

# El servicio social como promotor de aprendizajes significativos

Arreguín Zárate, Estefanía

2019-09

---

<https://hdl.handle.net/20.500.11777/4361>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

# UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA PUEBLA

Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto  
Presidencial del 3 de abril de 1981



## ***“El servicio social como promotor de aprendizajes significativos”***

DIRECTOR DE TRABAJO

Dr. José Cervantes Sánchez

ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO

que para obtener el Grado de

MAESTRÍA EN DESARROLLO HUMANO

Presenta

Estefanía Arreguín Zárate

## **RESUMEN GENERAL**

En la Universidad Iberoamericana Puebla, se cuenta con un espacio académico diseñado para que el alumno tenga experiencias de aprendizaje situado a través del Servicio Social Universitario. En el servicio social de inserción (SSI), modelo único de la UIAP, se integran reflexiones personales, conocimientos técnicos, habilidades profesionales y sociales, dando así un mayor sentido a la práctica y su significación.

Los aprendizajes significativos que surgen de este servicio pueden convertirse en un proceso de transformación en el alumno, consolidando su desarrollo humano y generando una actitud empática y de reconocimiento mutuo.

La presente investigación busca describir las relaciones y construcciones simbólicas, además de la interacción entre los diversos actores implicados en el servicio social de inserción. A partir de narrativas elaboradas por los alumnos participantes, de entrevistas a profesores y supervisores de proyectos, se recuperan las experiencias de los alumnos, conectando diversos conceptos que pueden interrelacionarse con el desarrollo humano y el crecimiento personal y profesional de los estudiantes. Además de visibilizar al Aprendizaje Significativo como un pilar fundamental de este proceso académico.

En el desarrollo de este trabajo, se han documentado e identificado las relaciones que surgen a partir del SSI, además de caracterizar las experiencias de servicio social de inserción desde un enfoque del desarrollo humano, siendo entonces un promotor de aprendizajes que sean realmente significativos para los alumnos.

## **Agradecimientos**

A la vida, por darme todos los días la oportunidad de ver, sentir y escuchar.

A todos aquellos que se han atrevido a conocer otras realidades y me han hecho parte de sus historias.

A quienes me han recibido en sus vidas y me han compartido su amor, sus saberes y experiencias.

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	6
<b>Justificación</b> .....	9
<b>Planteamiento del problema</b> .....	12
<b>Pregunta de investigación</b> .....	14
<b>Supuestos</b> .....	14
<b>Objetivo General</b> .....	14
<b>Objetivos específicos</b> .....	14
<b>Marco Teórico Contextual</b> .....	16
<b>Punto de partida: el Servicio Social Universitario</b> .....	17
<b>Esquema del SSI</b> .....	21
<b>La educación centrada en el estudiante</b> .....	24
<b>Educación Holística</b> .....	28
<b>Aprendizaje significativo</b> .....	30
<b>El papel del profesor de campo como facilitador</b> .....	34
<b>Lo que no sabemos del servicio social de inserción</b> .....	37
<b>MÉTODO</b> .....	39
<b>Diseño y tipo de estudio</b> .....	39
<b>Población y contexto de estudio</b> .....	41

<b>Método de muestreo</b> .....	42
<b>Participantes</b> .....	43
<b>Instrumentos</b> .....	44
<b>Procedimiento</b> .....	46
<b>Solicitud de narrativas y fotografía</b> .....	48
<b>Análisis de la información</b> .....	50
<b>Análisis de narrativas</b> .....	51
<b>Análisis de fotografías</b> .....	52
<b>RESULTADOS</b> .....	53
<b>Sección 1: Testimonios de profesores y coordinadores de proyectos</b> ....	54
<b>Sección 2: Testimonios de alumnos</b> .....	64
<b>Sección 3: Experiencia narrada por el alumno desde una memoria     fotográfica</b> .....	75
<b>DISCUSIÓN</b> .....	83
<b>En búsqueda de una educación holística</b> .....	89
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	95
<b>ANEXOS</b> .....	97

## INTRODUCCIÓN

El 10 de enero del 2007 llegué por primera vez a Chicago, donde, con entusiasmo, esperaba iniciar mi proyecto de servicio social universitario. Como estudiante de comunicación, durante mucho tiempo había querido tener una oportunidad para salir y conocer qué más se hacía desde la comunicación organizacional y educativa. Era para mí una oportunidad de poner en práctica lo que ya conocía y descubrir lo que las organizaciones internacionales estaban haciendo para atender a aquellos migrantes que viven en Estados Unidos.

Un año después, esta experiencia del servicio que me había ofrecido la Universidad Iberoamericana Puebla (UIAP) me tenía de vuelta en Chicago, recibiendo alumnos y supervisando justamente sus actividades de servicio social. Entre el 2009 y 2015 recibí a más de cien alumnos, y durante este tiempo, pude ver de cerca muchas historias de vida, infinidad de anécdotas de los alumnos, fui testigo de cómo los estudiantes se comprometían con su proyecto, se entusiasmaban y conforme se iban involucrando más y más, buscaban diversas formas de seguir ayudando y creciendo, pero no únicamente desde su propio ámbito profesional sino desde un compromiso y crecimiento personal.

Una década después, me toca ser en parte responsable de los grupos de alumnos de la UIAP que deciden hacer su servicio social de inserción, de motivarlos para que se atrevan y descubran lo enriquecedor que puede ser una experiencia de este tipo. Es así como nace este proyecto de investigación, bajo un interés personal, pero que me ha llevado como parte de un propio modo de vivir, a raíz de

esta experiencia del servicio social, mi vida también se resignificó, encontré nuevas formas de contribuir, de crecer con los demás, de escuchar sus historias y de generar con ellos muchas conexiones. Todos esos aprendizajes que obtuve durante la primavera del 2007 me han acompañado durante más de diez años, y son parte fundante de lo que ahora me motiva en muchos niveles, no se trata únicamente de un aliciente académico, sino de una sensación de emociones y sentires que me acompañan en todo proyecto, en mi cotidianidad.

Y es entonces, que surge la inquietud de saber qué pasa con estos alumnos que viven un servicio social de inserción, qué los motiva, que los guía durante su tiempo fuera de Puebla, pero principalmente qué descubren en ellos, de sus habilidades, sus capacidades y sobre todo en sus propias actitudes y emociones.

En la primera parte de esta investigación se realiza un breve encuadre sobre los distintos conceptos que conforman el marco teórico contextual, así como otros conceptos que son eje central de este trabajo, incorporando además la pregunta de investigación y los objetivos que se plantearon. De igual manera se presenta una descripción de los actores y escenarios que conforman al SSI.

En una segunda sección, se desarrollan los diversos componentes del método, población, contexto e instrumentos, integrando además el procedimiento de análisis, así como las categorías a analizar. Consecutivamente, se encuentra la sección de resultados, misma que destaca las categorías analizadas de acuerdo a los testimonios de cada actor y las propias narrativas y fotografías que formaron parte del análisis.



Finalmente, en el apartado de discusión, se comparten algunos de los resultados en concordancia con una propuesta desde el enfoque del desarrollo humano, además se esbozan otros posibles alcances sin perder de vista los retos y limitantes que se identificaron, dando pie a la educación holística como una herramienta de aprendizajes significativos dentro del marco del servicio social de inserción.

## **Justificación**

Desde hace más de dos décadas, la Universidad Iberoamericana Puebla (UIAP), ha mantenido un tipo de servicio social que permite que el alumno se traslade a diversas regiones fuera de Puebla y permanezca por varios meses en diferentes regiones del país para trabajar en una comunidad abordando problemáticas que requieren de propuestas y soluciones. Este tipo de proyectos están fundamentados desde el objetivo y misión de la propia universidad. Juan Luis Hernández comparte el significado de ser profesor en una universidad jesuita, y la importancia de acercarse a los más necesitados, orientar el sentido educativo para acompañar a los que sufren de exclusión o sometimiento de toda clase (Hernández J. , 2010).

A pesar de que el servicio social es un momento de la etapa de profesionalización, los alumnos aún tienen sus reservas sobre cómo llevar a cabo su servicio. Cada semestre, en la UIAP se ofertan más de 30 proyectos de los cuales los alumnos pueden elegir tanto por zona geográfica, principalmente sureste de México, o por el eje de acción del proyecto (Economía Social, Medios Alternativos, Defensa de Derechos Humanos, Desarrollo Comunitario).

Haciendo referencia a cómo funciona este tipo de servicio social, es importante destacar que, desde su implementación, está basado en que sea el alumno quien vaya tomando sus decisiones, partiendo primero desde elegir una región, buscar un proyecto que le sea de su interés y posteriormente realizar todas sus gestiones para habituarse a su nuevo espacio. Una vez en su región el alumno tendrá que asumir las responsabilidades y compromisos que él, su profesor de

campo y la organización dispongan para cumplir con los objetivos. Se convierte entonces en un proceso donde el alumno comienza a asumir su responsabilidad, su compromiso y disposición para aprender de esta experiencia.

Los alumnos que optan por este tipo de servicio social, denominado *De Inserción (SSI)*, fortalecen aspectos de su propio desarrollo humano que facilitan sus relaciones interpersonales, buscando que lo aprendido en esos meses pueda aplicarse en sus vidas tanto en aspectos de su entorno personal como en el ámbito profesional. De esta manera, aquellos alumnos que deciden inscribirse a este tipo de servicio tienen la posibilidad de visualizar una nueva realidad y logran identificar aspectos relevantes de la vida con otros y de su propia vida.

Lo anterior tiene relación a que muchas de estas experiencias refuerzan aspectos como la independencia, empatía y la habilidad de ser más tolerante al respetar las opiniones de otros, incluso a ser menos individualistas y sobreponer el trabajo para y por los demás. Además, se desarrollan habilidades relacionadas con la colaboración continua con una cultura, lenguaje y valores distintos o reforzados.

Algunos de los alumnos que deciden inclinarse por este tipo de servicio, se encuentran en una búsqueda personal, y es a través de las vivencias durante su tiempo de servicio, que va logrando matizar sus propias actitudes, su sentir y saber corporales y emocionales. Surge entonces, la posibilidad de tener un crecimiento personal que empatiza con los demás y promueve una sana interacción con el entorno. Es así que, desde las experiencias de inserción, los estudiantes pueden reformular muchos aspectos personales y así mismo generar una propia relación

con ellos mismos, en la cual logren un auto conocimiento, la congruencia de sus propios actos y promuevan su autenticidad.

Si estas experiencias permiten a un pequeño grupo de alumnos el reconocer a otros, a obtener un crecimiento y desarrollo personal, sería un objetivo mayor desde el propio espacio universitario, el seguir fomentando este tipo de encuentros, por el impacto social que puede tener en relación al contexto sociocultural y económico del país.

Identificar estos aprendizajes y al SSI como un promotor de los mismos permitirá que se nutra continuamente la propia experiencia de futuros alumnos, pero no únicamente de ellos, sino también de quienes le acompañan durante su proceso de inserción. La propia sistematización de las narrativas de los alumnos, y el análisis de las mismas, brinda diversos elementos a destacar con relación a la manera en que los aprendizajes significativos que arroja el SSI son herramientas y aportes que resultan de esta investigación, y que pueden ser parte de una serie de insumos para poder incluso adaptar y replicar estos modelos de educación en otras instancias tanto al interior de la universidad, como en los demás espacios con los que la Universidad Iberoamericana está vinculada.

## **Planteamiento del problema**

Actualmente México mantiene un sistema educativo que está orientado a la enseñanza desde el aula. Los estudiantes permanecen en salones uniformes, en su mayoría, las clases se imparten con el profesor al frente y manteniendo un control de lo que sucede dentro del salón. En estas, cada uno de los alumnos, de manera grupal, recibe información que habrá de ser retenida y repetida cuántas veces se requiera con la intención de retener datos.

Sin embargo, existen otras formas de aprendizaje que pueden resultar mucho más efectivas y que, de ser bien implementadas, aportan más herramientas no sólo para el sistema educativo, sino para el mismo contexto sociocultural del país. Aunado a esto, los alumnos podrían obtener muchos recursos para desenvolverse en el día a día, en lo cotidiano, sumando sus experiencias con aquella información que les es dada para poner en práctica en la realidad.

La educación formal o escolarizada a la que millones de jóvenes se inscriben cada año, les permite obtener grados escolares, títulos de licenciaturas e incluso de posgrado, que les pueden ofrecer oportunidades laborales. Lo cual, desde el contexto de México, se ha tornado más en una necesidad de sobrevivencia que en una oportunidad de crecimiento personal y profesional. Así, la competencia en el campo laboral se ha vuelto además una constante batalla para acumular grados académicos, en espera que la suma de estos otorgue un mejor ingreso.

De igual manera, hay oportunidades laborales que ofrecen otra riqueza basada en el trabajo colectivo, el compromiso social y la consciencia del entorno y

sus necesidades. Aquellos que se motivan por este tipo de trabajo, en muchas ocasiones han tenido oportunidad de ser parte de espacios donde el aprendizaje significativo les permitió conocer otros aspectos y habilidades.

Actualmente, esta forma de aprender es un tipo de educación poco valorada y fomentada dentro de los espacios educativos. Sin embargo, vale la pena explorar sus características, sus bondades, así como la fortaleza que puede representar para un estudiante, y aunado a esto, no podemos dejar de lado los retos que se presentan para poder implementarse en el ámbito educativo en México.

Desde mi propia experiencia de servicio social, pude destacar muchos aspectos personales que me ayudaron a crecer como persona, obtuve reconocimiento personal y logré autorregularme ante diversas situaciones que confronté y que me pusieron en constante diálogo personal para trabajar en mis emociones y en cómo reaccionar ante los otros. Ahora, años más tarde, soy testigo de la transformación de los alumnos que optan por el SSI, los acompaño en su proceso de aprendizaje y así, he podido atestiguar cómo lo retoman en su regreso a casa y lo vinculan con su contexto, me da señales de que hay posibilidades para que los estudiantes salgan a vivir una realidad, que si bien es dolorosa, también les ofrece la posibilidad de afrontar ese dolor, encarar los retos y trabajar en su propio desarrollo personal para así, hacer grandes aportaciones al mundo.

## **Pregunta de investigación**

Para fines de esta investigación, se plantea una pregunta central:

*¿Cómo la experiencia del Servicio Social de Inserción promueve el Aprendizaje Significativo y las relaciones interpersonales en los alumnos de la Universidad Iberoamericana Puebla?*

## **Supuestos**

- A través de las relaciones interpersonales y el aprendizaje significativo que se dan en experiencias de inserción, los alumnos de servicio social fortalecen el sentido empático y el reconocimiento mutuo.
- Los alumnos que participan en el servicio social de inserción adquieren habilidades interpersonales que se pueden visualizar a través de su interpretación de la realidad socio histórica en la que se insertan.

## **Objetivo General**

Destacar los aprendizajes significativos de los estudiantes en su relación con otros, a partir de la experiencia de Servicio Social de Inserción en la Universidad Iberoamericana Puebla.

## **Objetivos específicos**

- Determinar las características de las relaciones basadas en un enfoque empático que se originan en una experiencia de servicio social de inserción.

- Caracterizar cómo las experiencias del servicio social de inserción promueven el reconocimiento del otro a través del Aprendizaje Significativo.

Dado que el servicio social se da dentro de un marco educativo, los aprendizajes significativos que surgen del mismo también pueden llegar a tomar relevancia.

Por tal razón es que la presente investigación busca retomar diversos testimonios y casos desde aquello que los propios estudiantes han vivido desde su experiencia de servicio social de inserción, buscando que sean ellos mismos quienes retraten su experiencia, cómo se apropian de todo lo que viven y enfrentan y finalmente cómo lo retoman al término de su servicio.

De esta manera, podremos esbozar diversas experiencias que sirvan de acercamiento a muchas otras formas en que se dan los diversos aprendizajes significativos. Asimismo, estas experiencias pueden entonces convertirse en un proceso de transformación en el alumno, consolidando su desarrollo humano y generando una actitud empática y de reconocimiento mutuo.



## Marco Teórico Contextual

Esta investigación busca describir aquellos aprendizajes significativos que surgen en los estudiantes a partir de la experiencia del servicio social de inserción. Por lo tanto, es importante describir bajo qué condiciones se dan, además de identificar los planteamientos que refuerzan los procesos de enseñanza dentro del servicio social de inserción, mismo que también será descrito en este apartado.

En este sentido, es importante definir tanto los conceptos teóricos, como a los actores que participan en este proceso educativo. A continuación, se abordarán conceptos clave que enmarcan al desarrollo humano y la educación humanista como una alternativa de enseñanza, desde la cual los estudiantes pueden aprehender para la vida.

