



**Ana de Gortari Pedroza** es Ingeniera Mecánica Eléctrica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la UNAM. En su desempeño resalta la Coordinación General del Programa de Servicio Social Comunitario, a nivel nacional, en la Secretaría de Desarrollo Social y en la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) donde se desempeñó como asesora en el tema. Actualmente es Subdirectora de Servicio Social y Vinculación Laboral de la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos en la UNAM. Entre las actividades desempeñadas destaca la organización de una Olimpiada universitaria en la que participaron más de cuatro mil jóvenes estudiantes, así como la coordinación de 5 Coloquios Internacionales. Ha impartido un sinnúmero de ponencias y es coautora de los libros: *"La educación superior y el desarrollo local: el servicio social universitario como apoyo a la gestión municipal"*, México, ANUIES, INDESOL, Universidad Veracruzana, 2003 y *"El servicio social: Institución para el Desarrollo Municipal"*, México, SEDESOL, ANUIES, 2000.

---

# El Servicio Social Mexicano: elementos para su evaluación y seguimiento

---

ANA DE GORTARI PEDROZA

---

## RESUMEN

En la actualidad, México, como otros países de América Latina, tiene una enorme área de oportunidad al contar con una población muy amplia de jóvenes. Ese sector de la población, entre los 15 y los 29 años, representa alrededor de la tercera parte de los habitantes, esto es, alcanza los 30 millones de los cuales 2.3 millones se encuentran estudiando la educación superior.

Para nuestro país, el reto es lograr que las acciones que iniciaron hace siete décadas un conjunto de estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de México, y que hoy están estimados en un potencial de 300 mil jóvenes universitarios que cada año realizan su servicio social en todo el país, vean enriquecida su formación integrando los conocimientos, habilidades y valores, traduciéndolos en aprendizajes, mediante la práctica de éste, en el mejoramiento de la atención a los problemas prioritarios del país.

Para ello es necesaria una reforma al servicio social que promueva el aprender haciendo, donde el estudiante asuma un papel protagónico y sea participe en su propia educación,

como condición esencial para un modelo educativo centrado en el aprendizaje sobre la enseñanza, otorgándole mayor importancia pedagógica y de contribución a la formación integral, al fortalecimiento de la identidad nacional de sus estudiantes y a la pertinencia social de las instituciones.

Impulsar, por ejemplo, proyectos de alfabetización, autoconstrucción de vivienda, protección civil, asesoría fiscal, legal y financiera, protección ambiental, entre otros, a través de estrategias de desarrollo local en beneficio de las comunidades más vulnerables, en la construcción de una ciudadanía consciente y responsable socialmente, y en el diseño de propuestas asociadas a una política de y para los jóvenes, mediante proyectos que incidan en la construcción y distribución social del conocimiento y en la generación de activos para el desarrollo.

Esto es, deberemos ser capaces de incidir -con otras instituciones de carácter gubernamental y de la sociedad- en la planeación conjunta de políticas específicas para los distintos órdenes de la vida nacional: en la esfera de la producción y el consumo, del bienestar social, de la distribución social del conocimiento, de la preservación del medio ambiente, de los derechos humanos, la formación cívica y la participación ciudadana, y de la provisión y prestación de servicios básicos, etc.

Dado el contexto actual, es indispensable articular una estrategia de acción a largo plazo, con una metodología clara por medio de la cual se puedan asegurar fondos a los proyectos y mantener así su continuidad, vinculada a los tres sectores que deben trabajar de forma conjunta: el político, el económico y el social.

Finalmente y quizá uno de los aspectos más importantes es reconocer la necesidad de llevar a cabo evaluaciones de los programas y proyectos de servicio social que permitan identificar y generar información útil sobre las distintas etapas y características de los programas, a fin de retroalimentar los procesos de planeación estratégica, definiendo indicadores que nos permitan medir el impacto social y el académico de los aprendizajes de las acciones, con la finalidad de construir modelos replicables.

## I. Introducción<sup>1</sup>

Desde su instauración, hace siete décadas, el servicio social se ha consolidado como una institución del Estado Mexicano, que por mandato constitucional debe ser cumplido obligatoriamente por los estudiantes. En este contexto, el servicio social constituye parte integral de la función de extensión y difusión de las Instituciones de Educación Superior (IES), como parte de la formación integral del estudiante, permitiendo a los alumnos vincularse con la sociedad a través del desarrollo de actividades congruentes con su perfil profesional y que incidan en beneficio de la comunidad.

Cada año se realiza una gran diversidad de proyectos de servicio social en diferentes regiones del país respaldados por las IES, en coordinación con entidades públicas y sociales, en los que participan alrededor de 300.000 estudiantes de distintas carreras que se ofrecen. Este grupo de jóvenes constituye un enorme potencial y fortaleza para promover vínculos estratégicos con diversos sectores enmarcados en una política de corresponsabilidad social.

Sin embargo, los diagnósticos elaborados han permitido identificar los principales aspectos de su problemática en los ámbitos académico, normativo y de operación y en ese sentido sugieren que el servicio social se realiza con grandes asimetrías en virtud de la diversidad de factores regionales, sociales, económicos, políticos, académicos, culturales y de temporalidad en que se insertan las IES.

En particular señalan la existencia de dificultades estructurales en los ámbitos legal, disciplinario, geográfico, cultural, operativo y financiero que deben ser dimensionadas con el objeto de mejorar el impacto de las acciones y lograr que su contribución sea mayor y sus resultados más visibles.

La dificultad legal está asociada a la abundancia de ordenamientos y reglas que han impedido una definición clara y precisa sobre las tareas que cada quien debe cumplir y hacia las cuales debe dirigirse el servicio social.

La distancia disciplinaria, por su parte, se asocia con la importancia creciente de vincular estudiantes de diferentes carreras profesionales en torno a problemáticas concretas de desarrollo local, en las que todas las disciplinas tienen cabida y el resultado en torno a los aprendizajes es muy enriquecedor.

La distancia geográfica que se manifiesta como concentración de centros educativos de los niveles medio superior y superior en las áreas urbanas, lejos de las zonas rurales y urbano marginadas donde se concentra la pobreza, se refiere a las amplias zonas del país con una disponibilidad poco significativa de prestadores de servicio social y con un listado enorme de carencias que dada la escasez de recursos, tienden a perpetuarse.

Además, el hecho de que en los estados con alta disponibilidad de prestadores de servicio social persistan grandes problemas de pobreza y marginalidad regional, es indicador de que la desvinculación de las IES del desarrollo social es un fenómeno estructural que se agudiza con la concentración geográfica y se reproduce no sólo

Cada año se realiza una gran diversidad de proyectos de servicio social respaldados por las IES, en coordinación con entidades públicas y sociales, en los que participan alrededor de 300.000 estudiantes

a nivel nacional, sino también al interior de regiones y ciudades, entre municipios y colonias de diferentes niveles de ingreso.

La distancia cultural tiene que ver con el hecho de que quienes se preparan en las aulas universitarias no provienen de los estratos sociales más pobres del país, lo cual los hace menos sensibles y menos dispuestos a participar en tareas de combate a la pobreza.

La dificultad operativa se refiere a la manera en que el servicio social está integrado a la currícula, a la vinculación de los contenidos de los planes y programas de estudio a la aplicación de la teoría y la práctica en la solución de problemáticas en regiones pobres y a la escasa participación de académicos por falta de incentivos.

La dificultad financiera se refiere a las políticas de reducción del gasto social que incluyen a la educación, y que han llevado a las IES a la búsqueda de recursos para cumplir con sus funciones sustantivas y sus estrategias educativas, entre ellas, el servicio social.

Existe consenso respecto a que las IES se conviertan en gestoras de sus propios recursos a través de proyectos que se presenten ante diversos organismos gubernamentales para que destinen un porcentaje del presupuesto federal, estatal, y municipal para programas de servicio social.

Dado el contexto actual, es indispensable articular tres sectores que deben trabajar de forma conjunta: el sector político, el económico y el sector social<sup>2</sup>. Para lo cual resulta necesario desarrollar una estrategia de acción a largo plazo, con una metodología clara por medio de la cual se puedan asegurar fondos a los proyectos y mantener así su continuidad.

Finalmente, y quizá uno de los aspectos más importantes, es reconocer la necesidad de llevar a cabo evaluaciones de los programas de servicio que permitan identificar y generar información útil sobre las distintas etapas y características de los programas y proyectos en las que se aplica, a fin de retroalimentar los procesos de planeación estratégica, ponderando el impacto social y académico de los aprendizajes de las acciones, con la finalidad de construir modelos replicables.

Consciente de la importancia que tienen los procesos de evaluación sobre el servicio social, las IES están llevando al cabo una serie de acciones que permitan conocer los impactos académicos y sociales de algunos programas exitosos. Lo anterior, nos lleva a la necesidad de fortalecer la orientación académica y las evaluaciones sobre el aprendizaje y la formación de valores.

## II. La importancia de la evaluación de programas de servicio social

En la actualidad, cada vez es más importante la evaluación y el seguimiento de programas y proyectos sociales.<sup>3</sup> Con todo, los esfuerzos y empeños por emprender ejercicios que lleven a conocer su eficiencia y eficacia siguen siendo limitados, al menos en el caso mexicano.

