtener el título.

La justificación de esta actividad dentro de la universidad se refuerza cuando el maestro Alfonso Caso al definir la práctica social del futuro profesionista, asevera “una Universidad sostenida en gran parte con dinero del pueblo, no debe ni puede crear profesionales para el sólo provecho de los individuos que reciben esta educación, sino que el impartir la cultura profesional con fondos del Estado, sólo puede justificarse si el profesional va a devolver más

tarde en forma de acción social, los beneficios que recibió por medio de su cultura” (Martínez, 2001, p. 21).

En 1978 el Gobierno Federal crea la Comisión Coordinadora del Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (CCOSSIES), que es un organismo público de carácter institucional integrado por las Secretarías de Educación Pública y de Programación y Presupuesto, instalada formalmente en marzo de 1979 (Rodríguez et al., 1997d). La COSSIES se crea para coordinar esta actividad a nivel nacional y vincularla a los proyectos de gobierno para el bienestar social. Este esfuerzo de coordinación interinstitucional se vio posteriormente truncado (Sozzani, 2007c), pero la filosofía del Servicio Social de pasante para esta institución se fundamentó en cuatro conceptos básicos:

1. Retribuir a la sociedad por los beneficios de la educación de ella recibidos.
2. Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de los sectores sociales menos beneficiados por el desarrollo económico del país.
3. Satisfacer un requisito legal para la obtención del título profesional.
4. Promover la formación del futuro profesionista.

El 30 de marzo de 1981, el Poder Ejecutivo Federal promulga el Reglamento para la Prestación del Servicio Social de los Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en la República Mexicana, en el cual se deroga el decreto de creación de la COSSIES (Rodríguez et al., 1997e). Esta comisión fue sustituida por el Programa Nacional de Apoyo al Servicio Social (PRONASS), en 1990, y a través de este nuevo programa las Instituciones de Educación Superior, reciben apoyo para la organización de este servicio, así como la asesoría y flujo de información disponible de esta nueva dependencia. En los años siguientes se crean diferentes instancias, tales como la Dirección de Apoyo de Servicio Social del Estudiante y Análisis del Empleo (DASS), que sustituyó a la DASSEAAE, desde 1989. Las actividades de la DASS se enmarcaron en el Plan Nacional de Desarrollo 1989-1994, la Ley General de Planeación y el Programa Nacional de Solidaridad (Pronasol). Posteriormente con la desaparición de la Secretaría de Programación y Presupuesto, la DASS pasa a depender de la Secretaría de Desarrollo Social (Ruiz, Salvo y Mungaray, 1995).

El programa de Servicio Social en países como Argentina, Costa Rica, Paraguay, Venezuela y México representa una forma de respuesta de alto impacto a la responsabilidad social de la

Universidad (Herrera, et. al., 2009). En el contexto actual la participación de los alumnos en el Servicio Social de Pasante fomenta lo que llamamos responsabilidad social y en este sentido se puede decir que es una acción que responde a necesidades del entorno con un alto contenido ético.

I. Marco Teórico

El servicio social también representa un prestigio oculto de la universidad (Castañón, 2009b) al ir su demanda en aumento se puede afirmar que tiene una alta aceptación social, las tareas que efectúan los estudiantes que prestan un servicio social sin remuneración económica en la mayoría de los casos, fomenta además del aprendizaje los valores como el de la solidaridad y la reciprocidad (UNESCO, 1998 citado en Navarrete, Barrera, y Martín, 2010).

El Servicio Social de Pasantes se deriva del artículo 3º constitucional que les da autonomía a las universidades para fijar sus propios planes (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2010), en concordancia, la Universidad Juárez del Estado de Durango, establece la necesidad de sujetarse a lo dispuesto en la Constitución, en su artículo 4º establece las modalidades de Servicio Social Universitario y el Servicio Social de Pasantes (UJED, 2001) en el mismo sentido el Reglamento de la Facultad de Economía, Contaduría y Administración hace igualmente referencia a la necesidad de realizar el Servicio Social y establece en su undécimo capítulo denominado “De los alumnos” que una de las obligaciones de éstos es la de “realizar el Servicio Social a que se refieren los reglamentos de la Universidad y la Facultad.” (Artículo 47, inciso “F”) (FCA, 2001a). En particular, en la UJED, debe de cumplirse con la prestación de dos Servicios: el llamado Servicio Social Universitario que comprende 216 horas o dos años en actividades de representación de la institución y Servicio Social de Pasantes, que es un requisito federal por un periodo de 480 horas y/o 6 meses o hasta dos años, en actividades relacionadas con la carrera cursada.

De acuerdo al Reglamento de la Facultad de Economía, Contaduría y Administración de la UJED Artículo 10º (FCA, 2001b), el Servicio Social de Pasantes es un conjunto de acciones que deben realizar los Pasantes y Alumnos de las Facultades y Escuelas de la UJED, tanto para servir a la sociedad, como para reforzar sus conocimientos, valores y actitudes adquiridos, con la formación académica en el ejercicio profesional y comprende aún parte de la formación académica. Es decir, la realización de este servicio social, no solamente consiste

en servir a la sociedad como forma de retribución al estado por la educación recibida, sino también cómo formación y/o reafirmación de competencias desarrolladas en el ámbito escolar.

La mayoría de las universidades ha incorporado ya dentro de la currícula al Servicio Social, por el impacto que tiene en diversos aspectos de formación profesional del alumno. El servicio social se ha convertido en una estrategia, no planeada de origen para reforzar la adquisición de habilidades y competencias profesionales.

Limonés (2006), señala que el servicio social tiene impacto en: la comunidad, personal, profesional, académico e institucional, de ellos se relacionan con el alumno directamente el impacto personal y académico ya que en el aspecto personal el servicio social permite el desarrollo de capacidades intelectuales y personales de los alumnos, complementa la formación académica a través de la interacción en situación de trabajo real, desarrollando la comprensión del otro y genera responsabilidad y autonomía; en el aspecto profesional, en esta actividad el alumno confronta su capacidad profesional y logra afirmar y evaluar por sí mismo los conocimientos adquiridos en la institución permitiendo la conjugación de la teoría y la práctica que lleva a la solución de problemas concretos.

Según Zarzar (2010), se dice que un alumno es competente cuando es capaz de hacer algo bien hecho. Una competencia, por lo tanto, es la demostración de la capacidad para hacer algo bien. Tener la capacidad para hacer algo significa que se tiene el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para hacerlo. En el proceso de enseñanza aprendizaje en el ámbito escolar no siempre es posible poner a los estudiantes a hacer aquello en lo que se les está capacitando, sin embargo, sí es posible lograr que desarrollen la capacidad para hacerlo, es decir, que adquieran los conocimientos, las habilidades y las destrezas necesarias fuera del ámbito escolar para que, cuando tengan que hacerlo, lo puedan hacer bien.

El entorno competitivo actual es cada vez más complejo y de la eficacia depende en gran medida la consecución de los objetivos de la organización y parece claro que las actitudes, habilidades y conocimientos de las personas que en ella trabajan influyen directamente en sus resultados y en su sostenibilidad y permanencia. (Capellares y Verges, 2004), por lo que

es muy importante que los egresados de una licenciatura respondan a las necesidades que demandan las organizaciones.

A través del servicio social el alumno desarrolla competencias ya que adquiere conocimientos, habilidades y actitudes estos términos tienen un uso muy amplio en nuestro lenguaje y también existen numerosas definiciones para ellos.