Como concepto medular, tenemos al propio desarrollo humano, este, se concibe como cualquier forma de facilitar y promover la salud, el bienestar y el crecimiento de la persona en todas sus modalidades y manifestaciones (Sánchez: 2018), sin embargo, debemos ver al desarrollo humano, no únicamente como fundamento teórico, sino también como una experiencia personal e interpersonal.

Otro de los conceptos que también es importante identificar, es la comprensión empática, puesto que es tomado como un punto de partida para el enfoque empático que buscamos destacar en esta investigación, en este sentido, Rogers (1985) señala que: “El estado de empatía, o de comprensión empática, consiste en percibir correctamente el marco de referencia interno de otro con los significados y componentes emocionales que contiene, como si uno fuera la otra

persona, pero sin perder esa condición de como si". Dentro de los textos y las categorías que se analizan, este aspecto es importante de ser destacado pues son esas propias relaciones interpersonales las que se ven enmarcadas por la empatía.

El reconocimiento mutuo, es importante de definir dado que es uno de los aspectos que se enfatizan en las relaciones de los estudiantes durante su SSI, de esta manera, está descrito como aquellas motivaciones afectivas y morales hacia la integración y la constitución de comunidades organizadas (Betancur García, 2018).

Asimismo, es importante que partamos y desarrollemos de manera detallada, el componente clave en el que se enmarcan las experiencias a estudiar: el servicio social universitario.

### **Punto de partida: el Servicio Social Universitario**

Dado que, en México, el servicio social universitario es un requisito constitucional que implica que todo estudiante en nivel superior debe completar 480 horas de servicio al país, es necesario partir de la comprensión del porqué del Servicio Social y cómo se ha estructurado desde la Universidad Iberoamericana Puebla.

El propio sentido de obligatoriedad que posee el servicio social, y siendo además un requisito para obtener el título de licenciatura, se ha observado cierta resistencia para que los alumnos hagan una elección con mayor libertad, cuidado y de forma reflexiva sobre dónde y cómo cumplir con sus horas de servicio.

Si bien el servicio social es un requisito que históricamente tuvo representación como experiencias de servicio comunitario, como lo fue desde sus orígenes en el ámbito de la medicina, actualmente la diversidad de licenciaturas también ha abierto un gran abanico de proyectos con un mayor énfasis a cada carrera y las propias habilidades que el estudiante universitario va desarrollando. De esta forma, los distintos programas universitarios, construyen las experiencias de servicio social desde distintos espacios públicos, instituciones gubernamentales y organizaciones civiles donde los alumnos pueden completar sus horas.

En la actualidad, dando paso a una transformación educativa y un acercamiento a la realidad, las universidades han puesto sus esfuerzos en ampliar las experiencias en campo. Pues se espera que, a través de estas experiencias educativas, el alumno logre posicionarse como un actor con mayor entendimiento de la realidad social del país.

En el caso específico de la Universidad Iberoamericana Puebla, se cuentan con tres modalidades para llevar a cabo el servicio social: Disciplinar, Interdisciplinar e Inserción. Siendo esta tercera modalidad en la que habremos de enfocarnos para fines de esta investigación.

Anteriormente conocido como Servicio Social Integral, este tipo de servicio se realiza en comunidades rurales o espacios urbanos que reúnen una serie de particularidades, incluyendo la ubicación geográfica – sur y centro de México- el rezago educativo y los niveles de pobreza elevados. Desde sus inicios, en 1993, los “programas integrales” se crearon como promotores de la experiencia directa de

los alumnos con comunidades de los sectores menos favorecidos de la sociedad, primordialmente en zonas rurales, donde los alumnos viven durante un período escolar.

Actualmente, el *servicio social de inserción (SSI)*, se lleva a cabo principalmente en diversos proyectos impulsados por organizaciones no gubernamentales en diversas localidades de Chiapas, Oaxaca y Puebla, incluyendo además la región del centro del país y algunas comunidades de Michoacán, Veracruz, Hidalgo, Coahuila y Guanajuato.

La mayoría de los proyectos en que participan los alumnos implican una realidad socio histórica que está enmarcada por distintos conceptos como Comunalidad, Educación Popular, Autodefensas, Economía Social, Desterritorialización; mismos que son base de la reflexión cotidiana a la que se enfrenta el alumno. Además, estos varían acorde a la línea de trabajo tanto de la organización como de la agenda sociopolítica de la región en la que viven por cierto periodo de tiempo.

Bajo este esquema, los alumnos son acompañados por un profesor de campo, el cual vive en la misma región y tiene conocimientos y experiencia tanto del entorno como de procesos comunitarios, y en conjunto reflexionan constantemente sobre su trabajo y la integración a la comunidad. De esta manera, se promueve el Aprendizaje Situado como una herramienta de experiencia educativa (Soto, 2008).

Entendiendo entonces al aprendizaje situado como el marco de enseñanza del que se parte para que el SSI sea no solo un requisito universitario, sino una opción para acercarse a la realidad y trabajar en el entorno, de una manera más crítica y reflexiva. María Alejandra Díaz, esboza diversos conceptos sobre Aprendizaje Situado y las posibilidades que brinda para este tipo de experiencias educativas:

El aprendizaje situado es un proceso cognitivo y conductual que permite a un sujeto aprehender la realidad de su entorno para entenderlo epistemológicamente y afirmarlo nuevamente en la realidad con conocimientos aplicados. El aprendizaje situado es una estrategia formativa que necesita unir educación y realidad; es una opción pedagógica que tiene como maestra la realidad [...] es también un modo de proceder que se desarrolla en un circuito educativo integrado por la Realidad, la Reflexión, la Resolución (Díaz, 2015).

Actualmente, en la Universidad Iberoamericana Puebla (UIAP), el SSI permite que el alumno pueda tener experiencias de aprendizaje situado a través de su participación en el Servicio Social Universitario. En esta modalidad, predomina la participación de alumnos de carreras como Psicología, Nutrición y Ciencia de los alimentos, Comunicación, Arquitectura, Diseño Industrial, Diseño Gráfico y Diseño Textil. En promedio se inscriben 15 alumnos cada semestre, esto representa apenas un 10% de la población que se inscribe semestralmente al servicio social en general.

Desde una formación humanista, los alumnos que se encuentran próximos a terminar sus estudios profesionales, quienes, además, han pasado gran parte de su trayectoria universitaria dentro del aula, tienen la posibilidad de adentrarse a la vida de las comunidades, principalmente rurales, donde se llevan a cabo proyectos de servicio social. Es, además, una oportunidad para compartir saberes tanto con otros compañeros como con miembros de las comunidades durante varios meses. La apertura de estos espacios, tienen como objetivo el acercarse a los otros, complementar la formación socio profesional y permitir al alumno el compenetrarse a otros contextos, donde puedan lograr una relación más cercana.

Dentro de esta dinámica de educación en el contexto, el servicio social de inserción posee cuatro actores que desde su esquema interactúan constantemente y que es importante definir y caracterizar:

### **Esquema del SSI**

- Alumnos que realizan el SSI: representa a aquellos estudiantes que cuentan con el 70% de créditos de su carga curricular. Los estudiantes eligen tanto la región como la organización y proyecto en el que quieren participar durante un semestre académico o en el periodo de verano. En su mayoría, se encuentran entre el sexto y octavo semestre de su carrera universitaria.
- Profesor de campo: Figura como el facilitador del seminario de servicio social, dentro del cual se llevan a cabo sesiones de reflexión con los alumnos. Acerca a los estudiantes a la realidad y la analiza teóricamente. El profesor vive en la región y tiene una vinculación muy cercana con las organizaciones

con las que se colabora. Al inicio del SSI, es el puente entre el alumno y la organización, hacia el cierre, promueve que el alumno haga una reflexión sobre su trabajo y su experiencia de una manera integral.

- **Coordinador en la organización:** Usualmente tiene a su cargo la supervisión administrativa de los alumnos, además, verifica que se cumplan con las actividades que se encomiendan a los mismos. Funge como orientador y acerca al alumno a la problemática y a las posibles soluciones que ya se van planteando desde la propia organización. Dada la gran variedad de organizaciones con las que la UIAP colabora, pueden ser defensores de derechos humanos, miembros de colectivos juveniles, docentes, educadores, promotores de salud, sólo por mencionar algunos de los posibles perfiles.
- **Miembros de la comunidad o usuarios:** Representan a gran parte de la población con la que los alumnos interactúan gran parte del tiempo, ya sea en parte por sus actividades sustantivas de la organización o por la dinámica de trabajo que se presente. Usualmente son quienes más comparten desde su experiencia lo aprendido y apoyan a que los alumnos se sumen a los proyectos comunitarios. En algunos casos también proveen de apoyos tanto de hospedaje como de alimentación para los alumnos.

La UIAP tiene como fundamento el mantener un modelo educativo, que, en este caso a través del servicio social, permita que el alumno crezca y refuerce

diversos aspectos de su persona. La universidad asume el compromiso de brindar apoyo y un espacio de reflexión para el alumno, identifica la capacidad del proyecto para que el alumno pueda participar en el mismo, promueve la plena inserción comunitaria y propicia una actitud crítica por parte del alumno. Cumpliendo así con los compromisos mínimos que se espera por una universidad con enfoque humanista (Lafarga, 2013).

Entonces, una vez que se logra articular un proceso formativo humanista, se abre la posibilidad de proponer otros métodos de enseñanza, en específico uno centrado en el alumno, y es aquí donde, desde la aportación de Carl Rogers y su enfoque centrado en la persona, se pueden formular otros procesos de reflexión que sean pertinentes para los alumnos.

Dado que este tipo de servicio social integra tanto conocimientos, como habilidades, reflexiones personales y todas se conjugan dando sentido a la práctica y su significación, se logra visibilizar al Aprendizaje Significativo como un aspecto fundamental de esta modalidad de servicio. Es así como el Desarrollo Humano habrá de jugar un papel de suma importancia, donde las relaciones dialógicas son un eje de interacción constante. A continuación, se detallan diversos conceptos que amplían en relación al desarrollo humano y la importancia de partir en esta investigación desde este enfoque.



## **La educación centrada en el estudiante**

Dado que el sistema educativo abarca desde pre-escolar, a manera de acotar, estaremos haciendo referencia a la educación universitaria y sus posibilidades de afrontar los retos para implementar el aprendizaje centrado en el estudiante como su mejor herramienta para el crecimiento integral del alumno.

En México, podemos ver cómo la educación sigue siendo directiva, bien señala Marco Antonio Candia que en gran parte la educación sigue basada en la figura de un maestro que narra y un alumno que es el receptor, quien escucha, aunado a todas aquellas normas autoritarias y rígidas que están presentes en el actual modelo educativo, propiciando una dinámica en la cual los alumnos inhiben sus propias habilidades y capacidades creativas (Candia, 2015).

Partiendo de la premisa de la importancia de no ser directivos, la educación humanista tiene mayor cercanía y se identifican aciertos en relación a cómo promover la enseñanza desde un enfoque centrado en la persona. Si bien la educación tradicional está basada en un esquema que encuadra al profesor o docente como aquel que ha de transmitir la verdad absoluta a los alumnos, los tiempos actuales han ido transformando este tipo de enseñanza.

Martín López Calva hace referencia a la manera en que se instituyen las llamadas escuelas, y la estrategia educativa que está orientada a la transmisión de verdades incuestionables. Señala la importancia de clarificar justamente que no existe una verdad única y absoluta: “Trabajar conocimientos no puede ser ya la

transmisión de verdades incuestionables sino la búsqueda atenta, inteligente y razonable de afirmaciones verdaderas” (López, 2006).

Retomando la importancia de enmarcar la educación universitaria como un espacio que posibilita el aprendizaje significativo, es importante detallar justamente a lo que se enfrentan los estudiantes universitarios, para así poder tener una mejor comprensión tanto de sus posibilidades como de aquellos retos que han de tener que sortear. López Calva describe al joven universitario del siglo XXI, apuntando que, dados los tiempos de modernidad, y el propio esquema capitalista, el alumno se convierte en un consumidor, producto de la masificación y el debilitamiento de las identidades.

Sin embargo, también señala que los jóvenes de este siglo se encuentran en una constante búsqueda, han roto sus dogmas y están dispuestos a gozar de la vida sin culpabilidades morales: un sujeto que precisamente por no tener identidad fuerte y valores absolutos, es capaz de entender la pluralidad y de dialogar de igual a igual (López, 2006). De esta manera, es un gran reto enfrentar a los estudiantes universitarios a una realidad que les abra los ojos, pero principalmente la mente y su propia conciencia para identificarse en un contexto actual, asumir su responsabilidad y compromiso con la sociedad, pero principalmente consigo mismos.

Dar esta oportunidad de adquirir experiencias que sensibilicen, que formen a la persona y la construyan desde una realidad tangible, es sin duda un campo de

posibilidades que podrán favorecer a la sociedad en que se insertan, como sería en este caso desde el SSI.

Diversos autores señalan la riqueza que se puede obtener de ambientes de aprendizaje donde los alumnos son quienes protagonizan las experiencias dentro y fuera del aula. No es tarea fácil, pero aquellos docentes que se han atrevido a desafiar el sistema educativo y su estructura rígida han mostrado resultados positivos y que favorecen no únicamente a los alumnos, sino al docente mismo.

Esta educación centrada en el estudiante tiene sus fundamentos justamente en el enfoque centrado en la persona y ha de ser una herramienta que fortalece el aprendizaje significativo que puede obtenerse desde este tipo de educación Héctor Sevilla apunta la importancia del docente en este enfoque, el profesor será aquél que ha de facilitar el aprendizaje y debe estar plenamente consciente de que ha de tener que perder cierto sentido de autoridad y generar un ambiente de aprendizaje que sea aceptado por la mayoría. Además, tendrá que ser flexible comprensivo y principalmente mostrar total respeto de la individualidad de cada uno de los alumnos (Sevilla, 2009). Así, el papel del docente radica en esta posibilidad de facilitar el aprendizaje y desdibujar esa actitud tradicional de enseñar de forma directiva, dando la oportunidad de que sea el estudiante quien promueva su propio ritmo de ir aprendiendo acompañado del docente.

Durante muchos años, se ha visto al estudiante como un individuo, pero sumado a una colectividad, dentro de la cual tendrá que aprovechar la mayor parte de los recursos didácticos para poner en práctica en el mundo profesional, pero en

pocas ocasiones se le hace partícipe de esta enseñanza. López Calva hace referencia a este modelo tradicional como una forma en que el estudiante se convierte en mero espectador, y donde, el docente se encarga de transmitir sabiduría (López, 2006). Sin embargo, estas enseñanzas, desde su perspectiva, desarrollan a personas incapaces de decidir, con poca iniciativa y acción, donde además su orientación y proceso de decisión están muy limitadas, en gran parte como resultado de una nula interacción y pocas oportunidades de desarrollar su creatividad y proceso de reflexión, tanto personal como grupal.

El enfoque centrado en la persona, en este caso en el estudiante, promueve el propio desarrollo humano y fortalece las interacciones sociales, además, señala Martín López Calva, este enfoque otorga un verdadero reconocimiento a la persona:

Dirigir nuestra atención al aprendizaje de los estudiantes propicia una toma de conciencia progresiva por parte del alumno, del proceso en el que está inmiscuido, al desarrollar habilidades de razonamiento, actitudes y método personal que lo ayude a recobrar la confianza y a contar consigo mismo como el más adecuado recurso para enfrentar a los complejos problemas que le plantea su profesión [...] Este enfoque considera al hombre como una persona en proceso de crecimiento, con una historia personal, con el poder de crear, de decidir, de enfrentar sus limitaciones y con capacidad de relación y compromiso (López, 2006).

Este desarrollo de habilidades del que habla López Calva no podrá darse por simple interacción con los alumnos, el docente habrá de situarse en el espacio de interrelación con el otro, de fomentar este tipo de aprendizaje. Estas implicaciones educativas, son algunas de las que señala Rogers (Rogers, 1981) y que el mismo se cuestiona sobre su posibilidad de ser desarrolladas, él se plantea en relación a una reestructuración para la formación de profesores, donde además señala la posibilidad de que los estudiantes universitarios desarrollen diversas cualidades interpersonales.

## **Educación Holística**

Si bien este concepto será abordado hacia el final de esta investigación, es importante enmarcar la importancia del propio enfoque humanista-holístico y de qué manera suma al proceso del estudiante y de su promoción de desarrollo humano.

Ana María González (González, 2018) señala la importancia de este tipo de educación, pues facilita los procesos de desarrollo de diversos aspectos sociales, biológicos, éticos y culturales. Por lo tanto, es una apuesta como herramienta integral que promueve la atención a diversas problemáticas y necesidades sentidas del contexto actual. Mismo contexto al que los estudiantes del SSI se enfrentan.

