

---

# EL SERVICIO COMUNITARIO EN INSTITUCIONES MEXICANAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR: TRES ESTUDIOS DE CASO

---

RAÚL LOZANO RIVERA

## RESUMEN:

Ante el debilitamiento moral actual, se hace necesario que la educación superior integre en sus egresados los valores que la sociedad mexicana en general demanda. Como un recurso de formación en valores, especialmente aquellos valores que tienen que ver con la participación ciudadana, las conductas de ayuda y la responsabilidad social, el involucramiento de los estudiantes en el servicio comunitario está llamando la atención de los administradores y docentes de las universidades del país. El presente estudio se ha valido de un enfoque cualitativo para explorar, tras la realización de tres estudios de casos en igual número de universidades en el país, la naturaleza de las experiencias de servicio comunitario en las que participan los estudiantes. Tras describir los mecanismos y agentes de involucramiento para el servicio comunitario observados, se concluye con algunas recomendaciones hacia el fortalecimiento de la planificación y la evaluación de este tipo de experiencias.

**PALABRAS CLAVE:** Servicio comunitario, Prosocialidad, Valores cívicos.

## INTRODUCCIÓN

Como muchos países del mundo, México está sufriendo terribles males sociales debido al debilitamiento de la moral ciudadana. Para Guevara (1996), el derrumbe de la moral pública indica el fracaso de las instituciones responsables de la educación moral, o sea la familia y la escuela. Una de las formas más efectivas de revertir este problema es mediante la formación de conductas prosociales, definidas como aquellas acciones positivas que tienen la intención de beneficiar a los demás (Eisenberg, 1982).

El involucramiento en el servicio comunitario ha recibido globalmente considerable atención por políticos, educadores, investigadores, y hasta

---

empresarios (Brunelle, 2001; Hoodless, 1997). En pocos años, esta tendencia de integrar la participación de los estudiantes en el servicio ha comenzado a extenderse por nuestro país.

Existe una diversidad de actividades tanto curriculares como co-curriculares que involucran al estudiante en experiencias de servicio a la comunidad. Sin embargo, no se sabe de muchos estudios que permitan descubrir la naturaleza de las experiencias de servicio comunitario de los estudiantes en instituciones mexicanas.

Este estudio se realizó con el propósito de entender las características de las experiencias de servicio comunitario que ocurren en tres planteles universitarios en México y percibir las diferencias entre ellos. Al mismo tiempo, este estudio permitió documentar las prácticas y estrategias que las instituciones investigadas realizan hacia el desarrollo prosocial de los estudiantes mediante el involucramiento en el servicio comunitario.

## **MÉTODO**

La presente investigación da cuenta de tres estudios de caso realizados durante el curso escolar 2005-2006 con sujetos de la Universidad de Morelos, la Universidad de Navojoa, y la Universidad Linda Vista. Los datos se recabaron usando entrevistas y grupos de foco con líderes de las instituciones, coordinadores académicos y de servicio comunitario, así como análisis de documentos impresos, videogramas y sitios web.

Fueron 18 los sujetos que participaron en este estudio: 5 de Morelos, 9 de Navojoa y 4 de Linda Vista. Los sujetos incluyeron 2 rectores, 6 vicerrectores, 1 asistente de vicerrector, 5 directores de escuelas, 1 coordinador de servicio comunitario, 1 asistente del coordinador de servicio comunitario, 1 director de organizaciones juveniles, y 1 pastor de iglesia. Estos sujetos fueron seleccionados a propósito dada su capacidad para informar respecto de los proyectos de servicio comunitario.

---

Se elaboraron preguntas para guiar las entrevistas y sesiones de grupos de foco. La preparación de estas preguntas incluyó una revisión de la literatura sobre el tema, frecuentes visitas a las páginas electrónicas de las instituciones seleccionadas, análisis de documentos claves provistos por las instituciones a estudiar (informes escritos a sus órganos acreditadores, acuerdos de sus organismos de gobierno, boletines informativos, etc.), así como correspondencia vía correo electrónico y conversaciones telefónicas con miembros de las universidades a investigar.

