



Universidad Autónoma de Querétaro  
Facultad de Psicología  
Maestría en Educación para la Ciudadanía

“El sentido de servicio en estudiantes universitarios.  
Aportes del Aprendizaje Servicio”

**TESIS**

Que como parte de los requisitos para obtener el Grado de:  
Maestría en Educación para la Ciudadanía

**Presenta:**

Brianda Guadalupe González Vega

**Dirigido por:**

Dra. Azucena de la Concepción Ochoa Cervantes

Dra. Azucena de la Concepción Ochoa Cervantes  
Presidente

Dra. Claudia Abigail Morales Gómez  
Secretario

Mtra. Paulina Becerril Luna  
Vocal

Mtro. Josué Castro Puga  
Suplente

Mtra. Claudia Isabel Martínez Romero  
Suplente

Centro Universitario Querétaro, Qro. Noviembre 2020  
México.

## RESUMEN

El servicio social es una práctica institucionalizada en la educación superior mexicana, tienen como propósito el desarrollo y vínculo de la universidad con la comunidad. Algunas evidencias sugieren que esta institucionalización no asegura que las y los estudiantes se identifiquen con tal experiencia o asuman un sentido de servicio consciente, crítico y responsable socialmente. Consideramos que el Aprendizaje Servicio es un método pedagógico que permite resignificar el sentido del servicio en esta práctica universitaria. Por lo anterior, se utilizó esta metodología en una universidad pública del Estado de Querétaro, México, con un grupo de 26 estudiantes de licenciatura. Para dar cuenta de los resultados de la intervención se siguió una metodología mixta basada en un estudio de caso. La recolección de información se realizó por medio de cuestionarios y entrevistas semiestructuradas aplicadas antes y después del proyecto ApS, así como otros instrumentos que dieron cuenta del proceso. Los resultados muestran que posterior a la experiencia de intervención, las y los estudiantes modifican su sentido de servicio, reconociendo la implicación social que se tiene como universitarios. Asimismo, se muestra la importancia de la utilización de metodologías participativas como ApS, las cuales permiten formar en ciudadanía y propiciar ese vínculo de responsabilidad social universitaria con la comunidad.

Palabras clave: Servicio social, Sentido de servicio, Aprendizaje Servicio (APS), Ciudadanía, Responsabilidad social.

## SUMMARY

Social service is an institutionalized practice in Mexican higher education. Its purpose is to develop and link the university with the community. Some evidence suggests that this institutionalization does not ensure that students identify with the experience or assume a sense of conscious, critical, and socially responsible service. We consider that Service-Learning is a pedagogical method that allows us to re-signify the sense of service in this university practice. For this reason, this methodology was used in a public university in the State of Querétaro, Mexico, with a group of 26 undergraduate students. A mixed methodology based on a case study was followed to report the results of the intervention. The information was collected using questionnaires and semi-structured interviews applied before and after the ApS project, as well as other instruments that accounted for the process. The results show that after the intervention experience, students modify their sense of service, recognizing the social involvement that they have as university students. Likewise, it shows the importance of the use of participatory methodologies such as ApS, which allow citizenship training and promote that link of university social responsibility with the community.

**Key words:** Social Service, Sense of service, Service-Learning, Citizenship, Social Responsibility.

## **DEDICATORIAS**

A mi madre Guadalupe Vega, a mi padre Mario González, a mi hermana Karen González, a mi hermano Francisco González y a mi tía Patricia González. Son el motivo, la guía y el ejemplo a seguir.

Dirección General de Bibliotecas UAG

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) y al Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) por el apoyo recibido para desarrollar mis estudios de Maestría.

Agradezco a la Universidad Autónoma de Querétaro y a la Facultad de Psicología por desarrollar programas de calidad que permiten nuestra formación. Dentro de los cuales quiero enfatizar en profesoras y profesores que contribuyeron ampliamente en esta labor dentro de la Maestría en Educación para la Ciudadanía. Mtra. Alejandra Martínez, Dra. Leticia Pons, Dra. Claudia Morales, Mtro. Guillermo Hernández, Dra. Evelyn Diez-Martinez, Dr. Gregorio Iglesias, Mtro Luis Manuel Pérez y Dra. Beatriz Moreno.

Especialmente, quiero agradecer a mi directora de tesis, la Doctora Azucena de la Concepción Ochoa Cervantes, quien ha estado en todo momento de este proyecto. Gracias por la paciencia, ser esa guía y apoyo.

De la misma manera, mi agradecimiento a la Universidad de Buenos Aires, especialmente a la Dra. Marcela Martínez Vivot. Su calidez y enseñanzas fueron fundamentales para el desarrollo de la estancia académica.

Gracias a la Universidad Autónoma de Querétaro Campus Cadereyta por permitir el desarrollo del proyecto de Aprendizaje Servicio. Agradezco a la Mtra. Reyna Martínez y a las y los estudiantes que desarrollaron y creyeron en este proyecto.

A mis sinodales; Dra. Claudia Morales, Mtra. Claudia Martínez, Mtra. Paulina Becerril y Mtro. Josué Castro. Sus comentarios y observaciones fueron esenciales para concluir el desarrollo del presente documento, gracias.

Para finalizar, agradezco a mis amigas y amigos que también han sido parte de este trayecto. Especialmente a Elsa Serrano.

Gracias familia; papá, mamá, hermana, hermano y tía, sin ustedes no sería esto posible.

“La universidad es el último tramo formativo en el que el estudiante se puede convertir, con plena conciencia, en ciudadano; es el lugar de debate donde, por definición, el espíritu crítico tiene que florecer: un lugar de confrontación, no una isla donde el alumno desembarca para salir con un diploma”.

José Saramago

Dirección General de Bibliotecas UAQ

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| RESUMEN .....  | 2  |
| SUMMARY .....  | 3  |
| DEDICATORIAS .....   | 4  |
| AGRADECIMIENTOS .....  | 5  |
| ÍNDICE FIGURAS .....   | 9  |
| ÍNDICE TABLAS .....  | 9  |
| 1.INTRODUCCIÓN .....   | 11 |
| 1.1 Planteamiento del problema.....                                      | 15 |
| 1.2 Preguntas de investigación .....                                     | 28 |
| 1.2 Objetivos de investigación.....                                      | 29 |
| 2. MARCO TEÓRICO .....   | 30 |
| 2.1 Ciudadanía y educación para la ciudadanía.....                       | 30 |
| 2.2 Ciudadanía Activa.....   | 32 |
| 2.3. Participación.....  | 34 |
| 2.4 Aprendizaje Servicio como metodología y herramienta pedagógica ..... | 39 |
| 2.5 El sentido y el sentido servicio desde los proyectos ApS .....       | 45 |
| 2.6 Responsabilidad Social y Responsabilidad Social Universitaria .....  | 45 |
| 3.METODOLOGÍA .....  | 52 |
| 3.1 Estudio de caso .....  | 52 |
| 3.2 Población y contexto .....   | 53 |
| 3.3 Procedimiento.....   | 55 |
| Proceso de intervención. Proyecto de Aprendizaje Servicio.....           | 55 |

|   |     |
|---|-----|
| Etapa 1 Motivación .....  | 55  |
| Etapa 2 Diagnóstico e identificación de la problemática .....                                   | 58  |
| Etapa 3 Diseño y planificación.....   | 59  |
| Etapa 4 Ejecución.....  | 63  |
| Etapa 5 Cierre.....   | 65  |
| Instrumentos.....   | 67  |
| Cuestionario.....   | 67  |
| Entrevista semiestructurada .....   | 67  |
| Bitácora de Col .....   | 69  |
| Rúbrica de evaluación de proyectos ApS.....   | 70  |
| 4.RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....  | 72  |
| 4.1 Cuestionario .....  | 72  |
| 4.2 Entrevista semiestructurada .....   | 85  |
| 4.3 Bitácora de COL.....  | 102 |
| 4.4 Rúbrica de evaluación de proyectos de Aprendizaje Servicio .....                            | 105 |
| 5. CONCLUSIONES .....   | 105 |
| 5.1 Recomendaciones para contribuir a la resignificación del servicio en la<br>Universidad..... | 117 |
| 5.2 Dificultades y límites de la investigación.....   | ... |
| 6. BIBLIOGRAFÍA .....   | 119 |
| 7. ANEXOS .....   | 128 |



## ÍNDICE FIGURAS

|   |     |
|---|-----|
| Figura 1. Porcentaje de frecuencia de respuestas a la pregunta: Para usted, ¿Qué es participación? .....    | 73  |
| Figura 2. Porcentaje de frecuencia de respuestas a la pregunta ¿En qué lugares has participado? .....       | 76  |
| Figura 3. Porcentaje de frecuencia de respuesta a la pregunta ¿De qué manera has participado? .....         | 78  |
| Figura 4. Porcentaje de frecuencia de respuestas a la pregunta Para usted ¿Qué es el servicio social? ..... | 80  |
| Figura 5. Porcentaje de frecuencia de respuestas de la rubrica de Evaluación de proyectos ApS.....          | 107 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 1. Programación de visitas a Casa hogar “Proyecto de vida”.....         | 63  |
| Tabla 2. Categorías del apartado “Ser Universitario” .....                    | 86  |
| Tabla 3. Categorías del apartado “Ser universitario” .....                    | 86  |
| Tabla 4. Categorías del apartado “Percepción del servicio” .....              | 90  |
| Tabla 5. Categorías del apartado “Actitud ante el servicio” .....             | 94  |
| Tabla 6. Categorías del apartado “Percepción del servicio” .....              | 96  |
| Tabla 7. Categorías del apartado “Responsabilidad social” .....               | 98  |
| Tabla 8. Porcentaje de frecuencia de respuestas a la pregunta ¿Qué pasó?..... | 102 |

” ..... 102

Tabla 9. Porcentaje de frecuencia de respuestas a la pregunta ¿Qué sentí?..... 103

Tabla 10. Porcentaje de frecuencia de respuestas a la pregunta ¿Qué aprendí?  
..... 104

Dirección General de Bibliotecas UAO

## 1.INTRODUCCIÓN

El servicio social en la Educación Superior mexicana es reconocido como un elemento básico para el desarrollo social del país, esta práctica relaciona la universidad con la comunidad, tal servicio es obligatorio y se encuentra institucionalizado.

Diversas investigaciones Mungaray y Ocegueda (1999); Hernández y Magaña (2015); Escalante, Jiménez, y Caso, (2018) reconocen las transformaciones que ha tenido esta práctica en México, misma que se ha debilitado y perdido su sentido, por lo que se propone rescatar ese sentido inicial de transformación social por parte de la universidad.

Uno de los puntos que explica la debilidad del servicio social se responde a partir de los años 80's, donde el Estado dejó de ser un gran demandante en la fuerza de trabajo, por lo que el estudiantado se enfocó en satisfacer las necesidades del mercado, deslindándose de la orientación de política social. "Como puede parecer obvio, hay una distancia legal entre el sentido del servicio social y su instrumentación" (Mungaray y Ocegueda, 1999, p.390). Esta distancia marcada sostiene que los significados que tienen los estudiantes no son congruentes con lo que se espera institucionalmente respecto al servicio social, poniendo a discusión la relación universidad-sociedad.

Los mismos autores argumentan que en diversas ocasiones se atiende más a la forma que al fondo, en donde hay una mayor preocupación por el cumplimiento de horas que por los beneficios que se pueden generar para la comunidad. Sobre la misma perspectiva, Escalante, Jiménez, y Caso, (2018) encuentran diferencias respecto a prácticas que se realizan de servicio social contra lo que es el propósito original. De tal manera, aseguran que es necesario rescatar el sentido inicial del servicio social desde las instituciones de educación superior.

Para alcanzar esta resignificación se hace necesaria la promoción de metodologías participativas como Aprendizaje Servicio (en adelante ApS), donde los participantes realizan proyectos de intervención, donde, “el Aprendizaje y servicio quedan vinculados en una relación circular en la que ambas partes salen beneficiadas: el aprendizaje adquiere sentido cívico y el servicio se convierte en un taller de conocimientos y valores” (Puig, 2011, p.6) lo anterior, partiendo de las necesidades reales de su entorno, con el objetivo de mejorarlo.

En el ApS se aprende a servir en la comunidad, pero a su vez, las actividades de servicio se convierten en fuente de nuevas competencias y valores (Puig, 2011). Lo anterior, permite que se rescate el fin último de la universidad, y que ésta ejerza ese papel formador y de responsabilidad social que posee.

De manera tal, “el Aprendizaje y servicio quedan vinculados en una relación circular en la que ambas partes salen beneficiadas: el aprendizaje adquiere sentido cívico y el servicio se convierte en un taller de conocimientos y valores” (Puig, 2011, p.6)

La importancia de promover no sólo conocimientos en la Universidad es una de las nociones del propio ApS, de esta forma, que, al vincularse de manera consciente a la comunidad, las y los estudiantes pueden desarrollar e impulsar el sentido de servicio y por ende, responsabilidad social. Considerando que las generaciones que ahora estudian la Universidad “ejercerán sus profesiones y funciones de liderazgo cultural, científico, social, político, sindical, y económico. La universidad no puede olvidar que está formando parte importante de la ciudadanía que regirá nuestra sociedad en las próximas décadas” (Rubio y Escofet, 2017, p.8).

Los estudiantes tienen que desarrollarse conscientemente, gracias a la reflexión de su quehacer social. Por lo tanto, es relevante impulsar la acción al servicio de la comunidad para impactar en los significados que tienen sobre el sentido de servicio y con ello, educar para la ciudadanía. Es decir, es preciso enfatizar en la necesidad de formar ciudadanos participativos y motivados, los cuales se encuentren

“provistos de un sentido crítico y capaces de analizar los problemas de la sociedad, aplicar éstas y asumir responsabilidades sociales” (UNESCO, 1998).

Partiendo de lo dicho, hay que reconocer que, dar sentido a alguna palabra, acción, o en este caso, servicio, implica un trasfondo contextual y experiencial, ya que, a partir de esto, es que las palabras y acciones se significan, o en su caso, resignificar.

Por lo anterior, el presente trabajo de investigación muestra cómo es que la metodología participativa ApS impacta en el sentido que le dan las y los estudiantes al servicio, así como aquellas nociones de responsabilidad social universitaria vinculadas a la formación de ciudadanía.

El trabajo de investigación aquí planteado se estructuró en cinco principales capítulos:

El primer capítulo describe el planteamiento del problema, donde se abordan las concepciones históricas del servicio social mexicano, así como las modificaciones operativas y de sentido que ha tenido, basadas en la presentación de estudios nacionales e internacionales. De la misma manera, en este capítulo se señalan las razones que permiten la realización y pertinencia del presente trabajo. Al final se describen los objetivos que delimitaron el estudio.

El capítulo dos, Marco teórico, muestra un análisis de las categorías utilizadas, estas, reflejan la importancia del sentido de servicio de las y los estudiantes universitarios. Se toma como punto de partida a la *ciudadanía* y educación para la ciudadanía, enseguida se describe la *participación* como un elemento indispensable para la formación de ciudadanía, *Aprendizaje Servicio* como el medio y herramienta pedagógica que permite ejercer la participación, el sentido, así como el sentido de servicio, y finalmente, responsabilidad social y *Responsabilidad Social Universitaria*.

El capítulo tres describe la metodología del presente trabajo, la cual es Estudio de caso; esta, se encuentra subdividida en población, contexto y procedimiento. El último de estos tiene dos procesos simultáneos, el proceso de intervención y el proceso de investigación.

El capítulo cuatro retoma los resultados y discusiones del presente trabajo de investigación, donde se plantea y reconoce la importancia del impulso de metodologías como APS, las cuales permiten formar en ciudadanía y propiciar ese vínculo de responsabilidad social universitaria con la comunidad.

El capítulo cinco, conclusiones, plantea la relevancia del proyecto de investigación, así como una serie de recomendaciones para contribuir a la resignificación del servicio en la universidad. De la misma manera, se responden las preguntas de investigación planteadas, en donde se pone en manifiesto que, por medio de experiencias participativas, las y los estudiantes promueven el sentido de servicio encaminado a la responsabilidad social universitaria. Mientras que, respondiendo a la pregunta dos, la cual cuestiona el impacto de los proyectos APS en el Sentido de servicio, se demuestra que el estudiantado modifica este sentido a partir de proyectos ApS.

De igual manera se describen las dificultades y límites de la investigación.

Asimismo, se encuentran los apartados de referencias y anexos.

## 1.1 Planteamiento del problema

El presente capítulo aborda las concepciones históricas, así como investigaciones nacionales e internacionales respecto al servicio social mexicano. De la misma manera, se describen las modificaciones que este ha tenido en cuanto a su operatividad desde su institucionalización en 1942, por lo que se propone la importancia de resignificar por medio de Aprendizaje Servicio el sentido de servicio en las y los estudiantes universitarios, partiendo de la responsabilidad social universitaria y de la formación de ciudadanía que esta posee.

En 1998, la UNESCO llevó a cabo la conferencia mundial sobre Educación Superior, “La educación superior en el siglo XXI, Visión y Acción”, donde se establecieron las bases que delinearon la transformación de esta.

Las instituciones de educación superior deberían brindar a los estudiantes la posibilidad de desarrollar plenamente sus propias capacidades con sentido de la responsabilidad social, educándolos para que tengan una participación en la sociedad democrática y promuevan los cambios que propiciarán la igualdad y la justicia (Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI de la UNESCO, París, 1998).

Las universidades públicas se encuentran comprometidas con la sociedad y están incorporando a su quehacer institucional de manera explícita la responsabilidad social como una de sus principales dimensiones, pero lo que no está suficientemente extendido y conviene promover son espacios, situaciones de aprendizaje y contextos de convivencia en los que los estudiantes puedan entrenarse en el ejercicio de una ciudadanía activa como estudiantes y futuros titulados (Martínez, 2008).

En México, una experiencia que permite la formación de ciudadanos socialmente responsables es el servicio social, el cual funge como uno de los primeros acercamientos hacia el servicio de la comunidad. “Se entiende por servicio social el

trabajo de mediante retribución que ejecuten y presten los profesionistas y estudiantes en interés de la sociedad y el Estado” (Cámara de Diputados, 2018, p.9).

Para contextualizar al servicio social en México y comprender el propio sentido de este, habrá que revisar sus antecedentes, los cuales se remontan a Fray Bartolomé de las Casas y Vasco de Quiroga, quien este último, entre 1509 y 1511 fomentó la educación en México, teniendo como precedentes el cristianismo y la formación de artes y oficios, denominando el llamado “Ensayo utópico de la reducción” el cual consistía en “liberar a los indios de la ignorancia y la miseria para convertirlos en buenos cristianos con una vida decente y digna” (Pozo, 2013, p.82) promoviendo así, la idea de república cristiana, permitiendo cambiar las condiciones de vida de la comunidad. “Los pueblos con colegios-hospitales de Vasco de Quiroga fueron las primeras reducciones y una especie incipiente de seguridad social” (Pozo, 2013, p.82). Lo anterior, devela uno de los caminos promotores de la educación indígena y de su acceso a estudios.

Continuando con la perspectiva que marcan los antecedentes del servicio social, las ideas Vasconcelistas forman un papel predominante, ya que, Jose Vasconcelos fundamenta (García, 2015, p.21) una educación basada en el desarrollo de individuo, en el marco de la vida social, colaborando a favor de los más débiles. Muestra esa necesidad de educación para todos, “Para el Maestro de América la educación en México debe rescatar el movimiento social latente en la Revolución Mexicana, a fin de modelar un nuevo ciudadano para una nueva sociedad” (García, 2015, p.22), comprendiendo así, que Vasconcelos entiende a la educación como una organización social en donde se parte de la cultura y los valores, “En la educación no basta copiar; es necesario crear, inventar, generar realidades nuevas a partir del entorno social.” (García, 2015, p.22).



De manera tal, Vasconcelos reconoce la necesidad de cambiar las condiciones de vida de las personas, asimismo, remarca una educación para la ciudadanía, donde encuentra la importancia de transformar la operatividad de los conocimientos que se adquieren.

Vasconcelos tiene en mente no sólo al niño para su educación, sino que siempre está pensando en la Nación, en los ciudadanos, en el niño con sentido de perennidad, es decir, una educación a lo largo de toda la vida y para cada una de las edades de la vida. (García, 2015, p.26).

Reconociendo las nociones Vasconcelistas, se permite fundamentar las visión de un servicio social, en donde estudiantado interesado en la autonomía universitaria insisten en la idea de la participación directa con la realidad social, visto esto como una actividad de alta solidaridad y reciprocidad con base a lo que recibían del Estado y sociedad, marcados por un intenso momento de construcción social.

Es en el año 1945 cuando se reformó el artículo 5º, estableciéndose el servicio social obligatorio para las y los estudiantes de educación media superior y superior. Considerando esta, una de las instituciones básicas del desarrollo social en México (Mungaray, Ocegueda y Sánchez, 2002).