Siendo una propuesta multifactorial y con muchas aristas de alcance, la educación holística centra gran parte de su campo de acción en situar a la persona en un universo amplio y complejo, pero que contiene sus propios aspectos que lo

hacen único y particular, así, no se tratan de procesos únicos y cíclicos, sino de aprendizajes y formas de educar que se van adaptando a las condiciones que se presenten. De igual forma, este tipo de educación promueve la conciencia comunitaria (González, 2018) e invita a la construcción de comunidades de aprendizaje, donde se sumen diversos estilos de trabajo, de aprender, y primordialmente de aprehender, sumando los recursos de cada estudiante.

La práctica de este modelo educativo, es además una oportunidad para que se promueva esta diversidad, y que desde la misma, se brinden espacios de convivencia, de suma de aprendizajes y de diálogo, todos entorno a la búsqueda de una mayor conciencia social, que abra posibilidades a integrar propuestas y reflexiones que sumen a un aprendizaje mucho más significativo y enriquecido por todos. Este proceso reflexivo, está presente constantemente en los espacios de reflexión que ofrece el propio SSI, y que enmarca al alumno como este actor sumado a otros, en búsqueda de aprendizajes que permeen no únicamente dentro de su paso por el servicio social, pero como un proceso de largo alcance.

## **Aprendizaje significativo**

Para poder tener mayores elementos sobre lo que implica el aprendizaje significativo, vale la pena detenerse en sus orígenes, pues el tiempo socio histórico en que nace ofrece un mayor entendimiento de las razones por las que logró posicionarse como una corriente educativa y principalmente para comprender su permanencia y fortalecimiento hasta nuestros días.

David Ausubel, de origen americano, desarrolló la teoría sobre el aprendizaje significativo en la década de los 1970's. Su preocupación estaba centrada en la importancia de que los alumnos tuvieran la posibilidad de obtener su propio aprendizaje basado en la experiencia (Diaz Barriga, 2010). Así mismo, insistía en la utilidad del descubrimiento significativo y la forma exploratoria en que los alumnos pueden absorber el conocimiento.

Definiendo entonces al Aprendizaje significativo (AS) a partir de sus características, es un concepto que se define por el formar e integrar a las personas, puede además brindar mucha preeminencia y sentido de vida a partir de alguna experiencia que le resulte relevante sobre muchas otras desde lo cotidiano. Luis Perelman en su texto "Cómo vender el Aprendizaje Significativo", rescata de forma muy peculiar, pero también coloquial, diversas propiedades del AS:

Si se sigue las recomendaciones, permite aprender a aprender. Influye lo biológico, lo psicológico, lo espiritual, lo social, lo histórico, lo político. Afecta, sobre todo, los sentimientos. Cada persona descubrirá cómo le sirve mejor y por dónde le entra [...] mezclar con todo el cariño, empatía, corazón, apertura

y deseo de acompañar. Tiene en sus manos una herramienta poderosísima para provocar desarrollo en seres humanos, darles independencia, mayor seguridad en sí mismos, provocar inquietud y curiosidad [...] Genera inquietudes, curiosidad. Confronta mitos y tabúes... es capaz de resignificar su vida (Perelman, 1995).

Así, podemos plantear grandes posibilidades sobre la relevancia del aprendizaje significativo, pero no es tarea sencilla reformular el modelo de educación que nos ha regido por siglos. Desde esta importancia de enfocarnos en las virtudes que representa, hay que destacar la fórmula que ha sido recurrente para aquellos espacios educativos que le han apostado a este tipo de aprendizaje.

Retomando los orígenes de este tipo de aprendizaje, Ausubel señala la importancia de reestructurar las percepciones y constructos que el alumno posee. Se trata de reconstruir, desaprender para aprender, reformular los conocimientos y diseñar nuevos conceptos y esquemas:

Se encuentran puntos de coincidencia cuando, por ejemplo, es posible vincular el conocimiento adquirido por recepción con situaciones en las que la meta sea resolver problemas académicos y de la vida diaria por medio del descubrimiento, y porque a veces lo que se aprende de este modo conduce al redescubrimiento planeado de preposiciones y conceptos conocidos (Díaz Barriga, 2010).

Desde la dimensión personal del alumno, se presentan alternativas educativas que vinculan diversos aspectos. Rugarcía, enmarcando la perspectiva de Lafarga en



torno a la educación, señala que la educación y el desarrollo humano habrán de involucrar el sentimiento y el entendimiento [...] El núcleo esencial del Desarrollo Humano está en promover la emergencia de los valores propio en cada persona, en los grupos y en la sociedad (Rugarcia, 2013).

Por su parte, Carl Rogers señala que el Aprendizaje Significativo en relación con la educación formal, debe ser promovido como el mismo enfoque centrado en la persona y no ser directivo, es así que, este tipo de experiencias pueden facilitar este proceso de aprendizaje. Rogers, hace hincapié en que no se trata de transferir nuestros saberes o conocimientos, sino de compartirlos y que sea la propia persona quien los aprehenda, quien los asuma como propios, así menciona que: “el individuo aprenderá solo aquello que le sea útil, significativo y que esté vinculado con su supervivencia” (Rogers, 2003). Insiste también, en que, a través del estudio independiente, el alumno podrá ampliar sus oportunidades, podrá potencializar su propia autenticidad, aceptación y la comprensión empática, en este sentido, es fundamental hacer énfasis en la empatía pues ha de servir como puente para una efectiva relación interpersonal.

Existe entonces una posibilidad a través de las experiencias de aprendizaje significativo, así, Rogers retoma una exposición de Archibald MacLeish donde menciona que: El conocimiento sin el sentimiento no es conocimiento y sólo puede llevar a la irresponsabilidad e indiferencia públicas (Rogers, 2003). Aquí radica la importancia de experiencias de inserción que promueven las relaciones interpersonales, aquellas que vinculan tanto elementos cognoscitivos como afectivos. Además, el SSI, permite que las interacciones, bajo circunstancias

previstas y con un seguimiento cercano, promuevan una relación con mayor comprensión mutua.

Es a través de la pluralidad que podremos ahondar en el aprendizaje, aunado a esto, existen diversos valores que complementan los procesos interculturales, principalmente en las experiencias de inserción. En el Foro Mundial de Educación para Todos (Díaz, 2015), se valorizaron diversos aspectos que definen la identidad latinoamericana y promueven la educación desde esta perspectiva. Respecto a estos valores, vale la pena señalar dos precisiones: Crear las condiciones necesarias para que cada persona encuentre sentido a su vida y respuestas a sus preguntas existenciales. Privilegiar el sentido comunitario de la vida, compartir y servir, saber convivir bajo el bienestar colectivo, respetar las diferencias [...] apertura a la pluralidad de razas, etnias y culturas es esencial a nuestra identidad y valor a ser reafirmado por la educación.

Dada la importancia desde el propio crecimiento de cada persona y lo que puede aportar desde lo colectivo, serán entonces los aprendizajes significativos obtenidos desde el SSI lo que más se destaque desde el alumno. Sus experiencias asumidas como verdaderos aprendizajes serán una herramienta importante para nutrir esta investigación.

## **El papel del profesor de campo como facilitador**

Es importante partir del reconocimiento de que para esta pedagogía centrada en los estudiantes y la forma en que el docente debe reconocerse como parte de la promoción del aprendizaje situado, es necesario que se reúnan algunas características propias de las personas, y del rol que juegan. En el caso de los procesos de enseñanza dentro del SSI, el profesor de campo desde su rol como facilitador se convierte en un actor fundamental.

En el caso de los profesores de campo, ellos juegan un papel primordial para poder vincular a los alumnos consigo mismos, con su realidad y promover esta vinculación entre todos los que integran el grupo. En la inserción, el profesor de campo es quien funge como el facilitador, y da pie para que los aprendizajes sean justamente más significativos. Rogers señala la importancia de que el aprendizaje sea integral, donde no se trabaja únicamente en los elementos cognoscitivos sino en los elementos afectivos, y lo describe claramente al mencionar que el conocimiento sin el sentimiento no es conocimiento (Rogers, 1981).

De acuerdo con otras cualidades del facilitador, es importante que ellos vivan en congruencia y que muestren empatía y comprensión por sus alumnos pues de esta forma el alumno logra sentir que es parte de un colectivo, donde todos son auténticos y se muestran tal cual son, todos en una misma sinergia que es necesaria para poder lograr objetivos en común.

Uno de los recursos que los profesores de campo utilizan para el buen desarrollo de su grupo incluye el encuadre en consenso. Así como sugiere Viviana

González, un caso de referencia, lo presenta la experiencia de la profesora de campo de Sierra Norte, quien desarrolla en común acuerdo con sus alumnos una especie de contrato dentro del cual cada alumno aporta los compromisos y responsabilidades que habrá de asumir durante su estancia (González V. , 2000).

El uso de este contrato promueve una participación constante, donde el alumno tiene claridad de sus propios tiempos y los modos en que quiere aprehender los conocimientos que surjan de esta experiencia comunitaria. Al término del semestre, los alumnos retoman el contrato y realizan una autoevaluación siendo autocríticos y aportando sus aprendizajes y experiencias adquiridas durante varios meses de convivencia entre todos.

Oscar Soto, hace énfasis en la significación y la nueva práctica transformadora, donde el alumno logra desarrollar su propia valoración personal, sus acciones y el impacto que las mismas pueden tener en el contexto. Además, se fomenta constantemente que el alumno también se crea capaz de intervenir en la realidad, por una parte, desde su aplicación de conocimientos, pero también desde su persona, de sus dinamismos, sus relaciones y desde una concepción abierta del ser humano (Soto, 2008).

De acuerdo con Viviana González, se requiere de docentes que estén comprometidos con el conocimiento y la transmisión de éste, pero desde la perspectiva de un descubrimiento genuino. El profesor debe crear un ambiente propicio donde los alumnos puedan desarrollar sus potencialidades, que tengan esta posibilidad de expresarse, promoviendo además la generación de un ambiente

de comprensión, aceptación y un respeto fundamental (González V. , 2000). En este tipo de ambiente educativo surgen dinámicas que permiten que la persona se comprometa con su propio aprendizaje, ligando a este con sus propios sentimientos y sus habilidades intelectuales.

Dentro de la educación centrada en el estudiante, existe además una facilitación que debe ser propiciada por el propio docente, en esta, se espera que aquel que ha de ser el facilitador cuente con tres cualidades básicas:

Autenticidad: el docente habrá de mostrarse tal y como es, debe definir qué tan auténtico quiere ser ante sus alumnos, pues esto propicia que se dé un ambiente de confianza y que todos puedan expresarse con mayor facilidad.

Aceptación: en coincidencia con el enfoque centrado en la persona, el docente debe mostrar su aprecio y aceptación hacia el estudiante.

Compresión Empática: implica la posibilidad de que el docente o facilitador se ponga en los propios zapatos del estudiante, suponerse como el alumno en la circunstancia particular a la que se enfrenta.

Así, estas actitudes facilitan el proceso de aprendizaje entre todos los participantes, sumando experiencias y formas diversas de interacción. Donde, además, el facilitador se convierte en otro participante, dejando a un lado el tradicional proceso de enseñanza directivo. Es de esta manera que los profesores de campo son facilitadores, dan un paso más allá de ser el docente de aula y aprovechan espacios públicos, en otros casos incluso viajan a comunidades para

que desde las historias de otros, desde sus casas, plazas comunitarias, centros de reunión, se dé este proceso de discusión y de reflexión desde lo colectivo, donde si bien ha de guiar parte de lo que suceda, deja más bien abierta la posibilidad de que los alumnos se asuman como participantes verdaderamente activos y formulando sus propios aprendizajes.

### **Lo que no sabemos del servicio social de inserción**

En México, existen algunos espacios educativos que facilitan experiencias similares a las del SSI, a través de las cuales se puede observar que los estudiantes se enfrentan a realidades que quizá desconocían o que interpretaban de forma distinta, y a su vez, conforme se van integrando van reconociendo las necesidades, fortalezas y riqueza cultural de la comunidad o región, así como de sus diversas problemáticas tanto económicas como socioculturales a las que se enfrentan.

En la actualidad, poca investigación se ha concretado sobre qué sucede con aquellos que participan en este tipo de experiencias. Desde diversas corrientes educativas, de procesos de enseñanza o formación, existen suficientes datos y estudios sobre la educación no directiva, sin embargo, se ha perdido de vista el proceso integral que conlleva una experiencia de inserción dentro de un contexto.

El SSI, representa una oportunidad para poner en práctica la educación centrada en el estudiante, promoviendo su crecimiento personal y buscando alternativas a los modelos de enseñanza tradicionales. Sin embargo, dentro de la

misma UIAP, no se ha reconocido el proceso formativo que se da en el SSI como uno efectivo que pueda ser replicable en otros espacios universitarios.

La manera en que la realidad social habrá de jugar un papel fundamental en cómo se llevan a cabo las experiencias de servicio social de inserción, es complementaria al Desarrollo Humano, y enmarca en gran medida el contexto y diversos aspectos que propician algunas respuestas y confrontaciones por parte de los alumnos.

Por lo tanto, es pertinente aprovechar los tiempos actuales para esbozar las características del SSI e ir entretejiendo las experiencias que surgen desde los propios alumnos. Esta investigación pretende identificar qué sucede con los estudiantes, y cómo desde su propia mirada ellos le otorgan cierto significado a lo que sucede durante los meses que viven en las regiones.

En el caso del SSI, vale la pena hacer referencia a un caso en particular, donde se promueve este tipo de aprendizaje significativo y que, a pesar de atender a una población pequeña de la comunidad universitaria de la UIAP, ha resultado positivo dentro del ámbito universitario, principalmente por los resultados a nivel personal y profesional de los alumnos.

## MÉTODO

### Diseño y tipo de estudio

El enfoque de esta investigación es cualitativo, esto se debe a la importancia de poner mayor énfasis en la experiencia de los participantes. El método cualitativo, como menciona Hernández Sampieri (2014), se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. Dado que el enfoque cualitativo permite explicar y comprender los significados desde la subjetividad de cada persona (Álvarez-Gayou, 2010), se determinó el uso de este tipo de investigación para, así, propiciar un mayor acercamiento a las personas y sus experiencias, y aproximarse a una comprensión de lo que los sujetos de estudio viven durante la experiencia del servicio social de inserción.

De esta manera se podrá examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados (Hernández, 2014). Así, estos métodos fenomenológicos, facilitan la descripción de las relaciones y construcciones simbólicas, además de la interacción entre los diversos actores que están implicados en las experiencias interpersonales que se desarrollan durante el SSI.

Para el desarrollo de este trabajo, se planteó hacer uso de técnicas cualitativas, en específico aquellas que permitan recabar datos en relación con cuestiones descriptivas-interpretativas, así, se proponen métodos biográficos y



etnográficos como recursos de investigación, pues estos facilitan la comprensión desde la perspectiva de las personas:

Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno. Al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva (Hernández, 2014).

Principalmente se llevaron a cabo entrevistas, y solicitud de narrativas. Esto, aunado a la recopilación de datos históricos y relevancia institucional, ya que es importante caracterizar el modelo de servicio social y sus particularidades que lo definen y diferencian de otro tipo de experiencias de aprendizaje situado. Además, se buscó documentar desde los distintos actores que participan en el proceso de servicio social: profesores de campo, coordinadores de proyecto y alumnos participantes del servicio social de inserción.

Los datos recabados se representan en un análisis descriptivo que permita identificar diversos elementos como las motivaciones y expectativas de los alumnos, identificar las relaciones interpersonales, y finalmente caracterizar las experiencias de servicio social de inserción; siempre desde la perspectiva que los sujetos de estudio plasmen en sus narrativas.

## Población y contexto de estudio

La población que conforma este diagnóstico está acotada por la forma en que opera la modalidad de servicio social, contemplando sus particularidades y características específicas. En este sentido, se identifican tres actores relevantes, quienes participan activamente en el proceso del servicio social de inserción, así mismo se describe el objetivo particular de la intervención de cada participante para fines de esta investigación.

**Tabla 1**

*Actores y su relevancia para la investigación y el objetivo de su participación*

ACTOR	RELEVANCIA	OBJETIVO
Alumnos de SSI	Son el actor principal y viven la experiencia en primera persona.	Indagar sobre su experiencia vivencial durante la realización de su SSI.
Profesores de campo de SSI	Dan acompañamiento cercano al alumno y lo vinculan a las organizaciones. Identifican las necesidades, oportunidades y retos a los que se enfrentan los alumnos.	Caracterizar las relaciones de los alumnos, su desarrollo personal y profesional durante el SSI.
Responsables en organización receptora de alumnos de SSI	Supervisan y orientan a los alumnos; pasan la mayor parte del tiempo con ellos durante el SSI.	Identificar el proceso del alumno, sus dificultades y logros a lo largo de la realización de su SSI.

