

Jorge Carlos Aguayo Chan  
Brenda Gamboa Marrufo  
Guadalupe Reyes Domínguez  
Universidad Autónoma de Yucatán

## **El servicio social como espacio de formación integral: El caso "UADY- PERAJ Adopta un amig@"**

### **Sinopsis**

El trabajo evalúa el impacto que tuvo la primera edición del Programa de Servicio Social UADY-PERAJ Adopta un amig@ en la formación integral de los jóvenes universitarios que participaron en él de enero a julio de 2008. Enfatiza los vínculos del programa con los lineamientos de la UNESCO para la educación superior y con las directrices del modelo educativo y académico de la UADY. Se realizaron entrevistas a profundidad al 56% de los participantes en el proyecto (28 estudiantes), observación participante en el 100% de las sesiones y tres entrevistas grupales de evaluación con todos los prestadores del servicio social. Se concluyó que, mediante el desarrollo de competencias, UADY-PERAJ Adopta un amig@ a la vez que atendió a un sector social vulnerable, los niños de escuelas primarias públicas, permitió a los prestadores de servicio social aprender a aprender, aprender a ser, aprender a convivir y aprender a hacer.

### **Abstract**

This study evaluates the impact that the first edition of the social service program "UADY-PERAJ Adopt a Friend" had on the comprehensive education of young university students that participated in it from January to July 2008. Particular emphasis was set on this program links with the higher education guidelines proposed by the UNESCO and those of the educational and academic model of the Autonomous University of Yucatan (UADY). In depth interviews were conducted with 56% of the participants in the project (28 students), participant observation in 100% of the sessions, and three evaluation group interviews with all social service providers. It was concluded that, by developing competences, "UADY-PERAJ Adopt a Friend" not only served a vulnerable social sector - children in public primary schools - but it also allowed social service providers to learn to learn, to learn to be, to learn to live together, and to learn to do.

Términos clave: Investigación, Servicio social, Formación profesional, Competencias, Actitudes, Trabajo en equipo, México.

Keywords: Research, Social services, Professional training, Occupational qualifications, Attitudes, Teamwork, Mexico.

Fecha de recepción: Abril 2009

Fecha de aprobación: Octubre 2009

## **Introducción**

El objetivo de este trabajo es evaluar el impacto que tuvo la primera edición del Programa de Servicio Social UADY-PERAJ Adopta un amig@ en la formación integral de los jóvenes universitarios que participaron en él. Se describen en un primer momento las tendencias contemporáneas de la educación superior en México y el mundo. En seguida se aborda el proceso de desarrollo que ha tenido el servicio social en nuestro país, se ubican las directrices generales que guían el servicio social en la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY) y se describen los rasgos generales del programa internacional PERAJ Adopta un amig@, que impulsa la vinculación de estudiantes universitarios con niños de escuelas públicas buscando propiciar la formación integral de ambos. En los subsiguientes apartados se analizan los impactos que el programa tuvo en la formación de los universitarios participantes, contrastándolos con los objetivos originalmente planteados.

El análisis se apoya en aportaciones teóricas recientes para el estudio de la formación de actitudes y competencias, concluyéndose que el éxito en el logro de los objetivos derivó de que el programa propició la aplicación de conocimientos, habilidades y cualidades personales en experiencias concretas de resolución de problemas, continuamente reflexionadas por los propios participantes a la luz de las diversas miradas que la composición multidisciplinaria del grupo hizo posibles.

## **Método de investigación**

La información empírica que sustenta este trabajo proviene del empleo de una metodología de investigación cualitativa. Ésta no pretende llegar a generalizaciones estadísticamente significativas, sino más bien se orienta a generar descripciones detalladas y a encontrar interpretaciones ideográficas, aplicables a contextos particulares (Babbie, 2000). Las técnicas de investigación utilizadas fueron: observación participante, entrevistas individuales semiestructuradas y entrevistas grupales de evaluación.

La observación participante se llevó a cabo a lo largo del semestre que duró la experiencia piloto del programa PERAJ-UADY Adopta un amig@, período en el cual los autores de este texto participamos como supervisores. El propósito de esta técnica fue conocer a los sujetos de estudio de manera más profunda, tener acceso al flujo de la vida tal y como ésta se desarrolla, aumentando la oportunidad de captar las expresiones espontáneas del grupo estudiado (Jacorzynski, 2004).

Las entrevistas semiestructuradas se realizaron a 28 estudiantes provenientes de seis licenciaturas participantes (56% del universo de estudio). La elección de esta técnica obedeció a que se considera que mediante ella el investigador tiene acceso a las significaciones otorgadas por los sujetos sociales a su acción y puede integrar la perspectiva de éstos, sin imponer marcos interpretativos que les sean ajenos (Guber, 2004).

Las entrevistas grupales de evaluación se realizaron al término del programa. Con ellas se pretendió que el total los prestadores de servicio social discutieran y reflexionaran su práctica

de manera colectiva, en forma tal que movilizaran y expresaran pensamientos y sentimientos generados en torno a una experiencia compartida (Araujo y Fernández, 1999). Los tópicos utilizados en este artículo para la presentación de resultados emergieron de los temas más reiterados por los estudiantes en las entrevistas semiestructuradas y colectivas. Para una mayor comprensión de la visión de los jóvenes sobre estos temas, se expone primero el contexto general en que se enmarcó el programa analizado.