Así, dada la escasez de recursos que siempre está presente para atender rezagos en materia social, resulta necesario tener presente que la inversión y gasto asociados

deben hacerse de manera no sólo eficaz sino también eficiente. Por tanto, los esfuerzos por implementar sistemas de evaluación de programas sociales no sólo deben incrementarse, también debe asegurarse la calidad de los mismos. De lo contrario, poca o ninguna utilidad tendrán.

De esta manera, la evaluación no sólo se limita a registrar o medir resultados para la toma de decisiones, sino que contribuye al conocimiento que fundamenta la intervención, aportando al aprendizaje y a los conocimientos que los propios equipos a cargo de los proyectos tienen del problema que abordan. Este aprendizaje es el que permite ampliar y enriquecer las perspectivas conceptuales y prácticas permitiendo focalizar las acciones y controlar mejor las relaciones, variables y factores que inciden en los resultados o en los cambios que se promueven y esperan lograr. Así entendida la evaluación emerge con responsabilidades y expectativas por sobre el mero control y se convierte en un antecedente fundamental en decisiones como: continuidad, término, difusión, replicabilidad, pertinencia o relevancia de un proyecto, al proporcionar una mejor comprensión de los resultados y cambios logrados desde una perspectiva más global e integradora.

## 2.1. Evaluación de impacto del servicio social comunitario

¿Cómo evaluar un programa de servicio social?

No hay duda de la pertinencia de realizar programas de servicio social, ni sobre las ventajas de la vinculación que propicia entre los centros educativos y las necesidades sociales de los mexicanos con menos recursos.

Aunque hay numerosos testimonios de los jóvenes pasantes sobre cómo la experiencia del servicio social modificó sus perspectivas laborales y su percepción de la realidad del país, aún no se cuenta con cuantificaciones reales de los beneficios que éste provee a los pobladores(as) de las comunidades atendidas, ni de los aprendizajes de los estudiantes. Para ello se requiere de un esfuerzo sistemático que permita conocer esos y otros beneficios concretos.

Un estudiante no sólo adquiere conocimientos en el salón de clase, también desarrolla formas de pensar, de valorar e integrarse como persona y como ciudadano. En este sentido, la escuela debe abrirse al mundo del trabajo, pero también debe cumplir y atender su función histórica de promover e impulsar la cultura y el conocimiento; posibilitar el encuentro y el desarrollo humano. Esto es, precisamente, lo que -entre otros objetivos- persigue el servicio social: vincular los conocimientos teóricos con los prácticos en el entorno.

En términos generales, la evaluación del servicio social requiere centrarse en dos grandes grupos de indicadores: de impacto académico y de impacto social.

En lo que hace a la evaluación de procesos, es importante ponderar la eficiencia en la definición y programación de las acciones, la transparencia, la articulación y coordinación de los esfuerzos, así como la congruencia en las normas de operación, entre otros elementos.

La evaluación del servicio social requiere centrarse en dos grandes grupos de indicadores: de impacto académico y de impacto social

En cuanto al contexto, es necesario conocer el perfil social y profesional de los estudiantes, así como las características y problemáticas económicas de las comunidades donde opera el proyecto de servicio social.

Por lo que hace a la cobertura, debido a que el programa actúa en dos vertientes, la formación académica y el beneficio social, es importante considerar la oferta educativa y la demanda social, y en qué medida corresponden los proyectos de servicio social a las expectativas de los jóvenes, a la equidad de género y a su participación ciudadana.

La metodología aplicada puede incluir la investigación de campo a través del análisis por muestreo y aplicación de entrevistas o encuestas, cuya adecuada utilización implicará sentar las bases de un aprendizaje institucional para el diseño, levantamiento, procesamiento e interpretación de los resultados de las encuestas, con miras a formular propuestas de mejora de los proyectos.

Está comprobado que las encuestas por muestreo pueden generar resultados eficientes y confiables, en tanto permiten inferir datos sobre la población en estudio, así como diversos comportamientos que señalan cuáles son los factores que explican la situación y contribución del programa en su mejoramiento.

La elaboración de encuestas requiere de conocimientos probados en campo; la definición de una prueba piloto que sirva para determinar la población muestral y las estrategias de recolección; conocimiento y experiencia en el manejo de los paquetes especializados para el tratamiento de las bases de datos y capacidad para el análisis estadístico de los datos observados.

Un trabajo de muestreo cuidadoso garantiza un buen conocimiento del programa y permite maximizar los resultados alcanzados con menores costos, que se elevarían demasiado si se intentara analizar a la población total.

La evaluación externa busca medir el impacto social y académico a través de un ejercicio basado en el trabajo de campo y de gabinete, utilizando encuestas por muestreo y entrevistas a los diversos actores: estudiantes, académicos y beneficiarios. En el caso de las evaluaciones internas, se trata de formular indicadores para medir en forma periódica los beneficios aportados por los proyectos.

Uno de los aspectos más importantes de la evaluación es su capacidad para identificar y generar información útil sobre las distintas etapas y características de los programas y proyectos en las que se aplica, lo que hace posible utilizar información que retroalimente la planeación estratégica, ponderando el impacto de las acciones en la población en situación de pobreza.

La evaluación del servicio social, puede jugar sin duda un papel determinante en la retroalimentación y sistematización de experiencias exitosas y, sobre todo, influir en la continuidad, permanencia y replicabilidad de los mejores esfuerzos de convergencia institucional en otras regiones y por otras IES, para la búsqueda de mayores fondos de financiamiento.

Para las IES, la evaluación en materia de servicio social representa una oportunidad para que examinen y contribuyan a mejorar la calidad de los proyectos de servicio social comunitario, así como medir sus resultados e impactos logrados.

En esta perspectiva, las evaluaciones tienen el propósito de cumplir con dos funciones importantes: la primera se refiere a que los resultados obtenidos tienen que proporcionar a los actores, información referente a la forma en que se han

utilizado los recursos, en qué proporción se han alcanzado los objetivos y cómo se han realizado las actividades planificadas. En segundo lugar, la evaluación debería asegurar la implementación de las lecciones aprendidas que ayudaran a mejorar los proyectos de servicio social con posibilidades de replicarse en el futuro.

A partir de lo anterior, se recupera la concepción de evaluación de proceso, la cual se enfoca en la implementación y el desarrollo del proyecto, con la finalidad de analizar la manera en que las actividades han sido realizadas y decidir estrategias para mejorarlas. Apuntaría a preguntar cómo han sido realizadas las diferentes actividades, qué problemas fueron encontrados durante su realización, cómo se superaron, así como cuáles son las percepciones de los integrantes de la comunidad con respecto a los resultados del proyecto.

En esa medida, la evaluación debe de perseguir los siguientes objetivos:

- Evaluar la pertinencia y calidad de los proyectos.
- Destacar los logros e impactos de tipo académico y social alcanzados.
- Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) que están presentes en los proyectos.
- Identificar el potencial de desarrollo y las expectativas futuras de los proyectos con posibilidades de convertirse en modelos.
- Establecer el seguimiento y la evaluación continua para garantizar la implementación exitosa de los proyectos.

La evaluación debería asegurar la implementación de las lecciones aprendidas que ayudaran a mejorar los proyectos de servicio social con posibilidades de replicarse en el futuro

## 2.2. Metodologías e instrumentos de evaluación del Servicio Social Comunitario

Para alcanzar los objetivos de la evaluación se sugiere utilizar, la metodología de investigación participativa. Para ello, se utilizan diversas técnicas, instrumentos y herramientas de evaluación que ayudan a integrar datos cualitativos y cuantitativos durante el proceso de evaluación tales como:

- Guía de Observación
- Cuestionarios
- Talleres.

A este conjunto de herramientas e instrumentos se asocian preguntas clave:

- ¿Qué queríamos realizar con este proyecto?
- ¿Qué logramos o alcanzamos?
- ¿Cómo utilizamos los recursos para alcanzar lo que queríamos?
- ¿Conseguimos lo que queríamos?

Y los sujetos a evaluar son:

- Estudiantes prestadores de servicio social
- Usuarios de los proyectos de servicio social (beneficiarios)
- Profesores/Investigadores responsables de los proyectos.

Se construyen una serie de parámetros sobre los aspectos más relevantes de los proyectos, en relación con los cuales se quiere obtener una apreciación cualitativa que permita ir calificando cada proyecto. Lo deseable es construir una serie de indicadores cuantitativos sobre cada uno de los parámetros definidos. En esa medida se puede construir una valoración tanto cualitativa como cuantitativa de cada proyecto.

Para alcanzar los objetivos de la evaluación se sugiere utilizar, la metodología de investigación participativa

Para ello, sigue siendo imperativo definir términos de referencia que contengan parámetros y criterios. Asimismo, y apoyados en la consulta de fuentes de información estadística, es preciso elaborar y establecer indicadores de impacto que definan objetivos, alcances, metodologías, periodos y otros aspectos fundamentales para medir la eficiencia, eficacia, transparencia, complementariedad e impacto social y académico de las acciones.