El aprendizaje de conocimientos implica memorización de datos y hechos, pero también la relación de elementos y sus partes, analizar, discriminar, listar y comparar, que son funciones que se refuerzan en el desarrollo de la actividad laboral; en tanto que la adquisición de habilidades demanda por lo general, realizar una secuencia de pasos o secuencia de acciones cuya repetición genera la destreza necesaria, identifica los elementos que intervienen y cómo trabajarlos.

La adquisición de conocimientos verdaderos, firmes, sólidos que esclarezcan, justifiquen y faciliten el actuar práctico, sigue siendo el objetivo prioritario de la enseñanza universitaria. Sin embargo, el énfasis que ahora ponemos en desarrollo de actitudes y habilidades no pretende restar importancia a la adquisición de un amplio y profundo saber teórico. (Chiavenato, 2004)

La importancia de las habilidades para los profesionistas del área económico administrativa radica según Katz (1984, citado por Chiavenato, 2004) en que el éxito de un egresado depende más de su desempeño, de cómo trata a las personas y de la situación; depende de lo que logra, no de lo que es, resultado de las habilidades que tiene y utiliza, considerando que una habilidad es la capacidad de transformar el conocimiento en acción, que resulta en un desempeño esperado, según este autor existen tres habilidades importantes para el desempeño exitoso: técnicas, humanas y conceptuales.

- Habilidades técnicas estas habilidades incluyen el uso de conocimientos especializados y la facilidad para aplicar técnicas relacionadas con el trabajo y los procedimientos.
- Habilidades Humanas. Se relaciona con el trato con las personas y se refieren a la facilidad de relación interpersonal y grupal. Incluyen la capacidad de comunicarse motivar, coordinar dirigir y resolver conflictos personales o grupales.

- Habilidades conceptuales implican la visión de la organización o de la unidad organizacional en conjunto la facilidad de trabajar con ideas, conceptos teorías y abstracciones. Las habilidades conceptuales se relacionan con el pensamiento el razonamiento, el diagnóstico de las situaciones y la formulación de alternativas para la solución de problemas.

El proceso de adquisición de habilidades, juega un papel esencial en el objetivo de capacitación de los alumnos de una universidad en este proceso se consideran dos etapas fundamentales la etapa de formación de habilidades que comprende la adquisición consciente de los modos de actuar, cuando bajo la supervisión del profesor el estudiante recibe la orientación adecuada sobre la forma de proceder y la etapa de desarrollo de la habilidad que tiene lugar una vez adquiridos los modos de acción, a partir de lo cual se inicia el proceso de ejercitación es decir el uso de la habilidad recién formada en la cantidad necesaria y con una frecuencia adecuada de modo que vaya siendo más fácil de reproducir y usar y se eliminen los errores (Cabezas y Díaz, 2015), es en esta segunda etapa donde el servicio social adquiere relevancia.

En relación a las actitudes la definición normalmente se dan en el sentido de que es “una evaluación intrínseca que involucra sentimientos, experiencias, acervo cultural y contexto en torno a un asunto” pero existen numerosas definiciones que se han generado a largo del tiempo, en un intento de sintetizar Rodríguez (1967, p. 329, citado por por Aignerren, 2016 p. 6) afirma que una actitud es “ una organización duradera de creencias y cogniciones en general, dotadas de una carga afectiva en favor o en contra de un objeto social definido que predispone a una acción coherente con las cogniciones y efectos relativos a dicho objeto”

La actitud está relacionada con el comportamiento que mantenemos en torno a los objetos o situaciones a que se hacen referencia. Las actitudes representan las emociones respecto al objeto de actitud es decir la evaluación positiva o negativa que se hace acerca de ese objeto. En las ciencia sociales normalmente se acepta que una actitud es la organización de creencias acerca de un objeto o situación la cual predispone a reaccionar de una cierta manera (Rokeach, 1968 citado por Aignerren, 2016).

La actitud contribuye a determinar una variedad de comportamientos en relación con un objeto social reafirmando convicciones y los sentimientos, generando acciones de atracción

o rechazo, durante el servicio social de pasante los alumnos son capaces de identificar e interiorizan actitudes que desde su punto de vista son redituables (Morales, E., García, F., Campos, R. y Astroza, 2012) y en este sentido contribuye a su formación.

La OCDE (2015) en el capítulo tres del libro "Serie mejores políticas. México políticas prioritarias para fomentar las habilidades y conocimientos de los mexicanos para la productividad y la innovación", comenta la necesidad de mejorar la preparación de los alumnos para el mundo profesional. Varios países están impulsando la propuesta de entrelazar los procesos laborales con los de aprendizaje para aprovechar las ventajas del aprendizaje formal y las experiencias reales en el ámbito laboral. Este enfoque implica desarrollar redes y alianzas sólidas entre instituciones educativas, por un lado, y entre comunidades y empresas, en nuestro país el servicio social de pasante además de su sentido social puede ser considerado como la oportunidad de adquirir esta experiencia laboral.

En esta investigación se pretende contextualizar el sistema donde se desempeña el servicio social de pasante, sus condiciones laborales y la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes que le ha proporcionado su participación a los alumnos de la DES Económico Administrativa de la UJED

II. METODOLOGÍA.

Para la realización de este trabajo se llevó a cabo una investigación documental basada en la hoja de asignación y reporte final de los alumnos que han realizado Servicio Social de pasantes del ciclo "B" del 2007 al ciclo "A" del 2011 (971 alumnos) y que arroja información en relación a las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las unidades receptoras de prestadores de servicio social de pasante?

¿En qué departamentos, realizan su servicio de pasantes los alumnos de la Institución?

¿Cuáles son las condiciones bajo las que prestan el servicio social de pasante?

¿Cuáles son las actividades que desarrollan los prestadores del servicio en las unidades receptoras?

¿Existe relación entre las actividades desarrolladas y con los conocimientos adquiridos en Institución?

En una segunda parte, a partir de respuestas de preguntas abiertas que se categorizan por medio de análisis de contenido se da respuesta a las preguntas de investigación acerca de:

¿Cuáles son los conocimientos que adquieren los alumnos al estar desempeñando su servicio social de pasante?

¿Qué actitudes les demanda a los alumnos la prestación del servicio social de pasante?

¿Qué habilidades adquieren los alumnos durante la prestación del servicio social?

¿Cuál es la problemática que detectan en la organización? y

¿Cuáles son las recomendaciones que dan los estudiantes a las unidades receptoras?

III. Resultados

La información generada en esta investigación se presenta, describiendo en primer lugar algunas características de los alumnos que desarrollaron su servicio social de pasante como son: número de alumnos por ciclo y carrera, sexo y año de conclusión del servicio.

En el segundo apartado se presenta la relación del alumno con las unidades profesionales donde realiza su servicio, para ello se informa sobre las unidades receptoras que participan en el programa, el número de alumnos que participan por unidad receptora, se compara la participación por carrera, el departamento donde realizan su servicio de pasante y se indica el tipo de departamentos donde realizan su servicio social.

En un siguiente punto se reportan las actividades desarrolladas por los alumnos en primer lugar se analiza si las actividades planteadas en la solicitud coinciden con las actividades desarrolladas, si están aplicando los conocimientos adquiridos en las actividades desarrolladas y si las actividades están relacionadas con la profesión.