Sin embargo, la institucionalización del servicio social no asegura que las y los estudiantes se identifiquen con esta práctica o asuman una conciencia crítica y responsable ante la sociedad, por lo que es necesario resignificar el sentido de servicio, el cual contribuya al desarrollo de ciudadanos comprometidos y responsables con su entorno.

Para alcanzar esta resignificación es necesario promover metodologías participativas como el Aprendizaje Servicio con el fin de impulsar la acción al servicio de la comunidad, así como la formación de ciudadanía activa en las y los estudiantes, así como futuras y futuros profesionistas y con ello, impactar en los significados que tienen sobre el sentido de servicio. Es decir, es preciso enfatizar en la necesidad de formar ciudadanos participativos y motivados, los cuales se

encuentren “provistos de un sentido crítico y capaces de analizar los problemas de la sociedad, buscar soluciones para los que se planteen a la sociedad, aplicar éstas y asumir responsabilidades sociales” (UNESCO, 1998).

Tomando como punto de partida lo establecido por la UNESCO en 1998, los estudiantes de educación superior tienen que desarrollar un sentido crítico y de responsabilidad social; por lo que las instituciones deben otorgarles tal posibilidad de desarrollo, en donde el medio para lograr ese impulso es el sentido de servicio.

En ese orden de ideas, la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ), establece, dentro de su misión, visión y atributos:

Un “100% de programas educativos de calidad y con pertinencia social (...),  
Un modelo educativo centrado en el aprendizaje, que promueve en sus estudiantes la formación integral, fincada en elementos humanistas (...), (...) compromiso con la realidad social (...) así como la formación de ciudadanos altamente capacitados, competentes, críticos, reflexivos, solidarios y conscientes de la delicada responsabilidad social que tienen como seres humanos en el mundo globalizado y con el país” (UAQ, 2019).

A su vez, el modelo educativo de la UAQ (2007), refiere que el estudiante deberá tener una formación integral basada en investigación, vinculación y extensión, en donde se desarrollen, principios y valores (humanista, con compromiso social y sustentable), innovación educativa (nuevas modalidades de enseñanza, planes de estudios actualizados, tecnologías de información y comunicación, con vinculación social) y enfoque pedagógico (centrado en el aprendizaje, desde el aprendizaje significativo, con flexibilidad y multi-inter-trans disciplinario)

A partir de este planteamiento, es necesario promover espacios, situaciones de aprendizaje y contextos de convivencia y participación, en donde los universitarios puedan entrenarse en el ejercicio de una ciudadanía activa como estudiantes y futuros titulados (Martínez, 2008). El Aprendizaje Servicio es una metodología que impulsa el sentido de servicio y por lo tanto la responsabilidad social. Es importante

referir que la UAQ tiene incorporada esta metodología en su Modelo educativo como un posible enfoque pedagógico.

El planteamiento de ApS de Puig y Tapia (2006) apunta a que es una propuesta que conviene situar en el marco formativo de la universidad, donde se combina el aprendizaje académico y la formación para una ciudadanía activa en tiempo real. Por ello, es un enfoque que debe integrarse en el conjunto de cambios orientados hacia un nuevo modelo de universidad que, además de procurar más calidad, incorpora entre sus dimensiones el ejercicio de la responsabilidad social.

Los mismos autores hacen referencia que el ejercicio de la responsabilidad social no tiene que estar limitado a una correcta rendición de cuentas a la sociedad, más bien, se enfoca en la responsabilidad social desde un carácter ético, en donde los estudiantes actúan conforme a las perspectivas del bien común, la justicia y la democracia.

Lo anterior, permite entender que esta metodología se encuentra encaminada a la formación de la ciudadanía, ya que, “[la] participación viva y real en la comunidad es una experiencia formativa irrenunciable para una completa educación en valores y para la ciudadanía” (Puig, Gijón, García, y Rubio, 2010, p. 47).

De la misma manera, Ochoa, Pérez, y Salinas, (2018, p. 19), describen al ApS como:

Una estrategia expansiva, debido a que, si bien los objetivos pueden centrarse en ciertos aprendizajes, uno de sus fines es la formación ciudadana, una formación que dote a los individuos de capacidades y actitudes para ejercer, promover y respaldar sus derechos, pero cumpliendo con las obligaciones que éstos conllevan, así como poner en práctica valores que permitan una vida más justa con los semejantes y con el medio ambiente.

Por tanto, el ApS involucra elementos contextuales, comunitarios y educativos del estudiantado, los cuales, son pilares en la formación de ciudadanos socialmente responsables.

Es importante reconocer lo que plantea Rubio y Escofet (2017) en cuanto la atención de ApS en la Universidad, ya que las generaciones que ahora estudian la Universidad ejercerán sus profesiones y funciones de liderazgo cultural, científico, social, político, sindical, y económico, por lo que la universidad no puede olvidar que está formando parte importante de la ciudadanía que regirá nuestra sociedad en las próximas décadas.

De la misma manera, la relevancia social mostrada en los proyectos de aprendizaje servicio enfatiza en la formación de estudiantes, los cuales, mediante los proyectos resignifican las nociones que tienen en pro de su comunidad, desarrollando y/o fortaleciendo un sentido de servicio de ciudadanas y ciudadanos socialmente responsables.

Este trabajo propone una reflexión y resignificación del servicio, enfatizando la necesidad de formar ciudadanas y ciudadanos participativos y motivados; a su vez, pretende contribuir a mostrar la implementación del APS como metodología presente en el modelo educativo de la UAQ.

De igual forma, se pretende puntualizar que la puesta en marcha del proyecto impulsa a la participación, ya que “[un] programa de aprendizaje-servicio bien planificado les permite a los estudiantes aprender y poner en práctica contenidos académicos, y a la vez realizar tareas importantes y de responsabilidad en su comunidad y en la escuela” (Halsted, 1998, citado en Tapia, 2017, p.18)

Desde las perspectivas anteriormente planteadas habrá que mencionar el panorama en cuanto a investigaciones nacionales e internacionales, las cuales han aportado desde diferentes miradas la realización de proyectos de intervención e

investigación en las categorías de Servicio social, Ciudadanía, Participación y Responsabilidad social.

Hernández y Magaña (2015), desarrollaron una investigación denominada “El concepto de servicio social en estudiantes de la Universidad Autónoma de Tlaxcala”, que tuvo como objetivo identificar los significados del Servicio Social en los estudiantes, antes y después de la realización de esta actividad.

Dentro de esta, lograron mostrar una distancia existente entre los significados de las y los estudiantes y aquello que esperan del servicio social institucionalmente; también, aseguran que “Es indudable la aportación que brinda el servicio social a la formación del estudiante y que pone a discusión la relación universidad sociedad” (Hernández y Magaña, 2015, p.1). Asimismo, argumentan que en diversas ocasiones se atiende más a la forma que al fondo, en donde hay una mayor preocupación por el cumplimiento de horas que por los beneficios que se pueden generar para la comunidad. Los resultados de esta investigación reflejan un cambio en las concepciones de servicio social que el estudiantado presenta, ya que hubo un aumento considerable en las nociones de “aprendizaje”, “tiempo”, así como “obligación”, pero esos cambios no son los esperados.

En esta investigación se identificaron significados que son institucionalmente válidos: conjunto de actividades relacionadas con la formación profesional que realiza un estudiante del nivel superior, en atención a los problemas sociales, especialmente los más vulnerables, en un sentido de solidaridad, reciprocidad y retribución social, contribuyendo así al desarrollo integral del estudiante y al desarrollo social. Sin embargo, estos significados no mostraron la relevancia requerida. (Hernández y Magaña, 2005, pp. 7-8).

Continuando con servicio social, Escarlata, Jiménez y Caso (2018) realizaron una investigación llamada “Rescatar el servicio social universitario: un estudio al noroeste de México”, su intención fue conocer los alcances y limitaciones del servicio social desde la perspectiva de coordinadores, supervisores y alumnos,

reconociendo así las diferenciaciones de esta práctica respecto a su propósito original. Se encontraron divergencias en cuanto a la interpretación de principios fundamentales, definición, objetivos y características de este.

Los resultados proyectaron un análisis en tres dimensiones: 1) Concepción de los actores educativos sobre el servicio social; 2) Orientaciones sobre el porqué de esta concepción y 3) Posibles líneas de acción de mejora. En cuanto a las conclusiones que llegan los autores resaltan la importancia de rescatar el servicio social por parte de las instituciones de Educación Superior “con el objetivo de vincular la práctica con programas sociales, que promuevan el desarrollo personal y comunitario en apoyo a comunidades vulnerables, a fin de promover sociedades equitativas y justas” (Escalante, Jiménez y Caso, 2018, p.115)

En este sentido, el servicio social puede revalorizarse, reinventarse y ser rescatado como un elemento importante para la formación del futuro profesionista. De ser necesario, pudiera ser orientado hacia modelos pedagógicos que faciliten el acompañamiento y seguimiento puntual del alumno, (como es el caso del aprendizaje servicio que ha funcionado favorablemente en otros países como apoyo pedagógico y herramienta para el desarrollo comunitario). En este marco la universidad mexicana debe ejercer su papel formador y asumir la responsabilidad social que posee (Martínez, 2008).

De lo anterior, se plantea la necesidad de contar con recursos que permitan lograr en el estudiantado una responsabilidad social con la cual hace frente a las necesidades sociales.

Sobre esta línea, Olvera y Sarmiento (2014) en su estudio denominado “¿Cómo entender la ciudadanía desde la perspectiva de la responsabilidad social universitaria (RSU)?” reconocen la relevancia de generar un “vínculo indisoluble y necesario entre educación superior y ciudadanía, así como sus implicaciones para la responsabilidad social” (p. 162), ya que esto proyecta un modelo universitario de impacto a la comunidad. Asimismo, tales autores, describen la necesidad de que existan una serie de condiciones que permitan una apropiación significativa de la

ciudadanía, donde se encuentra que esta ciudadanía “[es] el espacio que permite a la persona convertirse en sujeto político que, como tal, adquiere la capacidad para tomar decisiones de carácter colectivo al interior de una determinada comunidad” (Olvera y Sarmiento, 2014, p.164).

En el enfoque descrito anteriormente los autores refieren que la reconstrucción de ciudadanía esta guiada por espacios de formación docente y estudiantil:

Donde se esté facilitando el reingreso de egresados a la educación superior, para actualización y complementación de su formación a fin de educar para la ciudadanía y la participación activa en la sociedad, vinculando a los estudiantes en redes de enseñanza-aprendizaje tanto en el interior de la universidad, como en las redes interuniversitarias y ambas para la comunidad. (Olvera y Sarmiento, 2014, p.176).

Continuando con la perspectiva de construcción de ciudadanía, Gasca y Olvera (2011) desarrollaron un ensayo que tiene como línea argumentativa el rol que deben adquirir las universidades como agentes de transformación del modelo democrático ante la construcción de ciudadanía. Enfatizan en aquellas ideas respecto al rol de las universidades en México, las cuales reconocen como:

Agentes de transformación y consolidación del modelo democrático, principalmente ante el reto de construir ciudadanos completos, interesados por las necesidades del entorno físico y social, por la toma de decisiones colectivas, que se conciben a sí mismos como ciudadanos partícipes y no únicamente como votantes con miras a satisfacer sus propios intereses. (Gasca y Olvera, 2011, p. 37)

A su vez, Gasca y Olvera, dan un recorrido histórico de democracia, ciudadanía y universidad, en donde ponen en claro que, hablar de “responsabilidad social se reconoce como algo necesario para la sobrevivencia no sólo de las organizaciones, incluidas las universitarias, sino de toda la sociedad en su conjunto y propiamente de la especie humana” (p. 43), asumiendo la responsabilidad del humano como ser

social, en donde, la era de la globalización permea, y permite ajustes para la interacción. Hacen hincapié respecto al papel prioritario de la universidad el cual es instituir la responsabilidad social de la ciencia gracias a una gestión social del conocimiento para todos los actores, que tenga como finalidad la construcción de una ciudadanía informada, responsable y participativa, que responda ante la injusticia, la insostenibilidad, la violencia y la corrupción.

Repensar la función social de la universidad pública requiere defender los valores propios de la educación pública, en el sentido de que todos los ciudadanos tengan la igualdad de oportunidades para desarrollar sus capacidades, eliminando obstáculos de carácter económico y social, así como los culturales y políticos que afectan e impiden ese desarrollo. (Gasca y Olvera García, 2011, p. 45)

Siguiendo la línea de la Responsabilidad social Universitaria y la educación para la ciudadanía, Olvera y Olvera (2014) en “La responsabilidad social universitaria de cara a los grandes retos de la universidad del siglo XXI” afirman que existe una necesidad de que las y los estudiantes universitarios reconozcan e identifiquen las problemáticas sociales existentes en la comunidad, ya que “la construcción de ciudadanía universitaria necesita de su ejercicio desde las aulas para generar disposición a la participación y al diálogo” (p. 207). En tal, esta construcción debe basarse en los espacios de participación.

Sobre tales dimensiones, un elemento importante en la construcción de ciudadanía puede ser la metodología Aprendizaje Servicio.

Herrera (2010) desarrolla la investigación “Empoderamiento del derecho a la participación y construcción de ciudadanía en niños, niñas y adolescentes del modo de participación de red para la infancia en Bucaramanga” argumenta dificultades y propuestas de mejora para la ejecución de la participación, enfatizando en la importancia de facilitar espacios y tiempo para el desarrollo del impulso de la participación en los estudiantes universitarios, ya que, “La universidad debería ser el reflejo del trabajo realizado en las anteriores etapas educativas y un modelo para



el resto de la ciudadanía que mostrará las posibilidades y virtudes que la participación lleva implícita” (Herrera, 2010, p. 3).

En la línea de participación, Xaubet, Ávalos y Joan (2016) mencionan su preocupación respecto a la escasa participación estudiantil en la Universidad de Barcelona, mediante la realización del estudio “La participación y la implicación universitaria de los estudiantes de grado de la UB”, el cual permitió ampliar el concepto del mismo, ya que se promovieron “en distintos niveles, según definiciones institucionalistas “(...) los valores políticos, la participación electoral y, en general, la implicación básica en la vida universitaria, política y académica” se determinaron las formas y canales de participación del estudiantado. Sostienen que, dentro de las nuevas generaciones de estudiantes existe un paradigma respecto a lo que institucionalmente está establecido, y que, tal participación “no es coherente con los medios que en una universidad se pueden encontrar” (Xaubet et al, 2016, p. 3)

Referente al párrafo anterior se muestra la importancia de la participación y no sólo en espacios universitarios, si no en la vida cotidiana, así como la relevancia de esta en la formación de ciudadanía.

En cuanto a esta participación necesaria en la educación superior, Monterroso y Hernández (2014) en “Universidad pública y conflictividad social. Una mirada crítica a las actuales reformas de participación social universitaria” reflexionan sobre el vínculo existente entre formación profesional, conciencia crítica y participación social que se da en las universidades argumentan que la responsabilidad social universitaria se ve como aquella retribución a la sociedad por el hecho de pertenecer a la universidad. Asimismo puntualizan sobre el hecho de que “para que la universidad pueda cumplir con sus funciones en la actual realidad, es necesario que se dé una profunda transformación en sus métodos pedagógicos y de investigación. La formación crítica en sus estudiantes debe ser prioritaria”. (p. 135)

Lo anterior, nos permite tener un panorama respecto al impulso de metodologías que permitan la formación en ciudadanía.

Continuando con la participación y destacando al ApS, se pueden mencionar los trabajos realizados por la Maestría en Educación para la Ciudadanía de la Universidad Autónoma de Querétaro, México, donde se han desarrollado proyectos de ApS en los niveles de primaria, secundaria y preparatoria desde el 2014. Tal es en caso de Ulloa (2018) con “El proyecto de Aprendizaje Servicio, la docencia y su influencia en la participación escolar”, y Salinas (2018) con “Estrategia de participación y convivencia contra la violencia, realizada por niños, niñas y jóvenes, en una escuela secundaria pública del estado de Querétaro”.

Desde esta perspectiva nacional de experiencias en Aprendizaje Servicio, Ochoa y Pérez (2019) realizan un estudio denominado “El aprendizaje servicio, una estrategia para impulsar la participación y mejorar la convivencia escolar” donde muestran la relación existente de participación y ciudadanía, reconociendo que “la ciudadanía no es una condición que se adquiere, sino que se constituye en la medida en que se aprenda a participar” (2019, p. 2). El estudio fue realizado en 3 escuelas secundarias y participaron 117 estudiantes con proyectos de ApS.

Asimismo, distinguen que:

A partir de la puesta en marcha de metodologías participativas, específicamente los proyectos de Aprendizaje Servicio (APS), distinguimos que la participación impacta en cuatro dimensiones complementarias: i) La dimensión pedagógica se refiere a las diversas formas de hacer partícipe al alumnado de su proceso de aprendizaje y evaluación; tiene que ver con la metodología de enseñanza y las formas en las que las y los docentes aseguran los aprendizajes.

ii) La dimensión política de la participación atañe a las diversas formas y mecanismos que permiten a los estudiantes ejercer el derecho a participar en los asuntos que son de su interés o que les afectan.

ii) La dimensión social de la participación incluye las formas y mecanismos que permiten a los estudiantes sensibilizarse a las necesidades de su entorno para que visualicen posibilidades de transformarlo.

iv) La dimensión psicológica de la participación se refiere al desarrollo afectivo emocional que se da en el alumnado cuando participa (p.2).

Los estudios e investigaciones citados rescatan elementos que permiten comprender la perspectiva desde la que se plantea el trabajo de investigación, en el que convergen la educación para la ciudadanía, la participación, el servicio social, así como la responsabilidad social de las y los estudiantes universitarios.

A continuación, se señalan las razones que permiten la realización y pertinencia del presente trabajo:

- Una de las principales funciones de la Universidad es la formación de ciudadanía la cual se puede impulsar por medio de experiencias basadas en metodologías participativas como Aprendizaje Servicio.
- Tomando como punto de partida que la ciudadanía es una práctica que debe aprenderse, se plantea la realización de proyectos de intervención que propicien experiencias en la formación de ciudadanía como estudiantes y futuros titulados.
- Es necesario impulsar metodologías que permitan rescatar y resignificar el sentido de transformación social que se supone tiene el servicio social mexicano, considerando que algunas evidencias sugieren que tal sentido se ha perdido.
- Existe insuficiente investigación respecto a la importancia de resignificar el servicio social mexicano impulsado por metodologías participativas como Aprendizaje Servicio.

- Es importante comprobar la eficacia de metodologías como Aprendizaje Servicio, lo cuales permiten ser el vínculo Universidad-Comunidad.
- Se vuelve necesario propiciar proyectos de intervención que permitan a las y los estudiantes de la Universidad Autónoma de Querétaro impulsar y reconocer su responsabilidad social universitaria.

Es conveniente anotar que la tesis aquí planteada se desarrolla en la Maestría en Educación para la Ciudadanía de la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ), México, dentro de la Línea de Investigación “La participación como eje de investigación e intervención para la mejora de la convivencia escolar y la formación ciudadana”.

A partir de lo expuesto, surgen las siguientes preguntas de investigación:

### **1.2 Preguntas de investigación**

- ¿Cómo promover el sentido de servicio encaminado a la responsabilidad social en estudiantes universitarios?
- ¿Cuál es el impacto del proyecto Aprendizaje Servicio en el sentido de servicio de los estudiantes universitarios?

### 1.3 Objetivos de investigación

Objetivo General: Analizar el sentido de servicio antes y después de la puesta en marcha de un proyecto de Aprendizaje Servicio en estudiantes universitarios de Licenciatura en Contaduría Pública en la Universidad Autónoma de Querétaro, Campus Cadereyta.

Objetivos específicos:

- Identificar el sentido de servicio de los estudiantes universitarios de Licenciatura en Contaduría Pública en la Universidad Autónoma de Querétaro, Campus Cadereyta.
- Describir el sentido de servicio antes y después de la puesta en marcha de la metodología Aprendizaje-servicio, en estudiantes universitarios de Contaduría Pública en la Universidad Autónoma de Querétaro, Campus Cadereyta.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Ciudadanía y educación para la ciudadanía

La ciudadanía como concepto se encuentra en constante transformación, debido a que es afectado por aspectos políticos, económicos, sociales y culturales, de manera que, se debe reconocer que “la ciudadanía no es un estatus, sino una práctica que debe aprenderse” (Gil, Ballesteros, Mata, y Sánchez, 2016, p. 283) implica mirar esas prácticas que desarrollan las y los ciudadanos, en este caso el estudiantado universitario, las cuales son fundadas en la experiencias y en las construcciones que han desarrollado a lo largo de su formación.

De la misma manera (Alfaro y Bandilla, 2010) reconocen que la ciudadanía es una construcción social, misma que se encuentra orientada a la formación de competencias basadas en la convivencia, así como al fortalecimiento de principios basados en la democracia y los derechos humanos. Para Gil et al. (2016), la ciudadanía “es condición humana que se alcanza en el hacer cotidiano, en las interacciones con otros al abordar toda actividad social. Se aprende ser ciudadano siendo ciudadano, explicándonos personalmente en los grupos, procesos y tomas de decisiones, de forma procesual y continua” (p. 294).