### **Tendencias actuales de la educación superior**

En 1996 la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) publicó el Informe para la Educación en el Siglo XXI o Informe Delors, que se convirtió en un marco filosófico para reestructurar los sistemas educativos en todo el planeta. Un par de años después se firmó la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI, que recoge los compromisos de los países miembros de la UNESCO para este nivel educativo. Estos documentos enfatizan que el siglo XX fue una época de expansión espectacular de los avances científicos y tecnológicos, pero también un período en el que se agudizó la disparidad entre naciones, la estratificación socioeconómica, las confrontaciones interétnicas e interculturales, la degradación del medio ambiente y la desaparición de lenguas y culturas (Turnerman, 2003)

Los miembros de la UNESCO, con la mirada puesta en el futuro, plantearon que la educación debería transformarse para contribuir a un desarrollo humano más armonioso y para proteger el entorno natural. Se consideró como misión de la educación superior formar ciudadanos que participen activamente en la solución de los problemas arriba mencionados (UNESCO, 1998), por lo cual se recomendó promover un tipo de educación sustentada en cuatro pilares (Delors, 1996):

- a) Aprender a conocer. Preparar a los alumnos para la autoformación, autoeducación y autoevaluación; que los procesos de enseñanza-aprendizaje favorezcan el desarrollo de la curiosidad intelectual, el sentido crítico y la autonomía de juicio (Morin, 1999).
- b) Aprender a hacer. Busca que el alumno ponga en práctica sus conocimientos y desarrolle destrezas, habilidades y competencias que necesitará para participar en mundo en constante cambio, organizando conocimientos dispersos en diversas disciplinas. Se pretende asimismo, familiarizar a los estudiantes con el trabajo en equipos interdisciplinarios, evitar la fragmentación en pequeñas comunidades de científicos inclinados a la superespecialización y la autosuficiencia. (Tünnermann, 2003).
- c) Aprender a convivir. Que los métodos de enseñanza-aprendizaje estimulen el entendimiento y tolerancia mutua entre las personas, tanto próximas como extrañas; desarrollen conjuntamente las autonomías individuales, las participaciones comunitarias y la conciencia de pertenecer a la especie humana (Morin, 1999).
- d) Aprender a ser. Sostiene que "la educación debe contribuir al desarrollo global de cada persona: cuerpo y mente, inteligencia, sensibilidad, sentido estético, responsabilidad individual, espiritualidad" (Delors, 1996, p. 100) de manera que sea capaz de elaborar un juicio propio para determinar por sí mismo qué debe hacer en las diferentes circunstancias de la vida. Por eso se asume que la educación es un proceso permanente que se desarrolla en distintos espacios y se extiende durante toda la vida (Tünnermann, 2003).

Para impulsar las reformas propuestas por la UNESCO las instituciones educativas de diversas naciones han realizado cambios que incluyen, entre otras cosas, modificaciones en los planes de estudio, en las formas de organización, en los sistemas administrativos, de planeación y evaluación y en los mecanismos de enseñanza aprendizaje. Las universidades han propiciado además transformaciones en sus programas de aprendizaje en el servicio (service-learning), voluntariado y servicio social. Se ha buscado que estos programas sean una estrategia educativa comprometida con la sociedad y permitan a los estudiantes incorporarse a escenarios reales de interacción con diversos sectores de la sociedad, en los que puedan poner en juego sus conocimientos, habilidades y actitudes. (SEP, 2007).

En el caso de México las modificaciones impulsadas por las universidades en relación con el servicio social han buscado recuperar el carácter académico y social con el que el servicio social nació en los años treinta del siglo pasado, pero adaptándolo a los nuevos tiempos.

### **El servicio social en México**

Al concluir la Revolución Mexicana, el Estado comenzó a impulsar una serie de acciones que serían el antecedente del actual servicio social. Navarrete Ramírez (2007) señala que grandes pensadores de la primera mitad del siglo XX como José Vasconcelos y Alfonso Caso promovieron la aplicación de los conocimientos de los universitarios en tareas que beneficiaran a los grupos más desfavorecidos. Apoyado en las ideas de estos intelectuales, el servicio social se inició en México durante la presidencia de Lázaro Cárdenas con el trabajo de pasantes de carreras vinculadas a la medicina y con brigadas multidisciplinarias que prestaron su servicio en zonas rurales. En 1945, con la expedición de la Ley Reglamentaria del Artículo 5 Constitucional, el servicio social se convirtió en requisito obligatorio para obtener el título profesional. (Navarrete Ramírez, 2007). Esta ley busca que los estudiantes formados por las universidades del país retribuyan a la sociedad una parte de lo que ésta aportó para su formación académica, a la vez que fortalecen su preparación profesional (Venegas, 1998; Canto, 2007).

Con el paso de los años la práctica del servicio social se fue distorsionando; en muchos casos se perdió su valor formativo y de proyección social (González Solano, et. al., 2003); sólo una proporción reducida de los proyectos se orientó al apoyo comunitario; los programas multi o interdisciplinarios se volvieron escasos y en muchos casos, los alumnos se convirtieron en "mano de obra barata" en las propias instituciones educativas o en oficinas públicas, donde les fueron asignadas tareas sin proyección social y ajenas a su perfil (Navarrete, 2007, p. 31). Frente a este panorama y ante las recomendaciones de la UNESCO las universidades mexicanas requirieron reorientar el servicio social. La Universidad Autónoma de Yucatán no quedó al margen de este desafío.

### **El servicio social en la UADY en el marco de su Modelo Educativo y Académico**

En 2002 la UADY puso en marcha un nuevo Modelo Educativo y Académico (MEyA) que retoma los cuatro principios básicos de la educación reconocidos por la UNESCO y se propone asegurar tanto la formación integral de los alumnos como su participación activa en los procesos de desarrollo social sustentable. Para atender al estudiante en sus múltiples dimensiones, el MEyA establece que la UADY se esforzará por conformar una estructura innovadora y

flexible, estimulará el trabajo multidisciplinario e interdisciplinario y propiciará la vinculación con el entorno, estableciendo programas de cooperación con diversos sectores y participando en proyectos de desarrollo social (UADY, 2002).

Para la UADY, la formación integral y humanista del estudiante implica la búsqueda de su desarrollo pleno conjugando armónicamente lo físico, lo social, lo mental y lo espiritual; el pensamiento, el sentimiento y la acción. Implica también la promoción de valores universales tales como solidaridad, respeto, justicia, tolerancia y paz.