En un cuarto apartado se evalúa a los departamentos en relación a los recursos materiales con los que cuenta, si otorga becas, la aceptación que reciben los prestadores del servicio y el ambiente de trabajo. En el siguiente apartado se clasifican los conocimientos y habilidades que han adquirido los alumnos y las actitudes que consideran importantes para el desempeño del servicio social de pasante, y en un último punto se determinan los beneficios que obtuvo en el desarrollo de su servicio, los problemas detectados y las recomendaciones para mejorar el desempeño organizacional.

1. Características de los Alumnos

Las características de los alumnos incluyen: alumnos que realizaron su servicio Social de pasante 2007-2011, sexo y el año en que concluyeron su servicio.

El censo realizado abarcó a 971 alumnos de los cuales el 72% son mujeres y el 28% hombres una proporción ligeramente diferente de la composición de los alumnos que es aproximadamente del 60% mujeres y 40% hombres, lo que podría indicarnos porque las mujeres lo concluyen en mayor número en tiempo y forma.

Tabla 1. Sexo

Mujeres	701	79%
Hombres	270	21%
Total	971	100%

El número de alumnos que realizaron su servicio considerando solamente aquellos que lo terminaron, que son los que forman parte del estudio, se fue incrementado con variaciones en el periodo, como se registra en la tabla 2 (Figura 2) como resultado no de un incremento en la currícula, sino por la formalización del departamento y la concientización de los alumnos de que era éste, un requisito de titulación.

Tabla 2. Total de estudiantes que prestan su servicio social de pasantes

Ciclo	LA	CP	TOTAL
Ciclo B 2007	33	80	113
Ciclo A 2008	24	63	87
Ciclo B 2008	38	88	126
Ciclo A 2009	22	92	114
Ciclo B 2009	34	73	107
Ciclo A 2010	42	108	150
Ciclo B 2010	31	113	144
Ciclo A 2011	28	102	130
Total de Estudiantes	252	719	971

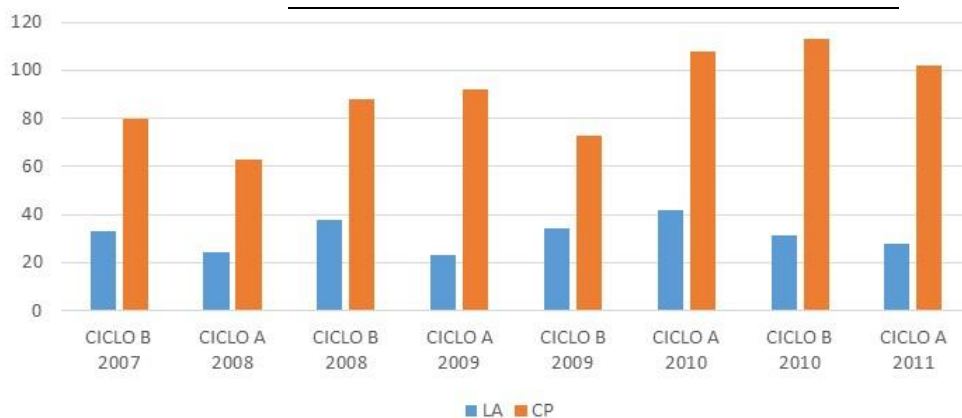


Figura 1. Servicio Social de Pasante 2007-2011

El 94% de los alumnos concluyeron su servicio como lo estipula el reglamento, solamente una pequeña parte se considera como rezagado, alumnos que debieron terminar el servicio de pasante antes del 2008, pero que entregaron informe en este rango de tiempo, solamente un 6% no realiza su servicio en tiempo y forma.

Tabla 3. Año en que concluyen su servicio

Año	Alumnos
Rezagados	59
A2008	206
A2009	211
A2010	286
A2011	209
Total	971

2. Unidades Receptoras.

Las unidades receptoras son las instituciones públicas o asociaciones civiles sin lucro que reciben alumnos en apoyo a las actividades que realizan, los alumnos de la facultad se incorporan en mayor número a entidades estatales, federales y a la propia universidad, una pequeña cantidad apoya a municipios y a asociaciones (Tabla 4 Figura 2).

Tabla 4. Prestadores de servicio social por dependencia

Tipo de dependencia	#	Número de prestadores	Concentración
Federal	32	172	5
Estatal	61	500	8
Municipio Dgo	16	59	4
Municipios	9	27	3
Asociaciones	8	23	3
UJED	17	191	11
Total	143	971	7

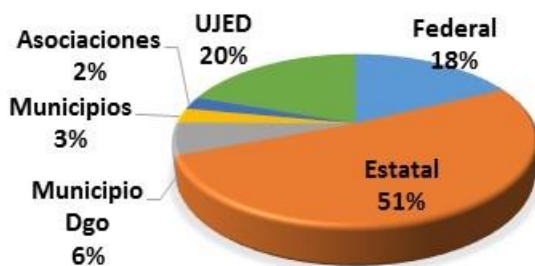


Figura 2. Porcentaje de prestadores por tipo de dependencia

El 51% de los alumnos realiza su servicio de pasante en dependencias estatales, que sumadas a la UJED (20%) y a las dependencias federales (18%) en tanto que en la distribución por departamento está más saturada la Universidad con 11 alumnos por departamento seguido por las dependencias estatales con 8 alumnos, en tanto que las dependencias federales tienen un promedio de 5 alumnos. La demanda por tipo de carrera es casi semejante excepción de LA (Licenciados en Administración) en la UJED que supera a los CP (Tabla 5, Figura 3).

Tabla 5. Comparación de participación por carrera en entidades receptoras

Unidad Receptora	CP	LA	CP	LA
Federal	126	46	17.5%	18.2%
Estatal	368	132	51.2%	52.2%
Municipio DGO	49	10	6.8%	4.0%
Municipios	23	4	3.2%	1.6%
Asociaciones	18	5	2.5%	2.0%
UJED	135	56	18.8%	22.1%
Total	719	253	100%	100%