Algunos de los criterios utilizados se ilustran en el cuadro siguiente. Más adelante, se incluye un apartado que explica la metodología de la evaluación participativa y específicamente de los talleres.

Características del Proyecto				
Nº	Criterios	Descripción		
1	Eje Temático	<input type="radio"/> Rural	<input type="radio"/> Urbano	<input type="radio"/> Ambos
2	Problemática atendida	<input type="radio"/> Administración pública <input type="radio"/> Alimentación <input type="radio"/> Asentamientos indígenas <input type="radio"/> Asesoría legal (civil, penal y familiar) <input type="radio"/> Comunicaciones y transportes <input type="radio"/> Cuidado, conservación y rescate del ambiente <input type="radio"/> Cultura, deporte y recreación <input type="radio"/> Derechos humanos <input type="radio"/> Desarrollo agropecuario <input type="radio"/> Desarrollo científico y tecnológico	<input type="radio"/> Desarrollo urbano <input type="radio"/> Educación <input type="radio"/> Empleo <input type="radio"/> Energía <input type="radio"/> Equipamiento <input type="radio"/> Fortalecimiento de micro regiones <input type="radio"/> Fortalecimiento municipal <input type="radio"/> Identidad municipal <input type="radio"/> Identidad jurídica <input type="radio"/> Igualdad de oportunidades con equidad de género <input type="radio"/> Otro, especifique:	<input type="radio"/> Infraestructura para la producción <input type="radio"/> Infraestructura y servicios urbanos <input type="radio"/> Productividad agrícola <input type="radio"/> Protección civil <input type="radio"/> Salud <input type="radio"/> Proyectos productivos <input type="radio"/> Seguridad pública <input type="radio"/> Seguridad social <input type="radio"/> Soberanía y seguridad nacional <input type="radio"/> Vivienda
3	Estructura del trabajo	<input type="radio"/> Título <input type="radio"/> Resumen <input type="radio"/> Introducción	<input type="radio"/> Metodología <input type="radio"/> Desarrollo <input type="radio"/> Resultados <input type="radio"/> Conclusiones (perspectivas o propuestas)	

Impacto Académico		
Nº	Criterios	Descripción
4	Pertinencia del proyecto	El proyecto es congruente con la misión de la institución y las necesidades del entorno de manera que contribuya a la resolución de rezagos sociales y a la formación integral de los estudiantes.
5	Participantes en el proyecto	El proyecto se desarrolla con el apoyo de prestadores de servicio social, investigadores y profesores preferentemente de las distintas disciplinas acorde con la problemática y población atendida.
6	Multidisciplinariedad/ Transdisciplinariedad	La planificación para el desarrollo del proyecto se ve o se vio fortalecida por el criterio de multidisciplinariedad en la acción: la interacción de varias disciplinas, contribuye a la atención integral para la solución de la problemática comunitaria atendida y al prestador le permitió enriquecer su formación profesional.

Impacto Social		
Nº	Criterios	Descripción
7	Cobertura del proyecto	El proyecto se desarrolla o se desarrolló en áreas de atención específica, delimitadas previamente: comunidades rurales, urbanas, suburbanas de atención inmediata y prioritaria, zonas de pobreza extrema.
8	Participación de la comunidad	La participación de la comunidad en el planteamiento de sus problemas y en el diseño y ejecución de estrategias, asegura o aseguró la interrelación de sus miembros con un proyecto dirigido a conseguir los beneficios esperados y que, y por tanto, cuenta con su respaldo, tomando parte activa en su avance social con el apoyo de la institución educativa, la cual aporta la orientación profesional y técnica a través de los profesores y alumnos.
9	Permanencia del proyecto (Sustentabilidad) (Sostenible)	El proyecto o el programa se sustenta en el arraigo y la aceptación de la comunidad; en la vinculación interinstitucional; en la disponibilidad de recursos y de capital humano en un proceso de operación que incluye la canalización continua de prestadores y profesores en función de los objetivos y el logro de las metas del proyecto, y la consecución de beneficios para el prestador del servicio es acorde a su preparación práctica y para la comunidad en términos de resultados del proyecto.
10	Vinculación con otras instituciones y organizaciones sociales	La orientación interinstitucional de la acción de los proyectos favorece la ejecución de los mismos y contribuye a fomentar una política de colaboración entre los diversos sectores, que redunde en la eficacia de la participación colectiva de la comunidad.

## Investigación de campo para la evaluación de impacto del servicio social comunitario

### 2.2.1. Definición del universo de trabajo (criterios utilizados para la definición de los proyectos evaluados)

El primer criterio utilizado para la selección de proyectos a evaluar fue que éstos hubiesen sido beneficiados con recursos del Programa de Fortalecimiento y Consolidación de Proyectos de Servicio Social Comunitario. Desde 1999 y hasta 2003, se ha publicado una convocatoria anual con recursos aportados por las secretarías de Desarrollo Social, de Educación Pública, de Medio Ambiente y Recursos Naturales, la Fundación Ford y la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior para otorgar apoyos a proyectos de distinta naturaleza y orientación (ver Anexo 1), impulsados y radicados en distintas escuelas de las universidades del país.

Durante los 5 años señalados se han apoyado 86 proyectos, de los que se seleccionaron 12, considerando 2 proyectos por institución y una IES por región. (ver Anexos 2 y 3).

En 2004 se envió una solicitud de información sobre la situación de los proyectos de servicio social de sus diferentes facultades y escuelas a los rectores de las IES que habían sido apoyadas por el Programa de Fortalecimiento y Consolidación. De esta manera, se consideró pertinente incorporar al proceso de evaluación, en primera instancia, a las instituciones que respondieran oportunamente a dicho oficio de solicitud de información (ver Anexo 4).

El objetivo de este ejercicio es contar con una evaluación externa que mide en campo los impactos académicos y sociales de estos proyectos con los siguientes objetivos específicos:

- Mejorar los criterios que se han establecido en las convocatorias anteriores.
- Sistematizar los contenidos de evaluación, a fin de establecer indicadores de impacto para el servicio social.
- Definir objetivos, alcances, metodologías, períodos y otros aspectos fundamentales para medir la eficiencia, transparencia y complementariedad de las acciones.
- De la información obtenida se persigue publicar los resultados en un libro cuyo título tentativo es *El servicio social en México. Una visión desde sus actores*, para compilar y recuperar las experiencias institucionales más consolidadas.
- Buscar alternativas para el financiamiento y la procuración de fondos.

### 2.2.2. Proyectos evaluados, características y resultados generales

Con el procedimiento antes señalado, quedaron seleccionados para ser evaluados, los proyectos de las siguientes instituciones: la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla; la Universidad Nacional Autónoma de México; la Universidad Autónoma del estado de Hidalgo; la Universidad Veracruzana, la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, la Universidad Autónoma de Querétaro y la Universidad Autónoma de Yucatán.

#### 1. Universo de proyectos evaluados

Durante los meses de mayo, junio y julio del año 2004 se evaluaron 12 proyectos de servicio social comunitario, de siete instituciones de educación superior, de ocho entidades federativas.

Para cada proyecto de servicio social se realizaron dos talleres de evaluación; uno con beneficiarios del proyecto y el segundo con prestadores de servicio social. De esta manera, se realizaron 24 talleres de evaluación participativa, con más de cuatrocientos participantes, entre académicos, estudiantes y miembros de las comunidades beneficiadas.

#### 2. Organización y logística

La realización de ejercicios de evaluación participativa requiere de una gran capacidad de convocatoria organizativa y logística. Estas tres tareas corrieron a cargo de los responsables de los proyectos de las IES y el equipo de evaluadores externos. La

idea es contar con un programa para la realización de talleres que garantice la más amplia participación de los involucrados contando a la vez con los espacios adecuados y los tiempos suficientes, así como los implementos didácticos que faciliten la realización de los talleres.

Este conjunto de tareas organizativas y logísticas no es un asunto menor, de ello depende buena parte del éxito de los ejercicios de evaluación y la utilidad de los talleres participativos. Involucra, en principio, una intensa actividad de comunicación a través de la cual se transmita a los responsables de cada proyecto y hasta las autoridades de las IES, la idea de que la evaluación es una herramienta orientada al perfeccionamiento operativo, logístico, organizacional y de manejo financiero de los proyectos. Que la evaluación es un aspecto intrínseco al desarrollo de los mismos, que permite corregir, reorientar, dar marcha atrás, complementar, reforzar y hasta cancelar un proyecto, para pensar en otro, con características, objetivos y metas distintos.

Es necesario propagar la idea de que la evaluación es un proceso de autocrítica constructiva hacia nuevas etapas que en ocasiones implica renunciar a lo que se ha venido haciendo, para hacerlo de otra manera.

Dada la respuesta que los responsables de los proyectos tuvieron frente a esta primera experiencia de evaluación, es muy probable que los mecanismos utilizados para transmitir sus propósitos no hayan sido del todo suficientes. Ello implica entonces por lo menos dos cuestiones:

- a) que esos mecanismos tienen que reforzarse y ampliarse si se quiere dar continuidad a estos ejercicios de evaluación, y
- b) que las IES deben trabajar intensamente en generar entre los responsables una amplia y profunda conciencia de lo que es la evaluación de programas sociales, y específicamente las implicaciones de la evaluación participativa.