En el marco del MEyA, la UADY se propuso rescatar el servicio social de la trivialidad en la que había caído en muchas disciplinas, para convertirlo en un activo programa institucional que contribuya, por una parte, al desarrollo de comunidades y grupos sociales y a la conservación del medio ambiente natural, y por la otra, a la formación integral de los estudiantes. (González Solano et al, 2003). En esta dirección ha buscado que los programas en los que los alumnos realicen su servicio social sean acordes con los perfiles de los prestadores, que tengan trascendencia social, sean supervisados y evaluados por académicos de la UADY y vinculen investigación, docencia y extensión. Entre los proyectos de servicio social aprobados después de la formulación del MEyA se encuentra el denominado UADY-PERAJ Adopta un amig@, objeto de este trabajo.

### **El Programa de Servicio Social UADY-PERAJ Adopta un amig@**

El Programa PERAJ Adopta un Amig@ opera en 15 países alrededor del mundo; se basa en una estrategia de vinculación social y afectiva entre estudiantes del nivel superior y niños de entre 8 y 12 años de edad, de escuelas públicas. A cada estudiante se le asigna un niño al que deberá acompañar durante un ciclo escolar. Se busca, entre otras cosas, la formación profesional y humana del joven universitario y la realización de su compromiso de retribución social mediante el apoyo a los menores de edad en las siguientes áreas: escolar-educativa, afectiva-formativa, social y lúdico-cultural (De Gortari, Navarrete y Giraldi, 2007).

Para los estudiantes universitarios, el programa busca favorecer su formación integral y compromiso social; desarrollar su capacidad como facilitadores del aprendizaje y generadores de vínculos socioafectivos; fortalecer habilidades complementarias al desempeño profesional tales como creatividad, iniciativa, trabajo en equipo, expresión oral y escrita, organización de eventos y, por último, consolidar la aplicación de los conocimientos disciplinarios adquiridos, mediante la identificación, diseño, elaboración e impartición de temáticas útiles para la formación de los niños. (De Gortari, Navarrete y Giraldi, 2007).

Para lograr estos objetivos, universitarios y niños participantes en el programa se reúnen dos veces por semana durante dos horas. Algunas sesiones se dedican a la atención personalizada del tutor universitario hacia su amig@ para apoyarlo en su desempeño académico. En otras los universitarios preparan en grupo temas que contribuyen a la formación integral de los niños. El programa contempla también visitas guiadas a recintos científicos y culturales.

En la UADY el programa se llevó a cabo por primera vez, en forma piloto, durante el primer semestre de 2008; contó con la participación de 50 niños (de tres primarias públicas) y

50 universitarios (que provenían de las licenciaturas en Educación, Enseñanza de las Matemáticas, Computación, Psicología, Historia, Literatura y Comunicación Social). Durante el semestre se abordaron variados temas como: hábitos de estudio, autoconocimiento, cultura regional y medios de comunicación, entre otros. Se repasaron además contenidos de los programas escolares y se llevaron a cabo actividades artísticas, deportivas y lúdicas. Para diseñar las sesiones y conducir las actividades, los universitarios se organizaron en equipos interdisciplinarios.

El conjunto de los universitarios y los académicos supervisores se reunían además, una vez a la semana para evaluar el trabajo de los días precedentes y planear las actividades por desarrollar. El nivel de compromiso de los jóvenes fue variable pero la mayoría se esmeró en la preparación y realización del trabajo. Los menos se limitaron a cumplir sin mayor entrega con los compromisos acordados. La participación desigual de los prestadores de servicio social dio lugar ocasionalmente a malestares, críticas y roces entre ellos, pero también fue aliciente para desarrollar estrategias favorecedoras del trabajo grupal.

### **Adopta un amig@: espacio de satisfacciones y crecimiento personal**

Las dinámicas colectivas de evaluación, las conversaciones informales que se tuvieron con los universitarios, así como las entrevistas semiestructuradas revelaron que para la mayoría de los universitarios participantes en el programa éste resultó ser una experiencia satisfactoria y enriquecedora, como puede notarse en los siguientes comentarios: "Cuando pensé en hacer mi servicio social era sólo por cumplir, pero esto fue mucho más"; "Creo que más que aportar a mi niña, yo crecí como persona. Salgo muy feliz"; "Si fuera por mí, yo estaría dispuesto a participar año con año"; "Para mí 'Adopta un amigo' significó compañerismo, servicio, enseñanza; dar y recibir"; "Muchos nos quedamos pensando en el servicio durante mucho tiempo. Afectivamente fue muy rico"; "El programa me recordó que hay cosas que dejé de hacer sólo porque crecí."; "En las horas de servicio me relajaba y me olvidaba de mis pendientes, resultó muy divertido también para los universitarios."

La satisfacción que se aprecia en los comentarios anteriores fue igualmente notoria en las dinámicas colectivas de evaluación en las que términos como feliz, compañeros, satisfecho, diversión y amistad aparecieron reiteradamente asociados a la experiencia en PERAJ, acompañados de otros como paciencia, perseverancia, reto, aprendizaje, crecer.

Para varios jóvenes resultó tan placentero participar en el programa que tres de ellos ofrecieron seguir prestando su colaboración de manera voluntaria y gratuita. Otros dos fueron contratados para coordinar el programa en el siguiente período y tres más iniciaron por su cuenta un programa de fomento a la lectura entre niños de poblados cercanos.