Por el tipo de servicio social, retomar los espacios donde sucede la experiencia de inserción implicaría estar presente en más de cinco localidades, por lo que de

manera más concentrada y retomando el esquema del SSI, se contemplaron las tres regiones donde se cuenta con un profesor de campo: Xochitlán de Vicente Suárez, localizado en la Sierra Norte de Puebla; San Cristóbal de las Casas, en Chiapas y finalmente Oaxaca.

En el caso de los alumnos, la mayoría de los participantes realizó servicio social en alguna de estas tres regiones, así como en Michoacán y Guanajuato. Incluyendo experiencias desde las organizaciones, se contemplaron dos coordinadoras de proyecto, una en Chiapas y otra en Chicago. En el caso de esta última, responde a la historia de vinculación que se tiene con la organización, además de tener la particularidad de ser mi experiencia personal de servicio social y de donde surge el interés por esta investigación.

Las entrevistas se desarrollaron en los estados de Chiapas y Puebla y vía electrónica a través de videollamada y en algunos casos, respuestas vía correo electrónico.

### **Método de muestreo**

Dada la particularidad de la problemática y que el esquema de servicio social está acotado, se planteó un muestreo no probabilístico de tipo convencional (INEGI, 2011), esto en gran parte se debe a la disponibilidad de los actores y las características que son difíciles de encontrar en otras poblaciones.

Además, por la condición de este tipo de servicio social, en la mayoría de las ocasiones es difícil reestablecer contacto con gran parte de los alumnos en momentos posteriores a su participación en el servicio social. Principalmente, se debe a que se encuentran al cierre de su licenciatura o ya están en proceso de titulación, o incluso ya se encuentran laborando fuera de Puebla, por lo que la cercanía y contacto se tiene de manera más limitada.

## **Participantes**

Debido a su participación y nivel de involucramiento, están divididos en tres grupos:

- *Alumnos de SSI.* La población incluye a los alumnos inscritos en los periodos de primavera, verano y otoño del 2017 y 2018. En su mayoría son alumnos de sexto y séptimo semestre, de diversas disciplinas, principalmente diseño gráfico, diseño textil, nutrición y ciencia de los alimentos, psicología, ciencias ambientales y desarrollo sustentable. Su servicio social fue realizado principalmente en Chiapas y Oaxaca. Aunque también se recuperan experiencias de Sierra Norte, Michoacán y Guanajuato.
- *Profesores de campo.* Actualmente tres profesores acompañan a los alumnos durante su servicio social de inserción en Chiapas, Oaxaca y Puebla, durante el semestre imparten el seminario de servicio social. En promedio han sido profesores por más de seis años. También fungen como vínculo con las organizaciones que reciben prestadores del SSI.

- *Coordinador o responsable de organización.* En su mayoría, las organizaciones no reciben más de dos alumnos, y ambos deben ser de distinta disciplina preferentemente, se estima que durante el 2018 se cuentan con al menos 20 organizaciones. Sin embargo, para esta investigación se entrevistaron a dos profesionales, una de ellas situada en Chiapas y una más en Chicago, IL.

## **Instrumentos**

Acorde a la segmentación de los participantes, se diseñaron e implementaron dos tipos de entrevistas semi estructuradas. Por un lado, se entrevistó a los profesores de campo y de manera diferenciada se realizó otra entrevista a coordinadores de proyecto. Si bien hay diferencias entre algunas de las preguntas, también hay un par de preguntas que son constantes para ambos casos.

En el caso de los alumnos que realizaron SSI, aquellos que decidieron participar, posterior a la firma de un consentimiento y cesión de derechos de fotografía, se les solicitó que, a partir de lo que se observa en la imagen, retomaran su experiencia y redactaran en formato libre en respuesta a una serie de preguntas que se les realizó. La importancia de este recurso narrativo es de suma importancia, pues, como señala Octavio Hernández:

La imagen para representar la realidad y trascender a la palabra, al discurso verbal o al documento escrito, nos coloca en otra dimensión

del conocimiento y de la comunicación, desde los niveles de la percepción, observación, la memoria y la representación. Por lo tanto, la imagen es, desde la perspectiva epistemológica, un instrumento que permite establecer un diálogo distinto (Hernández, 1998).

De esta forma, dentro de la investigación, se concentraron tres instrumentos para analizar, entrevistas semiestructuradas, narrativas y presentación y descripción de fotografías, cada una siendo específica para cada participante.

## **Tabla 2**

*Tipo de instrumentos utilizados para la investigación, su objetivo y el tipo de participante a quien se aplicó*

<i>Tipo de instrumento</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Actor al que se aplica</i>
Entrevistas	Caracterizar al alumno y su proceso de aprendizaje durante su SSI. Identificar aspectos tanto personales, profesionales como de su desarrollo durante su SSI.	Profesores de campo, coordinador de proyecto en la organización.
Narrativas etnográficas (texto en prosa y foto entrevista)	Describir y analizar la experiencia del alumno desde su aprendizaje a nivel personal, profesional e integral.	Alumnos participantes del SSI.

## Procedimiento

Para obtener datos cualitativos que reflejaran cómo se llevó a cabo el proceso de enseñanza, el modelo educativo y las formas en que se desarrolla la reflexión desde la academia, se entrevistaron a los tres profesores de campo.

De esta forma se pudo complementar las observaciones y lo que ellos, desde su docencia y experiencia en acompañar a los alumnos durante su SSI, han ido observando durante el transcurso de los años que llevan laborando en el área de servicio social.

### Tabla 3

*Cuestionario realizado a los profesores de campo*

1. *¿Cómo era su relación con los alumnos desde el aspecto educativo, teniendo en cuenta que cada uno tenía un rol definido: docente y alumnos?*
2. *¿Cómo definiría su modelo de docencia?*
3. *¿Cuáles son las características que podrían diferenciar el SSI de otro tipo de servicio?*
4. *Durante la estancia de los alumnos, ¿Logra identificar aspectos relevantes de su personalidad y actitudes que se van modificando durante su SSI en relación a sus aprendizajes?*
5. *¿Puede indicar algunos ejemplos del crecimiento personal de los alumnos?*
6. *¿Puede indicar algunos ejemplos de áreas de oportunidad que identifica en los alumnos?*
7. *¿Cuáles considera que fueron los retos a los que se enfrentan los alumnos?*
8. *Sumando toda la experiencia del SSI, ¿Qué habilidades y competencias considera que los alumnos fortalecen? (Autonomía, respeto, herramientas de*

*autogestión, independencia, pensamiento crítico, habilidades de liderazgo, empatía, habilidades de integración, entre otras.)*

9. *¿Qué destaca de los alumnos que hacen SSI en su relación con los otros?*

10. *¿Identificó otros aspectos que desde el SSI se deberían de tomar en cuenta para complementar la experiencia?*

Aunado a estos testimonios, se llevaron a cabo dos entrevistas a profesionales que comparten en el día a día con los alumnos, no solo supervisando sus actividades desde el ámbito profesional, pero también relacionándose con ellos a un nivel más cercano y personal. Las preguntas fueron mayormente dirigidas, para dar posibilidad a no perder algún elemento que permitiera conocer más sobre las relaciones que formaron los alumnos y su propio crecimiento personal.

#### **Tabla 4**

*Preguntas realizadas a coordinadoras de proyecto*

*¿Podría compartir cómo era su relación con el alumno desde el aspecto laboral?*

*¿El alumno tenía interacción con su contexto, actores involucrados, con otros estudiantes, voluntarios?*

*Durante la estancia del alumno, ¿Pudo identificar aspectos relevantes de su personalidad y actitudes que se fueron modificando durante su SSI?*

*¿Puede indicar algunos ejemplos del crecimiento personal del alumno?*

*¿Puede indicar algunos ejemplos de áreas de oportunidad que identificó en el alumno?*

*¿Cuáles considera que fueron los retos a los que se enfrentó el alumno?*

*Sumando toda la experiencia del SSI, ¿Qué habilidades y competencias considera que el alumno fortaleció? (Autonomía, respeto, herramientas de*



*autogestión, independencia, pensamiento crítico, habilidades de liderazgo, empatía, habilidades de integración, entre otras.)*

*¿Qué destaca del alumno en su relación con los otros?*

*¿Identificó otros aspectos que desde el SSI se deberían de tomar en cuenta para complementar la experiencia?*

## **Solicitud de narrativas y fotografía**

Los alumnos inscritos en los periodos de primavera, verano y otoño del 2017 y 2018, que aceptaron participar de manera voluntaria en la investigación, entregaron una narrativa escrita donde fueron retomando diversos aspectos, elementos característicos y sucesos que, desde su perspectiva, marcaron su experiencia de servicio social de inserción.

Otro elemento de análisis son fotografías que se solicitaron a los alumnos, en específico, se solicitó que, de manera libre, cada participante eligiera una fotografía que reflejara su experiencia del SSI, y que, en relación con la misma, se diera respuesta a las siguientes preguntas:

- Lugar y fecha donde sucedió la fotografía
- Breve descripción de lo que sucedía en ese momento
- Lo más gratificante de ese momento
- Retos que representan esa fotografía
- ¿Qué me deja esta fotografía a mi persona, a mi profesión?
- ¿Por qué capturar esa imagen y guardarla en la memoria fotográfica?
- ¿Cuáles sensaciones corporales surgen al recordar la experiencia?

Esta técnica de foto entrevista permitió recuperar elementos significativos, desde lo que el alumno selecciona como parte importante de su propia memoria. Betina Kolb (2008), en su artículo: *Involving, Sharing, Analysing- Potential of the Participatory Photo Interview*, destaca la relevancia de la imagen fotográfica, como una herramienta que muestran las perspectivas de la pregunta de investigación y toma las experiencias desde la comprensión del contexto local.

Además, la foto entrevista promueve el diálogo con los participantes, en el caso de este instrumento, las preguntas guía eran tan sólo un referente para obtener respuestas que correspondieran a los objetivos de investigación, sin embargo, partiendo de la entrevista, se pudieron rescatar otros aspectos de la experiencia que son también muy valiosos, como el asumir su compromiso y responsabilidad con los otros, la importancia de fortalecer sus relaciones interpersonales y cómo se sienten ahora que han pasado algunos meses de que realizaron su SSI.

La riqueza de las respuestas a lo que los exalumnos describen en sus fotografías, está justamente en que es desde las palabras del alumno, es una sutil invitación a expresarse desde sus emociones, sus sentimientos y ser auténticos en su propio compartir. Además de ser dueños de la acción, de aquellos acontecimientos que se perciben en la fotografía, dando una posibilidad de ser ellos los que le pongan nombre a lo que ahí sucedió:

El método de foto entrevista, invita a los participantes a hablar desde sus sentimientos, sus preocupaciones, usando las fotografías como un estímulo.

Durante la entrevista, los participantes usualmente hablan en una especie de

narrativa, donde también, hacen uso de frases cortas donde revelan algunas intenciones o conflictos (Kolb, 2008).

## **Análisis de la información**

A través de un análisis de contenido semántico, se estudiaron las relaciones entre los temas, se identificaron aquellos conceptos planteados desde la teoría, así mismo, se identificó la parte ideológicamente significativa del estudiante, todo esto en relación con la experiencia de inserción y las interacciones que surgieron durante el proceso del SSI.

Dada la importancia de no perder de vista el contenido de cada narrativa y la forma en que el propio alumno narra su experiencia, se llevó a cabo un análisis desde el programa Atlas. Ti, pues resulta una herramienta que permite relacionar diversas categorías y facilita la distribución de datos del contenido de cada narrativa. Este proceso de análisis facilita la identificación de los datos más relevantes obtenidos, para posteriormente ser distribuidos a través de diversas categorías, mismas que retoman aquellos aspectos que son relevantes para fines de esta investigación, estructurando entonces 6 categorías a codificar:

- Categoría 1: Actitudes de los alumnos ante el servicio
- Categoría 2: Crecimiento personal del alumno
- Categoría 3: Desarrollo profesional del alumno
- Categoría 4: Relaciones interpersonales
- Categoría 5: Proceso de enseñanza

- Categoría 6: Aprendizajes obtenidos en el servicio social de inserción

## **Análisis de narrativas**

Para el análisis de narrativas, se recurrió a la solicitud de textos redactados por exalumnos que participaron en esta modalidad de servicio social. Se envió un correo electrónico a 29 alumnos, de los cuales 6 enviaron su narrativa y una más prefirió ser entrevistada. La solicitud sugería que, dentro de texto, los exalumnos incluyeran aquellos aspectos que fueron significativos para su persona y los aprendizajes que obtuvieron de la experiencia del Servicio Social de Inserción.

*Categoría 1. Asimilación y adaptación al servicio social de inserción: se recuperó lo que el alumno identifica en relación a su llegada, y cómo se fue adaptando al proceso de inserción, así como los retos que enfrentó para poder desarrollar su proyecto de servicio social.*

*Categoría 2. Crecimiento personal del alumno: el alumno describió elementos de su vida personal como parte de su crecimiento durante la experiencia del SSI.*

*Categoría 3. Desarrollo profesional del alumno: aspectos que el alumno identificó como parte de su desarrollo profesional durante la experiencia del SSI.*

*Categoría 4. Relaciones con los otros: incluye la descripción de algunas de las interacciones del alumno con los demás actores que fue encontrando a lo largo de su SSI, y de qué manera se relacionó con ellos.*

*Categoría 5. Proceso de enseñanza y aprendizaje: el alumno identificó algunos aspectos del proceso de enseñanza en el que fue partícipe y de los aprendizajes obtenidos a partir del mismo.*

*Categoría 6. Aprendizajes: se incluyen diversos comentarios donde el alumno recupera aquellos aprendizajes que obtuvo a través de su experiencia de SSI.*

### **Análisis de fotografías**

Utilizando la técnica de foto entrevista, se recuperaron seis fotografías, mismas que fueron seleccionadas de manera voluntaria y libre por los exalumnos. Para cada fotografía se solicitó que el alumno incluyera un breve texto que diera respuesta a una serie de preguntas, para así recabar más datos sobre lo que representaba la imagen para ellos.

Tomando en cuenta lo que señala Octavio Hernández (1998): la fotografía constituye así un acto total, que se sintetiza en un momento denso, esto es, que sintetiza la acción del sujeto, prenociones, prejuicios, conocimientos y sentidos. De la foto entrevista, se recuperaron aquellas respuestas a la pregunta: *¿Qué me deja esta fotografía a mi persona, a mi profesión?* y a partir de ahí, se identificaron distintas nociones y perspectivas que el alumno destaca desde sus aprendizajes tanto personales como profesionales.

## RESULTADOS

Dada las particularidades de los instrumentos aplicados en relación a los actores y sus implicaciones en el proceso de Servicio Social de Inserción, este apartado se encuentra dividido en tres secciones, que permiten diferenciar los resultados obtenidos de acuerdo a los instrumentos y lo que cada participante aportó desde su perspectiva.

Como parte de la primera sección, enfocada en englobar resultados de las entrevistas a profesores de campo y coordinadores de proyectos, se describen las siguientes categorías analizadas:

Categoría 1: Actitudes de los alumnos ante el servicio

Categoría 2: Crecimiento personal del alumno

Categoría 3: Desarrollo profesional del alumno

Categoría 4: Relaciones interpersonales

Categoría 5: Proceso de enseñanza

Categoría 6: Aprendizajes obtenidos en el servicio social de inserción

Además, en las tablas de esta sección, se incluyen las citas destacadas que permiten reconocer testimonios de profesores y coordinadores de proyectos en respuesta las diversas preguntas que se les hicieron. En una segunda sección se presentan los fragmentos recuperados de las narrativas de aquellos participantes que realizaron su SSI. En términos de resultados, estos datos logran recuperar aquellos elementos que son correspondientes a su experiencia de servicio social y

el testimonio personal de los alumnos y principalmente lo más significativo de su experiencia durante su SSI. También, permite identificar la interpretación desde los Aprendizajes Significativos que se esperan ubicar desde su experiencia y reconocer de qué manera el SSI es un espacio que promueve dichos aprendizajes.

Finalmente, en la tercera sección se recuperan las respuestas de los alumnos en relación a una fotografía seleccionada por ellos mismos y lo que representa para ellos en sus vidas, tanto en aspectos personales como en el aspecto profesional. Para mayor referencia, se anexan las fotografías que los alumnos eligieron describir.