Las entrevistas y sesiones de grupos de foco fueron grabadas y transcritas. Luego de repetidas lecturas de las transcripciones y con la ayuda de marcadores de colores diferentes, se subrayaron los temas que los datos parecían sugerir como respuesta al propósito de la investigación. Tras enumerarlos, se escribió un catálogo de 3 dígitos con los temas obtenidos de las transcripciones.

Se siguieron algunas recomendaciones adicionales de Carney, Joiner y Tragou (1997). Por ejemplo, se les dio a los sujetos un seudónimo, y se elaboró un patrón de ordenamiento que incluyó el número de tema, los turnos de participación, el seudónimo de los participantes, y los datos aportados por el participante. En la siguiente sección se leerán los resultados de este estudio, cubriendo 5 temas formados con los datos recogidos.

## **RESULTADOS**

La primera institución visitada fue la Universidad Linda Vista y se halla a 5 km de Pueblo Nuevo Solistahuacán, Chiapas, a 125 Km. de la capital del estado, Tuxtla Gutiérrez, y a 165 km de Villahermosa, la capital del estado de Tabasco. Su matriculación alcanza los 500 alumnos en seis carreras. Por su parte, la Universidad de Montemorelos está ubicada en Montemorelos, Nuevo León, México, a 70 Km. de la capital del estado, Monterrey. Esta institución recibe cada año aproximadamente 2,000 estudiantes en más de 20 carreras de campos tan diversos como bellas artes, educación, computación, ingeniería,

---

administración, ciencias contables, así como programas en el área de la salud, entre otros. La Universidad de Navojoa se encuentra en la costa del Océano Pacífico, en las orillas de la ciudad de Navojoa, Sonora, a 320 km de la capital, Hermosillo. Cerca de 300 estudiantes se matriculan cada año en seis áreas de estudio.

El primer tema que reveló la recolección de datos que describe la experiencia de las instituciones educativas seleccionadas en la muestra es su compromiso filosófico con el servicio. Las instituciones de la muestra echan de ver en la hermenéutica que hacen del vocablo servicio una perspectiva teísta cristiana en la que la conexión espiritual del estudiante con Dios, y con otros seres humanos forman la base.

El segundo tema de consideración es la creación deliberada de una atmósfera y cultura institucionales que enfatice el servicio en la vida del estudiante. Linda Vista tiene una gran tradición de requerir a sus estudiantes internos participación en trabajo manual, estimular una enriquecedora vida espiritual en el plantel e impulsar profundo compromiso con la comunidad. Dicha cultura de trabajo manual útil de los estudiantes se ve sostenida en la institución por una cantidad de reglamentos en la vida estudiantil.

En la Universidad de Montemorelos la idea del servicio existe gracias al impulso adicional que le proporcionan numerosas organizaciones juveniles, tanto sociales como religiosas, con sus múltiples actividades co-curriculares. Sin embargo, la principal acción que esta universidad ha tomado para integrar ese compromiso ideológico con el servicio a la experiencia estudiantil tiene que ver con la currícula. Una reciente reforma curricular a los programas de todas las carreras agregó un requisito complementario de servicio comunitario, entre otros componentes adicionales, al plan de estudios. Por otro lado, la Universidad de Navojoa hace de las actividades co-curriculares recursos de participación general. Trátese de actividades recreativas, sociales o de servicio comunitario, los encargados de los asuntos estudiantiles movilizan a los estudiantes y empleados a proyectos donde todos conviven juntos. Como

---

resultado, la institución ha desarrollado la reputación de ser un plantel colaborador y socialmente responsable.

Un tercer tema tiene que ver con la variedad de actividades de servicio comunitario que los diferentes planteles de la muestra programan. Este estudio deja claro que existe una diversidad de maneras de involucrar a los estudiantes en el servicio comunitario. Primeramente se encontró involucramiento estudiantil mediante proyectos de ayuda durante desastres. Aparentemente, la forma primordial de brindar servicio a la comunidad en esta institución consiste en acciones humanitarias hacia la gente pobre, especialmente bajo circunstancias de gran calamidad.