La valoración positiva de la experiencia por parte de la mayoría de los participantes se asocia en gran medida con los logros que los universitarios observaron en los niños, pese a que reconocen también que en algunas áreas éstos fueron modestos. No es el propósito de este escrito analizar el impacto que Adopta un amig@ tuvo en los niños, sino evaluar el cumplimiento de los objetivos que el programa plantea respecto a los universitarios, pero antes es importante exponer algunos ejemplos de la valoración que los estudiantes hacen sobre los resultados de las

actividades que realizaron con los pequeños:

"Cada niño se llevó algo de acuerdo a sus necesidades"; "Casi todos los niños mejoraron en cosas de la escuela y de convivencia con otros"; "Logré despertar en mi amiga el gusto por la lectura y por la escuela"; "Ahora mi niño entiende por sí mismo los problemas matemáticos"; "El programa les dejó a los niños confianza: los que no hablaban, empezaron a hablar; capacidad de socializar con diferentes personas de diferentes edades y modos de ser"; "Temas como respeto, tolerancia aquí sí se asimilaron gracias a los vínculos afectivos entre los niños y la 'figura de autoridad' que éramos los grandes"; "A los niños el programa les sirvió para aprender que se puede interactuar con los adultos en un plano más horizontal, pero sin perder el respeto"; "Aprendieron que la familia no es el único apoyo y que no tener recursos o no tener una familia nuclear no es impedimento para esmerarse y alcanzar metas"; "A los que tenían una actitud derrotista se les dejó la idea de que son capaces, de que los sueños se pueden alcanzar, pero hay que intentarlo una y otra vez"; "Mi amigo aprendió que un logro no tiene que ser de 180 grados en un instante, pienso que ahora él ve que hay que dar un paso y luego otro."

Como puede notarse, los prestadores de servicio social se sintieron alentados al observar que su esfuerzo, entusiasmo y dedicación dieron frutos, a veces sencillos pero muy concretos, en unos casos ligados al ámbito académico, en otros al manejo de emociones, actitudes y/o valores de los niños. Los muchachos reconocieron que hubo momentos de choque con los pequeños o con los compañeros, de frustración por no avanzar al ritmo deseado, pero a pesar de eso, en pláticas y entrevistas predominaron comentarios que valoran la experiencia como divertida y enriquecedora para los niños. A continuación se evalúa el logro de los objetivos que el programa planteaba para los universitarios.

### **Compromiso y sensibilidad social**

Como se señaló antes, la UADY busca que el servicio social permita a sus estudiantes la aplicación de sus conocimientos a la solución de problemas sociales reales. Por su parte, los lineamientos de PERAJ. Adopta un amig@ señalan como uno de sus objetivos favorecer el compromiso social de los universitarios mediante la atención a población vulnerable.

A través de su participación en PERAJ los muchachos se sensibilizaron y tomaron conciencia de algunas deficiencias frecuentes en el sistema público de educación primaria y de las implicaciones que esto tiene para la formación posterior de recursos humanos. Los universitarios fueron unánimes al calificar al sistema educativo como deficiente. En primer término se referían a las carencias académicas que observaron en los niños, a pesar de que una parte de éstos tenía buenas calificaciones: "No pensé que estuvieran tan fregados. Fue impresionante y sorprendente"; "Tienen problemas graves en cosas básicas, en matemáticas es muy grave, pero en todas las áreas están mal". Las observaciones más reiteradas se referían a las habilidades de los pequeños para la lectura:

Al sistema educativo le falta trabajar sobre lecto - escritura; los niños no saben leer y comprender y si no van bien en esto, no podrán ir bien en lo demás. Los niños de escuelas privadas, aún los de bajas calificaciones, leen mejor que los que tuvimos en el servicio y luego las brechas de conocimientos se van haciendo más marcadas.

Otra deficiencia del sistema educativo reiteradamente señalada por los universitarios se refiere a la falta de motivación que éste propicia. Al respecto uno de los muchachos decía: "Se requiere que se humanice más la figura del maestro; que pueda actuar como 'autoridad amiga' que orienta y apoya. Recogiendo las percepciones de varios de sus compañeros, otro joven comentó:

No hay motivación para la tarea fuera del salón; por lo que pude ver, los maestros se apegan solamente al libro, sin explotar los conocimientos particulares de los niños. Da la impresión de que los maestros están desmotivados ellos mismos y no logran motivar a los niños. Creo que se necesita motivar más a alumnos y maestros.

Los prestadores de servicio social manifestaron también su sensibilización respecto al contexto en que se da el proceso educativo de los niños y a las carencias en los materiales y estrategias didácticas que se emplean. Señalaban, por ejemplo: "El sistema educativo tiene unas materias muy cargadas, por tanto no hay aprendizajes significativos. Habría que dosificar los tiempos"; "Las escuelas no aprovechan del todo los recursos que tienen, por ejemplo tienen enciclopedia y no la usan"; "En matemáticas la explicación que está en los libros es muy breve, insuficiente; si el niño no le entendió al maestro no va a entender sólo leyendo el libro; "Los maestros tienen muchas deficiencias de conocimientos y les faltan herramientas didácticas acordes a los tiempos modernos"; "Los niños están muy descuidados porque los grupos son muy grandes; "Los niños dicen que a los maestros no les importa si comprendieron o no, ellos siguen avanzando con su clase"; "Tuve mucha preocupación por la relación de mi niña con su maestra ya que ésta les pegaba y gritaba".

Aunque la mayor parte de los universitarios coincidían en que los niños tenían muchas deficiencias, no se desanimaron. La mayoría de los jóvenes respondió positivamente ante el compromiso de retribución social que esta realidad les planteaba y resultaron ser muy humanos en su trato con los pequeños, así como entusiastas en la organización de las actividades.

### **Desarrollo de capacidades como facilitadores del aprendizaje**

Uno de los principales objetivos del programa PERAJ. Adopta un *amig@* es propiciar en los universitarios el desarrollo de capacidades como facilitadores del aprendizaje. En este punto, los jóvenes participantes exaltaron el entrenamiento obtenido para poder orientar en el futuro procesos de enseñanza-aprendizaje. Al respecto uno de ellos señaló: Este contacto con personas menores nos sirvió de entrenamiento para la docencia; los niños de ahora tienen más conocimientos de lo que sucede en el mundo, son más despiertos que niños de generaciones como la nuestra que no teníamos acceso a tantas cosas y eso les da más facilidad para aprender si lo sabemos aprovechar. Tuvimos niños con diferentes problemas y a través de mis compañeros pude ver distintas estrategias para tratar con los niños y tener buenos resultados.