En un Estado es relevante la formación de ciudadanos, los cuales puedan participar en el mismo y apropiarse de diversos derechos y deberes, que son indispensables en la vida social. Además, reconocer, que “[...] las cualidades y aptitudes que definen a un “buen” ciudadano, operan al mismo tiempo como instrumentos de control y de cambio social” (González, 2003, p. 611).

En el caso mexicano, el artículo 34 de la Constitución política, sostiene que, “Son ciudadanos de la República los varones y mujeres que, teniendo la calidad de mexicanos, reúnan, además, los siguientes requisitos: Haber cumplido 18 años, y tener un modo honesto de vivir” (INSP, 2018).

Sobre esta perspectiva nacional, la construcción de ciudadanía en México ha pasado por diversas etapas, mismas que se han representado en “la adquisición de derechos y ejercicio de libertades individuales y colectivas como principios inalienables en el contexto de la vida pública” (Reyes, 2013, p. 113).

En ese sentido, el mismo autor cita a García y Lukes (1999), distinguiendo tres concepciones de ciudadanía. La primera de ellas pone un énfasis jurídico que por una parte puede garantizar derechos y deberes, pero por otra puede resultar excluyente; es decir, negar o limitar el acceso de ciertos individuos a esos mismos derechos, sobre todo en entornos donde las desigualdades sociales son muy profundas (pobreza, marginación y exclusión).

La segunda definición se centra en la parte política y aquel sentido de pertenencia a una comunidad estatal en donde suelen estar anclados los imaginarios y valores de la nacionalidad, mismos que sintetizan ciertos principios de identidad, reflejo de orígenes, historia y vivencias compartidos para una comunidad que se asienta en un territorio común: el Estado-nación (Reyes, 2013).

Finalmente, el tercer concepto, se centra en los sistemas democráticos, y la participación del ciudadano en la vida pública, en donde esta participación representa aquella toma de decisiones de los ciudadanos.

En este orden de ideas, la construcción del ciudadano mexicano parte de diversos aspectos, los cuales se centran en elementos políticos, sociales, culturales, de derechos, responsabilidades y claro, educativos.

Sobre el último de los puntos referidos, el educativo, Ruiz (2012) menciona los elementos que hacen diferente al estudiante que integra una educación para la ciudadanía en su formación. Expone también que es necesario “partir desde la universidad ya que hay una enorme posibilidad de incorporar una educación para la ciudadanía, bajo el precepto de resignificar la educación superior en sentido social y cultural” (Ruiz, 2012, p. 92), de la misma manera, asegura que el estudiantado tiene que hacer frente a los problemas de la sociedad (violencia, pobreza,

marginación, individualismo, nacionalismo irracional, intolerancia a las diversas manifestaciones, apatía, pesimismo, entre otros).

Reconociendo la importancia de la educación en la formación de ciudadanía, hay que señalar que “debemos de partir desde la universidad ya que hay una enorme posibilidad de una educación para la ciudadanía, bajo el precepto de resignificar la educación superior en el sentido social y cultural” (Ruiz, 2012, p.92).

Una de las herramientas que permiten formar en ciudadanía desde la educación superior es la metodología de ApS, ya que está promociona “el compromiso ciudadano en la transformación del entorno, fomentando una ciudadanía activa, responsable y cohesionada” (Puig et al, 2006, p. 22, en Tapia, 2017, pp. 17-18).

Desde ese enfoque, la ciudadanía tiene como eje la participación, que al involucrarse en el quehacer del ciudadano implica que estos se reconozcan como agentes de cambio social, logrando así una visión crítica y reflexiva respecto a su entorno.

Hay distintos planteamientos sobre el contenido normativo de la ciudadanía. Cabrera (2002) expone algunos de ellos, como son los de la ciudadanía cosmopolita, global, multicultural, ciudadanía intercultural, ciudadanía diferenciada y ciudadanía económica. Para fines de la investigación aquí mostrada, se desarrollará a mayor profundidad la Ciudadanía activa.

## **2.2 Ciudadanía Activa**

De acuerdo con Benedicto y Morán (2002), la categoría dada a la ciudadanía activa incluye planteamientos basados en el fomento de las responsabilidades y obligaciones. Para lograrla, es necesario un modelo “[en el cual] los derechos y deberes se complementen y en que la obligación cívica de implicarse y participar en



la marcha de los asuntos de la comunidad de pertenencia adquiriera una nueva importancia” (p. 5).

En este sentido, la necesidad de reformular una ciudadanía activa en cada contexto deja visualizar la complejidad y la responsabilidad que tiene el impulso de esta. Diversos son los aspectos que permiten asegurar, reafirmar e impulsar un nuevo tipo de ciudadanía activa, en donde ésta se tiene que mostrar como una forma de actuar para contrarrestar los problemas sociales que permean en la sociedad contemporánea.

Desde el punto de vista de Benedicto y Morán (2002) es necesario visualizar no sólo a las necesidades y a los derechos que tiene la sociedad, sino también, encontrar y consolidar las obligaciones que el ser un ciudadano crítico conlleva. Por lo anterior, la construcción de la ciudadanía activa debe fomentarse en la vida escolar, impulsando la participación de los sujetos por medio de metodologías participativas.

La participación genuina es un componente fundamental en la formación de ciudadanía activa. Por lo tanto, que los niños, niñas y adolescentes (NNA) aprendan a participar debe ser un elemento indispensable en la formación ciudadana proporcionada en los centros escolares (Pérez y Ochoa, 2017).

De esta forma, la ciudadanía activa se construye como un proceso que se adquiere a partir de las experiencias y prácticas que desarrollan los sujetos, y al ser un proceso de aprendizaje, es necesario fomentarlo desde espacios escolares. Por ello, las instituciones escolares son una de las dependencias encargadas de la formación de ciudadanos, los cuales pueden participar y apropiarse de diversos derechos y deberes a partir de la práctica de la ciudadanía activa que exijan la participación de los sujetos implicados.

De acuerdo con Benedicto y Morán (2002) es necesario promover la ciudadanía activa, especialmente entre las nuevas generaciones, ya que esta puede ser un instrumento para superar los problemas de la sociedad y dar un nuevo impulso a la vida cívica (Benedicto y Morán, 2002). Desde esta perspectiva se puede

comprender el por qué la necesidad de dotar de sentido las experiencias de las y los estudiantes universitarios al formarse en ciudadanía.

Para dar profundidad y énfasis a las experiencias participativas, a continuación, se describe la participación y tipos de participación.

### **2.3. Participación**

La participación es un término que se encuentra “ligado a una circunstancia específica y a un conjunto de voluntades humanas” (Merino, 2010. p.9) en donde influyen diversas nociones de esta, ya que:

El medio político, social y económico, en efecto, y los rasgos singulares de los seres humanos que deciden formar parte de una organización, constituyen los motores de la participación: el ambiente y el individuo, que forman los anclajes de la vida social. De ahí la enorme complejidad de ese término (Merino, 2010. p.10).

En ese sentido, conceptualizar a la participación debe partir de clasificarlas en los tipos existentes, los cuales son: participación social, comunitaria, política y ciudadana.

Para Villarreal (2009), la participación social es la que se da en razón de la pertenencia del individuo a asociaciones u organizaciones para la defensa de los intereses de sus integrantes, y el interlocutor principal no es el Estado sino otras instituciones sociales” (p. 32).

La propia Villarreal define a la participación comunitaria como:

El involucramiento de individuos en la acción colectiva que tiene como fin el desarrollo de la comunidad mediante la atención de las necesidades de sus

miembros y asegurar la reproducción social; suele identificarse con la beneficencia. El interlocutor principal de estas acciones no es el Estado y, en todo caso, lo que se espera de él es recibir apoyo asistencial. (Villareal, 2009, p. 32).

Para Serrano (2015), este tipo de participación “corresponde más a las acciones organizadas de autoayuda social. Aquí lo único que se espera del Estado es un apoyo asistencial” (p.95).

La participación política tiene que ver con el involucramiento de los ciudadanos en las organizaciones formales y mecanismos del sistema político: partidos, parlamentos, ayuntamientos, elecciones.

Para los fines de la presente investigación se describe con mayor detenimiento la participación ciudadana. De acuerdo con Villarreal (2009),

La ciudadanía es sólo una de las formas de participación en el espacio público. La participación ciudadana es aquélla en la que los ciudadanos se involucran de manera directa en acciones públicas, con una concepción amplia de lo político y una visión del espacio público como espacio de ciudadanos. Esta participación pone en contacto a los ciudadanos y al Estado, en la definición de las metas colectivas y las formas de alcanzarlas (p.32).

La participación es un elemento necesario para el desarrollo de la ciudadanía, un eslabón que forzosamente debe estar presente para que esta pueda construirse. La participación ciudadana es el involucramiento de los individuos en el espacio público estatal y no estatal desde su identidad de ciudadanos, es decir, de integrantes de una comunidad política. Esta participación está vinculada a los modelos de democracia y al tipo de relación gobierno-sociedad que se quiere construir (Villareal, 2009, p.31)

De la misma manera, Serrano (2015), afirma que la participación ciudadana “permite que las opiniones de cada uno de los integrantes de una nación sean escuchadas”

y reconoce que la participación es un derecho fundamental de la ciudadanía. (2015, p.94)

Aludiendo a lo anterior, se vuelve necesario que la Universidad promueva e impulse espacios y situaciones que permitan un idóneo ejercicio de ciudadanía (Puig y Tapia, 2006 en Martínez, 2008), una “combinación entre un ambiente político democrático y una voluntad individual de participar” (Moreno, 2013. p.31).

Siguiendo con la participación ciudadana, Vargas Cuéllar (2010) cita a Sherry Arnstein (1971) quien propuso que:

Es sólo un término categórico del poder ciudadano. Es la redistribución del poder que permite a los no-ciudadanos ser integrados para compartir los beneficios de la sociedad. Sin embargo, advierte la existencia de una diferencia crítica entre un ritual vacío de participación y tener el poder real necesario para afectar el resultado de un proceso. En esto consiste la capacidad real de la participación ciudadana de redistribuir el poder. (Arnstein, 1971 en Vargas, 2010, p. 4)

La propia Arnstein define una escalera de 8 grados de participación y no participación, en donde del escalón 1 al 3 no hay participación, mientras que del 4 al 8 sí la hay. “Puede servir para determinar hasta qué punto se está promoviendo verdaderos procesos de participación, o si, en ocasiones, lo que se genera como agentes externos de desarrollo es sólo una participación de carácter simbólica” (Arnstein, 1971 en Vargas, 2010, p. 4). A continuación, se describen brevemente cada uno de los peldaños.

- Escalón 1: Participación "manipulada" Es la que se da cuando la población es utilizada para realizar acciones que no entienden y que responden totalmente a intereses ajenos a los suyos. Un buen ejemplo de ello podemos verlo en las campañas políticas que usan a la población llevando pancartas, sólo para recibir a cambio una recompensa.

- Escalón 2: Participación "decorativa" Se realiza cuando se incorpora a la población sólo como un accesorio, es decir, para "decorar" o "animar" determinada actividad. Podemos encontrarla, por ejemplo, en eventos en los que se utiliza a la población indígena, o a sectores muy pobres para "lucirlos" como beneficiarios de tal o cual programa, al margen de la conciencia o voluntad real de la población. Asimismo, cuando en determinadas publicaciones es incorporada sólo con fines decorativos o "folklóricos".
- Escalón 3: Participación "simbólica" Es la que podemos apreciar cuando se realizan acciones donde la participación de la población es sólo aparente. Un buen ejemplo de este tipo de participación se da en algunos "parlamentos infantiles", donde los niños actúan con un lenguaje y madurez sorprendentes, pero en los que, sin embargo, se presentan como "entrenados" íntegramente por adultos. Hasta este nivel, puede considerarse que se trata de una "falsa participación", en tanto la acción de la población no es consciente ni responde a sus intereses.
- Escalón 4: Participación del tipo "asignados, pero informados" En este nivel, aún se dispone de la población para que participe en una determinada actividad, sin embargo, se le informa en qué consiste la misma. Es, aunque todavía limitada, el primer nivel de participación real. Un ejemplo es el que se da cuando llega una obra de infraestructura a la localidad y se le encarga a la población una faena en la que aportarán su mano de obra. En ese caso, la población ha sido asignada sin consulta, pero al menos está informada de lo que va a hacer.
- Escalón 5: Participación "con información y consulta" Es el segundo nivel de participación real. En él, los agentes externos de desarrollo informan y consultan a la población sobre su probable participación. En base a ello, la población decide. Por ejemplo, cuando los maestros de una escuela deciden un paseo escolar y consultan con los niños si quieren ir y a dónde podría ser.

- Escalón 6: "Participación en ideas de agentes externos de desarrollo compartidas con la población" La acción es pensada por agentes externos de desarrollo, pero es compartida con la población. Supone que ellos se incorporan en pensar y aportar respecto a la acción a realizar. Este caso se daría, si en el ejemplo anterior, los maestros consultaran y compartieran con los niños la planificación de las actividades mismas del paseo.
- Escalón 7: "Participación en acciones pensadas y ejecutadas por la propia población". La acción se gesta en la propia población y es ejecutada por ellos. No hay relación con agentes externos de desarrollo. Un ejemplo de este nivel se da cuando un grupo de niños organiza un campeonato de fútbol en su barrio, sin consulta alguna con adultos. Sin duda ellos son los protagonistas, sin embargo, no cuentan con los aportes que podrían brindar la experiencia o dominio técnico de los agentes externos de desarrollo.
- Escalón 8: "Participación en acciones pensadas por la propia población y que han sido compartidas con agentes externos de desarrollo" La acción es pensada por la población, pero a diferencia del escalón anterior, es compartida con agentes externos de desarrollo. Tomando el ejemplo anterior, los niños organizan el campeonato y coordinan con sus padres un apoyo al evento. (Vargas Cuéllar, 2010, p 2-3).

La anterior escala muestra una tipología que puede servir para identificar en qué escalón se encuentra el estudiantado universitario respecto a la participación que desarrollan.

## 2.4 Aprendizaje Servicio como metodología y herramienta pedagógica

El Aprendizaje Servicio es “una actividad compleja que integra el servicio a la comunidad con el aprendizaje escolar” (Puig, Batlle, Bosch, y Palos, 2007, pp. 9-10) En esta, interactúan elementos de servicio, conocimientos, habilidades y valores que se realizan en la escuela y en las instituciones educativas no formales.

La novedad no reside en cada una de las partes que lo componen, sino en vincular estrechamente servicio y aprendizaje en una sola actividad educativa bien articulada y coherente. Por lo tanto, elementos ya conocidos, aunque combinados para formar algo nuevo de mayor originalidad. (Puig, Batlle, Bosch, y Palos, 2007, p.10)

Otra de los conceptos de esta metodología se centra en reconocer que “El aprendizaje Servicio pretende comprometer a los individuos en actividades que combinan servicio a la comunidad y aprendizaje académico” (Furco, 2012, p.25)

Por su parte, Puig, Beatle, Bosch, y Palos (2006, p.19) reconocen que:

El aprendizaje-servicio es un método por el cual los estudiantes aprenden y desarrollan a través de la activa participación en un servicio cuidadosamente organizado, que se dirige a la comunidad y que busca las necesidades de la misma; que coordina una escuela primaria, secundaria, la Universidad o un programa de servicio a la comunidad; que contribuye a desarrollar la responsabilidad cívica; que está integrando el curriculum académico de los estudiantes, fortaleciendo, o se integra en los componentes educativos de los servicios comunitarios en los que están implicados los participantes; que destina tiempo previamente programado para que los estudiantes o participantes reflexionen sobre la experiencia del servicio.

De la misma manera, hay que referenciar lo descrito por Ochoa, Pérez, y Salinas, (2018, p. 19), en donde se concibe al ApS como:

Una estrategia expansiva debido a que, si bien los objetivos pueden centrarse en ciertos aprendizajes, uno de sus fines es la formación ciudadana, una formación que dote a los individuos de capacidades y actitudes para ejercer, promover y respaldar sus derechos, pero cumpliendo con las obligaciones que éstos conllevan, así como poner en práctica valores que permitan una vida más justa con los semejantes y con el medio ambiente.

Las anteriores concepciones de ApS, permiten entenderla como una metodología relevante en la formación de la ciudadanía, ya que, “Esa participación viva y real en la comunidad es una experiencia formativa irrenunciable para una completa educación en valores y para la ciudadanía.” (Puig, Gijón, García, y Rubio, 2010, p. 47)

De manera tal que, en esta herramienta se involucran elementos contextuales, comunitarios y educativos de las y los estudiantes los cuales son pilares en la formación de ciudadanía.

En tal orden de ideas, hay que aludir a lo que menciona Tapia (2017):

Las prácticas de aprendizaje servicio enriquecen abordajes pedagógicos, con la posibilidad de involucrar no sólo perspectivas interdisciplinarias o prácticas “en el terreno”, sino que permiten la formación de competencias que apuntan simultáneamente a la integración en el mundo de trabajo y a una práctica consciente y participativa de la ciudadanía (p. 166).

Por ello, el servicio requiere mostrarse como una intervención, en la cual, los jóvenes puedan identificar el impacto social de lo que ejecutan.



Partiendo de la conceptualización anteriormente descrita, es importante reconocer la aproximación pedagógica que esta metodología posee.

Los proyectos de Aprendizaje Servicio han sido base de un constante desarrollo de actores y prácticas teóricas en diversos momentos históricos. De acuerdo con Nieves Tapia (2004), las ideas fundacionales del Aprendizaje-Servicio “pueden encontrarse en las teorías de la ‘Escuela Nueva’, el movimiento de renovación pedagógica surgido a principios del siglo XX, y cuyos principales mentores fueron – entre otros- Dewey, Cousinet, Freinet, Nelly, Reddie, Hahn y Wallon” (p. 125).

La escuela nueva tuvo sustento en diversas premisas, una de ellas basada en lo que Dewey refirió como experiencia y su relación con la educación, ya que ésta “para alcanzar sus fines respecto al individuo y a la sociedad, tiene que basarse en la experiencia [...]” (Dewey, 1960, p. 121) La teoría del aprendizaje experiencial de Dewey postula que:

La educación es una constante reorganización o reconstrucción de la experiencia. El objetivo de la educación se encontraría así en el propio proceso, por lo que estaría muy imbricada con el propio proceso de vivir. Esta reconstrucción se añade al significado de la experiencia y aumenta la habilidad para dirigir un curso subsiguiente de la experiencia. Esto supone involucrar a los procesos educativos en el ámbito de los procesos sociales, en el seno de la comunidad democrática. Por consiguiente, propone concebir a la escuela como una reconstrucción del orden social mayor (Ruiz, 2013, p. 108)

Desde esta perspectiva, las experiencias constituyen un aspecto importante en el desarrollo de los estudiantes en la escuela, ya que por medio de estas experiencias reconocen el entorno, así como su quehacer cotidiano. “Dewey sostenía el Principio de interacción. Según el mismo, el aprendizaje se produce en la interacción entre el individuo y su contexto. Las ‘situaciones’ de aprendizaje generadas en el servicio a la comunidad son espacio privilegiados para esa interacción” (Tapia, 2004, p.125).

De lo anterior, la importancia de reconocer la necesidad de fomentar herramientas participativas como ApS, las cuales permitan al estudiantado colocarse en espacio de interacción social.

De lo anterior, la importancia de reconocer la necesidad de fomentar herramientas participativas como ApS, las cuales permitan al estudiantado colocarse en espacio de interacción social.

Continuando con el abordaje pedagógico del ApS habrá que reconocer la importancia de la perspectiva e influencia que tuvo el pensador Paulo Freire, quien está íntimamente relacionado al concepto de la metodología.

Para él la educación crítica aspira a cambiar la forma de ver el mundo, de educar y, en definitiva, de interactuar. Freire entiende que el papel fundamental de la educación es la liberación de los seres humanos y de los grupos sociales sometidos a relaciones de control, injusticia y explotación. Pretende crear individuos críticos y conscientes, que sean capaces de cambiar su realidad al adquirir un mayor grado de libertad, justicia e independencia. (Chiva, Corbatón, y Capella, 2016, p. 75)

Estos mismos autores reconocen que Freire impacta sobre las bases del cambio ligado a la conciencia crítica y transformadora:

Freire plantea cuatro ideas básicas:

1. Educar es conocer críticamente la realidad.
2. Educar es comprometerse con la utopía de transformar la realidad.
3. Educar es formar sujetos de dicho cambio.
4. Educar es diálogo. (Chiva, Corbatón, y Capella, 2016, p. 75)

Desde otra postura pedagógica se encuentra Makarenko, quien en un entorno diferente al de Dewey y Freire desarrolla propuestas para contextos vulnerables y marginados en la Antigua Unión Soviética, de manera que esta surge de la dura

experiencia que el autor vivió como educador en una realidad deprimida, de absoluta escasez donde la respuesta a las necesidades resulta el trabajo de los estudiantes (Campo, 2008).