En relación con lo anterior y como resultado de los primeros ejercicios de evaluación realizados, se pueden señalar varios aspectos que es preciso tener presentes.

La capacidad de convocatoria está asociada a un indicador que es el número de participantes por taller. A nivel general participaron por taller 17 beneficiarios en promedio y 13 prestadores. En el caso de los primeros, la participación promedio por taller de las mujeres (12) fue mayor que la de los hombres y, viceversa en el caso de los segundos (8 hombres por taller).

Si bien esta participación -que no es la óptima de acuerdo con los estándares en la materia- es indicativa de una escasa capacidad de convocatoria, existen varias razones que la explican:

- a. En la mayoría de los proyectos evaluados, la población beneficiaria es abierta, es decir, no existe un universo focalizado y/o delimitado de beneficiarios del proyecto, por lo que asistieron al taller sólo aquellos con los que se hizo una labor previa.

Es necesario propagar la idea de que la evaluación es un proceso de autocrítica constructiva hacia nuevas etapas que en ocasiones implica renunciar a lo que se ha venido haciendo, para hacerlo de otra manera

- b. Los talleres fueron organizados para realizarse en días hábiles, de tal suerte que los beneficiarios no estuvieron dispuestos a dejar sus labores cotidianas por asistir al taller, por más interesados que estuvieran en éste.
- c. Los responsables de los proyectos no se encargaron de proporcionar los medios que garantizaran una mayor asistencia de los participantes en el taller. Cuando se trata de zonas rurales, a veces, hay que conseguir el medio de transporte para que los beneficiarios asistan.
- d. Tampoco hay mucha garantía de que los propios responsables transmitieran a los beneficiarios una idea clara de los objetivos del taller.
- e. Por parte de algunas instituciones y responsables de proyectos, velada o deliberadamente, hubo resistencia para llevar a cabo los ejercicios de evaluación.
- f. Sólo en el caso de los prestadores de servicio social se puede detectar un mayor entusiasmo y disposición por participar en los talleres, actitudes ambas que manifestaron en todo momento.

Como sea, lo anterior habla, en lo general, de una evidente falta de cultura de la evaluación, a la que se entiende, no como un proceso de control y seguimiento para corregir o proseguir con los lineamientos marcados, sino más bien en un sentido fiscalizador que inspira temor y que lleva a prácticas que pretenden esconder la realidad.

Aunque en todos los casos los proyectos incluyen sus propios métodos de evaluación, como parte intrínseca de los mismos, está claro que éstos son solo un mecanismo de autocomplacencia, que no tiene el rigor necesario para corregir o reorientar. De ahí entonces la importancia de la evaluación externa, cuyo potencial puede ser aún mayor si se trabaja sobre una más amplia cultura de la evaluación entre los responsables de desarrollar los proyectos de servicio social comunitario.

### 3. Características generales de los proyectos

En el cuadro que se presenta a continuación se consignan los nombres de los proyectos evaluados y algunas de sus características. Como se puede observar, seis de los doce proyectos corresponden al área de salud y todos tienen un carácter multidisciplinario.

Seis proyectos se localizan en zonas o regiones de pobreza rural y seis en zonas de pobreza urbana. Los proyectos localizados en zonas de pobreza rural, se radican en municipios de alta o muy alta marginación, de acuerdo con los criterios establecidos al efecto por el Consejo Nacional de Población (CONAPO).

En cambio, los proyectos localizados en zonas urbanas se desarrollan en municipios de marginación media, o incluso baja y muy baja (Boca del Río, San Pedro Cholula, Nezahualcoyotl, la Delegación Coyoacán del Distrito Federal y Mérida), pero enclavados en colonias de pobreza de los centros urbanos correspondientes.

Estado	Institución	Nombre de los Proyectos	Responsable del Proyecto	Tipo de Proyecto	Carreras Vinculadas	Localización del Proyecto	Municipios	Índice de Marginación
1 Puebla	Benemérita Universidad Autónoma de Puebla	1 Impacto del OFB en la Atención Primaria a Comunidades Marginadas en el Estado de Puebla	M. S. P. Ana María Gómez Rijas y María de Lourdes Martínez Moreno	Salud	Químico, Fármaco, Biólogo, Biología, Alimentos, Veterinaria y Economía	Zona de Pobreza Urbana	San Pedro Cholula/ Nealtican	Bajo/ Medio
		2 Atención a Comunidades Rurales de la Sierra Norte de Puebla. Diagnósticos Socioeconómicos y Proyectos Agrícolas y Pecuarios	M. C. Zaldívar Martínez Pablo	Agropecuaria	Ingeniería Agrohidráulica e Ingeniería Agronómica Zootecnista	Zona de Pobreza Rural	Hueyapan	Alto
2 D.F.	Universidad Nacional Autónoma de México	1 Formación Profesional del Servicio Social Comunitario "Dr. Julián Mc. Gregor"	Lic. Olga Bustos Romero	Salud/Mental	Psicología y Sociología	Zona de Pobreza Urbana	Delegación Coyoacan	Medio
		2 Diabetes: Un Programa de Atención Multidisciplinaria (DUPAM)	Dr. Marco Antonio Cardoso Gómez y Lic. María Enriqueta Figueroa Rubio	Salud	Enfermería, Cirujano, Dentista, Medicina y Psicología	Zona de Pobreza Urbana	Nezahualcoyotl	Muy Bajo
3 México	Universidad Nacional Autónoma de México	1 Desarrollo Integral Sustentable en la Comunidad de Matías Rodríguez de Alta Marginación	Ing. Susana Adriana García Lechuga	Multi-disciplinario	Médico Cirujano, Cirujano, Dentista, Ingeniería Agroindustrial e Ingeniería Industrial	Zona de Pobreza Rural	Sigüilucan	Alto
		2 Adopta una Comunidad y Cirugía Extramuros Actualmente: Hidalgo Nuestra Casa	Lic. David Rodríguez Islas y Lic. Juan Manuel Camacho Bertrán	Salud	Médico Cirujano, Cirujano, Nutrición, Psicología, Enfermería y Trabajo Social	Zona de Pobreza Rural	San Bartolo Tutotepec	Muy Alto
4 Hidalgo	Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo	1 Desarrollo Integral Sustentable en la Comunidad de Matías Rodríguez de Alta Marginación	Ing. Susana Adriana García Lechuga	Multi-disciplinario	Médico Cirujano, Cirujano, Dentista, Ingeniería Agroindustrial e Ingeniería Industrial	Zona de Pobreza Rural	Sigüilucan	Alto
		2 Adopta una Comunidad y Cirugía Extramuros Actualmente: Hidalgo Nuestra Casa	Lic. David Rodríguez Islas y Lic. Juan Manuel Camacho Bertrán	Salud	Médico Cirujano, Cirujano, Nutrición, Psicología, Enfermería y Trabajo Social	Zona de Pobreza Rural	San Bartolo Tutotepec	Muy Alto

Estado	Institución	Nombre de los Proyectos	Responsable del Proyecto	Tipo de Proyecto	Carreras Vinculadas	Localización del Proyecto	Municipios	Índice de Marginación
5	Veracruz	1 Proyecto "Chinchachoma", Apoyo Educativo a Menores de las Colonias Predios Las Bajadas, Veracruz ***	Lic. María de Jesus	Educación	Pedagogía, Psicología	Zona de Pobreza Urbana	Boca del Río	Muy Bajo
		2 Centro Comunitario de Aprendizaje Múltiple Casa de la Universidad Vecinos del Manglar	Arq. Mario Fernández de la Garza	Multi-disciplinario	Médico Cirujano, Cirujano Dentista, Enfermería, Ingenieros Agrónomos, Nutrición	Zona de Pobreza Urbana	Boca del Río	Muy Bajo
6	SLP	1 Atención Estomatológica en Comunidades Rurales	Dr. Mario Arévalo Mendoza, Dra. Ma. de Lourdes Garrido Sierra y Dr. Emilio Rafael Rodríguez Robledo	Salud	Estomatología (Cirujano Dentista)	Zona de Pobreza Rural	Rayón	Alto
		2 Desarrollo Integral del Campesino DESICA	MEC Teresa Luzeldy Avila Rojas	Salud	Enfermería, Estomatología (Cirujano Dentista)	Zona de Pobreza Rural	Villa de Reyes	Alto
7	Querétaro	1 Ciencia aplicada. Divulgación Científica. Tecnología para el Desarrollo Social	Lic. Lorena Avila	Educación y Ciencia	Ing. Electromecánica, QFB, Contabilidad, Informática, Derecho	Zona de Pobreza Semiurbana	Japlan de la Serra	Alto
		2 Proyecto Estratégico para el Desarrollo Regional	Lic. Lorena Avila	Educación y Ciencia	Ing. en Instrumentación, Contabilidad, QFB, Derecho	Zona de Pobreza Rural	Pinal de Amoles	Muy Alto
8	Yucatán	Estudio de la Gestión y Permanencia de Microempresas del Área Urbana Regional en el Estado de Yucatán Mediante la Contribución del Servicio Social Universitario	C. P. Silvia Guadalupe Ceballos Lopez	Económico Empresarial	Economía, Contabilidad, Mercadotecnia	Zona de Pobreza Semiurbana	Merida	Muy Bajo

\*\*\*No se realizaron los talleres correspondientes.