## **Sección 1: Testimonios de profesores y coordinadores de proyectos**

### *Categoría 1: Actitudes de los alumnos ante el servicio*

Estas descripciones facilitan reconocer la manera en que los alumnos se fueron involucrando en su servicio. Además, permite identificar de qué manera los alumnos afrontaron los retos de su SSI y cómo se posicionaron ante su proyecto de SSI.

Se destaca que al inicio el alumno tiene muchas expectativas y se confronta con otra realidad, sin embargo, conforme el alumno se va sintiendo más cómodo en el contexto, se permite estar más presente e inicia un proceso de reflexión y cuestionamientos constantes.

**Tabla 5**

*Comentarios de profesores de campo (PC) y coordinadores de proyectos (C), sobre aspectos relevantes de la personalidad y actitudes del alumno que se fueron modificando durante su SSI*

Actor	Respuesta de profesor/ coordinador de proyecto a la pregunta: En relación al alumno, ¿Pudo identificar aspectos relevantes de su personalidad y actitudes que se fueron modificando durante su SSI?
C1	Una impresionante capacidad de reflexión y de pensar en el “otro” y como el “otro”.
	Los alumnos vienen muy sensibilizados de las “otras realidades”.
C2	Cooperan con excelente actitud sin tener en cuenta la carga de trabajo.
	Dejan de preocuparse por cómo se quieren ver por fuera para mostrar lo mejor que traen dentro, día a día se vuelven más sensibles al trabajo que requiere cada persona, comienzan a ser observadores e identifican necesidades de cada paciente, desarrollan enormemente su paciencia, empiezan a creer en el potencial de cada persona y en que con esfuerzo perseverancia, dedicación y creatividad se puede lograr cosas que parecían imposibles en un principio.
P1	Todos lo manifiestan, todos te dicen ¿Qué podemos hacer, ¿Cómo podemos nosotros cambiar este mundo? A mi muchas veces me lo han dicho así, y siempre terminan diciendo tengo que cambiar a mí mismo.
PC2	Hay un proceso de frustración que pasa en el primer mes, no suceden las cosas... Al paso del tiempo, empiezan a encontrar en dónde poner esas ganas de ayudar que ellos traen, esa es una segunda etapa.
PC2	Salir de sus espacios de confort, vivir sin tanta tecnología ni redes sociales, adaptarse al ritmo lento de vida de una comunidad pequeña, aceptar nuevas formas de aprender haciendo, dejarse tocar por situaciones incómodas y dolorosas, cuestionarse constantemente.



## *Categoría 2: Crecimiento personal del alumno*

En respuesta a ejemplos de crecimiento personal, los entrevistados identificaron actitudes, acciones o formas de expresión como parte de un crecimiento a nivel personal. Coinciden en que, desde la experiencia, lo sucedido durante el SSI logra permear en la vida personal de los alumnos.

### **Tabla 6**

*Comentarios de profesores de campo y coordinador de proyecto sobre el crecimiento personal de alumnos en su SSI*

Actor	Respuesta del profesor/ coordinador de proyecto a la pregunta, ¿Puede indicar algunos ejemplos del crecimiento personal de los alumnos?
C1	Su estancia les hace confrontar lo que saben en relación a “habilidades de la vida diaria” con la realidad de ser un adulto independiente.
	Al inicio de la estancia están temerosos, muy a la expectativa, con mucho miedo de cometer errores. Empiezan a extrañar a su familia y a sus amigos.
C2	Capacidad de observación, sensibilidad para escuchar. Sencillez y humildad al darse cuenta de que de todas las personas puedes aprender.
	Se vuelven más sensibles, tolerantes y humanos. Se entregan en cuerpo y alma (porque es un servicio que requiere de mucha entrega física, mental y siempre tienes que trabajar brindando una actitud muy positiva.
PC1	Y siempre terminan diciendo tengo que cambiar a mí mismo, que eso es, siento yo, es parte de la pedagogía que utilizamos.

	Ellos se sienten que están experimentando su independencia, puede ser independencia económica, o puede ser independencia de pensamiento.
PC2	Se enriquecen al convivir entre distintos, logran ser más generosos, valoran su situación privilegiada, desarrollan autonomía en aspectos personales y emocionales.
	Mayor sensibilidad, aprendizajes mucho más significativos, actitudes de cambio positivas desde su persona y su profesión, una visión mucho más amplia y profunda de la realidad.

### *Categoría 3: Desarrollo profesional del alumno*

Existen diversos aspectos que fortalecen al alumno a través del servicio social, permite también, permite visibilizar los alcances desde su profesión. En la entrevista, todos los entrevistados coincidieron en las competencias que los alumnos desarrollaron o fortalecieron durante su SSI: *autonomía, respeto, herramientas de autogestión, independencia, pensamiento crítico, habilidades de liderazgo, empatía y habilidades de integración*. Ligado a esto hicieron otros comentarios puntuales que se describen en la tabla 7.

#### **Tabla 7**

*Comentarios de profesores de campo y coordinador de proyecto sobre el desarrollo profesional de los alumnos en su SSI*

Actor	Respuesta de profesores de campo y coordinador de proyecto a la pregunta, ¿Qué habilidades y competencias considera que los alumnos fortalecen?
-------	---

C1	Identifican claramente fortalezas que pueden desarrollar los pacientes y dependiendo de sus áreas proponen ayudar.
C2	Inclusión
PC2	Aprenden a relacionarse en lo laboral, practican habilidades de negociación con diferentes actores y en distintos escenarios, conciliación, y comunicación.
	Madurez y mayor compromiso como profesionistas.

#### *Categoría 4: Relaciones interpersonales*

En esta categoría se recuperan actitudes y ejemplos sobre cómo los alumnos logran relacionarse con su entorno, y se indaga de manera general, si este proceso fue un aspecto que permanece arraigado en sus vidas en una etapa posterior a la experiencia del SSI.

#### **Tabla 8**

*Comentarios de profesores de campo y coordinador de proyecto sobre los alumnos en su relación con los otros*

Actor	Respuesta de profesores de campo y coordinador de proyecto a la pregunta, ¿Qué destaca de los alumnos que hacen SSI en su relación con los otros?
C1	El alumno aprende a interactuar con otros alumnos, empleados de la agencia y voluntarios para trabajar en equipo y bajo la presión de terminar tareas en corto tiempo. El hecho de estar toda la semana en comunidad y el que llegue a sus espacios de trabajo usando el transporte público, le permite estar en contacto con el contexto.

	Tienen que interaccionar con alumnos de otros campus Ibero, en ocasiones tienen ideas preconcebidas sobre la forma de ser de los alumnos que no vienen de su misma ciudad o campus.
C2	El miedo a convivir con las familias y sentir que con algún comentario pueden lastimarlos y quitar perjuicios y tratarlos como una persona normal.
	El reto más difícil y en el que muchos coinciden es el de despedirse de cada uno de los niños y sus familias cuando termina el periodo de servicio.
	Muchos de los estudiantes siguen en contacto con las familias y otros más regresan en algún momento.
PC1	De pronto le das la oportunidad de tus cosas personales, aun como tú las manifiestas, alguien las va a ver de otra forma diferente y que esa gente ni te está atacando ni te está criticando, pero lo ven diferente.

#### *Categoría 5: Proceso de enseñanza*

Este código es muy importante porque identifica la manera en que los alumnos fueron adquiriendo sus conocimientos y realizando sus reflexiones desde diversos ámbitos. En este aspecto, el profesor de campo es quien juega un papel fundamental, tanto por su relación como por aquellos métodos y prácticas docentes que emplea.

Los resultados obtenidos sobre la experiencia del proceso de enseñanza, permite visibilizar al alumno como un estudiante autónomo y que se torna reflexivo sobre su experiencia, además de reconocer un sentido de empatía al

estar presente con otros. Suma, además, un nivel de compromiso y responsabilidad con el mismo y con su entorno.

**Tabla 9**

*Comentarios del profesor de campo sobre el proceso de enseñanza en el Servicio Social de Inserción*

Actor	Comentarios del profesor de campo sobre el proceso de enseñanza y en el Servicio Social de Inserción.
PC1	He estado yo trabajando la educación popular, que es presencial, de diálogo, y además es definitivamente, del conocimiento de cada persona en su formación, entonces nos metemos directamente a ¿cómo eres tú?
	Cada estudiante me hace la evaluación del mismo evento y algunos profundizan y algunos se quedan en la descripción y otros le entran al análisis.
	Cuestión elemental que comparto con los estudiantes es no tirarles línea, no decirles así tienes tú que verlo, para que seas una... o verlo como yo lo veo, yo sí les digo mis opiniones pero trato de hacerlo de la manera más neutral posible y siempre, así pienso yo, por mis propias experiencias, pero cada quien tiene sus propias experiencias personales y en base de eso va a saber cómo actuar ante la justicia, ante la migración, ante la colectividad, las organizaciones populares...
	Desde el primer día estoy aprendiendo con los chavos ¿cómo relacionarme con ellos? El chiste de todo esto que yo he entendido con ellos es nada más hablar con la verdad, yo no puedo tirar mi rollo, y tengo que decirles de alguna manera como lo entiende el profesor... pero con la aclaración de que así lo veo yo desde mi experiencia personal, pero por eso los incito a que, desde su experiencia personal, a que encuentren su propia definición de las cosas.

PC1	A todos los chavos, es una costumbre pedagógica, a todos les doy una retroalimentación de sus trabajos, yo no le aumento ni le disminuyo, pero lo que me están diciendo se los digo con otras palabras, entonces siempre me lo agradecen y lo veo desde diferentes puntos de vista.
PC1	Establezco un diálogo con los chavos, ya no los chavos piensan, o todo el grupo, ya no soy yo, el que piensa, sí, cuando es cosa de historia o estas, sí tenemos que hablar a todo el grupo, pero en todo el proceso es un diálogo, en el mismo nivel, sin tener privilegios y yo no me tomo privilegios para nada, que si vamos a viajar todos parejos, todos pagamos el boleto, que si vamos a comprar un pastel, todos pagamos lo que todos pagamos.
	El proceso que vienen a hacer aquí es personal, entonces lo único que tengo yo, es que tengo bastante más experiencia que ellos y mi experiencia me sirve a mí y yo la pongo al servicio de ellos, a mí me pasó esto porque yo tuve esta experiencia.
	Alguien me impresionó mucho, un chavo que vino y me dijo: por primera vez, estaba tan convencido de que mis opiniones eran buenas porque eran mías, pero que también hay gente que tiene una opinión diferente a la mía y también es buena, y que yo no puedo seguir pensando que lo que yo crea.
	Desarrollamos una empatía, una simpatía, se dan cuenta de que yo sí me preocupo por ellos, pero no los estoy vigilando, no estoy checando, no estoy hablando, yo nunca hablo eso, porque los puedo ver cara a cara.
	No hay que pretender ser honesto, hay que ser honesto, hay que, ahí se mejora el profesor, cuando tú quieres ser honesto con los alumnos para demostrar que no les estás tirando línea aprendes a ser honesto contigo mismo, entonces es un aprendizaje.
	La comunicación de persona a persona, se los hago ver desde el principio, porque existe una pedagogía, no es nada más ponerme en

	el mismo nivel del campesino, es aprendizaje de ambos lados, compartir saberes.
PC2	Una relación horizontal, basada en la convivencia de experiencias cotidianas en los diferentes proyectos y/o acontecimientos de la vida comunitaria, en dónde se van creando lazos de confianza al fomentar como ingrediente fundamental de las clases el compartir y valorar la parte vivencial, experiencias, emociones, reflexiones y percepciones de los alumnos.
	Como una comunidad de aprendizaje colectivo centrada en la experiencia y el análisis en torno a lo vivido, leído, escuchado, oído, bailado.

*Categoría 6: Aprendizajes obtenidos en el servicio social de inserción*

Desde los aprendizajes que obtienen los alumnos y que son observables desde los otros actores que los acompañan en su proceso, podemos recuperar elementos que se consideran como aquello aprendido, no solo a nivel socio profesional, pero desde un nivel de autoconocimiento, reconocimiento al otro e incluso la resignificación de algunos aspectos personales. Los estudiantes aprenden a trabajar de manera horizontal, privilegian el diálogo y promueven la escucha del otro.

**Tabla 10**

*Aprendizajes obtenidos durante el SSI*

Actor	Comentarios de profesores de campo y coordinador de proyecto sobre los aprendizajes obtenidos durante el SSI.
C1	El hecho de conocer y entender mejor su quehacer, la población, la ciudad, el clima... les permite pasar de un estado de tristeza y de reto a uno de aprendizaje con sentido.

	Aprenden a revalorar el sentido de la familia y los amigos.
C2	Entienden y valoran lo que cada quien tiene y la posición tan privilegiada en la que se encuentran con respecto a lo que están viendo en cada una de las familias a las que atendemos.
PC1	Hay gente que va se gradúa y regresa, gente que ve que ese camino que quería seguir en su vida, o dicen: yo soy un granito de arena, como voy a unir ese granito para que con muchos otros granitos podamos construir una playa.
	Aquí es persona a persona, si cambiamos, porque yo también cambio... cuando ellos descubren una cosa y vienen y me la comunican, a mí me da mucha alegría y descubro que fue el proceso, si tú quieres desde una forma más personal...
	El verdadero aprendizaje pasa entre dos personas, no va de arriba abajo, profesor estudiante, sino que estamos en el mismo nivel, y el aprendizaje es para ambos, intento ser honesto para presentarle una imagen si quieres pedagógica de honestidad, el aprendizaje también es mío.
PC2	Los aprendizajes no sólo son teóricos, sino que son prácticos, se aprende haciendo, conviviendo y compartiendo.
	Pasan por una montaña rusa que va desde un primer enamoramiento absoluto que ve todo color de rosa, luego comienzan los choques profundos y el cuestionamiento sobre muchas contradicciones, y terminan por aterrizar con el entendimiento analítico sobre una realidad que ya conocieron, probaron, en dónde participaron, incidieron y ahora valoran mucho más.
	Se fortalecen aspectos como la paciencia, la tolerancia, el trabajo en equipo, el saber escuchar al otr@, la empatía. Se muestran con mayor apertura y mayor disponibilidad conforme pasa el tiempo del Servicio.
	Fortalecen la escucha y observación participante.



## Sección 2: Testimonios de alumnos

### *Categoría 1. Asimilación y adaptación al servicio social de inserción*

En esta categoría, se recupera lo que el alumno identificó en relación a su llegada, y cómo se fue adaptando al proceso de inserción, así como los retos que enfrentó para poder desarrollar su proyecto de servicio social. Destaca la incertidumbre, el adaptarse a un nuevo lugar, tomar decisiones que involucraron retos, esfuerzos extras y aceptar que no lo conocen todo o que aquello que conocen deben adaptarlo al contexto en que se insertan.

**Tabla 11**

#### *Proceso de inserción a la comunidad y proyecto de servicio social*

Actor	Comentarios del alumno en relación al proceso de inserción a la comunidad y proyecto de servicio social.
A1	Llegar a un contexto diferente al mío, y adaptar mis conocimientos para que les fueran útiles.
A3	Una decisión un poco complicada ya que involucraba esfuerzos y sacrificios importantes. Sin embargo, hoy estoy seguro de que, de ser necesario, los volvería hacer.
A4	Me pregunté si realmente estaba dispuesta a tomarlo, si realmente sabía lo que significaba ser para los demás y buscar la verdad que nos hará libres, pues hay personas que dan su vida por eso.
A7	Fue un choque llegar, aún sin ser una alumna de excelencia, con ciertos conocimientos y otros tantos estudios, a desaprender gran parte de lo que sabía.

## *Categoría 2. Crecimiento personal del alumno*

En esta categoría, se recuperan aquellos aspectos que el alumno identifica como parte de su crecimiento personal durante la experiencia del SSI. Principalmente, el alumno reconoce la posibilidad de estar frente a una nueva realidad y afrontarla desde su persona, perder el miedo a estar solos y desarrollar sus habilidades para hacerse responsables y comprometidos.

El autoconocimiento y autocuidado son dos elementos que los alumnos fortalecen durante su servicio social y recuperan desde su experiencia, esta capacidad para reconocer sus miedos y hacerles frente.

**Tabla 12**

### *Crecimiento personal del alumno*

Actor	Comentario del alumno sobre su crecimiento personal durante su SSI.
A1	El servicio social me ayudó a aprender a estar conmigo, más que estar sola, el aprender a estar conmigo y el no tener miedo a estar sola, pensar en bueno, no tengo nada que hacer... me pongo a leer un rato, a ver una película y a buscar cosas conmigo misma, incluso una vez me fui al cine sola, algo que nunca había hecho, estar conmigo misma de una forma sana.
	Esta parte de volverme responsable de mí misma y buscar esta forma de cuidarme por mí totalmente, ver por mí y saber cómo iba a manejar todo eso, yo solita...
	Personalmente me ayudó a crecer muchísimo, ser más segura de mí misma, crearme capaz de hacer las cosas, y el aprender a vivir de otra manera la vida, porque ahora ya conozco este contexto, que hay algo de fuera y en algún punto a vivir ahí.