Campo (2008) destaca el papel de la realidad que proyectó Makarenko, el cual tenía como función ajustarse a las necesidades y ofrecer a la realidad oportunidades de aprendizaje, en donde lo colectivo y la sociedad eran problemas y retos.

La estrecha relación entre alumno y sociedad se da en este caso con el fin de educar a una persona que la sociedad necesita. Se insiste que para que esta sociedad tenga un carácter formativo es necesario tener un objetivo desde el que organizar las prácticas educativas (Campo, 2008, p. 85).

Las visiones de Dewey, Freire y Makarenko muestran posturas pedagógicas que sostienen una relación en el desarrollo social, reflexivo y crítico del estudiantado, asimismo se reconoce el impacto que estas acciones pueden y deben tener en la sociedad.

Así, el ApS se ve como una actividad en el que los participantes se forman al enfrentarse a necesidades reales de su entorno con el objetivo de mejorarlo. En el aprendizaje servicio se aprende para servir a la comunidad, pero a su vez las actividades de servicio se convierten en fuente de nuevas competencias y valores (Puig, 2011). De esta manera, “el Aprendizaje y servicio quedan vinculados en una relación circular en la que ambas partes salen beneficiadas: el aprendizaje adquiere sentido cívico y el servicio se convierte en un taller de conocimientos y valores” (Puig, 2011, p.6) La importancia de promover no sólo conocimientos en la Universidad es una de las nociones del propio ApS, de manera tal que, al vincularse de manera consciente a la comunidad, las y los estudiantes pueden desarrollar/impulsar el sentido de servicio y, por ende, responsabilidad social.

Por su parte, Tapia (2017, p. 166) reconoce que las prácticas de aprendizaje servicio enriquecen abordajes pedagógicos, con la posibilidad de involucrar no sólo perspectivas interdisciplinarias o prácticas “en el terreno”, sino que permiten la

formación de competencias que apuntan simultáneamente a la integración en el mundo de trabajo y a una práctica consciente y participativa de la ciudadanía.

En esta perspectiva, Martín y Puig (2017, p.20) refieren a la complejidad que representa el aprendizaje servicio, en donde habrá que puntualizar la variedad de dinamismos que lo caracterizan. Dinamismos que permiten su análisis, los cuales se encuentran agrupados en tres principales apartados: Básicos, pedagógicos y organizativos:

Los básicos se refieren al núcleo central de las experiencias de Aprendizaje Servicio, aquello que en ningún caso pueden faltar. Los pedagógicos abordan los dinamismos formativos que configuran las propuestas educativas. Y por último, los organizativos tratan de los aspectos logísticos e institucionales del aprendizaje servicio.

En la siguiente tabla se muestran los dinamismos del aprendizaje servicio:

| Dinamismos del Aprendizaje-Servicio |   |
|-------------------------------------|---|
| Básicos                             | <p>Necesidades: Carencias o dificultades que la realidad presenta y que, tras ser detectadas, invitan a realizar acciones encaminadas a mejorar la situación.</p> <p>Servicio: Conjunto de tareas que se llevan a cabo de modo altruista y que producen un bien que contribuye a paliar alguna necesidad.</p> <p>Sentido del servicio: Apunta al impacto de la actividad realizada, bien por la utilidad social que aporta, o bien por la conciencia cívica que manifiestan los protagonistas.</p> <p>Aprendizaje: Adquisición espontánea o promovida por los educadores de conocimientos, competencias, conductas y valores.</p> |
|                                     | <p>Participación: Intervención que llevan a cabo los implicados en una actividad con la intención de contribuir, junto con otros actores, a su diseño, aplicación y evaluación.</p>   |

|               |   |
|---------------|---|
| Pedagógicos   | <p>Trabajo en grupo: Proceso de ayuda entre iguales que se dirige a la preparación y desarrollo de una actividad que se realiza conjuntamente.</p> <p>Reflexión: Mecanismo de optimización del aprendizaje, basado en la consideración de la experiencia vivida para darle sentido y lograr nuevos conocimientos.</p> <p>Reconocimiento: Conjunto de acciones destinadas a comunicar a los protagonistas de la actividad que la han realizado correctamente.</p> <p>Evaluación: Proceso de obtención de información para conocer el desempeño de los participantes en una actividad y ofrecerles un feedback que les ayude a mejorar.</p> |
| Organizativos | <p>Partenariado: Colaboración entre dos o más instituciones sociales independientes orientada a la realización conjunta de una actividad.</p> <p>Consolidación centros: Proceso mediante el cual un centro educativo formal o no formal conoce, prueba, integra y afianza algún proyecto de aprendizaje servicio.</p> <p>Consolidación entidades: Proceso mediante el cual una entidad social conoce, prueba, integra y afianza algún proyecto de aprendizaje servicio.</p>   |

Fuente: GREM, 2014.

Para fines del presente estudio se profundizará en el dinamismo de sentido de servicio.

## 2.5 El sentido y el sentido servicio desde los proyectos ApS

El sentido es una dimensión social que permite transformar las prácticas y las interacciones entre los sujetos. Según Beltrán, “el sentido de las “cosas sociales” descansa en último extremo, en los elementos materiales de la estructura y en la praxis que tiene lugar dentro de ella” (Beltrán, 2013, p. 3).

Sobre tal perspectiva, Ruiz (2013) propone, que habrá que concebir a la escuela como una reconstrucción social en la que se le dé sentido, “habilitando a las nuevas generaciones a responder a los desafíos de la sociedad. Educar, más que reproducir conocimiento, implica incentivar a las personas para transformar algo” (p.121). De modo que “la educación es reconstrucción y reorganización de la experiencia que otorga sentido a la experiencia presente y aumenta la capacidad para dirigir el curso de la experiencia subsiguiente” (Ruiz, 2013, pág. 121).

Dotar de sentido las experiencias que tienen las y los estudiantes permite, en el caso aquí desarrollado, impulsar la resignificación del sentido de servicio, el cual se transforma en el quehacer cotidiano y su intervención con la realidad social.

Las prácticas que representan al sentido se encuentran en las experiencias del sujeto. Sobre esa línea argumentativa, Beltrán (2013) afirma que “el sentido de la realidad tiene un origen social, su pretensión de verdad procede de la sociedad, y su función es reforzar la conciencia social” (p. 5). Por su parte, Luhmann (2012), asegura que “El fenómeno del sentido aparece bajo la forma de un excedente de referencias a otras posibilidades de vivencia y acción” (Luhmann, 2012, p. 78). Ambos autores afirman que las experiencias de las personas se permean de sentido a partir de verdades validadas en su medio, mismas que delimitan y significan la realidad de los sujetos, de esa manera, el sentido tiene un carácter social, cuyos elementos son el contexto y las interacciones sociales donde se gestan las prácticas y experiencias.

Las prácticas son entendidas como toda forma de actividad especificada por un sistema de reglas que define cargos, papeles, jugadas, castigos, defensas, y así sucesivamente, y que da a esa actividad la estructura que tiene (Ralws, 2012). Así, las prácticas se dotan de sentido a partir de la significación de la actividad que experimentan las personas en la vida en sociedad, la transformación del sentido se construye a partir de la vida en ciudadanía.

El sentido de la palabra es complejo, fluido y está en cambio permanente. De alguna manera el es único para cada conciencia y para una conciencia individual en circunstancias diferentes. En ese aspecto, el sentido de la palabra es inagotable. La palabra adquiere sentido en una frase. La frase en sí misma adquiere sentido, sin embargo, en el contexto del párrafo, el párrafo en el contexto del libro, y el libro en el contexto de los trabajos escogidos del autor. Finalmente, el sentido de la palabra es determinado por todo lo que en la conciencia está relacionado con aquello que se expresa en la palabra. (González, 2009, p.244)

Continuando con el concepto de *sentido*, Pratt (1984) lo define como:

Resultado de un proceso reflexivo. Este proceso se desarrolla del modo siguiente: cuando se interrumpe la interacción automática entre el organismo y su medio, la conciencia se desarrolla como un foco de atención que se proyecta sobre las condiciones productoras de la interrupción, transformándose en un pensamiento, propósito o proyecto que en su orientación responde al sentido (...) (p.270).

Lo anterior, permite entender que dotar de sentido alguna palabra, acción, implica todo un trasfondo contextual, mismo que se puede resignificar a partir de las experiencias. El mismo autor reconoce lo escrito por Vygotsky en “Pensamiento y lenguaje”, en donde refiere que el sentido de una palabra “es el agregado de todos los elementos psicológicos que aparecen en nuestra conciencia como resultado de la palabra. El sentido es una formación dinámica, fluida y compleja que tiene varias zonas que varían en su estabilidad” (p. 276). Partiendo de lo citado, hay que reconocer la importancia de las experiencias participativas y la significación de estas, ya que a partir de ellas es que las palabras y acciones se pueden significar, o en su caso, resignificar.

El sentido de servicio desde los proyectos de ApS se define como:

(...) [la] dimensión social y personal de la experiencia, por qué y para qué los participantes actúan de forma consciente ante una determinada situación. Este dinamismo complementa la idea del servicio entendido como trabajo para la comunidad. (...) Por un lado el sentido de servicio hace referencia a la utilidad de este, es decir, su capacidad para dar respuesta satisfactoria a las necesidades sociales que atiende. Por otro lado, depende de la toma de conciencia personal de las dimensiones sociales de servicio (Martín y Puig, 2017, p.22).

Lo anterior permite encontrarse con una dimensión en la que los estudiantes tienen que desarrollarse conscientemente, gracias a la reflexión de su quehacer social. Desde esta visión, el ApS se vuelve una herramienta poderosa para la realización de proyectos de intervención, los cuales podrán resignificar el sentido de servicio en las y los estudiantes universitarios, este sentido de servicio que propicia una de las principales funciones del egresado de educación superior, la responsabilidad social.

## **2.6 Responsabilidad Social y Responsabilidad Social Universitaria**

La responsabilidad social determina aquel compromiso personal dado a la comunidad, mismo que se gesta en las acciones. Schwald (2004) conceptualiza la responsabilidad social como una filosofía de los actos “ser socialmente responsable es ser consciente del daño que nuestros actos pueden ocasionar a cualquier individuo o grupo social” (p.164)

Desde la perspectiva de la educación, se encuentra el concepto de Responsabilidad Social Universitaria (RSU), el cual no tiene que estar limitado a una correcta rendición de cuentas a la sociedad, más bien, se enfoca desde un carácter ético, en donde los estudiantes actúan conforme a las perspectivas del bien común, la justicia y la democracia (Puig y Tapia, 2006).



La universidad se conforma de ciudadanos, pero como agente colectivo, la conciencia adquiere otras connotaciones que pueden fortalecer o diluir su responsabilidad social. Por ello, la RSU implica reformas en la convivencia cotidiana, en la manera en la que se toman las decisiones (Olvera y Gasca, 2012).

Dado que las actividades que un ser humano realiza lo transforman, de manera tal, la escuela es uno de los espacios de interacción en que las y los ciudadanos se forman.

Sobre esta línea, Morales expone que:

La propuesta de una ética de responsabilidad universitaria esta en formar personas que se asuman como ciudadanos y no sólo como profesionistas o especialistas en cierta disciplina. Es decir, el universitario tendrá que ser consciente de su corresponsabilidad con el entorno, asumirse como un promotor de conocimientos y acciones orientadas a fortalecimiento de la vida democrática y de calidad de vida para todo ser (Morales, 2012, p.62).

La responsabilidad social universitaria parte de ser persona antes de ser profesional (Ruiz Alanís, 2012). Lo anterior permite entender la importancia de impulsar la Responsabilidad Social Universitaria en el estudiantado.

En este sentido, la responsabilidad social universitaria implica:

La gestión socialmente responsable de la organización y sus procedimientos institucionales; del clima laboral; el manejo de los recursos humanos, los procedimientos democráticos internos y el cuidado del medio ambiente. El objetivo consiste en promover un comportamiento organizacional responsable de todos los integrantes de la comunidad universitaria (Vallaey, 2009, p.14).

Sobre esta perspectiva, el mismo autor refiere que:

La meta es orientarla hacia la transformación de la Universidad en una pequeña comunidad ejemplar de democracia, equidad transparencia (política y

económica), y hacer de ella un modelo de desarrollo sostenible (política de protección del medio ambiente, uso de papel reciclado, tratamiento de los desechos, etc.) (Vallaey, 2008, p.6).

De manera tal, la Universidad tiene un impacto sobre la sociedad y su desarrollo económico, social y político, ya que no sólo impacta sobre en sus profesionales y líderes, sino que ella es también un referente y un actor social que puede promover (o no) el progreso, que puede crear (o no) capital social, vincular (o no) la educación de los estudiantes con la realidad social exterior, hacer accesible (o no) el conocimiento a todos, etc. (Vallaey 2002).

Por su parte, el mismo autor considera que la universidad debe responder a cuatro aspectos fundamentales:

- 1) Organizacionales: Incluye impactos laborales, normas y desarrollo profesional.
- 2) Cognitivos: Se basa en la reflexión epistemológica de lo que se enseña.
- 3) Educativos: La difusión del conocimiento hacia los estudiantes y su formación.
- 4) Sociales: Extensión del conocimiento, transferencia de beneficios y/o problemas hacia la sociedad, la proyección y la participación sociales de actores externos. (Vallaey, 2006)

Es importante señalar claramente que el ApS responde a los cuatro aspectos que marca Vallaey (2006). Esta estrategia educativa “fomenta una mayor conciencia sobre la importancia de realizar acciones en forma conjunta, y una mayor implicación en los procesos participativos” (Folgueiras y Martínez, 2009. p. 66), de manera tal que las experiencias de ApS impactan en las prácticas sociales que las y los estudiantes y futuros egresados ejecutan en su quehacer cotidiano, despertando así “su interés por la vida pública y las acciones colectivas” (Folgueiras y Martínez, 2009. p. 61).

Sobre la idea de la vida pública dentro de la responsabilidad social universitaria, las mismas Folguieras y Martínez (2009) afirman que “este tipo de proyectos permite devolver a la sociedad lo que esta les brinda, una educación pública y gratuita” (p. 66), esa educación universitaria que transforma a la comunidad y da un sentido al servicio.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

### **3.METODOLOGÍA**

#### **3.1 Estudio de caso**

La metodología del presente proyecto es mixta, ya que en ella se utilizan “la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos en los métodos que forman parte del estudio” (Pole, 2009, p.38). El mismo autor reconoce que los fenómenos sociales son complejos, por lo que reconoce que utilizar diversos métodos permite conducir a una conciencia de estos dentro de la investigación educativa.

Por su parte, Anguera (2018, citado en Sánchez, 2015) defiende que: “[el] empleo conjunto de la metodología cualitativa y de la cuantitativa, dado que se interesa por el proceso y el resultado, potencia la vigorización mutua de los dos tipos de procedimientos, y facilita la triangulación a través de operaciones convergentes” (p.27).

En la perspectiva de la tesis aquí mostrada, se utiliza un enfoque de estudio de casos, mismo que “se caracteriza porque presenta especial atención a cuestiones que específicamente pueden ser conocidas a través de casos. El caso puede ser simple o complejo y puede ser un niño, una clase, o un colegio” (Buendía, Colás, y Hernández, 1998, p. 257). Además, es instrumental, ya que busca “dar luz sobre algunas cuestiones o el refinamiento de una teoría. El caso puede ser seleccionado como típico de otros casos o no. La elección del caso se realiza para avanzar en la comprensión de aquello que nos interesa” (Buendia et al, 1998, p. 257).

De la misma manera, Sampieri, Fernandez y Baptista, (2003) reconocen que el estudio de caso es útil para asesorar y desarrollar procesos de intervención en personas, familias, organizaciones, países, etc y desarrollan recomendaciones o cursos de acción a seguir. Requieren de las descripciones detalladas del caso en sí mismo y su contexto. (p.332).

El estudio de caso realizado buscó identificar el sentido de servicio antes y después de la puesta en marcha de un proyecto de ApS de un grupo de estudiantes universitarios de 4to semestre de Contaduría Pública.

### **3.2 Población y contexto**

El proyecto de Aprendizaje Servicio se desarrolló en el municipio de Cadereyta de Montes, Querétaro, en la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ), Campus Cadereyta.

Cadereyta de Montes es uno de los 18 municipios del estado de Querétaro. Es una zona en su mayoría semidesértica. Sus principales actividades productivas se han extendido por la industria, asimismo, se trabaja la talabartería, el barro, la ganadería, la agricultura y el mármol. En este sentido, según el CONEVAL (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social) el nivel de marginación y pobreza en el municipio es alto. A su vez, la Secretaria de Desarrollo Social (SEDESOL), en su informe anual (2017) sobre la Situación de Pobreza y Rezago Social en el estado de Querétaro, refiere que, en Cadereyta de Montes, existe una reducción consistente del rezago educativo entre 1990 y 2015.

En este municipio existen dos instituciones educativas de Educación Superior, la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ), que oferta cuatro Licenciaturas y el Instituto Tecnológico de Querétaro (ITQ), que imparte 2 Ingenierías.

El proyecto de intervención se realizó de septiembre del 2018 a mayo del 2019, con un grupo de 26 estudiantes, de los cuales 14 son mujeres y 12 hombres, todos estudiantes de cuarto semestre de Licenciatura en Contaduría Pública con una edad promedio de 20 años. La mayoría, originarios de la cabecera municipal y de comunidades cercanas a esta.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

### **3.3 Procedimiento**

Procedimientos de intervención e investigación

En el presente proyecto se desarrollan dos procesos; uno de intervención y, paralelamente uno de investigación. A continuación, se dará cuenta de ambos.

#### **Proceso de intervención. Proyecto de Aprendizaje Servicio**

Se desarrolló un proyecto de Aprendizaje Servicio como metodología de intervención, la cual se define como “una propuesta pedagógica que permite a los niños, adolescentes y jóvenes desarrollar sus conocimientos y competencias a través de una práctica de servicio solidario a la comunidad” (Tapia, 2017, p. 17).

En esta metodología se desarrolla en 5 etapas, las cuales son: Motivación, Diagnóstico, Diseño y planificación, Ejecución y Cierre.

A continuación, se describen cada una, dentro del programa de intervención “Proyecto de vida” de la Universidad Autónoma de Querétaro (Campus Cadereyta) (anexo 1)

#### **Etapas 1 Motivación**

La motivación puede surgir de la necesidad de responder a una demanda concreta de la comunidad o de la intención por responder a problemas que surgen de la lectura de la realidad en la que está inserta la institución educativa o los estudiantes (Rial, 2012)

Esta etapa se desarrolló en septiembre-octubre de 2018, realizándose 4 sesiones de 1 hora cada una.

La realización de las actividades tuvo como objetivo que el estudiantado y la investigadora se conocieran, interactuaran y tuvieran espacios de reflexión sobre temáticas de participación, proyectos de intervención y comunidad, con el fin de impulsar la motivación para la realización de un proyecto de Aprendizaje Servicio.

Las actividades realizadas fueron:

- Dinámicas de integración: Se realizaron diversas dinámicas de integración con el fin de que los estudiantes y la investigadora se conocieran e interactuaran.
- Foto a foto construyo mi vida: El objetivo de la actividad fue que durante 15 días tomaran fotografías de aquellos momentos en los que consideraran haber ejercido su participación (en la escuela o en su casa, en la comunidad, etc.) con el fin de que realizaran un collage.
- Exposición de collages “Participación”: En esta actividad el estudiantado tuvo que presentar sus collages (Anexo 2). Las preguntas realizadas a los equipos fueron: ¿Por qué colocaron esas imágenes?, ¿Por qué consideran que es participación en cada una de esas imágenes?, ¿Qué contextos colocaste?, ¿De qué manera participas en tu comunidad?, ¿De qué manera participas en la escuela?, y ¿De qué manera participas con tus amigos?
- Presentación “Concepto y tipos de participación”: Dentro de esta actividad se les explicó y ejemplificó los tipos de participación existentes, asimismo se motivó a descubrir de qué manera participaban.

Es importante mencionar que gran parte del estudiantado reconoció que participaba en proyectos de la materia de Capital humano (Anexo 3).

- Exposición “Historia y evolución del servicio social y su relación/proceso de vinculación con las universidades”: Se les explicó mediante una presentación la importancia de la universidad en la comunidad, así como el impacto que tiene (y debe tener) sobre esta. En tal presentación se tomó como punto de



partida las ideas de José Vasconcelos, así como la institucionalización del servicio y los lineamientos legales, haciendo énfasis en la idea original del servicio.

- Reflexión APS: Se realizó una exposición en torno a la metodología Aprendizaje Servicio, se explicó el proceso, así como los elementos que lo integran, se ejemplificaron proyectos y las posibilidades de este, haciendo énfasis en que se estaría trabajando con ellos. Surgieron diversas preguntas, en las cuales comentaron los proyectos que estaban realizando en la materia de Capital Humano. Se mencionó en repetidas ocasiones por parte de las y los estudiantes que querían realizar actividades en la casa hogar. Se acordó que la siguiente clase se realizaría un trabajo relacionado a problemáticas sociales.