En las entrevistas los muchachos dieron cuenta de numerosos factores a tener presentes para facilitar a los niños la construcción de conocimientos, entre otros la atención personalizada, la necesidad de relaciones empáticas entre educador y educando y la flexibilidad y creatividad requeridas por parte de quien está orientando el aprendizaje. Al respecto uno decía "A los niños muchas veces los etiquetamos simplemente como niños, como si todos fueran

iguales, pero todos son diferentes y con un trato personalizado se logra mucha motivación para el estudio". Otro comentaba: "A veces nosotros pensamos que sabemos cuál es la necesidad de los niños y cómo satisfacerla, pero ellos también lo saben y no estamos acostumbrados a escucharlos." Otros dos decían: "Me di cuenta que con los niños se puede llegar a acuerdos. En un ambiente de buena relación es más fácil que aprendan"; "Hay muchos niños que no tienen confianza: hablan bajito, tienen pena, no participan... por eso hay que alentarlos".

Otras observaciones referían a la necesidad de emplear el juego y nuevas tecnologías como medio de enseñanza y motivación: "Hay que hacernos nosotros como niños, partir de lo que les gusta, hablar su lenguaje, así ellos pueden entender cosas complejas. Noté que los niños aprenden mucho por medio de los juegos"; "Los niños de ahora están más acostumbrados por la tecnología al uso de simbolismos, colores, estímulos fuertes y esto hay que tenerlo presente al enseñarles."

### **Vínculos socio afectivos**

Una dificultad común en el desarrollo humano es aprender a salir de "uno mismo" y darse cuenta de la presencia del "otro". Por eso aquí se considera que un gran logro del programa fue la construcción de estrechos vínculos entre universitarios y sus respectivos niños, así como entre el conjunto de jóvenes y los pequeños. Estos vínculos fueron visibles a lo largo de los meses y, sobre todo, al momento de la clausura: hubo abrazos, lágrimas, muchas sonrisas, regalos entregados y recibidos por ambas partes. Los nexos de comunicación persistían en varios casos después de meses de concluido el programa. Los siguientes comentarios son muestra del afecto de los universitarios para con los pequeños que estuvieron a su cargo: "Quiero mucho a C, sigo en contacto con él, incluso lo he traído conmigo a pasar la mañana aquí a la Facultad, nos hablamos y nos enviamos mensajes"; "Fue muy padre lograr empatía con mi niña. Tuve que compartir cosas íntimas de mi vida para apoyarla...eso fue muy bueno. Yo no tuve con quien compartir cuando era niño"; "Nos hicimos amigas, a veces hasta ella me daba consejos"; "Hubo un aprecio recíproco. Me buscó por celular en septiembre y sigo en contacto con él"; "Al principio sentí una barrera entre Eyyo, al final nos llevábamos muy bien."

No sólo el vínculo de los universitarios con sus amigos menores resultó muy sólido en la mayoría de los casos, sino que la labor y la interacción durante el programa permitió que los amiguitos desarrollaran, por su parte, vínculos de carácter social y afectivo, como ejemplifican los siguientes comentarios: "Al principio del programa mi niña era muy tímida, al final ya tenía muchos amigos"; "Mi amigo sólo quería estar con un grupito, al final se hizo amigo de otros niños y niñas"; "El amigo de R al principio no quería participar en ninguna de las actividades, terminó el programa plenamente integrado al grupo."

### **Aplicación de conocimientos disciplinarios y desarrollo de nuevas habilidades**

Tanto el MEyA de la UADY como los lineamientos de PERAJ plantean estimular el trabajo inter y multidisciplinario. En esta experiencia ello se dio mediante el intercambio de conocimientos, habilidades y actitudes de cada uno de los perfiles participantes. Los estudiantes obtuvieron conocimientos distintos a los de su disciplina al preparar las diversas temáticas que se trataron durante el semestre, por ejemplo, conocimientos relativos al uso de tecnologías

electrónicas, al manejo de emociones y estrés o al empleo de técnicas que mejoran la comunicación con una audiencia: "Aprendimos sobre cada uno de los temas que se expusieron"; "Aprendí mucho de mis compañeros de las diferentes licenciaturas, conocí las diferentes visiones que existían sobre un mismo asunto"; "Las preguntas de C me ponían en muchos aprietos, me obligaban a investigar con él sobre sus dudas"; "Me asustaba tratar con niños, pero aprendí mucho de ellos... me enseñaron de tecnología".

Los jóvenes mencionaron además el aprendizaje de habilidades y actitudes que les serán de utilidad en su desempeño como futuros padres: "Tuve muchos aprendizajes como paciencia, diálogo y comunicación. Aprendí cómo tratar a los niños sin lastimarlos ni ofenderlos. Como futura madre, todo esto me ayudará a tratar con mis hijos"; "Pienso ser padre algún día y esto que he vivido me ayudará, pues incluso recordé mucho mi propia infancia".

Más allá de los conocimientos adquiridos mediante la interacción con los niños y con los compañeros de otras licenciaturas, los jóvenes se refirieron al desarrollo de otras habilidades que les enriquecieron como personas y/o como futuros profesionistas:

"Desarrollamos mucha creatividad para hacer motivador y placentero el trabajo. Aprendí que las cosas no tienen que ser tan rígidas, inflexibles y estructuradas para que salgan bien; pueden ser flexibles y divertidas y aún así hacerse con mucha seriedad y buscando objetivos concretos. Esa creatividad que desarrollamos para mí ha sido como una semillita que me ha llevado a involucrarme en más cosas."

"La dinámica que se sigue en el programa de planeación-acción-evaluación te va dando disciplina y estrategias de organización que luego pueden servirte en el ámbito profesional."

Asimismo, los universitarios aludieron durante las entrevistas a la posibilidad que les brindó PERAJ de aplicar conocimientos propios de su disciplina. Algunos hicieron comentarios escuetos: "Pude aplicar mis conocimientos sobre niñez, también lo que vimos en Desarrollo Humano y en Intervención Educativa"; otros fueron más explícitos:

"Me gustó mucho la interdisciplinariedad; a nosotros nos pedían consejos como psicólogos, esto nos dejaba mucha responsabilidad pero al mismo tiempo nos enfrentaba al mundo real; desde fuera, ya no éramos vistos sólo como estudiantes, sino que éramos profesionales preparados y debíamos actuar como tales."