Un segundo recurso de involucramiento en el servicio comunitario visto en todas las instituciones de la muestra ocurre mediante las organizaciones juveniles. Bajo la coordinación general de un organismo estudiantil, se programan actividades de servicio a favor de la comunidad de una a dos veces por semestre. Generalmente, tales proyectos consisten en asear o embellecer algún sitio público, plaza o avenida en la comunidad en coordinación con las autoridades locales.

En las instituciones visitadas se observaron iniciativas dirigidas a involucrar a los estudiantes en el servicio comunitario como requisito académico en tres modalidades. Primera, cuando alguna materia o asignatura requiere que el estudiante se involucre en el servicio a la comunidad debido a la naturaleza del aprendizaje que se desea lograr. La segunda modalidad se basa en requisitos complementarios al plan de estudios. Se observó que esta modalidad de servicio no consta de clases en sí, sino de tiempo en contacto directo en el campo con presencia y supervisión de los profesores. Tal servicio comunitario tiene relación con el área de estudios de los estudiantes, pero bien puede no tenerla, porque se desea que los estudiantes sirvan en cualquier giro de la vida.

El involucramiento en el servicio comunitario por razones académicas en Montemorelos cae en dos grandes categorías o áreas de apoyo: desarrollo financiero y comunitario, y desarrollo institucional. Actividades dentro de estas

---

categoría incluyen visitación a las casas, entrevistas a los padres de niños de educación básica, seminarios para padres y estudiantes, teatro guiñol, música, pintura y clases de computación, entre otras.

Los estudiantes también imparten seminarios de salud, auto-cuidado y auto-control de pacientes con enfermedades crónico-degenerativas, seminarios de primeros auxilios, brigadas médicas, cortes de cabello, y clases de cocina, por nombrar algunas pocas. Además, los estudiantes participan en el mejoramiento de instalaciones como planteles educativos y asilos. En esta área, los estudiantes reparan edificios dañados o antiguos, pintan paredes, dan mantenimiento a los patios y jardines, plantan árboles, y pintan murales artísticos, entre otros proyectos.

Se encontró en Navojoa y Linda Vista una tercera modalidad de servicio comunitario académico en la que algunos profesores involucran a sus estudiantes en proyectos de servicio comunitario por cuenta propia. Tal involucramiento no está prescrito en los programas de asignaturas; no obstante, los profesores tienen razones para llevar a los estudiantes a la comunidad a brindar algún beneficio, bien sea que le otorguen calificación o no a ese involucramiento.

A diferencia de las demás instituciones estudiadas, la Universidad de Navojoa practica una forma de involucramiento en el servicio comunitario bajo el liderazgo de la oficina de Asuntos Estudiantiles y el apoyo de una comisión de miembros clave del personal. Se trata de una visita con todo el alumnado y empleados durante un día señalado a determinada comunidad previamente seleccionada. Como en un principio esto se hacía en sábado, se le denominó el “Sábado de la Bondad”.

El cuarto tema que reporta esta investigación tiene que ver con las personas involucradas en el servicio comunitario y los roles que juegan. Los miembros de la administración de las instituciones de la muestra se han mostrado listos a apoyar financiera y materialmente a las organizaciones juveniles que participan, cuando inicia algún proyecto de servicio comunitario de

---

importancia y, con frecuencia, para dirigir, evaluar y tomar decisiones en esos momentos de apremio. En todas las instituciones estudiadas se descubrió también que los miembros de la administración de la universidad están para representar y cuidar la imagen institucional, supervisar los equipos responsables de la planificación y operación de los requisitos complementarios al plan de estudios (entre los cuales está el servicio comunitario) y recomendar ajustes a la marcha de los planes de acción.

La administración en la Universidad de Morelia ha montado una estructura para el manejo de los proyectos de servicio comunitario de carácter académico. En esta estructura, hay un responsable o referente institucional, así como referentes en cada escuela o programa académico. En la Universidad de Navojoa, la estructura que controla y supervisa el servicio comunitario es una comisión compuesta por miembros selectos del personal.