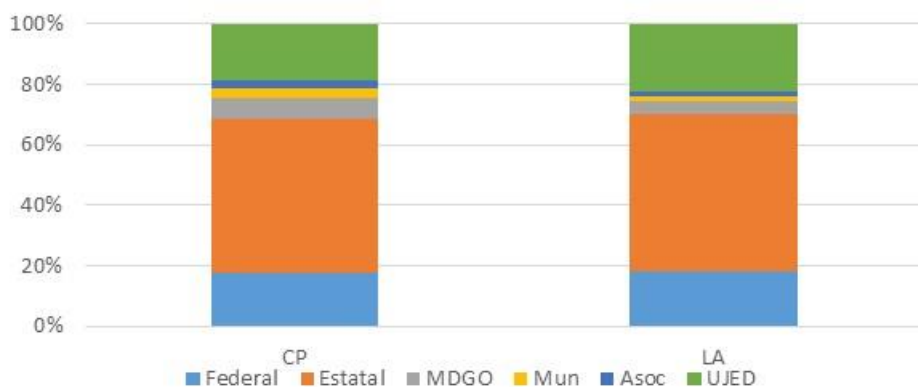
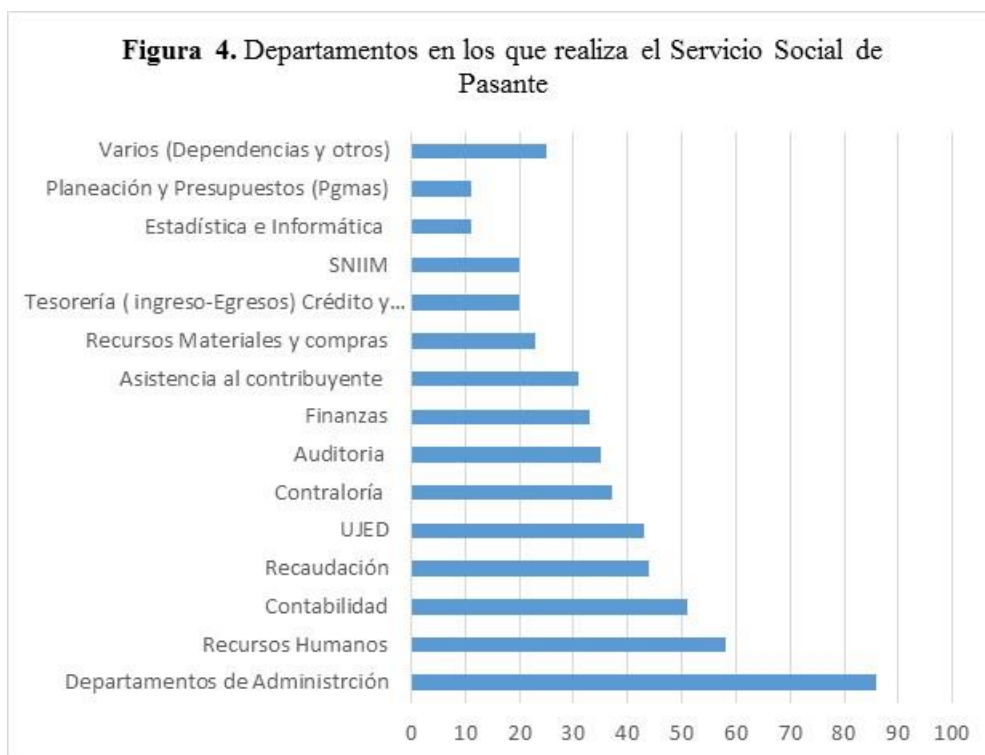


Figura 3. Comparación de participación por carrera en entidades receptoras

Los departamentos en los que realizan su servicio social se relacionan directamente con las profesiones de la institución resaltando los departamentos de administración a los que podrían sumarse los que se reportan como UJED que representan alrededor del 25%. La revisión de la información registrada nos indica que no siempre los alumnos completan el formato, punto sobre el que se debe poner atención por lo que los datos quedan incompletos y la información que se suministra varía por concepto. Por otro lado el 47 % de los departamentos tienen de uno a dos prestadores de servicio una cuarta parte 3 y cuatro pero es de llamar la atención que hay departamentos (38%) con más de cinco prestadores de

servicio, como son algunos departamentos contables de la universidad y el sistema SAT sería importante conocer si en estos departamentos se cuenta con los espacios y condiciones necesarias (Tabla 6, Figura 4).

Departamento	Cantidad	Porcentaje
Departamentos de Administración	86	16.29%
Recursos Humanos	58	10.98%
Contabilidad	51	9.66%
Recaudación	44	8.33%
UJED	43	8.14%
Contraloría	37	7.01%
Auditoría	35	6.63%
Finanzas	33	6.25%
Asistencia al contribuyente	31	5.87%
Recursos Materiales y compras	23	4.36%
Tesorería Crédito y cobranza	20	3.79%
SNIIM	20	3.79%
Estadística e Informática	11	2.08%
Planeación y Presupuestos	11	2.08%
Varios	25	4.73%
Total	528	100%



3. Actividades Desarrolladas por los alumnos.

La información acerca de las actividades desarrolladas se genera tanto del reporte de asignación como del reporte del informe de los alumnos, los registros (Tabla 7 y 8) se obtuvieron del informe de asignación que se genera en el momento en que el alumno, solicita la autorización para la realización de servicio esta información la suministra el receptor del servicio a los alumnos y en función de ella se analiza si se autoriza o no, tomando en cuenta que el servicio social de pasante es una oportunidad de que los alumnos adquieran experiencia en su profesión.

Tabla 7. Campos en los prestadores del servicio van a aplicar sus conocimientos (Asignación)

Campo	Alumnos	%
Oficina	369	38%
Contables	226	24%
Finanzas	30	3%
Recursos	80	8%
RH	39	4%
Gestión	196	20%
Proyectos	31	3%
Total	971	100%

Las actividades que resaltan son las que se relaciona explícitamente con las carreras contables, finanzas, administración de recursos humanos y proyectos constituyen el 42 %, pero grandes paquetes como son oficina y gestión (68 %) no establecen claramente la función sino que quedan abiertos a diversas actividades que pudieran no incidir en preparación profesional de los alumnos.

La aseveración anterior se confirma a partir de los datos que ellos mismos reportan y que nos están indicando que al menos un 38% está consciente de que no va aplicar los conocimientos profesionales adquiridos (Tabla 9).

Tabla 8. Aplicación de Conocimientos Adquiridos

	Alumnos	%
Si	602	62
No	369	38
	971	100

El la información que los alumnos registran en su reporte nos permite conocer en realidad el área a la que se incorporan y las actividades realizadas así tenemos que la mayoría está en áreas contables y administrativas y en apoyo académico, y hay aproximadamente un 18% en áreas comunes que se relacionan con la profesión (recursos materiales, estadística e informática entre otros) (Tabla 9, Figura 5).