"La mayoría de los niños son muy reacios hacia la Historia porque sus maestros les exigen saber fechas y personajes. Para nosotros los historiadores preparar los materiales de historia fue un reto; es necesario enfatizar en los procesos para que los niños verdaderamente entiendan la Historia; tuvimos que generar dinámicas y juegos para motivarlos a conocer el pasado."

Casos similares de aplicación de conocimientos propios de cada área profesional se dieron en la preparación de materiales y en la exposición de temas. Fue común que los universitarios compartieran conocimientos y destrezas durante las sesiones de apoyo a las tareas escolares de los niños para aprovechar mejor la capacitación específica de cada cual. Los estudiantes de la licenciatura en educación elaboraron materiales para favorecer hábitos de estudio y comprensión lectora y los de la licenciatura en enseñanza de las matemáticas diseñaron

materiales de apoyo para que los niños avanzaran en esta área. Una alumna de comunicación social se encargó de la elaboración de un video para promocionar PERAJ.

### **Trabajo en equipo**

La composición multidisciplinaria del grupo de prestadores de servicio social y el trabajo en equipos fueron muy importantes para el logro de los objetivos del. Muchos jóvenes reconocieron los beneficios de esta forma de trabajo y señalaron a la vez lo difícil que en ocasiones resultaba llegar a acuerdos y tolerar diversos puntos de vista. En las juntas semanales de evaluación y planeación se reflexionaba sobre la importancia de respetar las opiniones de otros, comunicarse asertivamente y llegar a acuerdos constructivos. No todos quedaban satisfechos con lo acordado y había momentos de fuerte malestar, pero la gran mayoría manifestó que a través de su participación en PERAJ llegaron a ser más tolerantes con las diferentes formas de pensar y actuar:

El trabajo en equipo con gente de otras disciplinas te enseña a conocer otros puntos de vista y otras maneras de trabajar; mis compañeros me enseñaron algunas habilidades y formas distintas de abordar las cosas; en cada grupo disciplinario hay formas particulares de hacer, discutir y decidir las cosas.

El trabajo en equipo no es tan fácil como parece: cuatro piensan mejor que uno, pero ponerse de acuerdo y respetar a los otros y lo que piensan no es tan sencillo. El programa nos ayudó a lidiar con esto, nos dio la oportunidad de verdaderamente trabajar en equipo; en la licenciatura casi no lo hacemos.

Fue un reto adaptarme a trabajar con no-psicólogos. En otras facultades tienen otros ritmos de trabajo y formas de hacer muy distintas a las de mi facultad. Tuve que limar cosas de mi personalidad para trabajar con los demás y abrirme a sus estilos.

Los jóvenes señalaron también la importancia del trabajo en equipo para potenciar la motivación y el esfuerzo individual, así como para contrarrestar la tendencia a las críticas destructivas. Lo anterior puede apreciarse en los siguientes testimonios:

¡Acabé mi servicio social! ¿Se dan cuenta? Yo siempre dejo las cosas a medias, soy muy inconsistente, pero aquí me gustó trabajar y tener un equipo abierto a las propuestas de todos. El trabajo en equipo fue todo un aprendizaje. Actitudes que antes me molestaban me di cuenta que se pueden repensar y cambiar.

En este grupo me sentí a gusto. Yo normalmente soy 'francotirador', siempre estoy cuestionando todo y a todos; aquí había que tener listas las cosas para cada tarde, vi la entrega de los demás y traté de apoyar. Estoy muy satisfecho. Las personas valiosas siempre nos dejan algo valioso.

Más allá de las diferencias que tuvimos entre nosotros, pudimos alcanzar juntos un objetivo. El esfuerzo que le puse fue en parte gracias al equipo que formamos y que me impulsó. Me voy con muchos amigos, aún los sigo viendo. Aprendimos mucho de todos, el experimento de juntar gente de distintas carreras nos hacía pensar las cosas de formas diversas; me habría gustado que también hubiera gente de otras áreas como las biológicas, de la salud e ingenierías.

Para otros jóvenes la riqueza del trabajo en equipo deriva de su potencial para organizar tareas colectivas: "El trabajo en equipo contribuyó a desarrollar actividades, a organizar cuestiones prácticas y dividir tareas" o bien para abrir espacios de participación acordes con la personalidad y habilidad de los distintos miembros del grupo:

Aquí sí hicimos un verdadero equipo, tanto con los compañeros como con los niños y los maestros que nos supervisaban. Pudimos trabajar en equipo de una forma agradable y hasta divertida, creo que eso fue porque la organización no era tan estructural; cada uno ponía lo mejor que podía a partir de sus destrezas y gustos.

Aun cuando algunos universitarios lamentaron que entre ellos no siempre hubo suficiente interacción o que a veces ésta no era la adecuada, se dieron casos en los que, rebasando sus compromisos con el programa de servicio social, los muchachos formaron grupos de distintas disciplinas para salir a divertirse juntos.

### **Formación de actitudes y competencias en el programa UADY-PERAJ. Adopta un amig@**

Como puede apreciarse en los testimonios presentados, los prestadores de servicio social evalúan su experiencia de participación en el PERAJ como formativa en distintos aspectos. En otros contextos cuando los universitarios narran sus experiencias de servicio social no suelen describirlas como placenteras o enriquecedoras y, menos aún, añorarlas o mostrarse dispuestos a seguir colaborando sin retribución económica alguna, como declararon varios de los participantes. Cabe entonces preguntarse ¿a qué se debió el impacto favorable del programa sobre los jóvenes?