Otro grupo que juega un rol importante en los proyectos de servicio de las instituciones visitadas son los profesores, al colaborar con los estudiantes en la planificación de los proyectos a realizarse. En lo relativo al servicio comunitario curricular, los profesores tienen asignado tiempo semanal para acompañar a los estudiantes a la comunidad a ayudar, involucrándose con entusiasmo en la marcha de los proyectos. Para los proyectos no curriculares, los profesores están a cargo y toman las decisiones al frente de los grupos de estudiantes y son los representantes y negociadores con las autoridades de la comunidad al momento de organizar e implementar proyectos de servicio. Se vio que la adquisición de valores en los estudiantes ocurre por mediación de los profesores; son ellos los que ayudan a los estudiantes a ponderar el valor del servicio, y fomentan la reflexión espiritual como resultado de la participación en los proyectos comunitarios.

Los estudiantes fueron el centro de la operación de los proyectos de servicio comunitario. Su entusiasmo les hace, incluso, dar de sí tiempo adicional al programado y hasta dinero para la financiación de los proyectos de servicio. En lo que respecta a los proyectos no curriculares, son los estudiantes quienes

---

generalmente inician la planificación y corren la voz para reclutar voluntarios. Los organizadores son principalmente individuos muy involucrados en las varias agrupaciones juveniles. Cuando se trata de proyectos de servicio por razones académicas, los estudiantes suelen ser menos proactivos al seguir las instrucciones de sus profesores o referentes.

El quinto y último tema que caracteriza la variedad de actividades de servicio comunitario observado en las instituciones seleccionadas es el impacto que este involucramiento genera en los estudiantes. Las instituciones participantes impulsan el involucramiento en el servicio comunitario entre los estudiantes más bien con el interés de afectar a los estudiantes que a la comunidad misma. Se pretende que adquieran valores y desarrollen actitudes como la empatía, la misericordia, la generosidad y la compasión. Durante este estudio se identificaron historias de estudiantes que sacan dinero de sus propios bolsillos para ayudar a ancianos enfermos, o de estudiantes que en la noche buscan quién de entre los empleados de la universidad los lleve a visitar una familia pobre o les ayuda a transportar al hospital un enfermo de la comunidad visitada.

Los líderes entrevistados afirman la existencia de otros cambios actitudinales y conductuales en los estudiantes atribuibles a su participación en el servicio comunitario. La diferenciación social y la percepción de oportunidades para ayudar se muestran más frecuentemente en aquellos que se involucran en el servicio comunitario que en aquellos que no participan.

## **DISCUSIÓN**

Al mirar lo que las instituciones universitarias estudiadas hacen para promover el desarrollo de conductas y actitudes prosociales en sus estudiantes vía el servicio comunitario, hay que destacar, primeramente, el sentido de intencionalidad y propósito deliberado de la universidad por integrar el servicio comunitario en la vida académica institucional. En segundo lugar, el amplio aprovechamiento de una diversidad de estrategias para ese propósito.

---

Según Colby, Ehrlich, Beaumont, y Stephens (2003), las instituciones de educación superior que toman en serio el desarrollo moral y cívico de sus estudiantes se formulan un compromiso intencional de consolidar tal desarrollo haciéndolo tan central a su misión como puede ser posible. Las universidades seleccionadas para este estudio evidencian haber hecho del servicio una prioridad en sus declaraciones de dirección.

Pero esa intencionalidad se trasladó a la práctica en la vida cotidiana institucional. Desde el establecimiento del ambiente y la atmósfera institucional hasta la selección de las actividades de involucramiento, los líderes de las instituciones llevaron a los estudiantes a participar del servicio comunitario. Se pudo apreciar en este estudio cuán crucial es la estructura para la promoción del servicio comunitario. Puede tratarse de una estructura muy sencilla (como un individuo coordinador), intermedia (una comisión) o compleja (un departamento con personal y presupuesto), pero todas las actividades requirieron de alguna forma de arreglo para llevarlas a la práctica.