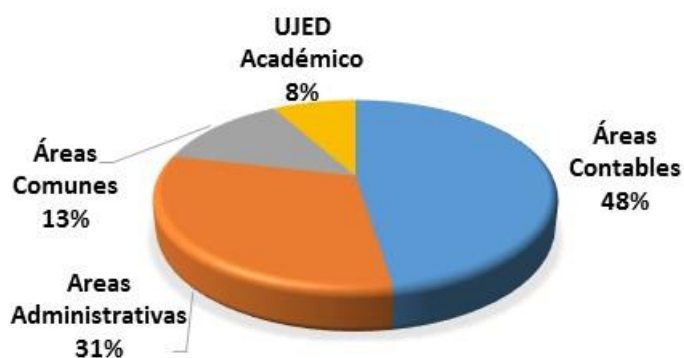


Figura 5. Incorporación a departamentos relacionados a la profesión

Tabla 9. Incorporación

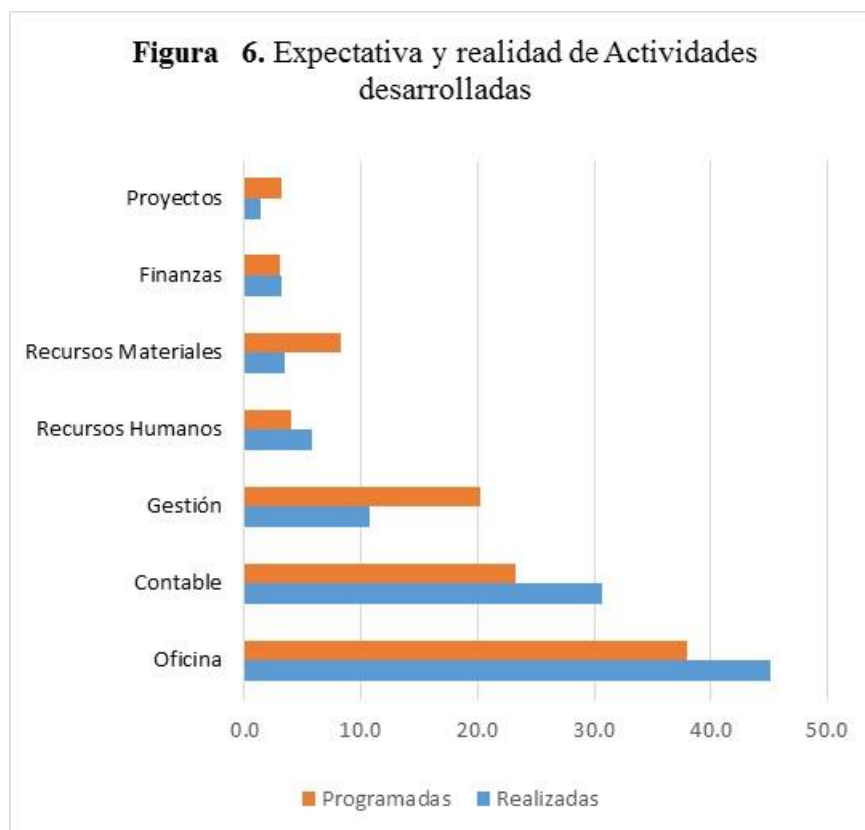
Áreas Contables	251
Áreas Administrativas	164
Áreas Comunes	70
UJED Académico	43
Total	528

La comparación entre las actividades propuestas y las desarrolladas (Tabla 10, Figura 6) mantienen la proporción y áreas a las que se incorporan, pero la incorporación a funciones de oficina se incrementó de 38% a 45% desarrollando funciones que probablemente no le demanden conocimientos profesionales.

Tabla 10. Campos en los que aplican su conocimiento

	Realizadas	Programadas	Realizadas	Programadas
Oficina	692	369	45%	38%
Contable	470	226	31%	23%
Gestión	165	196	11%	20%
Recursos Humanos	88	39	6%	4%
Recursos Materiales	52	80	3%	8%
Finanzas	48	30	3%	3%
Proyectos	21	31	1%	3%
	1536	971	100%	100%

Este análisis entre la expectativa y la realidad nos indica que existen diferencias entre lo que se planea y se realiza en casi todas las actividades, lo que si bien, no significa ningún problema a excepción de la que se relacionan con actividades no profesionales, que como dijimos anteriormente se incrementó en un 7%, si nos está indicando falta de planeación de las unidades receptoras para el desarrollo de funciones de los alumnos.



4. Recursos y condiciones de trabajo

Se consideran recursos relacionados con el Servicio social de pasante los que le permiten dentro de la institución realizar su trabajo en un ambiente adecuado y las prestaciones que reciben.

En este apartado se reporta específicamente si tenían:

- Los recursos suficientes y adecuados para desempeñar su función
- La aceptación que recibían de parte del personal
- El ambiente que se percibe en el departamento que laboraban
- Apoyos económicos recibidos (Beca)

Recursos. Solamente 134 alumnos contestaron esta pregunta y de ellos el 96% reporta que se contó con los recursos necesarios y de éstos el 54 contaba con equipo de cómputo. Y solamente un 4% reporta escasos recursos.

Aceptación. Solamente aproximadamente un 10% de los alumnos prestadores del servicio de pasante contestó la pregunta en relación a la aceptación que tuvieron y de estos la mayoría reporta buena aceptación.

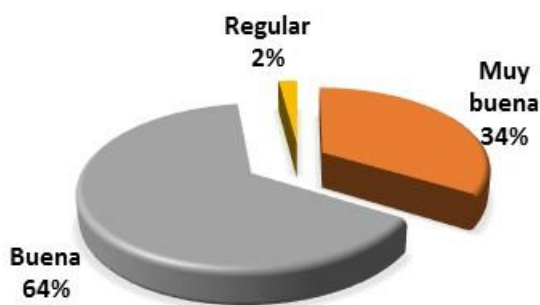


Figura 7. Aceptación

Tabla 11. Aceptación

Evaluación	Alumnos
Muy buena	32
Buena	61
Regular	2
Total	95

Ambiente de Trabajo. Como en el caso de la aceptación en relación al ambiente de trabajo solamente contestó el aron el 13.5 %, por lo que los resultados reportados como bueno y muy bueno no pueden ser validados por la ausencia de datos del resto de participantes.

Tabla 12. Ambiente de trabajo

Evaluación	Alumnos	Total	Contestaron
Muy bueno	12	1%	9%
Bueno	119	12%	91%
No contestaron	841	87%	-
Total	972	100%	100%

Beca. De los departamentos en los que participaron los alumnos 45 de 133 ofrecen beca, 215 alumnos recibieron algún tipo de beca, aproximadamente la tercera parte.

Tabla 13. Beca

Departamentos con Beca		Alumnos con beca	
Si	45	31%	215
No	98	69%	585
	133	100%	

5. Enriquecimiento personal de los prestadores de Servicio

Aunque el servicio social tiene como fin que los estudiantes de la universidad retribuyan a la sociedad la obtención de una carrera profesional, estos también se ven beneficiados en relación a su formación y se espera que adquieran conocimientos, habilidades y actitudes que les permitan enfrentar su vida profesional, dentro del informe se pregunta de manera abierta acerca de los conocimientos, habilidades que han adquirido y también sobre las actitudes que consideran importantes en este apartado se clasifican las respuestas en relación a los puntos anteriores obteniendo los siguientes resultados.

5.1 Conocimiento Adquirido.

En la tabla 14 (Figuras 8 y 9) se observan los grandes bloques de la especialidad de profesión Contabilidad y Auditoría, Recursos Humanos y Administración de RH aunque también hay que resaltar actividades de oficina con escasa aportación profesional.

Tabla 14. Conocimiento Adquirido

Conocimiento Adquirido	Prestadores	%
Contabilidad	141	24%
Contabilidad	61	43%
Paquetería contable	38	27%
Crédito cobranza y pago a proveedores	22	16%
Auditoría	20	14%
RH y Administración	158	27%
Recursos Humanos	78	49%
Paquetería Específica	69	44%
Capacitación	11	7%
Recursos Financieros y Control Interno	130	22%
Control interno y compras	16	12%
Administración de recursos financieros	27	21%
Acerca del sector o la empresa	34	26%
Cálculo obra, presupuestos, proyectos y economía	53	41%
Actividades de Oficinas	105	18%
Office	37	35%
Operaciones Administrativas	68	65%
Apoyo a Actividades Académicas	60	10%
Otros	15	25%
Apoyo Actividades Académicas	45	75%
Total	594	100%