Estado	Institución	Nombre de los Proyectos	Total	P. S. S. Hombres	P. S. S. Mujeres	Total	Benef. Hombres	Benef. Mujeres	Núm. de Académicos
1	Benemérita Universidad Autónoma de Puebla	1	5	3	2	15	0	15	9
		2	6	4	2	8	0	8	6
2	Universidad Nacional Autónoma de México	1	15	10	5	21	7	14	7
		2	22	10	12	8	1	7	4
4	Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo	1	6	3	3	16	0	16	4
		2	27	14	13	24	8	16	5

Estado	Institución	Nombre de los Proyectos	Total	P. S. S.		Total	Benef. Hombres	Benef. Mujeres	Núm. de Académicos
				Hombres	Mujeres				
5	Veracruz	1	-	-	-	-	-	-	-
		2	15	8	7	24	15	9	7
6	SLP	1	19	15	4	21	0	21	4
		2	6	4	2	21	0	21	3
7	Querétaro	1	14	8	6	12	8	4	4
		2	4	3	4	21	14	7	3
8	Yucatán	1	17	14	4	8	6	2	5

## III. Análisis de caso: Réplica del proyecto de apoyo a empresas sociales en el estado de Yucatán

### 3.1. Antecedentes

En el contexto actual, la vinculación entre la educación superior y el sector productivo se convierte en un importante instrumento de política educativa e industrial, en la medida que permite incorporar formalmente a grandes segmentos de microempresas marginadas dentro de los esfuerzos institucionales enfocados a impulsar el desarrollo social, sustentable y productivo, y también superar restricciones que dichos sectores enfrentan en su inserción a la nueva dinámica económica.

Los beneficios sociales de esta vinculación se asocian no sólo a las actividades de investigación que satisfacen las necesidades tecnológicas y organizativas de las empresas o permiten el acceso de las IES a fuentes adicionales de financiamiento privado, sino también y fundamentalmente a la formación de recursos humanos profesionales.

En términos generales, el Modelo de Organización del Servicio Social en Apoyo a Microempresas, se inscribe en la necesidad de promocionar los aprendizajes empresariales y profesionales entre estudiantes y microempresarios para incrementar la competitividad y el bienestar de la microempresa y fortalecer la calidad y pertinencia de la educación superior.

En ese sentido, el objetivo del instrumento de vinculación propuesto es establecer un modelo de política industrial y educativa generalizable entre las IES, a partir de esquemas de innovación regional que vinculen la formación de estudiantes universitarios de las áreas económico-administrativas, con la asistencia integral a microempresas marginadas a través del servicio social universitario, al tiempo que utiliza un concepto de investigación-acción que permita el acceso y análisis de la información inexistente bajo otras fuentes.

El impacto social de modelos de vinculación como el que aquí se presenta no se limita sólo al fomento de los aprendizajes de microempresarios para mejorar sus ingresos y el de los propios estudiantes en servicio social asociado a valores de solidaridad y reciprocidad, sino también a la promoción del aprovechamiento de recursos sociales en favor del desarrollo y de una educación superior de mayor calidad y más pertinente.<sup>5</sup>

El modelo consiste en el traslado de la universidad a través de estudiantes en servicio social a las microempresas, con el objeto de transferir aprendizajes, pues el trabajo diario y los costos de no realizarlo impiden que los microempresarios busquen aprendizajes en instituciones que los transfieren. De ese contacto surgen transferencias de conocimientos en ambos sentidos, de los estudiantes a los microempresarios y viceversa, lo que permite el control de las operaciones de las empresas, tener una visión de la misma y tomar decisiones más eficientes con impacto en su desempeño.

El modelo se propone promocionar los aprendizajes empresariales y profesionales entre estudiantes y microempresarios para incrementar la competitividad y el bienestar de la microempresa y fortalecer la calidad y pertinencia de la educación superior

Este modelo que fue originalmente desarrollado por investigadores de la Universidad Autónoma de Baja California y la Universidad Autónoma de Nayarit, recientemente se ha replicado en la Universidad Autónoma de Yucatán, en una región completamente diferente territorial y socialmente hablando. De tal manera que ya se cuenta con avances sustantivos en la apropiación de un modelo.

### 3.2. Contexto socio-económico del estado Yucatán

Hallándose dentro de la zona tropical, el estado de Yucatán cuenta con una superficie de 43.379 km<sup>2</sup> y un litoral de 378 km. Tiene una población de un 1.658.210 habitantes, con una densidad de 39 personas por km<sup>2</sup> y una tasa de crecimiento anual del 1.98%. Está conformada políticamente por 106 municipios.

#### Actividad económica

Dentro de la clasificación del Producto Interno Bruto (PIB) por gran división del INEGI para Yucatán, encontramos que el comercio y los servicios representan cerca del 71.4% del valor generado en el estado, superior a la media nacional, mientras que la industria manufacturera apenas contribuye con 14.2%, cuando en el ámbito nacional la producción manufacturera representa el 21% del PIB nacional.

Por otra parte, hay que resaltar al sector construcción que con 9% del PIB estatal representa casi el doble de este mismo indicador a nivel nacional. El turismo ha sido poco explotado pese a la riqueza que posee la entidad. En el sector primario, no obstante que casi 30% de la población habita en localidades rurales menores de cinco mil habitantes, el sector agropecuario aporta el 5.3% al PIB estatal, datos que señalan la baja productividad en el campo yucateco.

Yucatán registró una tasa promedio de crecimiento del PIB anual de 3.55% entre 1993 y 1999, lo que equivale a un 22.6% global durante dicho período. Durante el bienio 1998-1999, el PIB estatal representó el 1.3% del nacional y ocupó el lugar 23 entre las 32 entidades federativas del país.

El Estado de Yucatán es una entidad con una economía en crecimiento como lo muestran los datos anteriores. Se ha avanzado en el comercio exterior, en la industria ha habido una evolución importante y la comunidad yucateca, en general, es participativa.

Como sector estratégico, el turismo provoca desarrollo económico y social y contribuye a la diversificación productiva, a la generación de empleos e ingreso de divisas. En el país representa la tercera fuente de ingresos y aporta casi la décima parte del PIB nacional. En Yucatán, dentro del sector terciario, el turismo tiene una importante contribución.

Yucatán es por vocación un destino turístico. Forma parte de la región Mundo Maya la cual recibe más de nueve millones de turistas y capta 3.300 millones de dólares al año. Sus recursos explotables para la actividad turística son numerosos, ya sea en sus 1600 km. de litorales o en sus 28 áreas naturales en tres millones de has. Dentro del Mundo Maya, el estado ofrece a los turistas sitios arqueológicos que destacan dentro de los más importantes del país.

La agricultura, por su parte, ha pasado por diversas etapas evolutivas, sin que haya logrado el crecimiento y desarrollo económico esperado, ya que la superficie cosechada sólo representa el 3.8% de la superficie total cosechada en el país y su producción el 1% del valor de la nacional.

La producción de hortalizas se ha tecnificado y en ella existen profesionales capacitados para desarrollarla; sin embargo, los productores no han logrado que su esfuerzo e inversión se transforme en mejores condiciones de vida; en parte, por lo incierto de las condiciones de mercado, de aspectos fitosanitarios, debido a que comercializan sin darle valor agregado a los productos, así como a la falta de organización para la producción y comercialización. Se puede decir que la producción se obtiene con fines de autoconsumo y de venta, mediante sistemas de cultivo rústicos y tecnificados, hechos a cielo abierto y bajo condiciones de invernadero con ferti-irrigación, sistemas bajo los cuales trabajan más de cinco mil productores.

A la actividad citrícola están destinadas más de 20 mil hectáreas de cultivo, de las cuales un 77% corresponde a la naranja dulce, cuya producción de mayor volumen se obtiene en un corto período y su problemática principal es la comercialización.

En la actividad pecuaria existe un atraso considerable en la adopción de tecnología de punta, lo que repercute en la productividad y viabilidad de las líneas de producción, situación que afecta de manera más directa a los productores del sector social y que se refleja en una reducción importante del hato de ganado bovino por los esquemas de gobierno anteriores. Sin embargo, es ampliamente reconocida la calidad genética del ganado bovino y porcino, y el alto grado de control sanitario que se ha logrado en la entidad.

### Desarrollo regional

La infraestructura para el desarrollo en el estado se encuentra concentrada en la zona conurbada que abarca los municipios de Mérida, Progreso, Umán y Kanasín entre otros, absorbe la mayor parte de los principales renglones e indicadores de desarrollo productivo, mientras que municipios como Chemax, Chankom, Tahdziú, entre otros, ubicados al centro y oriente se reportan como los de mayor marginación en el ámbito nacional. Numerosos asentamientos rurales carecen de oportunidades económicas adecuadas, en particular en materia de empleo, lo que ocasiona que los habitantes de los municipios opten por emigrar a Mérida.