A2	El sistematizar mis experiencias diarias me hacen ser consciente de mi caminar, y con ello puedo identificar si voy en algo que aporta a mi proyecto de vida o resta en él.
A3	En cada uno de los proyectos en los que participé, en cada una de las personas con las que compartí, en cada uno de esos nuevos amigos que hice encontré mucho más de lo que jamás podré darles: un ejemplo muy vivo de amor, de compasión y de lucha por la justicia. Mismo sentir que hoy guía mi vida.
A4	Recuerdo esta frase que escuché: Si puedes encarnar el cambio por el que luchas, ya has triunfado; no por la lucha, sino por tu transformación.
A5	<p>Jamás había tenido que cocinarme nada, que había que ajustarse a un presupuesto, que hice tantos amigos de la noche a la mañana, y que valoré hasta la cosa más mínima de mi casa y de mi familia.</p> <p>He crecido en todos los aspectos posibles y experimenté cosas que jamás me había enfrentado, en todas las experiencias obtenidas en este pedacito de mi vida, en este pedacito llamado Servicio Social de Inserción.</p> <p>Me demostré a mí misma que cuando me propongo un objetivo, lucho hasta lograr conseguir dar más de lo que me piden.</p> <p>Me encontré con la tristeza de las despedidas, pero que, al mismo tiempo, al recordar lo vivido y lo aprendido, no cambiaría nunca, porque me hizo valorar lo que tengo en casa esperándome y lo que hay allá afuera y por lo que vale la pena luchar.</p>
A6	Me di cuenta de que todo valía la pena, de que iba a tener que esforzarme pero que si lo hacía procurando mi autocuidado (como ellas me enseñaron) rodeada de mujeres, en este caso, para apoyarnos mutuamente los resultados serán sumamente satisfactorios.

	Me di cuenta de que se puede ser fuerte y también ser muy sensible, también llorar, también aceptar nuestras limitaciones, saber que estamos cansadas, aprender a decir no, pedir ayuda, etc.
	Me quedo con orgullo de haber colaborado con ellas, con gran crecimiento personal y con muchas ganas de querer seguirme formando en el tema, además de que agradezco también esos momentos que me pusieron en crisis porque al final fue lo que me hizo crecer más.
A7	Y sentir auténtico amor, respeto y compasión hacia nosotros y hacia todo lo que conforma el cosmos. Y entonces cuidarnos como una responsabilidad que no concierne a nadie más. Formar parte activa del proceso hacia la salud individual y colectiva.
	Es una consigna para mí entonces, no descuidar nunca las emociones que por el solo hecho de ser humana se me presentan. Canalizarlas siempre en amor como parte de la responsabilidad que es para mí ser acompañante de cambios positivos y crecimiento personal.

### *Categoría 3. Desarrollo profesional del alumno*

En esta categoría, los alumnos destacan aquellos aspectos que desde su profesión fueron puestos al servicio de otros. Valoran ampliamente la posibilidad de poner en práctica capacidades propias de su disciplina, y también, asumen el compromiso que conlleva el trabajar profesionalmente con otros y para otros.

#### **Tabla 13**

##### *Desarrollo profesional desde la perspectiva del propio alumno*

Actor	Comentario del alumno sobre su desarrollo profesional durante su SSI.
-------	---

A1	De repente llego a trabajar con otras cuatro personas, incluyendo a la encargada, y pues son desconocidas totalmente, no sabía cómo trabajaban, no sabía cómo eran, no sabía nada de ellas, entonces sí me costó al principio adaptarme a su forma de trabajar, pero ya sobre la marcha en el curso, empezamos como a entendernos entre nosotras... y así entre todas fuimos como que creando este equipo y poco a poco fuimos llegando como a nuestro objetivo.
	Fue una experiencia muy completa, porque tuve la posibilidad de desarrollarme profesionalmente en nutrición comunitaria, y también el trabajar con la población que trabajé sí me hizo abrir los ojos.
A3	Este fue sin duda uno de los pasos más importantes que he dado en mi desarrollo profesional y personal. Por primera vez mis habilidades y conocimientos de la carrera serían puestos al servicio de necesidades muy reales que estaría por palpar con mis propias manos. Dejarían de ser proyectos académicos evaluables con una nota y se convertirían en trabajo real con la gran responsabilidad que este conlleva.
A5	Aprendí que hay que estar en contacto permanente con quienes trabajamos, tomarles en cuenta en el proceso de diseño e integrar su opinión. Le saqué brillo a las habilidades y aptitudes y controlé mucho mejor las debilidades.
A6	Formar una personalidad profesional y personal comprometida conmigo misma en la coherencia del discurso y el acto.

#### *Categoría 4. Relaciones con los otros*

En esta categoría, el alumno identificó algunas de sus interacciones con los demás actores. La manera en que se relacionó con otros deja entrever el constante

compartir, y la manera en que los estudiantes pueden vincularse con las demás personas y lograr incluso consolidar amistades.

**Tabla 14**

*Perspectiva del alumno en su relación con otros actores del SSI*

Actor	Comentarios del alumno sobre su relación con los otros actores del SSI.
A2	El tener tanta diversidad, tantas diferencias de las cuales aprender.
	Dentro de todo lo vivido, los niños me mostraron lo que es saber organizarse, me enseñaron a reírme de lo inesperado, a abrazar la vida, a compartir, a cuidar a los demás y a ser justos hasta con lo más mínimo.
	Si nos diéramos cuenta de que el otro es como nosotros, que el otro también siente, que el otro piensa, que el otro trabaja, que todos tenemos miedos y deseos, que a veces toca dar y otras recibir.
A3	Me hice amigo de la gente involucrada en los proyectos y aprendí a trabajar a su lado. Entendí mucho del sentir y actuar de estas personas y me comprometí con ellas a soñar sus sueños.
	En cada uno de los proyectos en los que participé, en cada una de las personas con las que compartí, en cada uno de esos nuevos amigos que hice encontré mucho más de lo que jamás podré darles: un ejemplo muy vivo de amor, de compasión y de lucha por la justicia.
A4	Aprendí a humanizarme, a aceptar a todas las personas que me rodean como iguales a mí en el sentido de seres humanos, seres complejos, integrales y holísticos, pero aceptando las diferencias que tenemos por el entorno en el que hemos vivido y por la epistemología que hemos tenido y entendiendo que todas tienen algo que enseñarme y que tanto lo que aporto como lo que recibo es valioso. Intenté el reconocermé a mí en la/el otro, aceptar que somos seres sociales en nuestra existencia, tener empatía, solidarizarme, tener compasión, ponerme en

	el lugar de la otra. A quitar los sentidos de superioridad o inferioridad, el ego, los miedos, y tener una relación horizontal con los y las que me rodean.
	De las reflexiones más profundas y cambios en mi actitud han sido la de formar relaciones humanas horizontales con las personas que me rodean.
A5	El despedirme de la gente que conocí, con quienes trabajé, con quienes compartí la casa y la cotidianidad, el decirle adiós a la libertad pura y al contacto con la gente que tanto me había enseñado desde sus saberes tradicionales.

*Categoría 5. Proceso de enseñanza y aprendizaje*

Como parte del proceso de enseñanza en el que el alumno fue partícipe, se concibe una nueva manera de aprender desde la experiencia.

Algunos alumnos coinciden en la importancia de formar parte de un modelo de educación que promueva la autenticidad, la honestidad y el reconocimiento de que existen muchas realidades y que los conocimientos de cada persona son válidos y deben ser reconocidos como tales. Así, se considera que, lo aprendido, tiene un sentido para la vida, es una educación para la vida, donde no hay un centro ni una verticalidad, sino una participación activa de todos los actores.

**Tabla 15**

*Proceso de enseñanza y aprendizaje percibidos desde el alumno durante el SSI*

Actor	Comentarios del alumno sobre su proceso de enseñanza y aprendizaje durante el SSI.
A2	Lo que viví fue más como un baile con las distintas realidades, en donde a veces me tocó ser guiada, otras guiar, otras simplemente respetar el ritmo del otro mientras yo veía por el mío, y en otras ocasiones pareciera que había una sincronización.
	Más que un profesor, es un amigo, lo que me agrada de él es su honestidad, sus ganas de mostrar la verdad.
A4	Me quedo muy feliz con no sólo conocer, sino experimentar un tipo de educación en la que puedo participar como persona, no sólo como estudiante sino como yo misma, me ha impulsado a escribir y a reflexionar lo que realmente siento y pienso, sin enfocar mis reportes en dar lo que quieren recibir los profesores, sino en escribir y reflexionar sobre lo que aprendí, me dio realmente sentido y un cambio en mi forma de ver la realidad.
	Un tipo de educación en la que los conocimientos que adquiero no sólo cumplen con un syllabus, abarcan hasta mi forma de pensar y de vivir, en donde aprendo a través de experiencias que incluyen sentimientos y emociones vividas, y aprendo cosas que no estaban escritas ni de alguna forma manipuladas por una estructura de programa específico, ese es el tipo de aprendizaje que nunca se olvida porque se queda marcado en mí.
	Una verdadera educación horizontal en la que soy libre de manipulaciones, desarrollo mi visión crítica de la realidad y está contextualizada a mi vida, aprendizajes que realmente sirven en mi entorno hoy y siempre, y que me impulsan a crecer. A no sólo conocer la realidad, sino vivirla y así entenderla, aceptarla y



	reflexionar sobre mi papel ante la situación actual, a ser una persona consciente y responsable de mis acciones.
A7	Algunas visitas de tipo “académico” por parte del Programa que considero de lo más completo, y que no se sentían como clases, sino como una reunión de amigos.

*Categoría 6. Aprendizajes*

En esta categoría el alumno recupera aquellos aprendizajes que obtuvo a través de su experiencia de SSI. Principalmente, destaca sus acciones como una forma congruente de ser, reconoce el compromiso que adquirió al formar parte de una inserción que lo acercó a un contexto distinto al que había estado antes.

Su transformación, como algunos señalan, forma parte de un proyecto de vida a largo plazo, donde desde su autorreconocimiento, también asumen este entendimiento de cómo estar presentes en otros contextos. El ser congruentes con su actuar y fomentar el respeto, y dar reconocimiento a otros, también son compromisos que el alumno asume en su camino posterior al SSI.

**Tabla 16**

*Aprendizajes obtenidos por el alumno a partir de la experiencia del SSI*

Actor	Comentarios del alumno sobre los aprendizajes obtenidos a partir de la experiencia del SSI.
A2	De lo que estoy segura es que cada vez que recuerdo lo que vi, escuché, sentí y pensé, reafirmo el para qué estoy en este mundo
	Supe que no sería fácil el actuar como si nada hubiera pasado, no después de ver todo lo que vi, el optar por adentrarme más a mis

	tierras, a la gente, al dolor que nos lleva a caminar, es lo que ahora me inspira a paso a paso construir un mundo mejor, comenzando conmigo.
A4	<p>El servicio social de inserción en Chiapas fue, es y será un abrir de ojos y de consciencia muy significativo. No me imagino mi vida, ni si quiera mi forma de pensar, si no hubiera vivido esta experiencia. Y al final, creo que ese es el fin que tiene esta modalidad de servicio social, el de transformarnos en seres con pensamiento crítico, más humanas y cercanas a la realidad de nuestros tiempos con un sentido de vida diferente al que nos vende el sistema, un sentido más profundo y significativo con respecto a mí misma y al entorno que me rodea.</p> <p>Aprendí a humanizarme, a aceptar a todas las personas que me rodean como iguales a mí en el sentido de seres humanos, seres complejos, integrales y holísticos, pero aceptando las diferencias que tenemos por el entorno en el que hemos vivido y por la epistemología que hemos tenido y entendiendo que todas tienen algo que enseñarme y que tanto lo que apporto como lo que recibo es valioso. Intenté el reconocermé a mí en la/el otro, aceptar que somos seres sociales en nuestra existencia, tener empatía, solidarizarme, tener compasión, ponerme en el lugar de la otra. A quitar los sentidos de superioridad o inferioridad, el ego, los miedos, y tener una relación horizontal con los y las que me rodean.</p>
A5	<p>Me encontré con un montón de aprendizajes que estando dentro de la universidad, jamás me habría tenido que enfrentar.</p> <p>Este es un proceso mucho más humano, cálido, pausado y depende del estado de ánimo de las personas y de las condiciones propias del contexto.</p> <p>Hacer el servicio fuera de nuestro contexto diario porque eso nos da la garantía de la libertad, pero también nos exige empoderarnos de nosotros mismos y del conocimiento adquirido para no ser</p>

	indiferentes a la realidad y desentendernos de ella, sino, que, desde nuestras trincheras, generemos condiciones óptimas para la erradicación o reducción de problemáticas.
	Percibí una manera distinta de lograr la formación integral de una mujer del siglo XXI, pues me siento afortunada y privilegiada por permitirme ir lejos de casa y estar abierta a aprender de todo en todos los aspectos posibles, sobre cómo hacer mejor las cosas, no perjudicar al otro, pensar en lo colectivo y en crecer para ser para los demás.
	Formar una personalidad profesional y personal comprometida conmigo misma en la coherencia del discurso y el acto.
A6	Realmente siento un antes y un después en mi vida con mi experiencia de servicio social de inserción.
A7	Es necesario abrazar los hechos, significar lo que duele, entender de otra manera la muerte, los sueños, los hobbies, el amanecer, las sombras, la música, la cultura, la comunidad, el cuerpo, el alimento, el agua, el fuego, el aire, la tierra, los elementos dentro de cada uno de nosotros, el nacimiento...
	Que nuestras decisiones y sueños alcancen la cualidad de realidad, así como que obtengamos lo mejor de lo que acontece.

### Sección 3: Experiencia narrada por el alumno desde una memoria fotográfica

En este apartado, se describen brevemente las fotografías que los alumnos seleccionaron como un aspecto muy significativo de su experiencia de SSI, y se recuperan sus respuestas en relación a la pregunta: *¿Qué me deja esta fotografía a mi persona, a mi profesión?*

Fotografía 1



En fotografía podemos encontrar la imagen de ocho niñas y niños de distintas edades, situados en una comunidad rural de Los Altos de Chiapas, los niños están formados a la espera de que les repartan platos de fruta. De esta fotografía, se recuperó la siguiente respuesta: *“Me deja el compromiso de buscar un bien mayor y buscar espacios de encuentro con las otras, con mi familia, amigos y colaboradores”*.

## Fotografía 2



La imagen se sitúa en una escuela primaria en una comunidad de Michoacán. Los estudiantes están participando en la construcción de un huerto escolar en compañía de otros padres de familia.

Aquí, en respuesta a la pregunta sobre ¿Qué me deja esta fotografía a mi persona, a mi profesión? se señala: *“Representa el reto entre generar proyectos que vinculen adultos y niños. Eso mismo nos desafía al hacer que dichos proyectos funcionen de manera autónoma y la comunidad pueda verdaderamente apropiarse de ellos. De una manera más personal, esta fotografía me sirve como anclaje e inspiración cuando me estoy desviando del camino, cuando paso por alto las cosas verdaderamente importantes de mi quehacer profesional”*.



Fotografía 3



Situada en una comunidad rural de Chiapas, se pueden observar a varios niños y niñas tomados de la mano, jugando con la alumna a cantar una ronda infantil.

La participante indicó que ese día se dio cuenta de que realmente le gustaba trabajar con niños y niñas y que la educación no formal le causaba mucho interés: *“aprendí la importancia que tiene el juego en el proceso de aprendizaje, que el contexto, la naturaleza y el medio ambiente son espacios de creación de saberes desde la experiencia, y que es fundamental comprender el proceso educativo desde el diálogo de saberes y desde la interculturalidad, con un énfasis en el respeto a la dignidad humana”*.

Fotografía 4



En otra imagen también en Chiapas, una alumna comparte un pastel y café con algunos de sus compañeros de la organización donde realizaba su servicio social. Ella señaló sobre esta fotografía que: *“es la representación literal de un montón de corazones contentos de ser quienes son, de compartir y de ponerle cariño a lo que se trabaja. En lo profesional, que, si dejamos el corazón en lo que hacemos, y lo dejamos con quienes generamos cohesión, entonces estamos haciendo lo correcto y lo que nos llena”*.