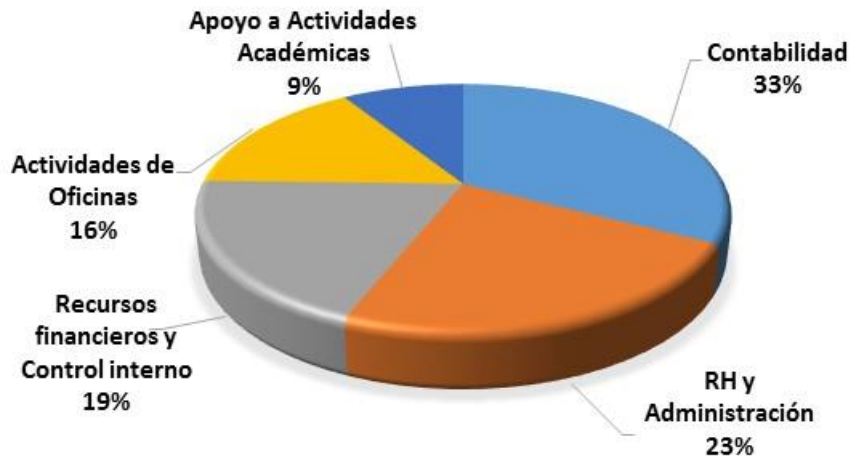
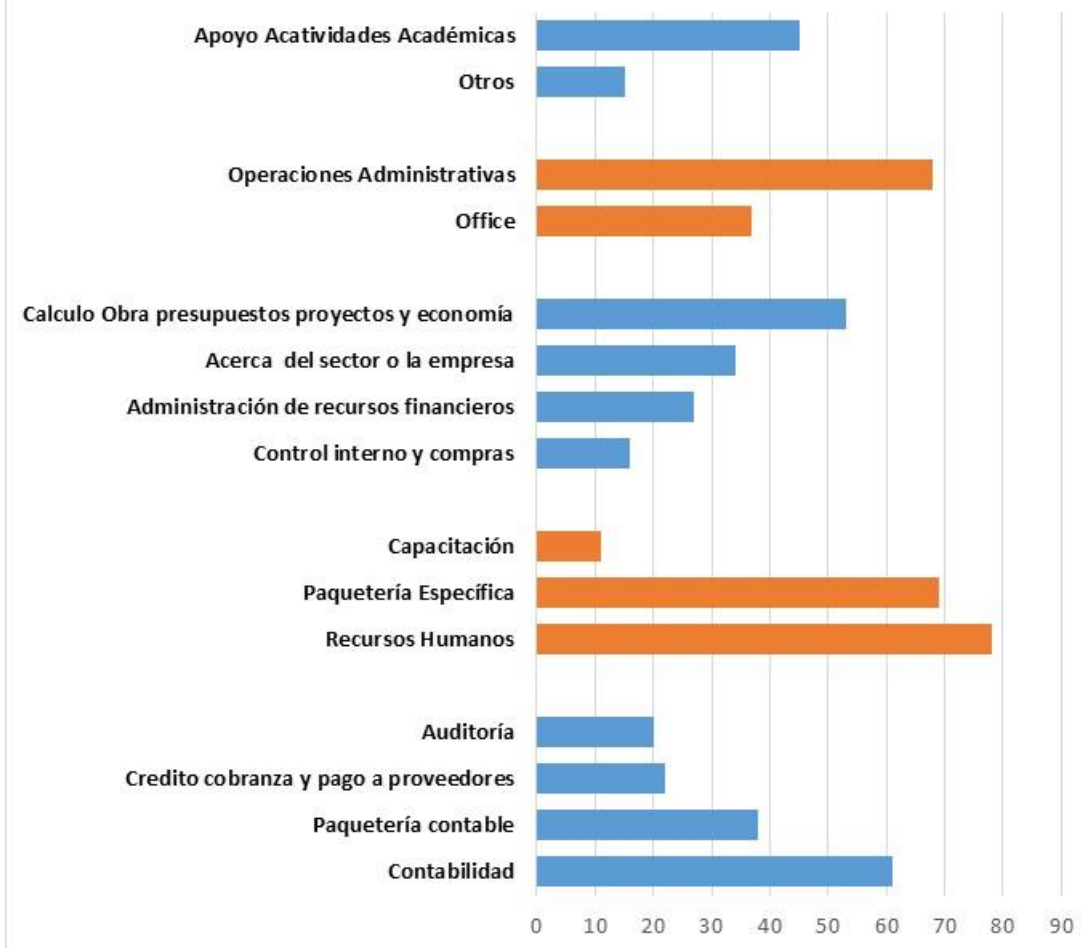


Figura 8. Conocimientos adquiridos

Figura 9. Distribución de Conocimientos Adquiridos por área identificada.



En los conocimientos adquiridos se resalta por parte de los prestadores de servicio, el uso de paquetería que no dominaban y conocimientos en áreas que aunque relacionadas con la profesión no son específicas en la carrera como administración de proyectos y cálculo de obra por otro lado se reafirman e incrementan sus conocimientos en áreas como contabilidad , auditoria, presupuestos, administración financiera y recursos humanos y también se registran otras actividades que tienen poca relación con su profesión: apoyo académico sobre todo cuando se reporta servicio en biblioteca y la reiterada participación en actividades de oficina relacionadas con manejo de archivos y sacar fotocopias.

5.2 Habilidades

La habilidad se define como la capacidad de una persona para hacer una cosa correctamente y con facilidad, es la asimilación de los modos de realización de una actividad, que tienen como base un conjunto determinado de conocimientos y hábitos.

Los alumnos señalan como habilidades adquiridas las que se presentan en la tabla 15 (Figura 10) resaltando la capacidad de análisis y la comunicación, y aclarando que se incluyó como análisis superficial el que se consideró no requería tiempo y esfuerzo pero que de una forma u otra contribuye a que los alumnos adquieran cierta habilidad para el análisis de situaciones profesionales.

Tabla 15. Habilidades desarrolladas

Habilidades	Registro	%
Análisis superficial	198	33%
Capacidad de Análisis	178	30%
Comunicación	111	19%
Control del estrés	46	8%
Trabajo en equipo	27	5%
Capacidad de Síntesis	13	2%
Liderazgo	9	2%
Innovación y Creatividad	7	1%
Negociación	5	1%
Total	594⁴	100%

⁴ La revisión de los reportes indica que no siempre los alumnos completan el formato, punto sobre el que se debe poner atención por lo que los datos se reportan en los informes finales no siempre están completos y la información que se suministra varía de un concepto a otro sobre todo en relación a las preguntas abiertas y se prefirió incluirlos de esta manera que utilizar únicamente reportes completos

En menor proporción se reportan el trabajo en equipo la capacidad de síntesis y el liderazgo, habilidades que demanda el mundo actual y se ve la carencia de habilidades de liderazgo, negociación e innovación.



Figura 10. Habilidades

5.3 Actitudes

La actitud muestra el modo en el que una persona afronta la vida o se enfrenta ante una situación concreta, es un comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias. La formación de actitudes consideradas favorables para el equilibrio de la persona y el desarrollo de la sociedad es uno de los objetivos de la educación, los prestadores de servicio consideraron que su actitud en el desempeño fue la que se señala en la tabla 16 (Figura 11).

Tabla 16. Actitudes

Actitudes	Alumnos	%
Colaboración	176	22%
Proactiva	148	19%
Tolerante	125	16%
Servicio	108	14%
Responsable	101	13%
Abierta	95	12%
Perseverante	19	2%
Pragmática	17	2%
	789	100%

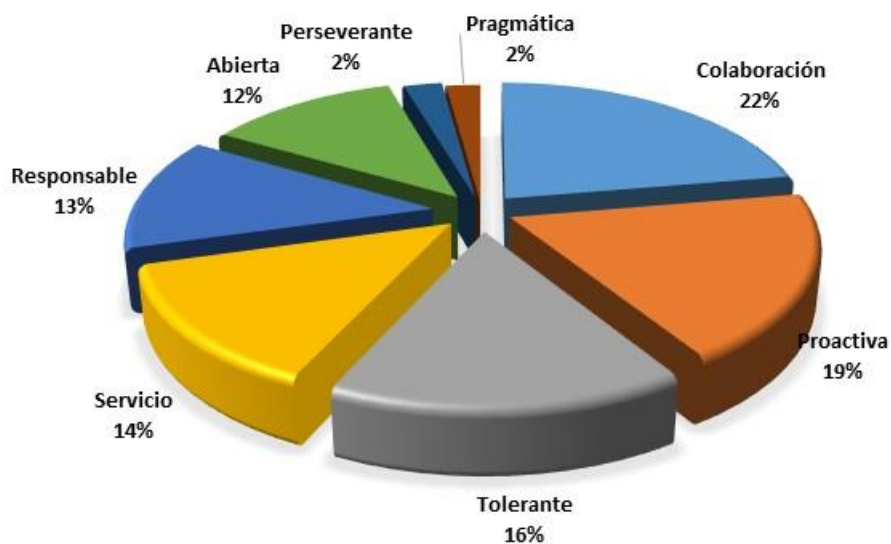


Figura 11. Actitudes

Todas las actitudes que se señalan parecen ser positivas, pero en el discurso algunas como servicio y ser pragmático dan indicios de que deben analizarse más de cerca.