Las actuales condiciones que caracterizan las regiones, hacen evidente las diferencias persistentes, tanto en aspectos económicos como sociales. En la mayoría de las regiones se encuentran rezagos sociales y predominio del sector primario, de técnicas de producción tradicionales y bajos ingresos, mientras que en otras pocas hay una mayor diversificación productiva y mejores niveles de bienestar social.

Estas condiciones hacen patente la diversidad de zonas y la polarización de la economía y los niveles de bienestar. Muchos de los contrastes regionales son la causa de concentrar la infraestructura para el desarrollo en pocos municipios.

### Desarrollo urbano y pobreza

El crecimiento de la población se concentra principalmente en las ciudades. Los asentamientos rurales circunvecinos conforman unidades territoriales de interdependencia económica y de servicios. La ciudad de Mérida, motor de la economía y la política de la entidad cuenta con la mayor y mejor calidad de infraestructura urbana que conjuntamente con Kanasín, Umán y Progreso; conforma una zona de desarrollo económico que presenta insuficiencia en servicios.

Ciudades medias como Tizimín, Valladolid, Peto, Ticul, Motul, Izamal y Oxkutzcab participan en el interior del estado como prestadores de servicio regional a comunidades y municipios circunvecinos. En su entorno se encuentran recursos

<b>Estado de Yucatán</b>	
<b>Municipio de Mérida</b>	
Número de Localidades	68
<b>Población</b>	
Población Total	705,055
Hombres	339,543
Mujeres	365,512
Población Indígena	92,465
<b>PEA</b>	
Población Económicamente Activa	288,809
Población Económicamente Inactiva	246,758
Población Ocupada	286,134
<b>Ocupada en:</b>	
	%
Sec. Primario	1.58
Sec. Secundario	26.13
Sec. Terciario	70.56
<b>Educación</b>	
	%
Alfabeta	95.33
Analfabeta	4.51
<b>Vivienda</b>	
Total de Viviendas (Particulares)	172,383
<b>Índices de Marginación</b>	
	%
Índice	Muy Bajo
Sin Drenaje ni Excusado	8.09
Sin Energía Eléctrica	1.32
Sin Agua Entubada	2.63
Con Hacinamiento	38.20
Piso de Tierra	1.14

Elaboración Propia. Cifras correspondientes al año 2000.  
Fuente: Inerji, CEDEMUNe Inafred

históricos y ecológicos de gran valía, investigaciones arqueológicas resumen que la entidad tuvo el privilegio de ser la zona con mayor asentamiento humano de la Cultura Maya y dan testimonio de estos estudios las zonas arqueológicas de Chichen Itzá, Uxmal, Ekbalam, Yaxuná, Oxkintok, Labná, Kabá, Kayapán, adicionado por ciudades coloniales como Mérida, Valladolid e Izamal, entre las zonas ecológicas sobresalen Ría Celestún, Ría Lagartos, Arrecife los Alacranes y las zonas de Dzibilchaltún, Kabá, Laguna de Yalahau.

En Yucatán están claramente identificados los grupos que permanecen en condiciones de pobreza y alta marginación y que conforman lo que se podría llamar el mapa de la pobreza y marginación estatal. El 37% de sus habitantes vive en pobreza extrema, es decir, que sus ingresos no son suficientes para adquirir lo necesario para subsistir. Disputa con el estado de Hidalgo el cuarto lugar del país en esta situación, sólo superados por Chiapas, Oaxaca y Guerrero.

De acuerdo con cifras del Censo INEGI 2000, se señala que en Yucatán el 67.6% de sus habitantes viven en pobreza

moderada, ubicándose en quinto lugar nacional en mayor porcentaje de pobres.

## Educación y salud

En materia de educación, Yucatán se ubica en el lugar 23 del país, con un promedio de 7 años de escolaridad de la población mayor de 15 años, por debajo de la media nacional de 7.7 años. Es el noveno estado del país en número de niños entre 6 y 14 años que no asisten a la escuela, con el 9.3% de ellos. Muchos no terminan la primaria o no continúan sus estudios. Esta situación se presenta como un gran obstáculo en el desarrollo de las capacidades de los niños y niñas de la entidad.

En Yucatán, la población estudiantil total asciende a 524.738 alumnos, atendidos por 28.889 maestros en 3.652 escuelas, lo que permite alcanzar una cobertura aproximada del 71.6% en promedio en los distintos niveles educativos. El 89.2% de los alumnos están en instituciones públicas y el 10.8% en instituciones privadas.

El índice de analfabetismo es de 12.3%, mientras que el promedio nacional se estima en 9.4%.

La infraestructura educativa, además de que es insuficiente, en ocasiones no se encuentra en condiciones óptimas, ya que de los 1990 edificios que se tienen para atender la educación básica, 981 requieren de la construcción de por lo menos un espacio educativo, 1208 tienen requerimientos de mantenimiento o rehabilitación y un porcentaje elevado de las escuelas no cuenta con el equipo y mobiliario adecuado y suficiente. En lo relativo al proceso de incorporación de tecnología a las escuelas de educación básica, el rezago se ejemplifica con el hecho de que solamente el 14% de las escuelas primarias y el 24% de las secundarias han sido atendidas en el programa Red Escolar, que provee de equipo de cómputo a las escuelas.

En materia de salud, aunque han mejorado los niveles de mortalidad y esperanza de vida, aún se encuentran muy por debajo de la media nacional. La mortalidad infantil es de 26 de cada mil niños, mientras que la media nacional es de 24% cifra que ubica a Yucatán en el octavo lugar en el país en una jerarquía de mayor a menor. Hay municipios del estado que se ubican como aquellos que tienen peores indicadores de salud en el país. La situación es aún más grave en aquellas familias de bajos ingresos en las cuales la desnutrición y las enfermedades infecciosas son parte cotidiana en la vida de niños y jóvenes.

En este estado, por cada mil habitantes existen 19.5 unidades médicas, cifra ligeramente mayor que la media nacional que es de 18.7 unidades. Sin embargo, considerando la alta concentración de unidades médicas en zonas urbanas y tomando sólo el dato de las públicas, estamos en un nivel inferior en atención comparado con el resto del país. Es decir, los servicios de salud de calidad se localizan en zonas urbanas, con lo que se deja a gran parte de la población sin el servicio adecuado.

## Vivienda y servicios

En materia de vivienda se han realizado esfuerzos para mejorarla, pero falta mucho todavía para hacerla digna. Las acciones llevadas a cabo todavía son insuficientes, especialmente las dirigidas a familias en condición de pobreza. Las familias de pobreza moderada generalmente no son atendidas por los programas de crédito para viviendas. De esta forma, los asentamientos humanos se siguen dando de manera irregular generando con esto inseguridad jurídica en el patrimonio de las familias, un mercado informal de tierra, viviendas precarias e insalubres, el crecimiento desordenado de las ciudades, excesivos costos de urbanización y servicios deficientes de agua potable, drenaje y recolección de basura, entre otros.

Aún existen viviendas que carecen de todos los servicios básicos indispensables, lo que produce ambiente inadecuado, hacinamiento, alta morbilidad.

## Grupos vulnerables

Con respecto a la transición demográfica la pirámide muestra que la población infantil es menor y que los habitantes en edad joven y adulta absorben los mayores porcentajes, por lo que habrá una creciente demanda de empleos bien remunerados. Se evidencia también que son más los adultos mayores siendo constante el proceso de envejecimiento de este grupo de habitantes, quienes requerirán más espacios

para su desarrollo. Es una realidad lacerante para todos los yucatecos que en las familias con menos recursos los adultos mayores tengan que seguir trabajando.

La etnia maya representa uno de los grupos más rezagados en materia de desarrollo integral. La mayoría de sus integrantes forman parte del grupo con menos ingresos, y a la vez pertenecen a los municipios con más alto grado de pobreza. Las políticas públicas destinadas a promover su desarrollo no han podido superar las prácticas asistencialistas y paternalistas, lo cual ha impedido consolidar una verdadera política de estado que de manera co-responsable permita acabar con la pobreza en las comunidades mayas.

La problemática actual de Yucatán se presenta en dos contextos: el urbano y el rural. En el primero, el ritmo de crecimiento de las ciudades es importante, debido a que 424.348 personas, que representan el 68.6% del total de la población ocupada, se concentran en los diez principales municipios, como lo son Mérida, Progreso, Valladolid, Umán, Tizimín, Kanasín, Tekax, Ticul, Motul y Hunucmá.

En el rural, el contraste es significativo, pues a diferencia de los principales municipios, sólo existen 32.763 personas ocupadas, cifra que es el equivalente al 16.3%. Esta desproporción da como resultado una mala distribución de los ingresos necesarios para mantener a la población en condiciones adecuadas en su lugar de origen, lo que ocasiona importantes flujos migratorios campo-ciudad con la consiguiente pérdida de capacidad humana en comunidades rurales y deficiencias en los servicios básicos, incrementando las diferencias del nivel de vida entre las comunidades yucatecas.