Dentro del proceso de motivación las y los estudiantes pudieron trabajar adecuadamente, realizaron las actividades, participaron y vincularon el contenido con aspectos de su cotidianidad.

De la misma manera, se observó una importante consideración y mención de los proyectos que realizaban en la materia de Capital Humano, por lo que este fue uno de los principales temas en cada una de las sesiones. Asimismo, el estudiantado relacionó en diversos momentos un proyecto en específico “Proyecto de vida”.

Después de la sesión de reflexión se les preguntó a las y los estudiantes si es que quería realizar un proyecto ApS, a lo que contestaron afirmativamente.

## **Etapa 2 Diagnóstico e identificación de la problemática**

La segunda etapa de la metodología de ApS es el Diagnóstico. Ésta “[permite] percibir mejor ‘qué sucede’ en un espacio social, detectar problemas, relaciones estructurales, establecer factores interactuantes y posibles vías de acción.” (Rial, 2012, p. 37).

El Diagnóstico e Identificación de la problemática del presente proyecto se desarrollaron en noviembre-diciembre del 2018, realizándose 4 sesiones de 1 hora cada una de estas. Se realizaron las siguientes actividades:

- Reflexión, Problemas sociales y problemáticas de su entorno: Dentro de esta exposición se explicaron y abordaron diversas problemáticas, con el fin que las y los estudiantes eligieran una para desarrollarla. Durante la exposición una de las estudiantes comentó que ya habían hablado en grupo y querían trabajar en la casa hogar “Proyecto de vida”. Para ello, el proyecto de la materia de Capital Humano estaba por cerrar y el equipo que acudía a esta invitó a todo el salón y la investigadora con el fin de que conocieran la casa hogar, así como a las y los niños que vivían ahí (Anexo 4).
- Identificación de la problemática a abordar: Se elaboró una lista de los problemas que ellos identificaron en su contexto y en la casa hogar (Anexo 5). Se señaló a la casa hogar porque ya habían decidido que trabajarían ahí el proyecto ApS.

Las y los estudiantes comentaron e hicieron énfasis del por qué ayudar a la casa hogar. En donde volvieron a mencionar que todas y todos se querían involucrar.

Se tuvo una sesión en la cual las y los estudiantes definieron las intenciones, así como la elección de las actividades. Se colocaron en equipos de trabajo, mismos que ellos ya habían seleccionado y se les hicieron las siguientes preguntas:

1. ¿Por qué eligieron la casa hogar?
2. ¿En qué se basaron para elegir las actividades?
3. ¿Cómo fue la detección de las necesidades de los niños de la casa hogar?

En la reflexión grupal en torno a las respuestas obtenidas se les mencionó que debían tomar el proyecto no como algo de la materia de capital humano, sino como un proyecto en el que la participación y el aprendizaje para ambos (niños de la casa hogar y estudiantes universitarios) fuera la base.

Se les propuso continuar con las actividades que ya habían planeado, pero se les hizo mención de la posibilidad de hacer modificaciones basadas en los comentarios de las y los niños, así como de las autoridades de la Casa Hogar.

### **Etapas 3 Diseño y planificación.**

La presente etapa del proyecto de ApS consiste en realizar una propuesta de trabajo, en donde se “articula una intencionalidad pedagógica y una intencionalidad solidaria” (Rial, 2012, p. 39).

Para el desarrollo del proyecto deben considerarse una serie de preguntas, las cuales son básicas para el propio diseño.

- ¿Qué? Naturaleza del proyecto.
- ¿Por qué? Fundamentación.
- ¿Para qué? Objetivos.

- ¿A quiénes? Destinatarios del servicio.
- ¿Cómo? Definición de la metodología y actividades a realizar.
- ¿Cuándo? Estimación de tiempos para cada actividad.
- ¿Quiénes? Responsables de las actividades.
- ¿Cuánto? Determinar costos y presupuesto.
- ¿Con quienes? Análisis de alianzas posibles con otros actores comunitarios o con organismos oficiales.

El proyecto de ApS realizado por las y los estudiantes se ejecutó en la casa hogar “Proyecto de vida”, ubicada a 12 kilómetros de las instalaciones de la UAQ, Campus Cadereyta.

El diseño y planificación del presente proyecto se desarrolló en enero del 2019, durante 3 sesiones de 1 hora cada una.

Esta etapa se dividió en tres principales actividades:

1) Desarrollo de objetivos del proyecto:

El estudiantado eligió esta intervención debido a las circunstancias que habían detectado en las y los niños al estar trabajando con ellas y ellos. De manera tal, el proceso de ApS hecho por los Universitarios generó e incentivó una nueva mirada de trato y aprendizaje con las y los niños de la casa hogar. En este sentido, lo anterior se sustentó bajo los siguientes objetivos (desarrollados por el estudiantado universitarios).

El objetivo del presente proyecto gira en dos perspectivas:

- a) Desarrollar en los estudiantes universitarios sensibilidad a partir de actitudes y valores, tal es el caso de la justicia, honestidad y responsabilidad; mediante

la integración con niños y niñas, los cuales necesiten áreas de recreación, diversión, amistad y amor. Haciendo énfasis en la importancia de la convivencia sana y actividades que impulsen al aprendizaje de los estudiantes universitarios y de los niños y las niñas.

- b) Desarrollar habilidades y conocimientos en los niños y niñas de la Casa Hogar, por medio de actividades recreativas, en las áreas de medio ambiente, dibujo, música, deporte, memoria y convivencia, permeando así el impulso de valores.

Sobre la línea de los objetivos planteados, las y los estudiantes señalaron y justificaron las materias que forman parte de su currículo universitario y que utilizaron para la implementación del proyecto. Es importante marcar que la relación que hicieron (currículum-proyecto) fue planeada antes de las intervenciones.

- Formación humana: Se relaciona porque nos sensibilizamos con los demás y aprendimos el trabajo en equipo, a resolver problemas en conjunto, además de que inculcamos los valores y ellos nos enseñaron algunos otros como el ser agradecidos con las personas, el sentido con la responsabilidad y compromiso.
- Administración del personal: Para fines de este proyecto nos ayudó la materia para poder lograr los objetivos planeados con más eficacia.
- Costos: Tuvo relación la materia porque nos ajustamos a los presupuestos con los que contábamos para llevar a cabo las actividades.
- Deportes: Además el proyecto de vida se relacionó con la materia de deportes ya que una de las actividades programadas era realizar actividades físicas con los niños como el jugar fútbol y otras.
- Música: En una de las actividades desarrolladas se puso en práctica lo aprendido en el taller de música al tocar canciones infantiles con los niños de casa hogar.

- Microeconomía: El proyecto de vida se relacionó con la materia de microeconomía porque teníamos que llevar a cabo pequeñas colectas semanales.
- Comunicación empresarial: Nos sirve para saber comunicar ideas con diversos públicos.

Es importante puntualizar que durante el proyecto de ApS se consideró la realización de actividades con las y los niños de la casa hogar acorde a las necesidades detectadas y descritas por estos, donde el aprendizaje de ambos grupos fue uno de los principales eslabones del proyecto.

De la misma manera, al finalizar las intervenciones, se les preguntaba a las y los niños que habían aprendido y se reflexionaba con ellos.

- 2) Diseño de actividades (organización de actividades en el grupo) y 3) Programación de visitas (secuencia de actividades).

El grupo universitario se organizó en equipos de cuatro integrantes cada uno, también, nombraron a representantes: presidente, secretario, tesorero, vicepresidente (anexo 6).

El proceso que ellos planearon se estructuró en realizar 4 visitas, cada 15 días, determinadas por las necesidades que identificaron en la casa hogar, así como las cualidades y habilidades de cada uno de los integrantes de los equipos.

1ra: 8 de febrero: Presentación, dinámicas y cine.

2da: 22 de febrero: Expresión corporal por medio de baile.

3ra: 8 de marzo: Arte, dibujo, música y papiroflexia.

4ta: 5 de abril: Actividades del Día del niño.

## Etapa 4 Ejecución

Rial dice que “la ejecución constituye la puesta en práctica de lo planificado en el diseño del proyecto”. De este modo “[la] implementación y gestión del proyecto incluye el monitoreo de los tiempos, espacios y tareas de los responsables de cada actividad prevista de aprendizaje, así como de cada instancia de servicio a la comunidad” (Rial, 2012, p. 45).

Las y los estudiantes universitarios se hicieron cargo de gestionar los permisos y documentación necesaria para la realización del proyecto, así como de la presentación de las actividades a las autoridades de la Universidad y de la Casa Hogar (tal fue el caso de la planificación de las visitas, gestiones las fechas programadas, pagar el transporte, la comida que llevaban a las y los niños, juguetes así como material didáctico) (Anexo 6).

Se realizaron diversas dinámicas para recaudar fondos. Tal fue el caso de “Apadrina a un niño”, la venta de separadores, así como la difusión de las actividades para buscar donativos (Anexo 8). Esta difusión la llevaron a cabo los estudiantes por medio de familiares, directamente y redes sociales.

A continuación, se muestra la programación realizada por los estudiantes en la cual describen la fecha, el horario y los objetivos de la actividad.

|  |  |
|--|--|
| Visita 1:<br>Presentación,<br>dinámicas y cine | 15 de febrero de 2019 Horario: 13:00 a 15:00   |
|  | Objetivo 1: Que los niños conozcan y comiencen a relacionarse con los estudiantes para que de esa forma inicie la apertura del proyecto.<br><br>Objetivo 2: Ver una película, la cual permitirá generar conciencia sobre todas las personas, con el fin de recordarles que todo ser vivo tiene emociones, sentimientos y necesidades, por lo que tenemos que protegernos unos con otros. El respeto por la naturaleza. |
|  | 15 de marzo de 2019. Horario: 13:00 a 15:00 horas  |

|  |  |
|--|--|
| <p>Visita 2:</p> <p>Arte, Dibujo,<br/>Música y<br/>papiroflexia, etc</p> | <p>Objetivo 1: Impulsar el manejo del lenguaje manual y desarrollar capacidad de percepción visual y auditiva por medio de Papiroflexia.</p> <p>Objetivo 2: Cantar con las y los niños de la casa acompañamiento de guitarras.</p> <p>Objetivo 3: Realizar juegos tradicionales como El lobo, doña blanca, la rueda de San Miguel, listones etc.</p> |
| <p>Visita 3:</p> <p>Expresión<br/>corporal</p>                           | <p>29 de marzo de 2019 Horario: 13:00 a 15:00 horas</p> <p>Objetivo 1: Que las niñas y niños experimenten diversas posibilidades de movimiento con su cuerpo y con apoyo de un objeto de utilería.</p> <p>Objetivo 2: Desarrollar actividades y juegos con los niños.</p>  |
| <p>Visita 4:</p> <p>Expresión<br/>corporal</p>                           | <p>30 de abril de 2019. Horario: 13:00 a 15:00 horas</p> <p>Objetivo 1: Festejar el día del niño en la casa hogar Proyecto de vida así como realizar actividades recreativas con ellos.</p> <p>Objetivo 2: Que las y los padrinos conocieran la Casa hogar.</p>  |

Tabla 1. Programación de visitas a Casa hogar "Proyecto de vida".

La tabla 1 representa la ejecución del proyecto ApS. Esta tabla se encuentra dividida en las visitas realizadas a la casa hogar por las y los estudiantes universitarios.

En cuanto a la visita 1, "Presentación y dinámica" se solicitó que los niños y niñas se presentaran diciendo su nombre, edad, color favorito y actividad preferida, lo cual permitió tomar en cuenta sus pasatiempos y que de esta forma tuvieran participación dentro de las actividades. Se elaboraron gafetes para que todos se identificaran ( Anexo 7).

En la visita 2 "Arte, Dibujo, Música y papiroflexia", las y los estudiantes universitarios realizaron una serie de actividades, tal es el caso de papiroflexia, con el fin de desarrollar habilidades creativas. (Anexo 9)



Durante la sesión 3, el estudiantado universitario invitó a una tallerista la cual trabajó expresión corporal junto con ellos, así como con las y los niños de la casa hogar. (anexo 10).

En la visita 4 a la casa hogar, las y los estudiantes universitarios festejaron el día del niño, llevaron decoración, piñatas, comida, regalos personalizados, desarrollaron actividades y juegos, los cuales organizaron durante semanas. Se dividieron las tareas y se asignaron a los responsables. En esta visita asistieron padrinos que las y los universitarios buscaron para regalar zapatos, despensas y juguetes. (anexo 11)

Al finalizar esta última visita a la casa hogar hubo una actividad de cierre por parte del estudiantado universitario con las y los niños, haciendo que escribieran o dibujaran lo que aprendieron a lo largo de las visitas (anexo 12).

Con esta sesión se despidieron los universitarios de las y los niños de la casa hogar.

Es importante considerar que las autoridades de la casa hogar agradecieron al estudiantado por la elaboración del proyecto, la secuencia y la organización del proyecto .

### **Etapas 5 Cierre**

De acuerdo con Rial (2012), el cierre es “la etapa en la que conviene celebrar lo realizado, comunicar a la totalidad de los miembros de la institución, las familias y la comunidad lo desarrollado y reconocer a los protagonistas” (p. 52).

Para esta etapa se realizaron tres actividades:

- 1) Exposición del proyecto en el “Encuentro Identidad” de la UAQ, Campus Cadereyta.

2) Cierre reflexivo en el salón de clases.

3) Entrega de documento por parte del estudiantado universitario.

1. Exposición del proyecto en el “Encuentro Identidad” de la UAQ, Campus Cadereyta:

La primera de las actividades programadas para el cierre del proyecto de ApS realizado por el estudiantado universitario fue en el “Encuentro identidad”. Donde 5 de los estudiantes participantes expusieron y platicaron su experiencia al desarrollar el proyecto de ApS, referenciaron la importancia del vínculo universidad comunidad, y explicaron el proceso ApS, el servicio y la responsabilidad social universitaria. Aunado a ello, invitaron a toda la comunidad a involucrarse y desarrollar más proyectos.

Un aspecto importante es que los directivos reconocieron la importancia de las actividades de las y los estudiantes (Anexo 13).

2. Cierre reflexivo en el salón de clases:

El segundo momento de cierre que se realizó fue en el salón de clases, mismo que fue coordinado por la investigadora y la maestra que estuvo apoyado en la realización del proyecto. Fue un momento de reflexión, en el cual se les pidió que dieran sus opiniones y aportaciones en torno al proyecto ApS desarrollado en la Casa Hogar. Estas opiniones fueron escritas y reflexionadas por todas y todos los estudiantes. Se anexaron al documento de cierre que entregaron.

3. Entrega de documento por parte el estudiantado universitario:

Las y los estudiantes entregaron un documento que fueron realizando a lo largo del proyecto ApS, en el que reportan los objetivos del proyecto, la relación con las

materias, la programación de las visitas, así como las reflexiones finales de cada uno de los y las estudiantes. (Anexo 14 y 15)

## **Instrumentos**

A continuación, se describen los 4 instrumentos utilizados para la recopilación de la información.

### **Cuestionario**

El cuestionario es una técnica de recogida de datos, la cual pretende conocer lo que hacen, opinan o piensan los encuestados (Buendía, Colás y Hernández, 1998). El cuestionario aplicado tuvo el objetivo de mostrar las concepciones de participación y el sentido de servicio que mostraban las y los estudiantes universitarios antes y después de la puesta en marcha del proyecto de ApS.

Para el análisis del cuestionario, en ambos momentos, se partió de la premisa de la identificación de categorías en base a las respuestas, a las cuales, se les aplicó un análisis de frecuencia para observar las tendencias en las respuestas.

### **Entrevista semiestructurada**

De acuerdo con Buendía, Colás y Hernández (1998).

En la entrevista semiestructurada el entrevistador tiene la libertad para alterar el orden y la forma de preguntar, así como el número de preguntas a realizar. Se dispone de un guion base que puede modificarse por intereses de la

entrevista, aunque manteniéndose el objetivo para el cual fue preparado y los diversos puntos sobre los que debe obtenerse información.

La entrevista que se realizó tuvo como objetivo identificar el sentido de servicio de los estudiantes universitarios, antes y después de la puesta en marcha del proyecto ApS.

La entrevista se grabó en audio con la previa autorización de los participantes.

Estuvo organizada en un guion con 6 apartados:

1. Datos generales: Se preguntó el nombre, edad, residencia, trabajo y pertenecían a grupos y/o asociaciones.
2. Ser universitario: Se cuestionó respecto a “¿Qué es ser universitario?”
3. Percepción del servicio: Este apartado pretendió indagar su primer acercamiento al servicio, sus experiencias iniciales al respecto de esta práctica, se plantearon preguntas tales como ¿Dónde cursaste educación media superior?, ¿Cuáles son los requisitos para que te expidieran el certificado?, si es que mencionaban “servicio”, se profundizaba respecto a ¿cómo fue que lo desarrolló?, el tiempo y ¿por qué cree que sea requisito para la obtención del certificado? En caso de que no refiriera al servicio, se preguntó directamente, ¿Dónde has escuchado la palabra “servicio”?, ¿Qué entiendes por la palabra servicio? y ¿Qué actividades consideras que has tenido que corresponden a realizar un servicio?
4. Actitud ante el servicio: El presente apartado corresponde a la experiencia y actitudes que el estudiantado tiene o concibe respecto al servicio, en donde se preguntó directamente ¿Qué experiencia tuviste con el servicio que realizaste?
5. Apropiación del servicio: Se plantearon preguntas que permitieran saber si es que el estudiantado tenía alguna identificación con el servicio o una

relación con este. Las preguntas fueron ¿Crees que exista relación entre ser universitario y realizar un servicio?, ¿Cómo crees que debería ser el servicio fuera de la universidad? y ¿Qué crees que puedes aprender con el servicio? ¿Por qué crees que la universidad pide servicio?, ¿Crees que sea diferente el servicio de la preparatoria al de la universidad?, ¿Sabes cómo funciona en la Universidad?, ¿Por qué crees que el servicio es un requisito para titularse?

6. Responsabilidad social: Se preguntó directamente por el concepto de responsabilidad social y lo que los entrevistados entienden o conocen acerca de este.

Para realizar el análisis de este instrumento se transcribió y codificó la información, Las tareas mencionadas se desarrollaron con el software Atlas ti, lo cual permitió llevar a cabo “el proceso mediante el cual se agrupa la información obtenida en categorías que concentran las ideas, conceptos o temas similares descubiertos por el investigador” (Urbano, 2016, p. 116). Las categorías resultantes se organizaron conforme a los apartados del instrumento: *Ser universitario, Actitud frente al servicio, Percepción del servicio, Apropiación del servicio y Responsabilidad social.*

### **Bitácora de Col**

La bitácora de COL (comprensión ordenada del lenguaje) es “una estrategia didáctica, que consiste en un apunte que recoge a manera de diario de campo cierta información, la cual despierta, desarrolla y perfecciona habilidades y actitudes en quien la hace” (Salazar, 2000, p. 35). Para fines de la investigación aquí mostrada se utilizó el primer nivel de la bitácora, el cual contiene tres preguntas básicas: ¿Qué pasó?, ¿Qué sentí? Y ¿Qué aprendí?, estas preguntas permitieron seguir el proceso

de los estudiantes. Se desarrolló con la finalidad de identificar la evolución de los estudiantes en donde se premian los procesos reflexivos.

Para el análisis se procedió a elaborar categorías emanadas de las respuestas de los participantes, posteriormente se calcularon porcentajes para observar tendencias en las respuestas.

### **Rúbrica de evaluación de proyectos ApS**

La rúbrica de evaluación de proyectos ApS permite “identificar puntos fuertes y débiles de una actividad de aprendizaje servicio, facilitar el debate pedagógico, optimizar actividades, mostrar posibilidades diversas, así como animar a implementar nuevas actividades” (Puig et al, 2013, p. 5)

En la presente investigación se utilizó la versión para estudiantes (Ochoa, 2017), la cual ha sido adaptada al idioma español de México y modificada, de tal forma que puede ser contestada por estudiantes.

Este instrumento es de autoaplicación y consiste en una autoevaluación de las actividades llevadas a cabo durante el proyecto ApS. En el trabajo aquí desarrollado se evaluaron 10 dinanismos: Necesidades, Servicio, Sentido de servicio, Aprendizaje, Participación, Trabajo en equipo, Reflexión, Reconocimiento, Evaluación y Parternariado (Anexo 16).

Cada uno de estos dinanismos tiene 4 niveles que reflejan en serie el desarrollo de cada aspecto evaluado; para que los estudiantes pudieran realizar la autoevaluación se les proporcionó una hoja de respuestas (Anexo 17) que contiene los 4 niveles de cada uno de los dinanismos, determinados por los números I, II, III

y IV respectivamente, donde el I señala el aspecto más elemental, mientras que IV refleja el más complejo.