En relación a las actitudes que ellos creen deben tener es muy interesante ver que hay diferencias substanciales con las reportadas, coinciden la actitud responsable, colaboración, tolerante, pero aparece como muy importante la actitud respetuosa, aparecen también actitudes que no se habían nombrado como empática, íntegra y asertiva y por otro lado no señalan de servicio ni pragmática lo que reafirma lo dicho anteriormente en el sentido de que estas actitudes no son valorativas. (Tabla 14, Figura 12)

Tabla 17. Actitud que los estudiantes creen deben tener

Actitud	Registro	%
Respetuosa	252	20%
Responsable	354	28%
Colaborativa	139	11%
Asertiva	56	4%
Íntegra	34	3%
Proactiva	130	10%
Tolerante	232	18%
Empática	76	6%
Total	1273	100%

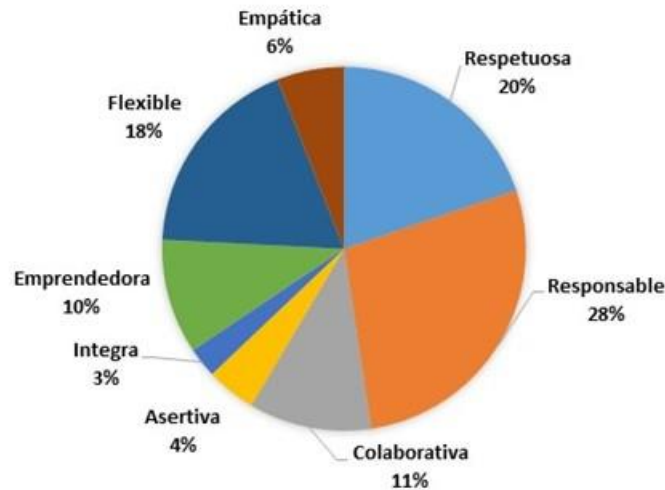


Figura 12. Actitudes que los estudiantes creen deben tener

6. Interacción del alumno en la dependencia

En la interacción de los alumnos con la dependencia lo primero que se analiza son los beneficios que los alumnos creen haber aportado a las instituciones en donde se desempeñaron como prestadores de servicio, en este sentido creen (Tabla 18, Figura 12) en casi un 70% que le han brindado apoyo que es el parte del objetivo planteado por este servicio, a este punto se puede sumar el cumplimiento de programas y sobresale un 18 % con aportación de conocimiento aunque hay una parte que cree que su aportación le ha ahorrado dinero a la institución porque no le representó un costo.

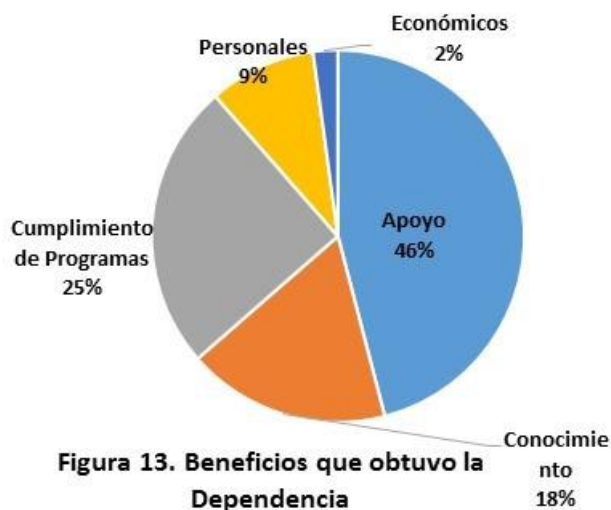


Figura 13. Beneficios que obtuvo la Dependencia

Tabla 18. Beneficios que obtuvo la Dependencia	
Apoyo	386
Conocimiento	148
Cumplimiento de Programas	210
Personales	78
Económicos	18
Total	840

7. Problemas Detectados

Los problemas detectados por los 206 alumnos que contestaron esta pregunta se relacionan sobre todo con infraestructura, problemas organizacionales internos y su incompetencia (burocracia) entre otros (Tabla 19, Figura 26) la institución debe poner atención en los que se refiere a la resistencia al servicio y falta de trato profesional y es de resaltar como la cultura de la sustentabilidad ha permeado ya que al menos el problema es percibido por 5 alumnos.

Tabla 19. Problemas Detectados

Problemas	Alumnos	%
Infraestructura	57	28%
Organizacionales Internos	51	25%
Incompetencia organizacional	25	12%
Operativos	20	10%
Resistencia al servicio	19	9%
Falta de Insumos	10	5%
Falta de RH	10	5%
Falta de trato profesional	9	4%
Falta de sustentabilidad	5	2%
Total	206	100%



Figura 14. Problemas no resueltos

8. Recomendaciones

Recomendaciones a las unidades receptoras, también fueron emitidas aunque solamente por una pequeña parte de los prestadores de servicio y dan: recomendaciones específicas relacionadas con la realización del trabajo (operación), señalan carencia de infraestructura y falta de acondicionamiento del área de trabajo, señalan también la necesidad de calidad en el servicio que se proporciona capacitación y apoyo económico.

Tabla 20. Recomendaciones a la Entidad Receptora

Recomendaciones	Alumnos	%
Operación	89	39%
Acondicionamiento del Área	19	8%
Infraestructura	19	8%
Recursos Humanos	34	15%
Calidad en el Servicio	29	13%
Apoyo Económico	24	11%
Capacitación	13	6%
	227	100%



Figura 15. Recomendaciones de los alumnos a la entidad receptora

IV. Conclusiones

El análisis de la información registrada nos da un amplio y completo panorama sobre los alumnos que realizan su servicio social, identifica a las unidades receptoras y a los

departamentos en los que se desempeñan y responde a las preguntas de investigación en el siguiente sentido.

La gran mayoría lo realiza en instancias federales y estatales (69%), en departamentos que se relacionan con la profesión, pero un alto porcentaje (20%) lo hace en la propia institución en donde la concentración por departamento es la más alta de todas; habría que revisar las funciones que están desarrollando (Tabla 4, Figura 2).

Las condiciones laborales normalmente son adecuadas solamente un 4% reporta recursos escasos, se sienten relativamente bien aceptados, en igual situación describen el ambiente de trabajo como bueno (87%) se resalta el hecho de que si bien el 27% recibe beca el resto no tiene ningún apoyo.