### 3.3. Proyecto: Estudio de la gestión y permanencia de las microempresas del área urbano marginal y rural mediante el servicio social universitario

**Inicio del proyecto:** 2003

**Institución:** Universidad Autónoma de Yucatán

**Responsable(s):** C.P Silvia Cevallos López

**Carreras participantes:** Contaduría y Administración, Economía y Mercadotecnia y Negocios internacionales

**Nro. de prestadores de servicio social:** diecinueve

**Nro. de profesores involucrados:** dos

**Zona de influencia del proyecto:** zona conurbana y rural de la ciudad de Mérida.

**Objetivo comunitario:** generar un programa de consultoría a través de la participación de estudiantes previamente capacitados, con el fin de fortalecer la permanencia de las microempresas como un modo de autoempleo, para contribuir de esta manera a la disminución de los problemas de marginación y pobreza del estado.

**Objetivo académico:** conocer la problemática de las microempresas en las zonas urbano marginales y rurales de Yucatán para evaluar las fortalezas y debilidades de sus procesos administrativos y productivos mediante la contribución del servicio social universitario, para el mejoramiento de su gestión empresarial y su permanencia en el sector productivo propiciando con esta vinculación la información que pueda ser difundida y utilizada tanto en el aula como con los empresarios.

**Descripción del Proyecto:** los prestadores del servicio social localizan microempresarios en un radio de 50 km. y en barrios o colonias con menos de 2500 habitantes y les ofrecen el servicio de asesoría para mejorar la gestión de sus empresas enseñándoles el uso de diversos instrumentos contables y administrativos que les permiten permanecer y desarrollarse.

**Nro. de beneficiarios:** 105 microempresarios

Se obtuvo el apoyo del Fondo para el Programa de Fortalecimiento de Proyectos de Servicio Social Comunitario 2000 (ANUIES, Sedesol, SEP, FF.)

### Resultados de la evaluación participativa

En los talleres realizados, los beneficiarios y prestadores de servicio social convinieron en la siguiente:

#### Jerarquización de problemas

1. No hay mecanismos de seguimiento a microempresarios asesorados, después de que termina la asesoría del prestador de servicio social.
2. Hace falta profundizar la asesoría en aspectos relacionados con fuentes de financiamiento para ampliación, remodelación de su planta e infraestructura productiva.
3. Hace falta hacer énfasis en la organización de los microempresarios para aumentar su competitividad.
4. Falta apoyo económico a los prestadores del servicio social para que puedan brindar un servicio de asesoría más cercano y constante a los empresarios.
5. Falta ampliar la cobertura de atención.
6. No existen vínculos con la presidencia municipal, ni con ninguna otra instancia de gobierno.

#### Pertinencia del proyecto.

Se puede afirmar que el proyecto es altamente pertinente porque brinda asesoría y apoyo a los microempresarios de las zonas más pobres de la ciudad de Mérida, que poseen escasos recursos económicos, y un bajo o nulo conocimiento de las técnicas de producción y mercadeo.

La asesoría que han recibido les ha permitido conservar sus fuentes de empleo e ingreso, así como el mantenimiento de sus familias y con ello contribuir a la solución de los problemas de los más pobres del estado.

A los prestadores del servicio social les ha permitido poner en práctica y adaptar los conocimientos adquiridos en el aula, logrando además simplificar el uso de las técnicas de administración y manejo de los negocios para que sean entendidas y aplicadas por los microempresarios.

La asesoría ha permitido a los microempresarios conservar sus fuentes de empleo e ingreso y contribuir a la solución de los problemas de los más pobres del estado

### Relevancia de objetivos, metas y resultados

Derivado de los talleres realizados con microempresarios y prestadores del servicio social, se puede concluir que los objetivos, metas y resultados del proyecto han sido alcanzados plenamente, puesto que las tres generaciones de prestadores del servicio social han proporcionado asesoría alrededor de 105 microempresarios, logrando además que sus empresas no hayan cerrado o quebrado perjudicando así a sus familias.

Adicionalmente algunos de los prestadores del servicio social se han interesado por el tema y están elaborando tesis profesionales sobre el tema de las microempresas.

### Eficacia del proyecto

Puede concluirse que el proyecto es eficaz puesto que resulta de gran utilidad para los beneficiarios, así como para los prestadores del servicio social.

Los prestadores manifestaron que el aprendizaje más valioso fue lograr que los microempresarios entendieran los conceptos adquiridos y los aplicaran

A los beneficiarios les ha permitido hacerse de un acervo de conocimientos y de herramientas que tienen una aplicación muy concreta en sus microempresas, mejorar su operación y abrirles la visión y concepción que tenían acerca de su negocio y de ellos mismos como personas.

Por otra parte, a los prestadores del servicio social les ha permitido confrontar los conocimientos adquiridos en el aula con la realidad y les ha enseñado a saber cómo adaptar dichos conocimientos a las condiciones propias de sus colonias y de su población.

En el taller realizado con ellos se supo según lo manifestaron que este fue el aprendizaje más valioso, es decir, lograr que los microempresarios entendieran los conceptos de la administración, la economía y la contabilidad y también que los aplicaran, por estas razones el proyecto es altamente eficaz.

### Impacto académico e impacto social

El impacto generado por el proyecto ha sido muy positivo tanto para los prestadores del servicio social como para los microempresarios.

A esto últimos les ha permitido conocer y aplicar las técnicas de administración de un negocio, calcular sus costos de producción, saber a cuánto deben vender el producto y saber cuál es la ganancia obtenida, así como las técnicas más elementales de mercadeo y comercialización. Esto les ha posibilitado mantener y algunas veces desarrollar su negocio, lo que se ha traducido en certeza ante la vida.

A los prestadores del servicio social les ha permitido poner a prueba los conocimientos adquiridos en las aulas y sobre todo, lo que es más importante hacer accesible este conocimiento a los microempresarios para que se lo apropien y tengan provecho de él.

Adicionalmente, hay que señalar que los prestadores han tenido que hacer innovaciones para que los instrumentos se apliquen a las condiciones imperantes en las colonias pobres del estado; al respecto, cabe resaltar que han enseñado a los beneficiarios a usar instrumentos como el diagnóstico del negocio, la bitácora y la elaboración e interpretación de los estados financieros.

Eficiencia operativa del proyecto.

El proyecto mostró, en términos generales, manejarse con eficiencia dado que no se observaron desperdicios de recursos ni duplicidades de funciones o actividades.

Se observó que la dirección del proyecto es adecuada y que los prestadores del servicio están motivados, lo que incluso se ha traducido en que éstos hayan aportado sus propios recursos para poder asesorar a los microempresarios; éstos, asimismo, mostraron un gran reconocimiento a esta labor.

Se observó también una estrecha vinculación entre los estudiantes y los microempresarios, consolidándose así el espíritu del servicio social comunitario, es decir la vinculación del profesionista con su comunidad.

Análisis FODA

**Fortalezas:**

1. Mantiene fuentes de ingreso y empleo para familias pobres.
2. Se ha establecido un vínculo estrecho entre prestadores y microempresarios.
3. Está propiciando un cambio de mentalidad entre microempresarios adaptando nuevos conocimientos sobre la producción y el mercadeo.
4. Los prestadores han incrementado su creatividad para adaptar los instrumentos de análisis económico y de mercado a las condiciones del microempresario.
5. Ha generado un gran interés de los prestadores hacia la microempresa y ha profundizado el conocimiento sobre este sector.

**Debilidades:**

1. Los beneficiarios y prestadores de servicio social desconocen las dependencias y programas de apoyo a los microempresarios.
2. La organización de los microempresarios es incipiente, por no decir, nula.
3. Los prestadores carecen de recursos para dar una asesoría más cercana y constante.
4. La asesoría no está diversificada a otras ramas de producción y sólo se basa en la producción de alimentos.
5. Tanto los empresarios como los prestadores no tienen vínculo con las dependencias gubernamentales.

**Oportunidades:**

1. La constancia en el servicio social puede desarrollar nuevas microempresas.
2. Puede consolidarse la organización entre los microempresarios para aumentar su competitividad.

3. Puede profundizarse en el conocimiento de las problemáticas y las perspectivas de la microempresa en Yucatán.
4. El desarrollo de la especialidad en asesoría a microempresas dentro de la Universidad puede propiciar la profesionalización de los empresarios y abatir la improvisación.
5. La asesoría en la materia puede racionalizar el crecimiento de microempresas hacia la diversificación en otros rubros económicos.

**Amenazas:**

1. La falta de seguimiento a las microempresas asesoradas puede ocasionar el cierre o quiebra.
2. El surgimiento de empresas con mayor dotación de capital puede ocasionar el quiebre de las microempresas ante su escasa organización.
3. La política pública orientada al apoyo microempresarial es muy limitada y sin vinculación específica con el proyecto, lo que eventualmente puede traducirse en una exclusión permanente del sector.

## IV. Conclusiones

Se puede concluir que ejercicios de evaluación de esta naturaleza requieren necesariamente un mayor esfuerzo organizativo y logístico, que garantice una mayor participación de los sujetos involucrados, lo que sólo se podrá lograr a través de una mayor conciencia y conocimiento de que la evaluación no es un acto fiscalizador sino fundamentalmente un evento que debe llevarse a cabo de forma permanente para orientar, corregir o en su caso ampliar y hasta replicar las acciones de los proyectos.