Los resultados de las rúbricas se sometieron a un análisis de frecuencia expresada en porcentajes.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

## **4.RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Como se mencionó en el apartado anterior, el proyecto se llevó a cabo siguiendo dos procesos simultáneos: el proceso de intervención y el proceso de investigación. Este último tuvo como objetivo dar cuenta los cambios en el sentido de servicio de las y los estudiantes universitarios por medio de la puesta en marcha del proyecto de ApS.

A continuación, se presentan los resultados y se realiza una discusión de los mismos con base en los antecedentes de investigación y las categorías teóricas presentadas en los capítulos anteriores.

### **4.1 Cuestionario**

El cuestionario tuvo como objetivo mostrar las concepciones de participación y servicio social que presentaban las y los estudiantes universitarios antes y después de la puesta en marcha del proyecto de ApS. Para el análisis del cuestionario, en ambos momentos, se procedió a elaborar categorías emanadas de las respuestas de los participantes, posteriormente se calcularon porcentajes para observar tendencias en las respuestas. Las y los estudiantes pudieron dar más de una respuesta.

En el caso del primer reactivo, se indagó lo que el estudiantado consideraba que era la participación, las categorías identificadas fueron:

- Expresar opinión: Aquí se incluyeron las respuestas que hacían referencia a dar puntos de vista, opiniones, expresar y decir lo que pensaban, así como hablar.



- Ser parte de algo: Se categorizó con respuestas como, ser parte y pertenecer a un proyecto, haciendo mención en diversas ocasiones a la casa hogar, así como integrarse al proyecto que realizaron ahí.
- Colaborar: Se organizó a partir de respuestas en torno a apoyar a alguien y colaborar con un grupo o con sus compañeros de clase.
- Integrar: Se incluyeron respuestas relacionadas a mezclarse e involucrarse con grupos de personas.
- Convivir: Aquí se incluyen respuestas como “convivir con diversas personas” y textualmente la palabra “convivir”.
- Ayudar: Se muestran respuestas en torno a ayudar a quien lo necesita, así como a sus compañeros y a la casa hogar.
- Comunicar: Se categoriza con base en respuestas como “Comunicarnos” y textualmente la palabra comunicar.
- Contribuir para el logro de un objetivo: Las respuestas eran “Contribuir para lograr un objetivo” y “Contribuir para el logro de un objetivo”.
- Acciones: Se desarrolló esta categoría al referir que realizan acciones o hacen cosas para un proyecto, en este caso, aludiendo al proyecto que desarrollaron en la casa hogar.

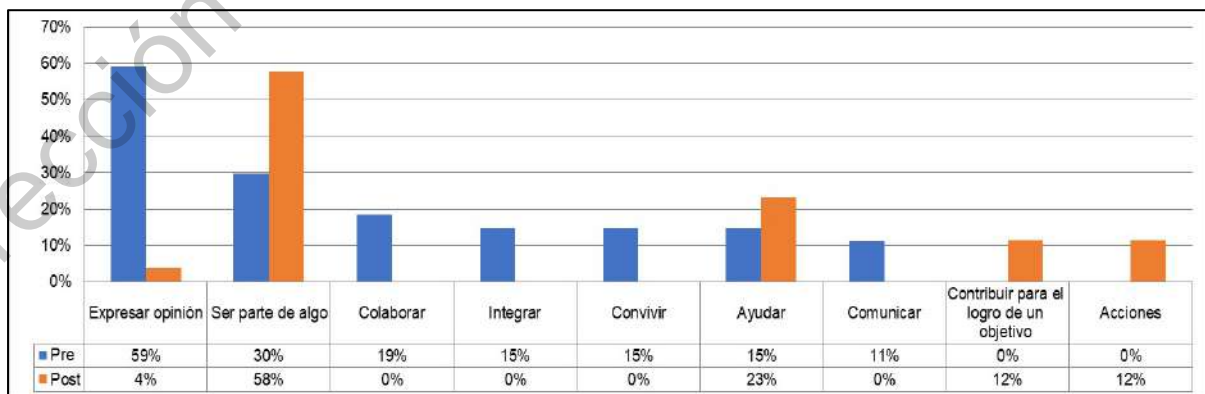


Figura 1. Porcentaje de frecuencia de respuestas a la pregunta: Para usted, ¿Qué es participación?

Como se puede observar en la Figura 1, el mayor porcentaje de respuestas antes del proyecto de intervención se concentra en la categoría *expresar opinión, ser parte de algo y colaborar*; podemos ver, también, que después del proyecto, las tendencias cambian, siendo la categoría *ser parte de algo y ayudar*, las que concentran mayor número de respuestas, asimismo, se observa el surgimiento de las categorías *contribuir para el logro de un objetivo y acciones*.

Desde la perspectiva de la escalera de participación ciudadana que plantea Arnstein (1979) se visualiza que antes del proceso de intervención, la mayoría de las y los estudiantes menciona *expresar una opinión* como participación, correspondiente al nivel 3 de esta escala, participación aparente, remitiendo a lo que la autora denomina como una *participación simbólica*. Considerando que la participación ciudadana en este escalón se fundamenta en la “falsa participación”, en tanto que la participación de la población no es consistente.

Siguiendo la argumentación de los 8 escalones de participación ciudadana, al finalizar el proceso de intervención se puede relacionar a las y los estudiantes en el escalón 8; el cual reconoce que es una “Participación en acciones pensadas y ejecutadas por la propia población”. En este caso, la mayoría del estudiantado responde que participar es *ser parte de algo y ayudar*. Reflejando lo que este escalón considera, donde las acciones son pensadas por la población, misma que son compartidas con agentes externos. En el caso aquí mostrado se identifica que la participación genuina se puede gestar a partir de proyectos de intervención, tal es el caso de Aprendizaje Servicio.

Por tanto, la metodología ApS permite que las y los estudiantes universitarios desarrollen participación, por lo que es necesario que la universidad (Puig y Tapia, 2006) promueva e impulse espacios y situaciones que permitan un ejercicio de ciudadanía.

De la misma forma, Tapia (2017) afirma que las prácticas de ApS enriquecen abordajes pedagógicos, con la posibilidad de involucrar no sólo perspectivas interdisciplinarias o prácticas, si no, que se forma en participación ciudadana. De tal manera que, el impulso de metodologías participativas incentiva y contribuye en la formación de ciudadanía.

Para continuar indagando acerca de la participación, se cuestionó sobre los lugares en donde participan. Las categorías que se identificaron fueron las siguientes:

- Escuela: Cuando hacían referencia a la Universidad y a las clases.
- Comunidad/sociedad: Se muestra esta con respuestas dadas en torno a la participación del estudiantado en eventos de su comunidad, en votaciones, eventos religiosos y deportivos.
- Hogar: Determinada por respuestas en torno a su círculo familiar, casa o hogar.
- Concursos: Las respuestas mencionan los concursos deportivos y culturales.
- Todos los lugares que me encuentro/día a día: Los estudiantes incorporan tal categoría después del proyecto, al asumir textualmente que participan “en todos los lugares en los que me encuentro”.
- Casa hogar “Proyecto de vida”: Es el lugar donde el estudiantado realizó el proyecto ApS, lo mencionan como “Casa hogar” o “Proyecto de vida”.

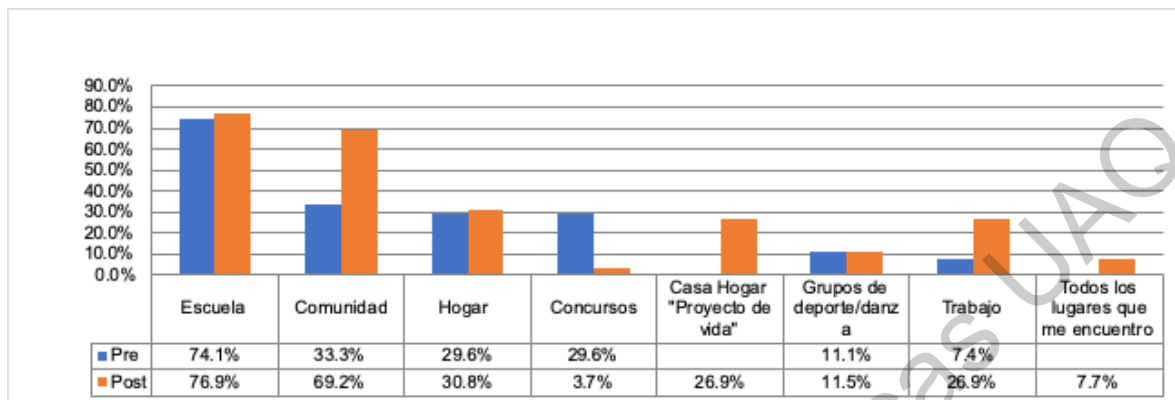


Figura 2. Porcentaje de frecuencia de respuestas a la pregunta ¿En qué lugares has participado?

La figura dos muestra los resultados de los lugares que identifican como ámbitos de participación. Se observa que antes del proyecto de intervención, la *escuela*, *comunidad*, *hogar*, *concursos* y *trabajo*, eran reconocidos por el estudiantado; después del proceso de intervención los lugares que las y los estudiantes reconocen son, igualmente la *escuela*, *hogar*, pero respecto a *comunidad* y *trabajo* hay un incremento considerable en las respuestas. Asimismo, se agregan las categorías *Casa Hogar "Proyecto de vida"* y *todos los lugares en los que me encuentro*. Las y los estudiantes pudieron dar más de una respuesta.

A partir de los resultados mostrados en la figura 2, se puede retomar la perspectiva de Ochoa y Pérez (2019), en referencia a que "la ciudadanía no es una condición que se adquiere, si no que se construye en la medida en que se aprenda a participar" (p.2) por lo que esta participación puede desarrollarse y aprenderse a partir de proyectos como ApS. En el presente estudio, se visibiliza un impacto en la dimensión social que tales autores refieren afirman que la dimensión social de la participación "incluye las formas y mecanismos que permiten a los estudiantes sensibilizarse a las necesidades de su entorno para que visualicen posibilidades de

transformarlo” (p.2), por lo tanto, el estudiantado puede transformar los espacios de la comunidad mediante la participación.

Siguiendo con la perspectiva acerca de la participación, se cuestionó al estudiantado ¿de qué manera participan?, las categorías resultantes fueron:

- Comentarios/Opinión: Aquí se incluyeron respuestas en torno a los comentarios y opiniones que realizan, asimismo, hacen referencia a hablar y comunicar.
- En eventos: Esta categoría se incluyó después de la puesta en marcha del proyecto ApS, en ella mencionan textualmente “eventos”.
- En actividades que me asignan: Esta categoría hace referencia a que las y los estudiantes reconocen la manera en la que participan, teniendo una función en un proyecto o en las acciones que realizan, por ejemplo “Elaborar actividades que me asignan”, “Actividades que se realizan”, “Llevando a cabo actividades”.
- Ayudando: Las respuestas para determinar la presente categoría surgen a partir de respuestas como “Ayudar en algún proyecto”, “Ayudar a quién lo necesita”, “Ayudar a mis compañeros” así como “Ayudar a la familia”.
- Clases: Refieren a las clases que toman en la Universidad.
- Fiestas regionales/comunidad: En tal categoría mencionan las actividades que realizan para las fiestas regionales o para su comunidad.
- Deportes: Respuestas que hacen referencia a la práctica de algún deporte.
- “Proyecto de vida”: En esta categoría los estudiantes mencionan “En proyecto de vida” siendo este el lugar donde realizaban su intervención.
- En mi hogar: Refieren directamente a su hogar o casa.

- Elecciones: Los estudiantes colocaron textualmente “Elecciones”

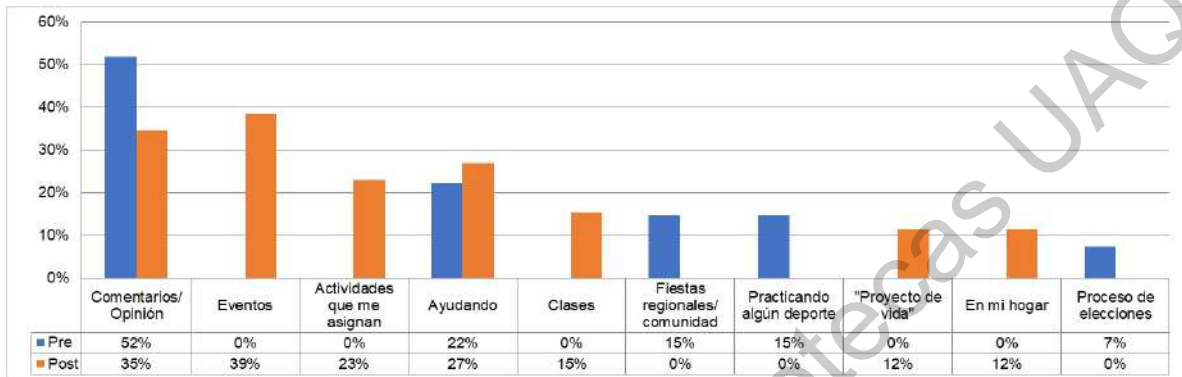


Figura 3. Porcentaje de frecuencia de respuesta a la pregunta ¿De qué manera has participado?

Las respuestas que se presentan en la Figura 3 reflejan que antes del proyecto de intervención las y los estudiantes habían participado desde un plano individual o de un grupo reducido, tal es el caso de *concursos*, *clases* y *dando ideas*, mientras que después del proceso de intervención las respuestas recaen en *comentarios/opiniones* y *ayudando*; asimismo, incluyeron categorías como *Actividades que me asignan*, *Proyecto de vida* y *En mi hogar*. Las y los estudiantes pudieron dar más de una respuesta.

Por lo que, los proyectos de intervención permiten impulsar la participación no sólo en espacios universitarios, también en la comunidad.

Antes del proceso de intervención se visualiza que las y los estudiantes posiblemente se encontraban limitados en cuanto a los espacios de participación. Ya que como se mencionó, las respuestas se refieren a un plano individual.

Desde esta perspectiva, lo anterior no corresponde a lo manifestado por la UNESCO (1998), quien establece que “Las instituciones de educación superior deberían

brindar a los estudiantes la posibilidad de desarrollar plenamente sus propias capacidades con sentido de la responsabilidad social, educándolos para que tengan una participación activa”, por lo que es necesario que las universidades promuevan la participación del estudiantado, misma que puede ser impulsada por metodologías como ApS.

El cuestionario también permitió analizar preguntas respecto al servicio social, siendo la primera de ellas ¿Qué es el servicio social?

Las respuestas obtenidas se organizaron en las siguientes categorías:

- Ayudar a otras personas: Aquí se incluyeron las respuestas que hacían referencia textualmente “ayudar” pero que también incluían “ayudar a otras personas”, “ayudar a quién me lo pide”, así como “ayudar sin esperar nada a cambio”.
- Participar: Las respuestas se incluyeron cuando hacían referencia a “participar”, “participar para el logro de un objetivo” y “participar en lo que me piden”.
- Retribuir a la sociedad: Las respuestas que incluyeron fueron “retribuir a la sociedad”, “regresar a la sociedad lo que me da la universidad” y “devolver la ayuda que el país le da a las universidades”.
- Involucrarme: En esta categoría las y los estudiantes mencionan “Es poder involucrarme en mi sociedad”.
- Acto desinteresado: Esta categoría contenía respuestas como “acciones desinteresadas” y “hacer cosas sin esperar nada”.

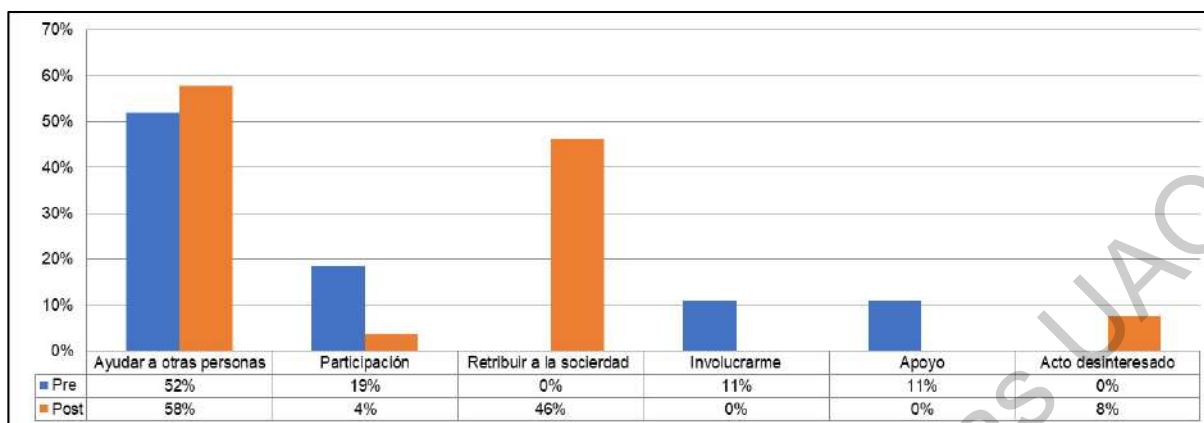


Figura 4. Porcentaje de frecuencia de respuestas a la pregunta Para usted ¿Qué es el servicio social?

En los resultados de la figura 4 se puede observar que antes del proceso de intervención se tenía una concepción no determinada por un sentido de servicio social, debido a que las respuestas hacen referencia prioritariamente a *ayudar* y *participar*, mientras que después del proyecto ApS, las y los estudiantes reconocen en un mayor porcentaje la *ayuda*; asimismo, el *retribuir a la sociedad* como acto desinteresado. Las respuestas obtenidas corresponden a lo que Escalante, Jiménez y Caso (2018) sostienen, al referir que es necesaria la vinculación del servicio social con la comunidad, ya que, en el trabajo aquí presente, antes del proceso de intervención no se visualiza esa relación comunidad-universidad. Además, las respuestas después del proyecto ApS reflejan aspectos como *Retribución a la sociedad* y *Acto desinteresado*, estos, direccionados a la función del servicio social.

La premisa sobre la que se sustentó el servicio social en México parte de la vinculación que la universidad debe tener con la comunidad. Después de llevar a cabo un proyecto de ApS, como el caso aquí reportado muestra, las y los estudiantes dan cuenta de esta vinculación, a través de reconocer la importancia de la retribución que deben como universitarios a la sociedad. Lo anterior, coincide con lo escrito por Jarcia y García (2014), quienes reconocen que una tarea fundamental



de la institución universitaria es la formación de conciencia crítica y reflexiva, misma que permite la construcción de ciudadanía.

De esta manera, el hecho de que los estudiantes refieran al reconocimiento del servicio social como aquella retribución a la sociedad después de un proceso de intervención refleja una formación de conciencia crítica y reflexiva. Por tanto, los proyectos ApS pueden vincularse con el impacto y resignificación del servicio social.

En este orden de ideas, los resultados mostrados en cuanto a la modificación conceptual del servicio social del estudiantado antes y después de la puesta en marcha del proyecto de ApS son congruentes con lo que afirma Martínez (2008) al proponer que el servicio social puede revalorizarse, reinventarse y ser rescatado por el estudiantado mediante modelos pedagógicos como el ApS, tomándolo como una herramienta para el desarrollo comunitario en donde la universidad mexicana puede fomentarlo con el fin de ejercer el papel formador y de responsabilidad social que posee. El que las y los estudiantes reconozcan a la retribución social como significado del servicio social reivindica la noción sobre las que se desarrolló el servicio social.

Dando continuidad a lo que el estudiantado concibe del servicio social, se preguntó ¿Qué aprendizajes adquiriste por medio del servicio social?

Las respuestas se centran en las siguientes categorías:

- Responsabilidad social/Compromiso con la sociedad: Aquí se incluyeron las respuestas que refieren a devolverle algo a la sociedad, el compromiso que se tiene con la sociedad y la responsabilidad social.
- Conocimiento/Aprendizaje: En la presente categoría las y los estudiantes nombran a los conocimientos que se adquieren por medio del servicio social,

pero también mencionan aprendizajes que no habían desarrollado en la escuela y que los impulsaron a partir del servicio social.