Fotografía 5



*Durante su experiencia de servicio social en Oaxaca, la alumna comparte su imagen donde se pueden observar una decena de mujeres; todas se encuentran descalzas en el pasto, mientras agradecen a los cuatro puntos cardinales durante una meditación. Ella añade sobre la fotografía: “Pienso que como psicóloga en ocasiones creemos que poseemos la teoría que soluciona todo, pero necesitamos conocer y probar diferentes técnicas que les pueden servir a diferentes personas. Deseo conservar esta fotografía porque al verla me siento parte del proceso de la estancia que para mí fue tan importante y no me siento como una acompañante sino como una más del grupo. Al verla siento una sensación en el pecho que me permite respirar más profundamente”.*



Fotografía 6.



En esta experiencia, en Oaxaca, la alumna retoma una fotografía del archivo fotográfico de Nadja Massum, misma que forma parte de un pronunciamiento de la organización donde colaboró<sup>1</sup>. La imagen retrata a un grupo de mujeres, quienes se encuentran rodeando una fogata mientras hacen un ritual a la vida. La alumna comenta: *“me deja un respeto profundo por la vida y su equilibrio perfecto, sobrehumano; por el fuego, representante de crecimiento espiritual, compañía e inspiración de la historia de la humanidad; por los círculos en torno a él, por el valor de la comunidad; por la música y su poder sanador y renovador. Respeto que se extiende a cualquier aspecto de mi vida, especialmente el profesional”*.

---

<sup>1</sup> Fotografía perteneciente al Pronunciamiento de Nueve Lunas, en enero del 2018. <http://ojodeaguacomunicacion.org/pronunciamiento-del-foro-parteria-cultura-ancestralidad-y-derechos/>

En síntesis, las entrevistas a profesores de campo y coordinadores de proyecto, así como las narrativas proporcionadas por los alumnos, nos dan la posibilidad de identificar diversos elementos que fomentan un diálogo entre los diversos actores, un trabajo desde lo colectivo y un proceso reflexivo. De esta manera, podemos destacar que la experiencia del SSI, facilita al alumno un contexto, que, desde su proceso de enseñanza particular, el modo de estar dispuesto a participar y otros factores que se suman a la experiencia, se logra que, al término del servicio social, los alumnos asuman una postura que promueve tanto la autenticidad como una coherencia en las acciones.

Como parte de la filosofía educativa de las universidades jesuitas, se busca que los estudiantes sean congruentes en lo que dicen y hacen, y así, son este tipo de experiencias fuera del contexto cotidiano de las aulas de la universidad, las que permiten descubrir, desde el alumno, cómo se permite esta forma de crecer tanto a nivel profesional como personal. Si bien los resultados arrojan que el crecimiento se da con mayor énfasis en un nivel de la persona, las habilidades profesionales están presentes y se destacan, sin embargo, lo que realmente predomina es el conocimiento del alumno, tanto propio como de aquellos con los que se relaciona. Y es en este aspecto donde logra identificarse con el otro, compartir saberes y fomentar el diálogo, mismos que promueven un aprendizaje que resulta mucho más enriquecedor y que permanece en la vida del estudiante.

Los resultados aquí presentados brindan datos específicos y diversos elementos descriptivos sobre la experiencia del servicio social, y es apenas un

espacio que abre posibilidades mucho más amplias para analizar aquellos procesos que suceden durante un servicio social de inserción.

Dentro del apartado de discusión, se abordarán con más detalle diversos aspectos de estos resultados, retomando principalmente lo que destaca desde la propia narrativa y percepción de los participantes, para así poder contrastar las experiencias y lo que se confronta en las mismas.

## DISCUSIÓN

Respondiendo al objetivo general de esta investigación, se han recopilados diversos aprendizajes significativos que los propios estudiantes identifican a partir de la experiencia del Servicio Social de Inserción.

Desde los datos obtenidos, se destaca que los alumnos tienen la posibilidad de visualizar una nueva realidad y logran identificar aspectos relevantes de la experiencia y de su propia vida. Además, desarrollan habilidades relacionadas con la colaboración continua en vinculación con una cultura, creencias y saberes distintos a los suyos, y que convergen a raíz de la convivencia diaria.

Como podemos ver en las categorías analizadas, dentro de las experiencias de inserción existen dinámicas de relación cercanas que implican un proceso empático que, a su vez, reconoce la presencia del otro de forma más tolerante y valorizada. Las experiencias se convierten entonces en un proceso de transformación en el alumno, consolidando su desarrollo humano y generando una actitud empática y de reconocimiento mutuo. Dichos aspectos propiciaron el fortalecimiento de diversas habilidades como: el diálogo, promoción cultural, participación ciudadana, fortalecimiento de valores, conciencia, colectividad y sensibilización social, entre muchas otras.

Además, podemos identificar que en el SSI se facilita un proceso donde los alumnos cuentan con profesores que abonan a un aprendizaje significativo, y promueven el desarrollo humano desde las propias relaciones interpersonales que

nacen de estas experiencias. Retomando lo que señala Héctor Sevilla, es importante destacar la relevancia del docente en este enfoque educativo, donde, como se ha mencionado anteriormente, el profesor es aquél que facilita el proceso de aprendizaje y asume que es un participante más, generando un ambiente de aprendizaje colectivo, en total respeto a la individualidad de cada uno de los alumnos (Sevilla, 2009).

De esta manera, el papel del docente radica en la posibilidad de facilitar el aprendizaje y desdibujar esa actitud tradicional de enseñar de forma directiva. Los profesores de campo entrevistados coinciden con estos aspectos, asumiendo una actitud de congruencia con sus acciones y fomentando la reflexión tanto individual como colectiva de los alumnos. La forma en que se permite la propia autonomía e independencia del alumno facilita que sea un proceso que arroje aprendizajes que sean justamente significativos, que permanecen en el estudiante y lo hacen reflexionar constantemente sobre su quehacer y posición ante el mundo.

Esta llamada *Docencia Situada* que los profesores de campo proponen ha de ser entendida como una serie de acciones y aprendizajes que se obtienen a lo largo de un semestre, con el claro objetivo de transformar una pequeña parte de la realidad, y aquí es importante tener en cuenta que no podrá quizá transformarse toda una sociedad, pero sí hacer aportaciones a la misma (Hernández, 2008).

Dentro de las narrativas que realizaron los alumnos, destacan justamente las aportaciones que los profesores de campo en conjunto con los alumnos hacen como proceso reflexivo sobre las situaciones y problemáticas a las que se confrontan.

Desde el seminario de servicio social, los profesores enmarcan la realidad desde su perspectiva, pasando de la teoría a la práctica, y contextualizándose desde lo que observan, lo que sienten y la postura que quieren tomar al respecto. En este sentido, hacen referencia sobre su docencia como una dinámica de compartir saberes, de reflexionar desde las experiencias personales y confrontándolas con lo que los propios alumnos van viviendo.

Además, basado en el esquema de acompañamiento *in situ*, donde el profesor es quien acompaña y orienta el proceso de reflexión y acción participativa (Zambrano, 2016) se prevé que, a su regreso de la inserción, los alumnos muestren mayor interés en problemáticas que afectan a México, y se comprometan en la búsqueda colectiva de soluciones o propuestas para acompañar a las comunidades más vulnerables del país. Desde las descripciones que los alumnos hicieron de la selección de fotografías, es justamente una de las preguntas que se han recuperado y que hacen eco sobre este compromiso social que el alumno asume a partir de su experiencia en el SSI.

Los alumnos comparten que, como resultado de una estancia de SSI, se ven comprometidos a incidir en un contexto social en donde persisten tanto la desigualdad como la pobreza, pero además se concientizan del cómo trabajar en una sociedad cada día más violenta y con diversos aspectos de vulnerabilidad que crecen constantemente. Así, los estudiantes reconocen una realidad que no está tan alejada de ellos, o que al menos les permite ser tocados por la misma y reflexionar al respecto.

Suman a este análisis las anécdotas sobre eventos que los llevó a asumir lo vivido, lo experimentado y la manera en que lo han puesto en perspectiva como una herramienta de crecimiento tanto personal como profesional. A pesar de que requiere de un seguimiento y acompañamiento cercano, el alumno desde su proceso personal va construyendo su formación y promueve su propio aprendizaje a través del acercamiento con otros.

Desde el desarrollo humano, se reconoce que las relaciones interpersonales sanas facilitan la buena convivencia desde un enfoque humano que implica la interacción y comprensión del otro. A través de estas relaciones, surge una posibilidad para identificar los diversos valores y actitudes empáticas que promueven el desarrollo de las personas. Rogers señala, que a través de los diversos aprendizajes significativos, las personas comienzan a verse de una manera distinta, sus percepciones son más flexibles y pueden llegar a comportarse de una forma mucho más madura (Rogers C. , 2003).

Dado que el servicio social de inserción se da dentro de un marco educativo, los aprendizajes significativos que surgen del mismo también toman relevancia a partir de este tipo de experiencias. Bajo esta perspectiva del SSI, estamos frente a una propuesta educativa que ofrece grandes posibilidades, y a su vez, permite que la universidad demuestre una calidad académica, que permita que los alumnos incidan en la realidad, y transformen partes de ella en clave de una verdadera justicia social (Hernández, 2008).

En esta misma línea, hay que tener claridad de que incidir tiene muchas implicaciones, en sí, la realidad puede ser dolorosa para un alumno que ha permanecido en un sistema educativo que pocas veces lo confronta. Muchas veces desde el enfoque centrado en la persona se hace un señalamiento en el educar para la vida, y se trata justamente de esto, como señala María Alejandra Díaz, es muy importante fomentar una educación desde y para la vida (Díaz, 2015).

Como resultado más amplio de estas experiencias compartidas por los alumnos, las aportaciones de los profesores de campo y la percepción de los supervisores de proyecto, encontramos una congruencia en el actuar, partiendo desde un proceso de reflexión que sucede en dos niveles – personal y grupal- y que fomenta tanto la responsabilidad de las acciones, como la importancia de reconocer cómo nos sentimos ante el mundo y los diversos caminos que podemos plantear como respuesta ante las distintas problemáticas actuales. Desde la perspectiva del aprendizaje significativo en la educación, Rogers también señala que en la medida en que los educadores se interesen en aprendizajes funcionales, innovadores, que impregnen a la persona en su totalidad y modifiquen sus actos, harán bien en recurrir a este tipo de educación (Rogers C. , 2003)

Para favorecer este modo de proceder a partir de aprendizajes significativos, el servicio social de inserción de la UIAP es una propuesta que sitúa al alumno como un agente de cambio que *toma una actitud ante el mundo*. Sin embargo, es primordial no perder de vista los aspectos e implicaciones que detonan este tipo de procesos de aprendizaje, y principalmente reconocer que conlleva diversos retos y limitaciones.



Si bien el servicio social de inserción es un espacio que debería ser contemplado como la alternativa más coherente y correspondiente a la realidad sentida en que nos encontramos, la posibilidad de adentrarse en proyectos sociales, en espacios con criterios de cuidado y seguridad, dificultan la propia selección de regiones y organizaciones con las que se pueden hacer vinculaciones óptimas. Así mismo, es indispensable reconocer los perfiles de alumnos que cuentan con aptitudes e incluso una trayectoria académica y social que sirvan de herramientas para vivir esta experiencia.

Aunado a lo anterior, como se ha comentado anteriormente, el número de alumnos que muestran interés es un porcentaje reducido, lo cual detona en que, en muchas ocasiones, la experiencia está enmarcada en perfiles de alumnos que ya han ido consolidando su quehacer universitario desde espacios que promueven la justicia social, valores en común y la promoción de derechos humanos.

Sería entonces un reto mayor el acercar estas oportunidades de servicio social, a aquellos estudiantes que no consideran esta opción, o que su perfil ha estado alejando de los trabajos comunitarios o de participación ciudadana. Para que, de esta manera, se puedan promover ambientes de aprendizaje donde la propia diversidad de los alumnos enriquezca todavía más a las experiencias del SSI, sumando más esfuerzos y conocimientos, pero también, buscando romper con aquellas barreras ideológicas o constructos que los estudiantes tengan desde su propia cotidianidad.

Aún hay camino que recorrer para identificar otros aspectos que por las propias limitaciones de esta investigación no se han podido indagar, sin embargo, es una aproximación a lo que se vive durante el SSI y la forma en que transforma al estudiante y promueve su autonomía, su autoconocimiento y su relación con los otros. Sin perder de vista de la complejidad que conlleva y de los múltiples retos tanto institucionales como sociopolíticos, a los que nos podemos enfrentar.

### **En búsqueda de una educación holística**

En la actualidad, se busca fomentar experiencias que inviten al acercamiento entre varias culturas, y entonces, desde diversos ámbitos- educativo, organizacional, empresarial-, se promueven procesos de inserción, no como una forma de conocer algunas características de otros contextos, sino con el objetivo de ser más conscientes de estos otros espacios, de visibilizarlos y comprenderlos.

A pesar de las posibilidades de enriquecimiento cultural y personal que ofrecen este tipo de experiencias, actualmente, el número de programas que ofrecen experiencias de inmersión en otros contextos, bajo una perspectiva del compartir saberes, es reducido o limitado a ciertos sectores muy particulares: voluntariados, experiencias médicas, empresariales, campamentos de verano, intercambios universitarios.

Específicamente en el campo educativo, las universidades ofrecen oportunidades de intercambio estudiantil al extranjero, sin embargo, este tipo de

experiencias quedan enmarcadas más desde un ámbito escolar que en parte conlleva la promoción de un turismo cultural y acerca a los estudiantes a un esquema de estudio de aprendizaje y práctica de algún idioma, sin lograr aterrizar en experiencias que inviten a una relación profunda con otras personas, perdiendo la oportunidad de comprender otras prácticas, identificar diversas problemáticas que aquejan el país donde se reside y reflexionar sobre las mismas.

Esta anotación es importante para enmarcar justamente la particularidad que posee el SSI, pues si bien es una experiencia académica, su impacto a nivel personal y social tiene otros alcances.

En un principio, estos procesos de inserción instan a la colaboración en proyectos interdisciplinarios profesionalizantes, pero de manera consecuente, se propician relaciones más estrechas con las personas con quienes se trabaja e interactúa con mayor frecuencia. Además, existe la posibilidad de promover el entendimiento de diversos aspectos socioculturales, y en ese mismo sentido, se logra una interacción con mayor pertinencia y posible incidencia.

Estas experiencias enfocadas en el posible intercambio de saberes en relación a una cultura, muchas veces desconocida o con pocos elementos de conocimiento previo, facilitan el entendimiento y fortalecen las relaciones interpersonales de quien se inserta en una nueva región o territorio, propiciando relaciones más cercanas, no de proximidad sino de comprensión mutua. De esta forma, se promueven en gran medida las relaciones empáticas, principalmente

cuando todos los que participan tienen apertura y van generando un proceso de comprensión y reconocimiento mutuo.

Desde la modalidad del servicio social de inserción, se logran diversos resultados que propician un crecimiento en quienes participan, promoviendo así un desarrollo integral, desde lo que podríamos denominar una educación holística (Sánchez, 2016) donde fluyen diversos elementos que favorecen el desarrollo humano. Por ejemplo, se propicia la actuación, donde el alumno asume sus acciones y consecuencias, además, se fomenta la convivencia, la comprensión, respeto y tolerancia. Se consolida una formación cívica y cultural, donde el alumno también desarrolla su conciencia crítica y la propia ética.

Esta experiencia, resulta en un eje de acción que contribuye a modificar la realidad a través de la transformación social, sobre todo de aquellos sectores con quienes se vinculan los estudiantes. Sin embargo, la relación de los alumnos del SSI con otras poblaciones los enfrenta al desafío de ir más allá, de disponerse a confrontar sus propios paradigmas de conocimiento (Zambrano, 2016).

Los alumnos que han participado en el SSI reconocen el valor que representa para ellos esta experiencia. Desde este proceso de enseñanza centrado en el estudiante, ellos aprecian la libertad con la que se les permite situarse en la realidad e ir conformando sus propios conceptos y criterios, partiendo de su propia perspectiva y reflexión.

Este modelo educativo, puede ser enmarcado desde lo que se plantea como educación holística, siendo una herramienta de construcción de aprendizajes que

promuevan el crecimiento del alumno, su propio desarrollo personal y la promoción de actitudes que sumen a los diversos esfuerzos ya existentes para el fortalecimiento de una sociedad más consciente y comprometida.

Si bien la educación holística hace referencia a una experiencia de desarrollo personal, social y comunitario que trasciende la acumulación de información y el propio desarrollo de habilidades cognitivas, su riqueza se centra justamente en la posibilidad de promover la capacidad de darse cuenta, del estar y del actuar en el mundo. Parte de las características que incluye la praxis educativa holística, es el fomento sobre el aprender a ser, a hacer, a aprender, a convivir y a compartir. Así mismo promueve la conciencia crítica, la formación cívica y el compromiso social (Sánchez, 2016).