Tres factores parecen ser cruciales. En primer término, el programa propició la formación de competencias en experiencias concretas de resolución de problemas. En segundo, la reflexión reiterada sobre las actitudes asumidas durante la ejecución de tareas permitió el cuestionamiento de muchas de ellas, así como el fortalecimiento de otras más favorables a la acción colectiva, teniendo como referencia siempre a la experiencia vivida. Por último, la composición multidisciplinaria del grupo hizo posible abordar las problemáticas enfrentadas desde múltiples miradas, mostrando su complejidad pero también caminos variados para su abordaje. A continuación se analizan estos factores con mayor detenimiento.

Gran parte de las actividades desarrolladas en las aulas universitarias y de las materias que los alumnos cursan durante su carrera se orientan a la adquisición de conocimientos; los estudiantes profundizan en el contenido de teorías que buscan explicar la realidad y conocen ejemplos que sustentan tales perspectivas teóricas, pero pocas veces utilizan en forma práctica esos conocimientos, combinándolos con actitudes, valores y destrezas personales. Frente a esta forma de aprendizaje tiende a cobrar impulso en las universidades la formación por competencias, que no sólo considera lo cognoscitivo, sino también las dimensiones práctica, valorativa y actitudinal del aprendizaje.

Las competencias son resultado de la integración de conocimientos, habilidades, actitudes y cualidades personales conducentes a un desempeño eficiente, adecuado y oportuno en la resolución de problemas concretos presentes en contextos específicos (González Solano

et al, 2003). Tienen una dimensión práctica en la que flexibilidad y capacidad de adaptación resultan claves para que las personas hagan algo con lo que saben. Pero una competencia no es simplemente una conducta, implica, la elección de una acción y saber por qué uno la escoge; en la competencia se integra la conducta, la intención de la misma y el conocimiento que le es apropiado (Huerta, Pérez y Castellanos, 2003). No se es competente sólo cuando se sabe cómo hacer algo sino cuando se hace efectivamente y de una manera adecuada, siguiendo un propósito y articulando saberes prácticos, teóricos y valorativos.

En otras palabras, la competencia es la acción más la actitud con que se hace, más el conocimiento, más la intención, más la suficiencia para alcanzar lo deseado. Aunque se pueden fragmentar sus componentes, éstos por separado no constituyen la competencia.

Cuando los escenarios de aprendizaje permiten alternar e integrar la teoría y la práctica, el trabajo manual y el trabajo intelectual, la reflexión y la acción, la planeación y la creatividad frente a lo imprevisto, se da un campo propicio para el desarrollo de competencias tanto básicas (por ejemplo las vinculadas con la comunicación oral y escrita, la capacidad de observación o la de situar y comprender de datos que nos llegan de fuentes múltiples), como personales (vgr. seguridad en sí mismo, responsabilidad, capacidad para dominar las tensiones emocionales, adaptación al cambio); y profesionales (vinculadas con la formación disciplinaria específica).

Durante su participación en PERAJ los muchachos no sólo debían diseñar materiales y actividades que contribuyeran a la formación integral de los niños ocupando para ello sus conocimientos teóricos sobre la infancia, las fases del desarrollo humano, los procesos de aprendizaje, la comunicación personal o sobre la literatura infantil, las matemáticas, los componentes de la lengua o los procesos históricos, sino que debían implementar lo planeado en situaciones concretas, con niños que presentaban rasgos específicos derivados de su personalidad o del ambiente en que se desarrollan, disponiendo de tiempos y recursos limitados, enfrentando situaciones imprevistas y coordinándose con compañeros de distinta formación profesional. Los niños llegaban a cada sesión esperando encontrarse con actividades atractivas, con un ambiente cálido y motivador. En estas condiciones no había lugar para la total improvisación, la irresponsabilidad o los pleitos paralizantes entre compañeros universitarios; las condiciones propiciaban más bien que cada cual usara de manera creativa sus conocimientos, sus gustos y sus habilidades con una actitud positiva, dinámica y emprendedora. En otras palabras, el escenario era propicio para el desarrollo y/o fortalecimiento de competencias.

Dijimos antes que un componente esencial de las competencias es la actitud. Fuimos testigos, y las entrevistas realizadas lo corroboraron, de actitudes tolerantes, solidarias, entusiastas, optimistas, comprometidas y críticas de la mayoría de los jóvenes participantes en el programa. Entendemos por actitud la reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia algo o hacia alguien que se manifiesta en nuestras creencias, sentimientos o conducta proyectada (Myers, 2005).

Se han hecho investigaciones para ver qué tan intensamente afectan las actitudes a las acciones, algunas de estos estudios concluyen que si se quiere maximizar la potencia de la actitud se deben traer las actitudes a la mente, tener espacios de reflexión que nos permitan pensar antes de actuar como lo demuestran los experimentos de Snyder y Swann (1976, en

Myers, 2005). Nuestras actitudes guían a nuestra conducta si vienen a la mente. Por lo que hacer a las personas conscientes de sí mismas a través de las reflexiones personales promueve la consistencia entre las palabras y las acciones (Myers, 2005).

Otro factor que influye en la aparición de actitudes es que éstas surjan de la experiencia, ya que de esta manera tienen una probabilidad mucho mayor de perdurar y guiar nuestras acciones. Cuando se han comparado las actitudes formadas de manera pasiva con aquellas forjadas en el contacto directo con la experiencia, éstas últimas resultan ser más pensadas, más estables y más resistentes a los cambios (Myers, 2005). En el caso de PERAJ Adopta un amig@ se contó semanalmente con un espacio de reflexión de las actitudes que se habían manifestado en las tareas realizadas. Los jóvenes cuestionaron -a veces fuertemente- aquellas que dificultaban la convivencia, obstaculizaban el trabajo colectivo o entorpecían la consecución de las metas. No era una reflexión sobre las actitudes en abstracto, era siempre una reflexión vinculada a la experiencia vivida y orientada a las tareas comunes y personales que aún quedaban por cumplir, de ahí probablemente derivó su impacto.