- Ayudar: Esta categoría tiene como eje el ayudar a quien lo necesite.
- Experiencia: En esta categoría se encuentran respuestas como “Adquirí experiencias”, “Obtuve experiencias” así como “De las experiencias vividas hay aprendizajes”
- Empatía/Sensibilidad/Solidario: Los aprendizajes basados en el otro son los que determinan esta categoría ya que el estudiantado reconoce que el aprendizaje se muestra al generar empatía, sensibilidad y ser solidario.
- Agradecimiento: Esta categoría incluye respuestas como “Ser una persona agradecida” y “El valor del agradecimiento”.
- Respetar/Respetar mi casa/ Puntos de vista: Las respuestas hacen referencia al reconocimiento de la importancia de adquirir aprendizajes basados en el respeto al otro, a su hogar o casa.
- Tolerante/paciente: Esta categoría se conforma por respuestas como “Aprendí a ser tolerante”, “Tolerancia”, “Aprendí a ser paciente”
- Compartir: Aquí se incluyeron las respuestas que hacían referencia a dar algo sin esperar nada a cambio y propiamente a compartir.
- Participación: Algunas de las y los estudiantes reconocen que participar es uno de los aprendizajes adquiridos en el servicio social. Entre las respuestas obtenidas se destaca “Ser más participativo” y “Participar”.

| <b>Categoría</b>  | <b>Pre</b> | <b>Post</b> |
|---|------------|-------------|
| Responsabilidad/ Responsabilidad social/ Compromiso con la sociedad | 19%        | 31%         |
| Conocimientos/Aprendizaje   | 30%        | 0%          |
| Ayudar a quien lo necesita  | 26%        | 42%         |
| Experiencia   | 26%        | 19%         |
| Empatía/Sensibilidad/Solidaridad                                    | 0%         | 22%         |
| Agradecimiento  | 0%         | 15%         |
| Respeto   | 0%         | 15%         |
| Tolerancia  | 7%         | 15%         |
| Compartir   | 0%         | 12%         |
| Participación   | 0%         | 8%          |

Tabla 2. Porcentaje de frecuencia de respuestas a la pregunta ¿Qué aprendizajes adquiriste por medio del servicio social?

Las y los estudiantes pudieron dar más de una respuesta.

Como se observa en la tabla 2, las respuestas se centran en *responsabilidad/responsabilidad social* y *compromiso con la sociedad*; asimismo, después del proyecto de intervención hay un incremento en la respuesta *ayudar a quien lo necesita*, disminuye el porcentaje de *experiencia* y categorías como *conocimiento/aprendizaje*, mientras que algunas otras como *empatía/sensibilidad/solidaridad*, *agradecimiento*, *compartir* y *Participación* son mencionadas. Lo anterior es congruente con lo que menciona Puig, (2006), al respecto de que en el ApS se aprende a servir a la comunidad y que el mismo también se convierte en una fuente de nuevas competencias y valores, como en el caso aquí presentado.

Los aprendizajes que reconocen son adquiridos por medio del servicio social, se relacionan directamente con lo planteado por Rubio y Escofet (2017) quienes afirman que las generaciones que ahora estudian la Universidad ejercerán sus profesiones y ejercerán funciones de liderazgo cultural, científico, social, político, sindical, y económico, en donde no se puede olvidar que se está formando a la

ciudadanía que regirá nuestra sociedad. De tal manera que los resultados aquí mostrados reflejan la relevancia social de proyectos de ApS que resignifican las concepciones que desarrollan en pro de su comunidad.

En este orden de ideas, los resultados del cuestionario permiten confirmar lo que menciona Puig y Tapia (2006) en relación a que es necesario que la Universidad promueva e impulse espacios y situaciones que permitan un idóneo ejercicio de ciudadanía. La importancia de que las y los jóvenes puedan reconceptualizar los significados de participación y servicio social, así como los lugares y aprendizajes de la participación, recalca la relevancia de un proyecto de Aprendizaje Servicio, ya que este puede ser una metodología que permite de acercamiento a la comunidad y a la formación en ciudadanía.

Es importante mencionar que la UAQ considera al ApS como una metodología que permite llevar a la práctica su modelo educativo. De esta manera, los resultados aquí mostrados permiten asegurar que este enfoque pedagógico es una metodología a partir de la cual el estudiantado se puede involucrar con su comunidad y transformar, lo anterior hace referencia a la formación de ciudadanía activa (Benedicto y Morán, 2002) la cual se construye a partir del ejercicio de los derechos y deberes, así como las obligaciones cívicas que tienen al implicarse en comunidad.

## 4.2 Entrevista semiestructurada

La entrevista semiestructurada se aplicó antes y después de la puesta en marcha del proyecto de ApS.

Para realizar el análisis de este instrumento se transcribió y codificó la información, Las tareas mencionadas se desarrollaron con el software Atlas ti, lo cual nos permitió llevar a cabo “el proceso mediante el cual se agrupa la información obtenida en categorías que concentran las ideas, conceptos o temas similares descubiertos por el investigador” (Urbano, 2016, p. 116). Las categorías resultantes de tal proceso se organizaron conforme a los apartados del instrumento: *Ser universitario, Actitud frente al servicio, Percepción del servicio, Apropiación del servicio y Responsabilidad social.*

Con el fin de mostrar los dos momentos del proceso se realizaron tablas para mostrar una comparación de las categorías resultantes.

El primer apartado de la entrevista permitió analizar la pregunta ¿Qué es ser universitario?

Las respuestas obtenidas se organizaron en las siguientes categorías:

- Formación: Aquí se incluyeron respuestas en las que el estudiantado menciona el poder alcanzar un nivel académico, así como prepararse para ejercer como contadores y tener conocimiento de un área en específico.
- Superación: Esta categoría toma respuestas en el desarrollo personal y familiar del estudiantado, tal es el caso de alcanzar metas y sueños.
- Responsabilidad: Se incluyeron respuestas, como la toma de decisiones y decisiones para el futuro.
- Pertenencia: Incluye respuestas respecto a ser parte de un grupo o comunidad.

- Contribución a la comunidad: En esta categoría se incluyen respuestas que mencionan el apoyo a la comunidad y acciones para contribuir a la sociedad.
- Ayudar: En esta categoría se incluyen respuestas que refieren directamente “ayudar a los demás” y “ayudar a las personas sin recibir nada a cambio”.
- Participación: En esta categoría las y los estudiantes mencionan directamente a su participación, específicamente en la Casa hogar “Proyecto de vida”.

| Antes del Proyecto de intervención  | Después del Proyecto de intervención   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación</li> <li>• Superación</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Pertenencia</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación</li> <li>• Superación</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Contribución a la comunidad</li> <li>• Ayudar</li> <li>• Participación</li> </ul> |

Tabla 3. Categorías del apartado “Ser universitario”

La tabla 3 representa las categorías resultantes del apartado “Ser universitario” antes y después del desarrollo del proyecto APS. Antes del proceso de intervención el estudiantado hace referencia a cuatro categorías: *Formación*, *Superación*, *Responsabilidad* y *Pertenencia*; mientras que después del proceso de intervención se agregan tres categorías: *Contribuir a la comunidad*, *Ayudar* y *Participación*.

Los resultados anteriormente presentados permiten mostrar que en un primer momento de la investigación el estudiantado reconoce que ser universitario se centra en desarrollar una *formación* profesional adecuada, así como *responsabilidad*. De la misma manera, gran parte de las y los estudiantes hacen mención a la familia, así como a la *superación* personal y profesional.

A manera de ejemplo se colocan las siguientes respuestas de las y los estudiantes antes del proceso de intervención:

K: “Ser universitario es una responsabilidad grande que cualquier chico puede tener, pero solamente es una persona, que dice, pues quiero superarme, y decir, yo puedo, y toma ahora sí que esa responsabilidad. Siento que ser universitario es eso.”

E: “Es un orgullo para mí como para mi familia, porque yo lo considero así, porque hasta ahorita yo creo que si sigo así sería el primero de mi familia”.

M: “Para mí es una gran responsabilidad, ya que no es lo mismo estar aquí en la universidad, que estar en una preparatoria y pues sí es muy padre porque vas conociendo más cosas de lo que quieres ser”.

Es importante mencionar que más de la mitad de las y los estudiantes entrevistados son la primera generación de profesionistas de su familia, considerando que el grado promedio de escolaridad de la población en Querétaro es de 9.6 años (INEGI, 2015) y el grado en zonas rurales es menor. Gran parte del estudiantado que realizó en proyecto de intervención pertenece a zonas rurales por lo que, el ser universitario, como se menciona en la ejemplificación de las respuestas y en las categorías es *formación, superación y responsabilidad*.

En el segundo momento de la aplicación de las entrevistas, las y los estudiantes amplían el concepto que tienen del ser universitario, ya que, como se muestra en la tabla 3, se incorporan tres categorías, las cuales son *contribución a la sociedad, ayudar y participación*.

Ejemplos de respuestas en el apartado “Ser universitario”, después del proyecto de intervención:

B: “Que necesitas prepárate como profesionalista para ser útil en la sociedad y tener una vida digna”.

A: “Pues para mí significa aprender día a día, tener conocimientos, hacer lo que hicimos, ayudar a las demás personas, sin recibir nada a cambio, par que yo me sienta bien conmigo”

C: “Mi punto es la participación social, más hablando como mexicanos, la participación social que tenemos los universitarios en México es mayor, porque entre mayor conocimiento entendemos un poquito de más cosas, [...] aprendemos más, tenemos como un criterio más amplio de como que en automático es lo que yo siento, como que entras a la universidad y te abren el cerebro. Como ya tienes una perspectiva más amplia, ya no vez solo hasta donde ven los otros, ya ves un poquito más allá de la montaña que lo que puedes seguir y lo que puedes lograr. Entonces mi punto es que ser universitario es la participación social, social como un mexicano es muy amplia porque entre más gente estudiada es más fácil que nosotros como México podamos salir adelante. Que podamos competir contra otros países, por ejemplo”.

Después del proceso de intervención, el estudiantado describe que ser universitario no sólo es *formación, superación o pertenencia* a un grupo. Reconocen aquella *contribución a la sociedad* necesaria por parte de la universidad, refieren que ser universitarios es una *responsabilidad y ayudar* a la comunidad. En diversas respuestas, las y los estudiantes argumentan que la institución tiene un rol fundamental en la sociedad. Lo anterior es congruente con elementos de una ciudadanía activa (Ruiz, 2012) que es formada desde la universidad, la cual tiene que hacer frente a problemas de la sociedad.



Las respuestas antes y después de la puesta en marcha tienen un cambio importante en cuanto a la apropiación del *ser universitario*, ya que antes del proyecto ApS el estudiantado identificaba la responsabilidad con la familia, mientras que después del proceso de intervención, gran parte de las y los estudiantes refieren a la responsabilidad con la sociedad.

Asimismo, después del proyecto ApS, algunas y algunos estudiantes reconocen que ser universitario se relaciona con la *participación* en Casa hogar. Dice Villarreal (2009) que la participación ciudadana “es aquella en la que los ciudadanos se involucran de manera directa en acciones públicas, con una concepción amplia de lo político y una visión del espacio público como espacio de ciudadanos” (p.32). Lo anterior es congruente con el hecho de que el estudiantado mencione que participa al involucrarse en la intervención.

En las categorías después del proyecto se comprende la importancia de impulsar en la universidad metodologías participativas como ApS, las cuales permiten generar situaciones de aprendizaje y contextos de convivencia en donde el estudiantado puede adentrarse en el ejercicio de la ciudadanía activa, y generan un espacio “en el que aprender que el servicio y los otros no son un medio para la autorrealización del estudiante, sino un fin” (Rubio y Escofet, 2017, p.10).

Lo anterior muestra también que los proyectos APS impactan en la formación ciudadana. En relación con esto, Tapia (2017) afirma que “un programa de aprendizaje-servicio bien planificado les permite a los estudiantes aprender y poner en práctica contenidos académicos, y a la vez realizar tareas importantes y de responsabilidad en su comunidad y en la escuela” (p.18).

Continuando con la entrevista, se escriben las categorías del apartado percepción del servicio:

- Ayudar: Se incluyen respuestas como “ayudar”.
- Obligatoriedad: Se toman en cuenta respuestas basadas en el “hacer prácticas profesionales”, “liberar el servicio”, “obligación” así como “experiencias relacionadas a la carrera”. En esta categoría también se incluyen respuestas ligadas a su percepción respecto a que el servicio es un requisito para la universidad.
- Servicios y servicios públicos: Este apartado se integra por respuestas que representan el concepto que algunos estudiantes tienen del servicio, tal es el caso de “servicios públicos como agua, luz, etc.” así como “dar un servicio (trabajando)”
- Casa hogar: En esta categoría se engloban las respuestas relacionadas al lugar donde realizaron el proyecto de intervención, ya que en algunos casos aseguran que es su primer acercamiento al servicio.
- Retribución a la sociedad: Esta categoría es representada por respuestas basadas en “Regresar a la sociedad/comunidad lo que nos brinda” así como “contribuir a la sociedad”.

| Antes del Proyecto de intervención   | Después del Proyecto de intervención  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar</li> <li>• Obligatoriedad</li> <li>• Servicios y servicios Públicos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar</li> <li>• Obligatoriedad</li> <li>• Casa hogar</li> <li>• Retribución a la sociedad</li> </ul> |

Tabla 4. Categorías del apartado “Percepción del servicio”

La tabla 4 muestra cómo es que algunos estudiantes tienen, como primer referencia, que el servicio es aquello que se realiza cuando trabajan o ejercen una profesión, asimismo, se relaciona con servicios públicos o un requisito y obligación por parte

de la institución. Estas respuestas son consistentes al reconocer que el servicio social se llega a fundamentar como prácticas profesionales (Manig, 2014)

Otro aspecto importante de la percepción del servicio se determinó por las actividades que realizaron como servicio social en la educación media superior. Entre estas se destacan acomodar, forrar, limpiar espacios de las bibliotecas, participar en grupos deportivos, de danza y banda de guerra, donaciones para la escuela, limpieza y ser maestro. Asimismo, en muchos casos la institución de educación media superior no solicitó al estudiantado la realización de un servicio social.

Lo información antes del proceso de intervención permite entender que la mayoría de las prácticas que se realizan en torno a un servicio social en educación media superior tienen carencias en cuestiones académicas, sociales o de significación para las y los estudiantes, esto, congruente con la investigación realizada por Hernández y Magaña (2005) en donde llegan a cuestionarse la relación de la universidad con la sociedad.

A manera de ejemplo se colocan las siguientes respuestas de las y los estudiantes antes del proceso de intervención:

B (Entrevistadora): ¿Qué significó para ti en ese momento el servicio?

K (Estudiante): Estrés, yo no quería ir, estaba muy lejos la tienda para ir por garrafrones muy seguido y casi era cómo eso.

B (Entrevistadora): ¿Qué actividades corresponden a realizar un servicio en la escuela?

E (Estudiante): ¿En la escuela? Como ayudar a hacer oficios, limpieza.

Escalante, Moreno y Caso (2018) reconocen la importancia de rescatar al servicio social mexicano, porque consideran que hay una serie de divergencias en cuanto a sus principios fundamentales.

Por otra parte, después del proceso de intervención, el estudiantado infiere que el servicio es ayudar, e incluso considera que es un requisito y un elemento obligatorio de la universidad.

La percepción del servicio que tiene el estudiantado cambió después del proyecto de intervención, ya que en diversas respuestas se asume que las actividades que realizaron fueron un servicio, asimismo, en la mayoría de las respuestas, ya no se concibe como algo obligatorio y simple que las instituciones de educación solicitan, sino como un aspecto transformador en el que existe conciencia, en el que se ayuda por medio de acciones y voluntariados.

De igual manera, las y los estudiantes relacionaron gran parte de las respuestas con la comunidad y perciben al servicio como algo necesario. A continuación, a manera de ejemplo se muestran algunas de sus respuestas respecto a esta “percepción del servicio” después del proceso de intervención.

B (Entrevistadora): ¿Qué entiendes por la palabra servicio?

E (Estudiante): Como transmitirle a los demás algo, como dejarles una enseñanza de que podemos ayudar, podemos ser capaces de convivir con las necesidades de afuera.

B (Entrevistadora): ¿Por qué crees que la universidad pide servicio?

C (Estudiante): Porque no solo tenemos que quedarnos con lo que vivimos aquí en la escuela. Este, no solo vamos a trabajar para nosotros, hay que entender que debemos hacer algo para la sociedad.

B (Entrevistadora): ¿Qué actividades consideras que has tenido que corresponden a realizar un servicio?

M (Estudiante): Pues es como lo que hicimos en la casa hogar, hicimos un servicio, ayudamos en la sociedad en algo, regresamos lo que nos da la sociedad a ellos.

Los anteriores ejemplos de respuestas se vinculan con lo que Escalante, Moreno y Caso (2018) proponen en cuanto a la realización de modelos pedagógicos, los cuales permiten vincular el servicio con la comunidad y a su vez, facilitan esa labor que tiene la universidad con la formación de ciudadanía responsable.

Desde una visión de ciudadanía responsable, los estudiantes reconocen, después del proyecto de intervención, la retribución social que tiene el servicio.

Continuando con la entrevista, el apartado “Actitud ante el servicio” refleja las siguientes categorías:

- Actitud pesimista: Esta categoría incluyó respuestas en torno a indiferencia, obligación, estrés, limpiar, así como “mala experiencia”.
- Actitud altruista: Aquí se incluyeron respuestas basadas en contribuir a la sociedad, ayudar y conciencia.
- Actitud interesada: En este apartado incluye respuestas en torno a ayudar, aprender, preparación, formación y relacionarse.
- Actitud proactiva: En esta categoría se incluyeron respuestas con respecto al aprendizaje dado a partir del servicio, la responsabilidad que tienen con la sociedad, la satisfacción de realizar un servicio, así como la utilidad de este.

- Actitud altruista: En la presente categoría se incluyeron respuestas basadas en conciencia, satisfacción, ser comprensivo, ayudar, convivencia, responsabilidad, aprendizaje, trabajo, empatía y compartir.
- Actitud afectiva: Se incluyeron respuestas como sentimientos que describieron los estudiantes al realizar el proyecto, tal es el caso de alegría, tristeza, amor, gratitud y amistad.

| Antes del Proyecto de intervención   | Después del Proyecto de intervención   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud pesimista</li> <li>• Actitud altruista</li> <li>• Actitud interesada</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud proactiva</li> <li>• Actitud altruista</li> <li>• Actitud afectiva</li> </ul> |

Tabla 5. Categorías del apartado “Actitud ante el servicio”

La tabla 5 muestra las respuestas en torno a “Actitud ante el servicio”, mostrándose una clara diferencia antes y después del proyecto de intervención.

Las respuestas del estudiantado antes de la puesta en marcha del proyecto de ApS, reflejan inclinaciones respecto a una actitud pesimista, ya que, en la mayoría de los casos el servicio no fue una experiencia grata, mientras que, en menor medida, se inclinaron a actitudes altruistas e interesadas, basadas en ayudar, contribuir, prepararse, así como formación y relacionarse. Asimismo, se visualiza al estudiantado que refiere a actitudes desde el plano individual.

Después del proyecto de intervención todas las respuestas dadas en este apartado se relacionan con el proyecto de ApS que realizaron. La diferencia en cuanto a la actitud que tiene el estudiantado es importante, ya que esta, antes del proceso de intervención, se visualizaba desde un panorama individual; las y los estudiantes no mencionaban emociones o una actitud proactiva ante la realización del servicio. Posterior al proyecto, la actitud del estudiantado se caracterizó por corresponder a lo que exponen Mungaray, Ocegueda y Sánchez, (2002), sobre el servicio como

una actividad espontánea de alta solidaridad y reciprocidad por parte los estudiantes.

Para poder ejemplificar las actitudes que presentan las y los estudiantes, a continuación, se muestran un par de respuestas del apartado “Actitud ante el servicio”, después del proceso de intervención.

B (Entrevistadora): ¿Qué sentiste tú al hacer el servicio?

E (Estudiante): Como ser más responsable. Un sentimiento de responsabilidad. No sé, como un cariño.

B: ¿Qué sentiste al hacer servicio?

A: Me llenó, para mí fue, no tanto como verlo como un servicio y una obligación, si no como de wow que bien que estás haciendo esto, que bien que estas ayudando a los demás (...) decir, yo tuve las herramientas, yo tuve el apoyo de mis compañeros, de maestros, de la universidad y pude ayudar, es algo que sí me llenó totalmente.

Después del proyecto ApS, se encuentran respuestas basadas en actitudes proactivas, altruistas y afectivas. Estas menciones hacen alusión a una ciudadanía como condición humana que se alcanza en el hacer cotidiano, pues como dice Gil (2016), “[se] aprende ser ciudadano siendo ciudadano, implicándonos personalmente en los grupos, procesos y tomas de decisiones, de forma procesual y continua” (p.294). Indudablemente, experiencias como el proyecto de intervención aquí reportado, forman en ciudadanía.