La pertinencia de los proyectos evaluados es positiva en relación con la vinculación teoría-práctica que logran tener los prestadores del servicio social con las comunidades, se desarrollan en el lugar que se requieren, dadas las condiciones de pobreza y marginación de los beneficiarios. De ahí se deriva un aprendizaje que va más allá de lo que aprendieron en el aula, y que reafirma en ellos una mayor conciencia de su entorno social. Sin embargo, es importante destacar que la conducción de los proyectos no es del todo óptima, dados los problemas de tipo organizacional, de administración y de seguimiento a las acciones, sin dejar de mencionar la escasez de recursos con los que todos operan.

Por otra parte, en la mayoría de los casos se observa una amplia discrepancia entre los objetivos, metas y acciones planteadas en los documentos de los proyectos respecto de su operación real. Esto puede ser resultado de que las limitantes enfrentadas ocasionan que los proyectos se vayan modificando y separando de lo originalmente planteado.

Ejercicios de evaluación de esta naturaleza requieren un mayor esfuerzo organizativo y logístico, que garantice una mayor participación de los sujetos involucrados

Entre los prestadores del servicio social existe un gran interés por participar en los proyectos, así como un sólido compromiso con los problemas de las comunidades, a pesar de la escasa disponibilidad de recursos y de apoyos disponibles. En definitiva, este entusiasmo observado por los prestadores del servicio social es una de las mayores fortalezas de los proyectos de servicio social.

Por parte de los beneficiarios, cabe destacar que no sólo aportan trabajo y recursos sino organización y un alto sentido de cooperación y solidaridad. Sin embargo, no todos están suficientemente arraigados en la comunidad. Varios parecen originarse en iniciativas académicas, más que en proyectos emanados e impulsados por los propios beneficiarios. Aunque en la mayoría, la participación es solidaria, la única posibilidad de empoderamiento está en función directa de la autoría original de los proyectos.

La única posibilidad de empoderamiento está en función directa de la autoría original de los proyectos

En términos generales, salvo algunas excepciones ya apuntadas, los proyectos tienen aceptación y se han logrado arraigar entre las comunidades a pesar de que presentan deficiencias en materia de organización, planeación, seguimiento, control de la población atendida y administración de los recursos. En este sentido es de reconocerse que las IES se han involucrado en el desarrollo de los proyectos incorporando nuevas disciplinas con el propósito de resolver de manera más integral los problemas de las comunidades.

Sólo algunos proyectos han desarrollado vínculos y relaciones de colaboración con otras instancias, como organizaciones no gubernamentales, organizaciones de productores, organizaciones de colonos, con las autoridades municipales, entre otras. Sobra decir que para los que los han desarrollado, ello representa un área de oportunidad que puede potenciar sus actividades, alcances e impactos.

## V. Reflexiones finales

A lo largo de siete décadas el servicio social se ha consolidado como una institución del Estado Mexicano y una estrategia central que contribuye a la formación integral de los estudiantes, a través de actividades encaminadas a imprimir un impacto social positivo.

Durante la última década se promovió con mayor énfasis el análisis y la elaboración de propuestas para mejorar el servicio social con la finalidad de que sea considerado por los jóvenes como un espacio real de aprendizaje.

Los resultados de los aportes hechos adquieren relevancia y significado ante la necesidad de transformar el servicio social como actividad fundamental en la formación integral del estudiante, el impulso de estrategias de desarrollo local en beneficio de las comunidades más vulnerables y el diseño de propuestas asociadas a una política de, y para los jóvenes.

El servicio social cuenta con un capital humano y social de carácter estratégico que no ha sido totalmente aprovechado por el Estado Mexicano, pues todo este talento acumulado no ha sido puesto a disposición de las necesidades económicas, sociales y culturales de la nación.

Conducir y orientar la revaloración del servicio social por una nueva senda que involucre cabal y eficazmente a instituciones, estudiantes y entidades gubernamentales, implica el abandono de la perspectiva coyuntural, estrecha, rígida, discontinua, dispersa y de corto plazo, y exige en cambio la adopción de una visión de largo plazo que garantice la continuidad de las acciones y la permanencia institucional que culmine en la planeación de políticas públicas para atender las necesidades más apremiantes del país.

La revaloración del servicio social en este sentido rebasa el ámbito de acción de las dependencias universitarias encargadas de regular esta actividad. En consecuencia, su transformación plantea una serie de requisitos en conjunto del sistema de educación superior, entre los que destacan la participación en las IES en la definición de los problemas nacionales y el diseño de programas de servicio social que mediante el encuentro organizado y corresponsable de los sectores público, social y privado, incidan en las problemáticas identificadas.

Sin embargo, las IES, por su responsabilidad social y constitucionalmente asumida, tienen el compromiso de reglamentar, regular, organizar y operar, un servicio social pertinente como parte de su vida interna; de la misma forma tienen la responsabilidad de convertirlo en una estrategia educativa y formadora de ciudadanos con valores que contribuyan a la superación de la desigualdad y pobreza de nuestro país.

## Referencias bibliográficas

Ander-Egg, Ezequiel (1990) *"Repensando la Investigación- Acción participativa"*, México, Editorial Ateneo.

Aréchiga, Hugo y Rocío Llarena (2003) *"Antecedentes, situación actual y perspectivas de la evaluación y acreditación de la educación superior en México"*. Documento elaborado para IESALC-UNESCO, México, abril.

Celis B., María Elisa, Hernández R., Victor Manuel, Zamora G., Victor Hugo, Navarrete G., Claudia (2004) *"El caso del servicio social en la UNAM"*. Secretaria de Servicios a la Comunidad. Dirección General de la Orientación y Servicios Educativos, México, UNAM, enero.

Cohen, Ernesto, Franco, Rolando (1992) *"Evaluación de Proyectos Sociales"*, México, Siglo XXI Editores.

Cortina, Adela (2004) *"Viabilidad de la ética en el mundo actual"*, México, Universidad Iberoamericana, Puebla, abril, p. 24.

De Gortari, Ana, Sánchez Soler Dolores Coord. (2003) *"La educación superior y el desarrollo local. El servicio social universitario como apoyo a la gestión municipal"*, México, ANUIES, Indesol, Universidad Veracruzana.

Documento (2004) *"Hacia un programa estratégico para el desarrollo del servicio social en la educación superior: una propuesta de la Anuiés"*, México.

Mendoza Cornejo, Alfredo Comp. (1992) *"El servicio social universitario: su filosofía, historia, marco jurídico y vinculación con la sociedad"*. México, Universidad de Guadalajara, Guadalajara.

Mungaray Lagarda, Alejandro, Ocegüera Hernández Juan Manuel y Sánchez Soler, María Dolores (2002) *"Retos y perspectivas de la reciprocidad universitaria a través del servicio social en México"*. Temas Educativos de México. Universidad Autónoma de Baja California y ANUIES, México, Grupo Editorial Porrúa.

Román, Marcela. *"Hacia una Evaluación Constructivista de Proyectos Sociales"* (1999) Revista Mad. No. 1. Septiembre, Chile, Departamento de Antropología, Universidad de Chile.

Rojas, Carlos (1993) Ponencia presentada en el Encuentro Nacional de Servicio Social Universitario, 25 al 27 de agosto de 1993, México, UNAM.

SARH-INCA RURAL, PNUD, FAO (1987) *"Desarrollo Rural y Capacitación: una propuesta metodológica alternativa"*, México, p. 159.

## Notas

- <sup>1</sup> Este artículo se basa en la conferencia pronunciada en la Jornada de Investigadores: *Medición del Impacto del aprendizaje- servicio: Hacia una Agenda de Investigación*, organizado por CLAYSS, Buenos Aires, octubre de 2004.
- <sup>2</sup> Adela Cortina, *Viabilidad de la ética en el mundo actual*, Universidad Iberoamericana, Puebla. Abril de 2004, p. 24.
- <sup>3</sup> Mientras la evaluación puede ser entendida como la medición de los logros, resultados y/o impactos que se derivan de la existencia del proyecto y que fueron trazados como objetivos a lograr, el seguimiento se relaciona con la manera cómo se va implementando un proyecto en comparación a lo planeado. Así, la evaluación permite dimensionar la relevancia del proyecto, su desempeño, eficiencia e impacto con relación a los objetivos del mismo y el seguimiento hace posible conocer si se van cumpliendo los cronogramas acordados y si están llegando a los beneficiarios del proyecto aquellos elementos que se planearon, ya sean insumos, infraestructura o servicios.
- <sup>4</sup> El objetivo de este fondo ha sido promover y apoyar el esfuerzo de las instituciones de educación superior en la ejecución de proyectos de servicio social comunitario que se encuentren en operación y requieran de apoyo económico para mejorar su calidad académica, que promuevan el desarrollo social y sustentable con alto impacto social, enfocados al mejoramiento de las comunidades en condiciones de marginación, desarrollados en micro-regiones, definidas por la SEDESOL, incluyendo zonas rurales, indígenas y urbano-marginadas.
- <sup>5</sup> Documento referencial para el Coloquio sobre microempresas realizado en la UABC el 11 y 12 de marzo de 2004.