La oportunidad de vincular al alumno con el mundo real a través de este tipo de educación es muy amplia, y bajo los principios básicos que la enmarcan, se pueden enriquecer todo tipo de experiencias basadas en el marco educativo, Silvia Sánchez (Sánchez, 2016) enlista 10 principios que fomentan un nuevo paradigma educativo:

- El propósito central de la educación holística es el desarrollo humano
- El ser humano posee una capacidad ilimitada para aprender
- El aprendizaje significativo es un proceso de experiencia
- Se reconocen múltiples caminos para obtener el conocimiento
- Profesor y estudiante están en un proceso de aprender
- Aprender sólo puede tener lugar en un ambiente de libertad

- Educar para una participación democrática
- Educar para una ciudadanía global y el respeto a la diversidad
- Promover una toma de conciencia ecológica y planetaria
- La espiritualidad es la experiencia directa de la totalidad y el orden interno

Retomando el propio esquema del servicio social de inserción, podemos encontrar muchas coincidencias con la educación holística, donde si bien de manera inicial, se promueve como una experiencia educativa para promover el trabajo con otros, y poner las habilidades al servicio de otros, conforme se desarrolla el servicio social, el alumno se va encontrando consigo mismo, se apropia de sus opiniones, reconoce sus emociones y va trabajando colaborativamente con otros, sumando su reflexión y construyendo sus propios aprendizajes.

Como parte de estos componentes que conforman el esquema de la educación holística, es importante retomar algunos que coinciden con el propio proceso de enseñanza y aprendizaje que sucede dentro del SSI:

Impulsar el proceso evolutivo de la conciencia que implica aprender a ser, aprender a hacer, aprender a aprender y aprender a convivir [...]

Fomentar la participación libre y responsable en la toma de decisiones, así como la capacidad de liderazgo personal y el paso de pensamientos y sentimientos a la acción [...] Promover el aprendizaje significativo, como núcleo central del proceso integrador, permanente y personal que surge como resultado de la concientización de toda

experiencia que la persona vive al interactuar con el ambiente.  
(Sánchez, 2016)

Bajo el entendido de que las entrevistas, narrativas y descripciones fotográficas que formaron parte de esta investigación, enmarcan una pequeña pero significativa proporción de todos aquellos que han participado en el SSI durante más de tres décadas. De esta forma podemos empezar a promover el servicio social universitario como una práctica docente basada en la praxis holística, donde si ponemos en el centro al estudiante, y le permitimos que vaya definiendo su rumbo, su toma de decisiones y sus acciones, podremos formar estudiantes con mayor capacidad de comprensión sobre las problemáticas que aquejan a otros, pero principalmente con la capacidad de conocerse, de sentirse capaz de ser para el mismo y para los otros.

Por supuesto que requiere de muchos esfuerzos, de disposición de todas las partes y principalmente que las condiciones sean propicias para que todos puedan obtener verdaderos aprendizajes significativos. Así, no se trata de seguir educando bajo un modelo directivo, sino de aportar desde la experiencia y en una horizontalidad que el enfoque centrado en la persona puede aportar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez-Gayou, J. (2010). *Cómo hacer investigación cualitativa*. . México: Paidós.
- Betancur García, M. C. (2018). Entre el reconocimiento recíproco y el reconocimiento mutuo: sus devenires en las experiencias de paz. *Escritos*, 341-368.
- Candia, M. (2015). Una realidad de la educación en México. *México Intercultural*, 18-19.
- Díaz Barriga, F. (2010). *Estrategias Docentes para un aprendizaje significativo. Una interpretación Constructivista*. México: McGraw-Hill.
- Díaz, M. (2015). *Aprendizaje Situado: Transformar la realidad educando*. México: Grupo Gráfico Editorial.
- González, A. M. (2018). *Educación holística. Visión integral del desarrollo humano*. México: Universidad Iberoamericana.
- González, V. (2000). *Tendencias pedagógicas en la realidad educativa actual: Pedagogía No Directiva: la enseñanza centrada en el estudiante*. Tarija, Bolivia: Editorial Universitaria de Universidad Juan Misael Saracho.
- Hernández, J. (2010). *¿Qué significa ser profesor en una Universidad Jesuita?* . Puebla: Universidad Iberoamericana Puebla.
- Hernández, J. L. (2008). *¿Qué significa ser estudiante en una universidad jesuita?* . Puebla: Universidad Iberoamericana Puebla.
- Hernández, O. (1998). La fotografía como técnica de registro etnográfico. *Cuicuilco*, 31-51.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- INEGI. (2011). *www.inegi.org.mx*. Obtenido de *www.inegi.org.mx*: [https://www.snieg.mx/contenidos/espanol/normatividad/doctos\\_genbasica/muestra\\_encuesta.pdf](https://www.snieg.mx/contenidos/espanol/normatividad/doctos_genbasica/muestra_encuesta.pdf)
- Kolb, B. (2008). Involving, Sharing, Analysing- Potential of the Participatory Photo Interview. *Forum: Qualitative Social Research*, 1-25.
- Lafarga, J. (2013). *El crecimiento personal*. México: Trillas.



- López, J. (2006). *Ambientes, presencias y encuentros. Educación Humanista Ignaciana para el cambio de época*. Puebla: Universidad Iberoamericana.
- Perelman, L. (1995). Cómo vender el aprendizaje significativo. *Prometeo*, 46-47.
- Rogers, C. (1981). *Psicoterapia centrada en el cliente*. España: Paidós.
- Rogers, C. (2003). *El proceso de convertirse en persona*. Buenos Aires: Paidós.
- Rugarcia, A. (2013). *Desarrollo Integral del Sujeto vía el método trascendental*. Puebla: Universidad Iberoamericana Puebla.
- Sánchez, S. (2016). *Desarrollo humano contemporáneo*. México: Universidad Iberoamericana México.
- Sevilla, H. (2009). *La docencia y el enfoque centrado en la persona*. Guadalajara: ITESO.
- Sevilla, H. (2009). *La docencia y el enfoque centrado en la persona*. Guadalajara, México: ITESO. Guadalajara: ITESO.
- Soto, O. (2008). *Anda y haz tú lo mismo*. Puebla: Universidad Iberoamericana Puebla.
- Zambrano, R. e. (2016). *Interculturalidad y justicia social: Los desafíos al Servicio Social Universitario de la Ibero Puebla*. Puebla: Universidad Iberoamericana Puebla.

## **ANEXOS**

### Línea del tiempo del área de servicio social de la Universidad Iberoamericana Puebla

**1993.** En el Servicio Social se crearon los “programas integrales” que promueven la experiencia directa de los alumnos con comunidades de los sectores menos favorecidos de la sociedad, hasta ahora en zonas rurales, donde el alumno vive todo un período escolar.

**1994-1996.** El número de alumnos atendidos en su servicio social pasó de 337 en 1994 a 532 en 1996, es decir, un 57% de crecimiento. La estadística de estudiantes activos en su servicio social Integral pasó de 6 alumnos en 1994 a 30.

**1999.** El número de estudiantes activos en su Servicio Social Integral pasó de 3 alumnos en 1992 a 41 en 1999, un aumento ciertamente inusitado de 1266%.

**2007.** En el informe del rector, se señala que: “El servicio social en sus diversas modalidades, pero especialmente el integral -experiencia de inserción de los alumnos en zonas marginadas durante todo un semestre-, resulta una gran fuerza potenciadora de los mejores dinamismos que están en el corazón de cada uno de ellos y de las instituciones anteriormente mencionadas.” En otro documento, titulado “Hacia el Sur”, se afirma que la “Universidad Iberoamericana Puebla ha optado por centrar de manera particular sus esfuerzos en construir puentes de diálogo y colaboración dentro de nuestro país, específicamente con el sur de México”.

**2011.** El Área de Servicio Social pasó por un proceso de evaluación y consecuente reorganización que le llevó a reformular sus modalidades de realización, los criterios de vinculación y colaboración con las organizaciones con las que tiene contacto, las responsabilidades de los diversos actores involucrados, y su propia estructura de servicio y gestión. De este proceso, resultaron como nuevas modalidades: el

servicio social disciplinar, el servicio social interdisciplinar y el servicio social de inserción.

**2015.** Se implementa un espacio específico y se consolida la presencia de un académico de tiempo como responsable de la modalidad de inserción. Se instauran apoyos económicos para incentivar el crecimiento de la modalidad de inserción.

**2016- 2017.** Se reactiva la región de la Sierra Norte de Puebla, además, se formalizan proyectos en Oaxaca, Chiapas, Guanajuato y Michoacán. Se publica la investigación: *INTERCULTURALIDAD Y JUSTICIA SOCIAL: Los desafíos al Servicio Social universitario de la Ibero Puebla.*

**2018.** Se formalizan los programas de SSI internacional para trabajar con comunidad mexicana migrante. Se consolida el apoyo económico tipo beca para todos los alumnos que realicen su SSI durante el periodo semestral.

### ***Entrevista abierta a coordinador de proyecto.***

Investigación: El Servicio Social como promotor de aprendizajes significativos, Maestría en Desarrollo Humano de la Universidad Iberoamericana Puebla. Dicha investigación se plantea la siguiente pregunta y objetivo:

- ***Pregunta de investigación:*** *¿Cómo la experiencia del Servicio Social de Inserción promueve el Aprendizaje Significativo y las relaciones interpersonales en los alumnos de la Universidad Iberoamericana Puebla?*
- ***Objetivo General:*** Destacar los aprendizajes significativos de los estudiantes en su relación con otros, a partir de la experiencia de Servicio Social de Inserción en la Universidad Iberoamericana Puebla.

**Objetivos de la entrevista:** Identificar algunos elementos del Enfoque Centrado en la Persona que se hayan podido visibilizar en la interacción de los alumnos con aquellas personas con quienes más se relacionaron durante la realización de su Servicio Social de *Inserción*.

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_

Organización a la que pertenece: \_\_\_\_\_

Supervisor de alumnos de SSI desde: \_\_\_\_\_

1. ¿Podría compartir cómo era su relación con el alumno desde el aspecto laboral?
2. ¿El alumno tenía interacción con su contexto, actores involucrados, con otros estudiantes, voluntarios?
3. Durante la estancia del alumno, ¿Pudo identificar aspectos relevantes de su personalidad y actitudes que se fueron modificando durante su SSI?

4. ¿Puede indicar algunos ejemplos del crecimiento personal del alumno?
5. ¿Puede indicar algunos ejemplos de áreas de oportunidad que identificó en el alumno?
6. ¿Cuáles considera que fueron los retos a los que se enfrentó el alumno?
7. Sumando toda la experiencia del SSI, ¿Qué habilidades y competencias considera que el alumno fortaleció?

Autonomía	Respeto	Herramientas de autogestión
Independencia	Pensamiento crítico	Habilidades de liderazgo
Empatía	Habilidades de integración	Otras:

8. ¿Qué destaca del alumno en su relación con los otros?
9. ¿Identificó otros aspectos que desde el SSI se deberían de tomar en cuenta para complementar la experiencia?

### ***Entrevista abierta a profesor de campo de Servicio Social de Inserción.***

Investigación: El Servicio Social como promotor de aprendizajes significativos, Maestría en Desarrollo Humano de la Universidad Iberoamericana Puebla. Dicha investigación se plantea la siguiente pregunta y objetivo:

- ***Pregunta de investigación:*** *¿Cómo la experiencia del Servicio Social de Inserción promueve el Aprendizaje Significativo y las relaciones interpersonales en los alumnos de la Universidad Iberoamericana Puebla?*
- ***Objetivo General:*** *Destacar los aprendizajes significativos de los estudiantes en su relación con otros, a partir de la experiencia de Servicio Social de Inserción en la Universidad Iberoamericana Puebla.*

**Objetivos de la entrevista:** Identificar algunos elementos de la educación centrada en el alumno que se hayan podido visibilizar en la interacción de los alumnos y su profesor de campo durante la realización de su Servicio Social de *Inserción*.

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_

Profesor de campo de SSI desde: \_\_\_\_\_

¿Cómo era su relación con los alumnos desde el aspecto educativo, teniendo en cuenta que cada uno tenía un rol definido: docente y alumnos?

¿Cómo definiría su modelo de docencia?

¿Cuáles son las características que podrían diferenciar el SSI de otro tipo de servicio?

Durante la estancia de los alumnos, ¿Logra identificar aspectos relevantes de su personalidad y actitudes que se van modificando durante su SSI en relación a sus aprendizajes?

¿Puede indicar algunos ejemplos del crecimiento personal de los alumnos?

¿Puede indicar algunos ejemplos de áreas de oportunidad que identifica en los alumnos?

¿Cuáles considera que fueron los retos a los que se enfrentan los alumnos?

Sumando toda la experiencia del SSI, ¿Qué habilidades y competencias considera que los alumnos fortalecen?

Autonomía	Respeto	Herramientas de autogestión
Independencia	Pensamiento crítico	Habilidades de liderazgo
Empatía	Habilidades de integración	Otras:

¿Qué destaca de los alumnos que hacen SSI en su relación con los otros?

¿Identificó otros aspectos que desde el SSI se deberían de tomar en cuenta para complementar la experiencia?

## **Solicitud de narrativas para análisis.**

Por este medio, yo \_\_\_\_\_ confirmo que es de mi conocimiento la invitación voluntaria y no remunerada, para participar en la Investigación: El Servicio Social como promotor de aprendizajes significativos, que se desarrolla dentro de la Maestría en Desarrollo Humano de la Universidad Iberoamericana Puebla.

Dicha investigación se plantea la siguiente pregunta y objetivo:

- **Pregunta de investigación:** *¿Cómo la experiencia del Servicio Social de Inserción promueve el Aprendizaje Significativo y las relaciones interpersonales en los alumnos de la Universidad Iberoamericana Puebla?*
- **Objetivo General:** *Destacar los aprendizajes significativos de los estudiantes en su relación con otros, a partir de la experiencia de Servicio Social de Inserción en la Universidad Iberoamericana Puebla.*

### **Mi participación en esta investigación será de la siguiente manera:**

1. Entrega de consentimiento informado y cesión de derechos
2. Redacción de mi experiencia a modo de prosa, en formato word, extensión mínima de tres cuartillas y un máximo de cinco, donde contemple desde mi experiencia de Servicio Social de Inserción, aspectos que fueron significativos para mi persona y los aprendizajes que obtuve de la misma.
3. Selección de una fotografía que refleje mi experiencia de servicio social, responder en forma de narrativa las preguntas guía y hacer entrega de fotografía digital para ser utilizada para publicación y difusión.

### **Guía de presentación de fotografías:**

- *Lugar y fecha donde sucedió la fotografía*
- *Breve descripción de lo que sucedía en ese momento*
- *Lo más gratificante de ese momento*
- *Retos que representan esa fotografía*
- *¿Qué me deja esta fotografía a mi persona, a mi profesión?*
- *¿Por qué capturar esa imagen y guardarla en la memoria fotográfica?*
- *¿Cuáles sensaciones corporales surgen al recordar la experiencia?*



## Carta de consentimiento informado / Carta Cesión de derechos

Lugar y Fecha

**Asunto: Consentimiento informado**

**Presente.**

Por este medio, yo \_\_\_\_\_ confirmo mi participación de manera voluntaria y no remunerada en la Investigación: El Servicio Social como promotor de aprendizajes significativos, que se desarrolla dentro de la Maestría en Desarrollo Humano de la Universidad Iberoamericana Puebla. Dicha investigación se plantea la siguiente pregunta y objetivo:

- **Pregunta de investigación:** *¿Cómo la experiencia del Servicio Social de Inserción promueve el Aprendizaje Significativo y las relaciones interpersonales en los alumnos de la Universidad Iberoamericana Puebla?*
- **Objetivo General:** *Destacar los aprendizajes significativos de los estudiantes en su relación con otros, a partir de la experiencia de Servicio Social de Inserción en la Universidad Iberoamericana Puebla.*

Así mismo, autorizo al equipo de la investigación la utilización y difusión de mi testimonio, así como de los demás materiales fotográficos que he proporcionado. Afirmo tener conocimiento de los objetivos que se plantean en esta investigación, y extendiendo la autorización de manera voluntaria y gratuita, con pleno conocimiento de que el material podrá ser utilizado para diversos mecanismos de difusión de la información contenida en dicha investigación. Finalmente declaro que se ha hecho de mi conocimiento que toda la información que sea utilizada, reproducida o transmitida será publicada con total confidencialidad y en ningún momento se habrán de usar nombres y/o datos personales.

---

**Nombre Completo y Firma**