En la literatura encontramos que todas las actividades de la universidad han de brotar de los valores institucionales y de la declaración formal de misión. Es trabajo de la universidad traducir su compromiso filosófico en operaciones cotidianas (Mouritsen, 1986). Al respecto, mientras más diversas son esas formas operativas de hacer realidad la misión, más efectiva resulta la integración de esos ideales a la experiencia universitaria.

Los campos de este estudio en que se participó en el servicio comunitario fueron muy heterogéneos. Se vio que al haber una mayor variedad en las actividades de servicio comunitario, el espectro de intereses de los estudiantes se amplía, dando pie a que haya más participantes. Basados en la apreciación de los entrevistados, el impacto de las actividades de servicio comunitario reveló también deseos de continuidad en el involucramiento de los estudiantes.

---

## **CONCLUSIONES**

Este informe reportó tres estudios de caso en instituciones universitarias que manifiestan una serie de prácticas que, en conjunto, aportan mecanismos útiles para la formación prosocial de los estudiantes mediante proyectos de servicio comunitario. En las instituciones observadas no se halló que se haya descrito con precisión los perfiles de egreso de los estudiantes en relación con los rasgos prosociales que se espera que los estudiantes adquieran, pero sí se descubrió que los líderes entrevistados, tenían claro qué esperar de los proyectos de servicio comunitario en sus planteles. Los perfiles de egreso requieren de estrategias o metodologías con las cuales alcanzarse. Siendo el servicio comunitario una de ellas, sólo hace falta hacerla corresponder con el perfil que se espera de los estudiantes al salir.

Resta por saber cuán efectivos han sido en las universidades estudiadas todos estos esfuerzos por la formación prosocial en la vida de los estudiantes, especialmente a plazo mediano o largo, que es cuando se puede apreciar si verdaderamente se adoptaron las conductas y actitudes prosociales.

No sabemos si diferentes tipos de experiencias de servicio comunitario producirán diferentes grados de impacto en la formación de los estudiantes, o si afectarán diferentes áreas del desarrollo de los estudiantes. Tampoco sabemos la diferencia en el impacto hacia los estudiantes distinguiéndolos por su residencia: externos o internos.

También se necesita investigar las formas más efectivas de resolver los obstáculos que se presentan al momento de encauzar la institución hacia el servicio comunitario. Ése es particularmente el caso al momento de concientizar y motivar al personal que participa en los proyectos de servicio comunitario, debido a su facultad de afectar el entusiasmo de los estudiantes y el logro de los proyectos.

---

## REFERENCIAS O BIBLIOGRAFÍA

- Brunelle, J. P. (2001). *The impact of community service on adolescent volunteers' empathy, social responsibility, and concern for others* (Disertación Doctoral, Virginia Commonwealth University, Dissertation Abstracts International, 62-05 B, 2514.
- Carney, J. H., Joiner, J. F, y Tragou, H. (1997). "ategorizing, coding, and manipulating qualitative data using the WordPerfect® word processor", *The Qualitative Report*, 3(1), 1-8. Descargado el 31 de mayo de 2007 de <http://www.nove.edu/ssss/QR/QR3-1/carney.html>.
- Colby, A.; Ehrlich, T.; Beaumont, E. y Stephens, J. (2003). *Educating Citizens: Preparing America's Undergraduates for Lives of Moral and Civic Responsibility*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Eisenberg, N. (Ed.) (1982). *The development of prosocial behavior*. Nueva York: Academic Press.
- Guevara, G. (1996). "El naufragio de la moral colectiva y la escuela", *Educación 2001*, 19, 5.
- Hoodless, E. (1997). *El servicio comunitario de los jóvenes: Panorama internacional*. Teleconferencia para el I Seminario Internacional sobre Aprendizaje-Servicio. Ministerio de Educación, Buenos Aires, Argentina. Consultado: julio 7, 2004, de [http://www.me.gov.ar/eyc/publicaciones/pdf/actas\\_2-02.pdf](http://www.me.gov.ar/eyc/publicaciones/pdf/actas_2-02.pdf).