Las actividades realizadas les permiten adquirir conocimiento en áreas relacionadas con la profesión (Tabla 14), la mayoría está en áreas contables o administrativas, una pequeña fracción está en áreas comunes o en actividades académicas. Hay que llamar la atención sobre el hecho que si bien un 38% de los alumnos reportan que van a realizar actividades de oficina (que no deberían de ser autorizadas) este número se incrementa con la información registrada en el reporte final, aunque en forma genérica pueden quedar incluidas actividades y conocimientos profesionales, se puede deducir que están limitados.

El mayor beneficio que reciben los alumnos, además de los conocimientos adquiridos son los que se relacionan con aptitudes (habilidades adquiridas) resaltan en este reporte la capacidad de análisis, el manejo del estrés, comunicación y trabajo en equipo y quedan en evidencia carencias en relación capacidad de síntesis, negociación, innovación y creatividad.

Las actitudes son también desarrolladas durante la prestación del servicio social y en este sentido los alumnos prestadores del servicio dan importancia a una actitud de colaboración y proactiva, responsable y abierta, pero también consideran una actitud de servicio y tolerante que puede ser interpretada no asertivamente.

Los alumnos identifican diversas problemáticas y dan recomendaciones que la institución debería retroalimentar a las instancias receptoras pero también dentro de ésta problemática se identifican situaciones como falta de trato profesional y resistencia al servicio que la

coordinación de servicio social en la universidad debería identificar y evaluar su permanencia, en la relación de dependencias en donde los alumnos pueden realizar el servicio social de pasante.

El tema del servicio social de pasante ha sido estudiado por la ANUIES desde el año de 1970 (ANUIES, 2017), y los resultados coinciden con los obtenidos en la presente investigación en el sentido de que el servicio social contribuye a la formación integral del estudiante, facilita mediante programas de responsabilidad compartida, la articulación de esfuerzos de las instituciones educativas y de los estudiantes con el sector gubernamental, productivo y social; promueve el acercamiento de las instituciones de educación superior con la sociedad; desarrolla valores y favorece la inserción al mercado de trabajo, además es una actividad integral comprometida con los problemas sociales para coadyuvar al desarrollo del país.

Es pues valioso recomendar a las instituciones educativas sobre el aprovechamiento de la oportunidad y los espacios que brindan las Entidades Receptoras de Servicios Sociales de Pasantes, pues ahí los estudiantes pueden poner en práctica los conocimientos, habilidades y actitudes que muchas veces en el aula son materialmente imposible que los lleven a cabo, siempre y cuando exista una supervisión por parte de estas instituciones educativas.

REFERENCIAS

Aignerren, M. (2008). Técnicas de medición por medio de escalas. *La sociología en sus escenarios*, 8, 1-25. Recuperado de <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/view/6552>

ANUIES (2017). Acerca del servicio social. Recuperado de <http://www.anui.es.mx/programas-y-proyectos/proyectos-academicos/servicio-social-y-egresados>

Cabezas, Y. L., Díaz Domínguez, T., & Guerra, A. G. (2015). El método contable: su influencia en el proceso de formación de habilidades investigativo-laborales en los contadores. *Pedagogía Universitaria*, 20(2), 39-57.

Capellares Segura JL. & Veciana Vergés, J.M. (2004). Actitudes del Personal hacia el trabajo y la Organización: una aplicación empírica en la universidad. *Esic Market*, 2(8), 335-360. Recuperado de www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/060130_586469_E.pdf

Castañón, M. (2009). *El servicio social como un prestigio oculto de la universidad. Caso UPN*. México, DF: Universidad Pedagógica Nacional.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (2010). 1ª. Edición. Porrúa.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917).

Chiavenato I. (2004). *Introducción a la teoría general de la Administración*. 7ª. Edición, México: McGraw Hill

Facultad de Contaduría y Administración. (2006). *Datos de la Coordinación de Servicio Social de FCA-UJED*. (Documento interno no editado). Universidad Juárez del Estado de Durango, Durango, México.

Facultad de Contaduría y Administración (2001). *Reglamento Interno de la FCA-UJED*. Universidad Juárez del Estado de Durango. Durango, México

Herrera, A., Didriksson, A. y Sánchez, C. (2009). *La responsabilidad social en las macro Universidades Públicas de América Latina y el Caribe*. *Universidades*, 59 (41), 11-26.

Limones Muñiz R. M. (2006). Propuesta de un modelo para la inserción del servicio social a la currícula: Caso Universidad Intercontinental. (Tesis de Grado). Universidad Iberoamericana, México.

Martínez Chapa T. J. (2001). *Las perspectivas de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Política y Administración Pública con respecto al Servicio Social y Práctica Profesionales como forma de vinculación con el sector productivo 1996-1999*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México.

Morales, E., García, F., Campos, R. y Astroza, C. (2012). *Desarrollo de competencia a través de objetos de aprendizaje*. Murcia, España. *Revista de educación a Distancia*.

Navarrete, A., Barrera, M. E. y Martín, M. (2010). *Evaluación de proyectos de servicio social en una universidad mexicana*. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 2(4), 371-381.

OCDE. (2015). *México políticas prioritarias para fomentar las habilidades y conocimientos de los mexicanos para la productividad y la innovación*. Recuperado de <https://www.oecd.org/mexico/mexico-politicas-prioritarias-para-fomentar-las-habilidades-y-conocimientos-de-los-Mexicanos.pdf>

Rodríguez, Y., Limones, R. M., Castañón M., Bascuñan, L., López M. J. y Ruiz, M. A. (1997). *Caminos y Rumbos del Servicio Social en México, Diagnóstico de Diez Congresos Nacionales de Servicio Social Universitario*. México, DF: Universidad Iberoamericana: Universidad Intercontinental: Universidad Pedagógica Nacional.

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

Sozzani, C. (2007, 27 de abril). *Antecedentes del Servicio Social Universitario* [Debates universitarios]. Recuperado de <http://debatesuniversitarios.blogspot.mx/2007/04/antecedentes-del-servicio-social.html>

Universidad Juárez del Estado de Durango. (2001). *Reglamento de Servicio Social de la UJED*. (Documento interno). Universidad Juárez del Estado de Durango, Durango, México

Zarzar, C. (2010). *Planeación didáctica por competencias*. México, Instituto Didaxis de Estudios Superiores.

Anexo

Información registrada en hoja de Asignación

- Estudiantes que prestaron su servicio por carrera del 2007 al 2011
- Sexo
- Prestadores Servicio Social por Dependencia
- Entidades receptoras de las dependencias
- Comparación de participación por carrera en Entidades Receptoras
- Aplicación de Conocimientos Adquiridos en las actividades que se desarrollarán
- Campos en que los prestadores de servicio van a aplicar sus conocimientos

Información registrada en reporte Final

- Año en que concluyen su servicio los alumnos encuestados
- Departamento en el que realizaron su servicio Social
- Área a la que se incorporan
- Número de alumnos por departamento
- Incorporación a departamentos relacionados con su profesión
- Departamentos con Beca
- Alumnos con Beca
- Recursos para la realización de sus actividades en el departamento
- Grado de Aceptación en el departamento
- Ambiente de trabajo
- Actividades realizadas general
- Comparación de actividades programadas contra actividades realizadas
- Beneficios que obtuvo la dependencia
- Conocimientos adquiridos
- Habilidades
- Actitudes
- Actitudes que creen deben tener
- Problemas detectados y no resueltos
- Recomendaciones de los alumnos a la unidad receptara