Por último, como se mencionó antes, el trabajo en equipos interdisciplinarios fue crucial en el éxito del programa. Más allá de los roces y altibajos presentes en el trabajo grupal, la mayoría de los jóvenes encontraron en sus compañeros formas diversas de ver y hacer las cosas que implícita o explícitamente les llevaban a revisar sus perspectivas, actitudes y acciones personales y que complementaban las habilidades y conocimientos propios.

## **Conclusiones**

El análisis que hemos presentado muestra que UADY-PERAJ Adopta un amig@ brindó a los universitarios participantes un espacio para aprender a aprender, a hacer, a ser y a convivir. Durante los meses de su servicio social los jóvenes tuvieron oportunidad de adquirir, actualizar y/o profundizar conocimientos vinculados tanto con sus respectivas áreas de formación profesional como con otras disciplinas; pudieron poner en práctica habilidades y conocimientos para colaborar en la atención de un problema social de tanta relevancia como la formación académica y humana de las nuevas generaciones; requirieron reflexionar, con sentido crítico, sobre valores y actitudes propias, que inhiben la convivencia armónica con los semejantes; se ejercitaron en el trabajo en equipos interdisciplinarios y, yendo más allá de la yuxtaposición de saberes, pudieron articular las competencias de sus integrantes para organizar actividades concretas y alcanzar metas comunes. Igualmente importante, una buena parte de los universitarios participantes reconoció el impacto positivo de PERAJ en pensamientos, sentimientos y acciones suyas que son relevantes -más allá de su formación profesional y de los espacios escolares- en su desarrollo humano integral.

Evalutados en forma cuantitativa estos logros pueden parecer intrascendentes, pues sólo 50 alumnos de los aproximadamente once mil que tiene la UADY en el nivel superior participaron en la fase piloto del programa. Pero utilizando criterios cualitativos podrá apreciarse el valor que Adopta un amig@ tuvo en la formación integral de seres humanos concretos a punto de iniciar su vida profesional.

Con base en todo lo anterior pensamos que el programa UADY-PERAJ Adopta un amig@ es una experiencia valiosa, que merece ser promovida no sólo por atender a un problema social relevante como lo es la formación integral de niños de escuelas públicas, sino también

porque dinamiza los vínculos entre sociedad y universidad y, de manera especial, por ser un espacio de crecimiento multidimensional para los estudiantes que participan en él.

**NOTAS:**

i En el programa participaron en total 50 estudiantes de siete diferentes licenciaturas. Como las entrevistas se realizaron unos meses después de concluido el ciclo escolar, no fue posible contactar a todos los alumnos participantes.

ii En México se lleva a cabo en la UNAM y en diez universidades de provincia, entre ellas la Autónoma de Yucatán. PERAJ nació en Israel en 1974 y ha sido promovido en diversas naciones por el Instituto Weizmann de Ciencias (De Gortari, Navarrete y Giraldi, 2007)

**Referencias**

- Araujo, G. y Fernández, L. (1999). La entrevista grupal: herramienta de la metodología cualitativa de investigación. En I. Szasz y S. Lerner (Eds.), *Para comprender la subjetividad. Investigación cualitativa en salud reproductiva y sexualidad* (pp.243-256). México: El Colegio de México.
- Babbie, E. (2000). *Fundamentos de la investigación social*. México: Thompson Editores.
- Canto Sáenz, R. (2007). Universidad pública y desarrollo local. La experiencia mexicana del servicio social universitario en microempresas. En A. Álvarez, T. Hernández, M. Sienra (comp), *Agentes y agenda para el desarrollo económico territorial y el empleo*. (pp. 347-360). Montevideo: Red de Desarrollo Económico Territorial y Empleo para América Latina y el Caribe.
- De Gortari, A; Navarrete, C. y Gilardi, M. (2007). *Manual de operación del Programa de Servicio Social UNAM\_PERAJ. Adopta un amigo*. México: UNAM, Publicaciones de la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos.
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. México: UNESCO.
- González Solano, P. y et al. (2003) *El servicio social universitario: hacia su incorporación curricular*. Comisión Coordinadora de Apoyo al Servicio Social: UADY.
- Guber, R. (2004). *El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Buenos Aires: Paidós.
- Huerta, J.; Pérez I. S. y Castellanos, A.R. (2003). *Desarrollo curricular por competencias profesionales integrales*. Recuperado el día 18 de marzo de 2009 de <http://educacion.jalisco.gob.mx/consulta/educar/13/13Huerta.html>.
- Jacorzynski, W. (2004). *Crepúsculo de los ídolos en la Antropología Social. Más allá de Malinowski y los posmodernistas*. México: Porrúa
- Myers, D.G. (2005). *Psicología Social*. 8ª. Ed. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Morín, E. (1999). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. París: UNESCO.
- Navarrete Ramírez, A. M. (2007). *Percepción de la calidad de los proyectos de servicio social en opinión de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Yucatán*. (Tesis de Maestría no publicada en Educación Superior). Mérida: UADY.
- Secretaría de Educación Pública. (2007). *Programa Nacional de Educación 2007-2012*. México.
- Tünnermann, C. (2003). *Educación superior y desafíos del tercer milenio*. (Antología inédita). Taller sobre Tendencias Contemporáneas en la Transformación de la Educación Superior. Universidad Autónoma de Yucatán. Mérida, Yucatán, México.
- UNESCO. (1998). *Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción*.
- Universidad Autónoma de Yucatán. (2002). *Modelo Educativo y Académico*.
- Venegas, H. F. (1998). *Legislación sobre Servicio Social Algunas reflexiones sobre el régimen constitucional del servicio social de estudiantes*. Vol. 1 ANUIES. México.

## **DATOS DE LOS AUTORES**

Jorge Carlos Aguayo Chan  
Facultad de Psicología  
Universidad Autónoma de Yucatán  
carlos.aguayo@ uady.mx

Brenda Gamboa Marrufo  
Facultad de Matemáticas  
Universidad Autónoma de Yucatán  
bgamboa @uady.mx

Guadalupe Reyes Domínguez  
Facultad de Ciencias Antropológicas  
Universidad Autónoma de Yucatán  
mardomin@ uady.mx