En el cuarto al apartado de entrevista, se indagó la apropiación del servicio. Las categorías resultantes se muestran a continuación:

- A apropiación con ser universitario: Las respuestas que se incluyeron en esta categoría se basaron en preguntarles directamente ¿Crees que exista alguna relación entre ser universitario y realizar algún servicio?, en donde antes del proyecto de intervención la mayoría del estudiantado refería que no existía esa relación, mientras que después del proyecto de intervención, esta mayoría respondió que sí existe una relación del ser universitario y realizar algún servicio.
- Aprendizaje: En esta categoría se incluyen y relacionan respuestas en torno a que los estudiantes aseguran que por medio del servicio pueden aprender, haciendo énfasis en habilidades de limpieza.
- Aprendizaje académico: Esta categoría incluye respuestas en donde el estudiantado asegura que por medio del servicio se pueden aprender cuestiones relacionadas a materias y a la universidad.

| Antes del Proyecto de intervención  | Después del Proyecto de intervención   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de A apropiación con “Ser universitario”</li> <li>• Aprendizaje</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• A apropiación con “Ser universitario”</li> <li>• Aprendizaje académico</li> </ul> |

Tabla 6. Categorías del apartado “Percepción del servicio”

Las tabla 6 muestra las respuestas obtenidas en cuanto al apartado “percepción del servicio”, mostrando que, si bien es cierto que en ambos momentos hay una respuestas en torno a apropiación de servicio habrá que marcar que esta apropiación es diferenciada, ya que al inicio del proceso de intervención la mayoría de los estudiantes responde que no existe una relación ser universitario-servicio, mientras que después del proceso de intervención ApS este concepto se modifica, ya que todos los estudiantes creen que existe una relación con ser universitario y realizar algún servicio, de la misma manera sigue una constante dentro del discurso



de las y los estudiantes en cuanto a mencionar aspectos de la comunidad y de su vinculación con esta.

Lo anterior permite entender la relevancia de promover espacios y situaciones de aprendizaje (Martínez, 2008), en donde los universitarios puedan entrenarse en el ejercicio de una ciudadanía activa como estudiantes y futuros titulados, y muestren e impulsen la vinculación universidad-comunidad por medio del servicio.

A continuación, se ejemplifican respuestas del estudiantado antes y después del proceso de intervención respecto al apartado “Percepción del servicio”

B (Entrevistadora): ¿Crees que exista una relación entre ser universitario y realizar algún servicio?

B (Estudiante): No, porque pues ser universitario es un estudiante más y el servicio es como tener un trabajo y ya como que no, no ganarías dinero, pero ya te serviría para tu campo laboral.

Ejemplos de respuestas en el apartado “Apropiación del servicio”, después del proceso de intervención:

B (Entrevistadora): ¿Crees que exista alguna relación entre ser universitario y realizar algún servicio?

E (Estudiante): Sí.

B (Entrevistadora): ¿Cuál es esa relación?

E (Estudiante): Ya estando en la universidad eres responsable, y dando un servicio pues igual porque ahí como que aplicas varias cosas que vas aprendiendo de la universidad puedes aplicarlas fuera de.

B (Entrevistadora): ¿Crees que exista relación entre ser universitario y realizar algún servicio?

M (Estudiante): Pues es que como que pones en práctica los valores que aprendes y yo creo que si tiene relación. La relación de algunas materias. Pues fue como lo que aprendiste en esas materias lo pusiste en práctica.

En el quinto apartado de la entrevista, “Responsabilidad social”, los resultados muestran las siguientes categorías:

- Desconocimiento del concepto: En la presente categoría se incluyeron aquellas respuestas en las que el estudiantado desconoce el concepto.
- Cuidado del medio ambiente y de la sociedad: En la presente categoría se hace referencia a las respuestas relacionadas con el cuidado del medio ambiente y la sociedad.
- Empresa: En esta categoría se integran las respuestas que mencionan los estudiantes, tal es el caso de “algo que tiene una empresa”, “una característica de las empresas”.
- Responsabilidad/Conciencia: En esta categoría se incluyeron respuestas basadas en obligación, conciencia, conocimiento respeto, valores, situaciones, hacer un bien, ayuda. Todo lo anterior enfocado a la comunidad.
- Casa hogar: En este apartado se incluyeron respuestas del lugar donde realizaron el proyecto de intervención.
- Retribución a la sociedad: En esta categoría se encuentran respuestas en el estudiantado que refirió a la “Retribución a la sociedad” o “regresar algo a la sociedad”.

| Antes del Proyecto de intervención  | Después del Proyecto de intervención  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconocimiento del concepto</li> <li>• Cuidado del medio ambiente y sociedad</li> <li>• Empresa</li> <li>• Aprendizaje</li> <li>• Responsabilidad / Conciencia</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconocimiento del concepto</li> <li>• Cuidado del medio ambiente y sociedad</li> <li>• Empresa</li> <li>• Responsabilidad / Conciencia</li> <li>• Casa hogar</li> <li>• Retribución a la sociedad</li> </ul> |

Tabla 7. Categorías del apartado “Responsabilidad Social”

La tabla 7 muestra las categorías resultantes del apartado “Responsabilidad social”, en donde se observa que las y los estudiantes antes del proceso de intervención relacionan los conceptos básicos de la responsabilidad social, pero no lo vinculan con la universidad, ya que son mirados desde un panorama medio ambiental y empresarial.

A manera de ejemplo se colocan las siguientes respuestas del estudiantado antes del proceso de intervención sobre el apartado “Responsabilidad social”:

B (Entrevistadora): ¿Qué opinas acerca de la responsabilidad social, has escuchado ese término?

U (Estudiante): No

B (Entrevistadora): ¿Qué se te viene a la mente?

U (Estudiante): Entiendo que es en sociedad, lo que nos comprometemos a hacer o lo que tenemos que hacer para afrontar algunas situaciones ante la sociedad.

B (Entrevistadora): ¿Has escuchado hablar del concepto de responsabilidad social?

A (Estudiante): No.

B (Entrevistadora): ¿Qué se te viene a la mente?

A (Estudiante): Mira, por ejemplo, se puede decir que somos como responsabilidad social de cuidar el medio ambiente, y no solamente el mío si no el de toda la sociedad.

En cuanto a la responsabilidad social, antes del proyecto de intervención, gran parte de los participantes desconocían el concepto y este lo relacionaban con el cuidado del medio ambiente y con el sector empresarial, mientras que después del proyecto de intervención el discurso del estudiantado refiere que el concepto se relaciona con el lugar donde ejecutaron el proyecto ApS y con la retribución a la sociedad.

A manera de ejemplo se colocan las siguientes respuestas del estudiantado después del proceso de intervención en el apartado “Responsabilidad social”:

B (Entrevistadora): ¿Qué es la responsabilidad social?

E (Estudiante): Siento que es ser responsable de tus materias, en las cosas que te piden, o, por ejemplo, con la sociedad, cuando en eso de la casa hogar, podemos ser responsables con los niños, con las cosas que debemos transmitir, las necesidades. Las cosas que podemos llevar.

B (Entrevistadora): Existe un concepto llamado responsabilidad social, ¿has escuchado hablar del?

G (Estudiante): Sí, es como ya tienes algo, por ejemplo, ahorita, que nosotros estamos estudiando, que recibimos de las contribuciones de otras personas, nuestra educación es pública, entonces mi responsabilidad social sería, como retribuirles a estas personas lo que me han dado, yo también les tengo que dar algo a través del servicio social.

Desde este orden de ideas y relacionando las respuestas mostradas, Puig y Tapia (2006) reconocen que la responsabilidad social universitaria no tiene que estar limitada a una correcta rendición de cuentas a la sociedad, más bien (Ruiz, 2012), se enfoca desde un carácter ético, en donde los estudiantes actúan conforme a las perspectivas del bien común, la justicia y la democracia, por lo que la responsabilidad social universitaria parte de ser persona antes de ser profesional.

Asimismo, Folgueiras y Martínez (2009) reconocen que por medio de proyectos de Aprendizaje Servicio se fomenta una mayor conciencia sobre la importancia de realizar acciones en forma conjunta, de tal manera, las experiencias de ApS impactan en las prácticas sociales de los estudiantes y futuros egresados. Asimismo, estas autoras reconocen que la responsabilidad social universitaria permite devolverle a la sociedad lo que esta le brinda. Lo anterior es congruente con las respuestas obtenidas después del proceso de intervención del presente trabajo de investigación.

Los resultados en torno a la responsabilidad social que visualizan los estudiantes se corresponden con lo que Morales (2014) menciona en torno a los espacios educativos como medios para formar ciudadanía.

En este orden de ideas, el sentido de servicio encontrado en los estudiantes antes del proyecto de intervención correspondía, a una experiencia que había desarrollado como una actividad obligatoria misma, que en su mayoría, rechazaban. Después del proceso de intervención el sentido del servicio se transforma y se ve modificado, ya que los estudiantes lo conciben como algo necesario vinculado a la comunidad y a la participación.

Morales (2017) afirma que formar ciudadanos activos, responsables y éticos depende de las experiencias y participación que puedan tener.

Desde la mirada del presente trabajo de investigación la experiencia realizada en el proyecto de ApS contribuye a la formación de estos ciudadanos conscientes y críticos que reconocen a la comunidad y a la participación como un aspecto esencial del ser universitario y de realizar servicio, ya que esta participación como ciudadano debe ser constante

### 4.3 Bitácora de COL

La bitácora de COL tuvo como objetivo, recoger información específica después de cada intervención en la Casa Hogar, las preguntas que se hicieron fueron: ¿Qué pasó?, ¿Qué sentí? y ¿Qué aprendí?

La Bitácora fue contestada por los estudiantes en 4 ocasiones, mismas que corresponden a cada una de las intervenciones realizadas en la casa hogar.

Como se mencionó en el apartado de metodología, estas preguntas permitieron dar continuidad a las respuestas del estudiantado, ya que se aplicó y reflexionó después de cada intervención. Para el análisis se procedió a elaborar categorías emanadas de las respuestas de las y los participantes, posteriormente se calcularon porcentajes para observar tendencias en las respuestas. Las y los estudiantes pudieron dar más de una respuesta.

Los resultados de la primera pregunta son los siguientes:

| Bitácora 1              |                         | Bitácora 2              |                         | Bitácora 3                     |                         | Bitácora 4                 |                         |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Categorías              | Porcentaje de respuesta | Categorías              | Porcentaje de respuesta | Categorías                     | Porcentaje de respuesta | Categorías                 | Porcentaje de respuesta |
| Vimos una película      | 86%                     | Hicimos Manualidades    | 91%                     | Hicimos Actividades corporales | 68%                     | Festejamos el día del niño | 100%                    |
| Visitamos la casa hogar | 43%                     | Cantamos                | 74%                     | Bailamos                       | 58%                     | Jugamos                    | 44%                     |
| Compartimos             | 56%                     | Visitamos la casa hogar | 34%                     | Jugamos                        | 26%                     | Convivimos                 | 38%                     |
| Preguntamos a los niños | 26%                     |                         |                         |                                |                         |                            |                         |

Tabla 8. Porcentaje de frecuencia de respuestas a la pregunta ¿Qué pasó?

La tabla 8 muestra porcentualmente las respuestas del estudiantado respecto a la pregunta ¿Qué pasó? en las 4 bitácoras desarrolladas a lo largo del proyecto de intervención. En cada una de estas se muestran las actividades que realizaron en

la casa hogar, tal es el caso de ver una película, manualidades, actividades corporales, así como jugar, convivir y cantar.

En las respuestas se puede observar la diversidad de actividades que realizaron.

A continuación, se presentan los resultados respecto a la pregunta ¿Qué sentí?

| Bitácora 1             |                         | Bitácora 2   |                         | Bitácora 3   |                         | Bitácora 4   |                         |
|------------------------|-------------------------|--------------|-------------------------|--------------|-------------------------|--------------|-------------------------|
| Categorías             | Porcentaje de respuesta | Categorías   | Porcentaje de respuesta | Categorías   | Porcentaje de respuesta | Categorías   | Porcentaje de respuesta |
| Alegría                | 22%                     | Alegría      | 35%                     | Alegría      | 42%                     | Alegría      | 50%                     |
| Emoción                | 22%                     | Bienestar    | 30%                     | Diversión    | 26%                     | Emoción      | 50%                     |
| Nostalgia/<br>Tristeza | 22%                     | Emoción      | 26%                     | Emoción      | 21%                     | Felicidad    | 13%                     |
| Satisfacción           | 17%                     | Felicidad    | 13%                     | Felicidad    | 21%                     | Gratitud     | 13%                     |
| Felicidad              | 9%                      | Preocupación | 13%                     | Satisfacción | 11%                     | Diversión    | 6%                      |
| Nada/<br>Indiferencia  | 9%                      |              |                         | Bienestar    | 5%                      | Satisfacción | 6%                      |
| Tranquilidad           | 9%                      |              |                         |              |                         |              |                         |

Tabla 9. Porcentaje de frecuencia de respuestas a la pregunta ¿Qué sentí?

La información de la tabla 9 muestra claramente una evolución respecto a las emociones de los estudiantes, ya que, en un inicio, se identificaron emociones negativas, tal es el caso de *nada/indiferencia*, *Nostalgia/Tristeza*, y estas respuestas no vuelven a figurar en las siguientes bitácoras.

De la misma manera, categorías como *alegría*, y *emoción* aumentan porcentualmente después de cada proceso de intervención.

Los resultados de la bitácora se abordan desde la categoría “sentido” y la perspectiva de este, el cual se desarrolla a partir de la experiencia de los sujetos.

Beltran (2013) afirma que “el sentido de las “cosas sociales” descansa, en último extremo, en los elementos materiales de la estructura y en la praxis que tiene lugar dentro de ella”. De tal manera que, al documentar las percepciones de los estudiantes a través de las preguntas se logra determinar las experiencias, ya que Luhmann (2012) determina que el fenómeno del sentido se da a partir de otras

posibilidades de vivencia y acción. Entendiéndose que estas acciones logran dotar al estudiante de significaciones.

Lo anterior, permite hacer referencia a Ralws (2012), quien afirma que las prácticas permiten generar paulatinamente la significación de lo que se hace, en este caso, la experiencia de ir a una casa hogar logra modificar con cada visita la manera en la que se visualiza a los niños, al contexto y a su quehacer social.

Para finalizar la Bitácora de COL, se muestran las categorías respecto a la pregunta ¿Qué aprendí?

| Bitácora 1         |                         | Bitácora 2        |                         | Bitácora 3   |                         | Bitácora 4   |                         |
|--------------------|-------------------------|-------------------|-------------------------|--------------|-------------------------|--------------|-------------------------|
| Categorías         | Porcentaje de respuesta | Categorías        | Porcentaje de respuesta | Categorías   | Porcentaje de respuesta | Categorías   | Porcentaje de respuesta |
| Convivir           | 52%                     | Tolerante         | 48%                     | Compartir    | 32%                     | Compartir    | 50%                     |
| Tolerante          | 17%                     | Trabajo en equipo | 17%                     | Ayudar       | 32%                     | Ayudar       | 25%                     |
| Ayudar             | 13%                     | Valorar           | 13%                     | Respetar     | 16%                     | Valorar      | 19%                     |
| Apreciar las cosas | 9%                      | Convivir          | 13%                     | Socializar   | 11%                     | Convivir     | 6%                      |
| Reflexionar        | 4%                      | Solidaridad       | 9%                      | Convivir     | 11%                     | Ser paciente | 6%                      |
| Nada               | 4%                      | Ayudar            | 4%                      | Ser creativo | 5%                      |              |                         |

Tabla 10. Porcentaje de frecuencia de respuestas a la pregunta ¿Qué aprendí?

La tabla 10 refleja las respuestas que el estudiantado considera a la pregunta “¿Qué aprendí?” Algunas categorías como *convivir* y *ayudar* muestran cambios significativos; en la primera bitácora, *convivir* representa el 52% de las respuestas, mientras que, en la segunda bitácora, esta categoría obtiene solamente el 13%, en la cuarta bitácora, la misma categoría refleja un 11%, y finalmente, la cuarta bitácora, un 4% para esta categoría. Es considerable que esta baja porcentualmente, pero esto se debe a que otras categorías como *compartir* aparecen en la tercera y cuarta bitácora, con un 32% y 50% respectivamente. Estos cambios permiten entender lo que un proceso de intervención correctamente planificado puede transformar.



La tabla 10 refleja respuestas en cuanto a las concepciones que tienen las y los estudiantes respecto a los aprendizajes que obtienen en la casa hogar, ya que dentro de estas respuestas las y los universitarios se encuentran más involucrados con el proyecto, por lo tanto, van dotando de sentido las actividades que realizan.

De la misma manera, la información de la tabla 10 muestra cambios de las y los estudiantes, ya que, durante la primera visita, los universitarios reflejaron la percepción respecto a la vulnerabilidad de los niños en la casa hogar, y refieren al momento como si fuese exclusivamente de las y los niños, tal es el caso de solamente *convivir*, mientras que en la última visita hacen hincapié en aquellos aspectos de *compartir* y *ayudar*, afirmando en respuestas textuales que pueden “compartir y ayudar a las personas”, tal es el caso de los niños de la casa hogar. Lo anterior, muestra la importancia de un proyecto de ApS, ya que, al desarrollarse, el estudiantado identifica y significan su experiencia.

En el presente proyecto, el estudiantado se reconoce como personas que pueden realizar cambios sociales, de tal manera que, mirar, documentar y seguir las prácticas permite visualizar a la ciudadanía desde su quehacer, en las intercalaciones con otros al abordar toda actividad social. Se aprende a ser ciudadano siendo ciudadano, implicándonos personalmente en los grupos, procesos y tomas de decisiones, de forma procesual y continua (Gil, 2016), como el caso aquí mostrado.

#### **4.4 Rúbrica de evaluación de proyectos de Aprendizaje Servicio**

El último de los instrumentos aplicados es la rúbrica de evaluación de proyectos ApS, la cual, como se mencionó en la metodología, permite “identificar puntos fuertes y débiles de una actividad de aprendizaje servicio, facilitar el debate

pedagógico, optimizar actividades, mostrar posibilidades diversas, así como animar a implementar nuevas actividades” (Puig et al, 2013, p. 5)

En la presente investigación se utilizó la versión para estudiantes (Ochoa, 2017), la cual ha sido adaptada al idioma español de México y modificada, de tal forma que puede ser contestada por estudiantes.

Este instrumento de autoaplicación se basa en una autoevaluación de las actividades llevadas a cabo durante el proyecto de ApS. Se evalúan 10 dinanismos que comprenden la metodología: Necesidades, Servicio, Sentido de servicio, Aprendizaje, Participación, Trabajo en equipo, Reflexión, Reconocimiento, Evaluación y Parternariado (Anexo 16).

Cada uno de estos dinanismos tiene 4 niveles que reflejan el desarrollo de cada aspecto evaluado. Para que los estudiantes pudieran realizar la autoevaluación se les proporcionó una hoja de respuestas (Anexo 17) que contiene la descripción de estos 4 dinanismos, determinados por los números I, II, III y IV respectivamente, donde el I señala el aspecto más elemental, mientras que IV refleja el más complejo. Los resultados de las rúbricas se sometieron a un análisis de frecuencia expresada en porcentajes.

La figura 5 que se muestra a continuación, muestra los resultados de manera porcentual de cada uno de 10 dinanismos evaluados por las y los estudiantes:

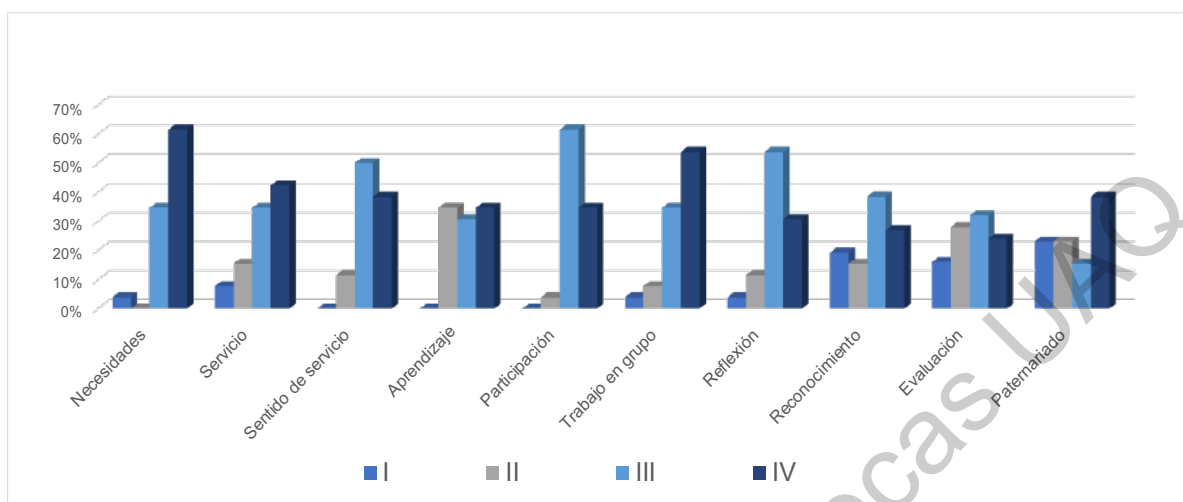


Figura 5. Porcentaje de frecuencia de respuestas de la rúbrica de Evaluación de proyectos ApS.

En cuanto al primer dinamismo, **necesidades**, los resultados muestran que más del 60% de los estudiantes las reconocen en el nivel IV, Descubiertas; seguidas del nivel III, Decididas con casi el 35%; mientras que hay un 0% en necesidades Presentadas y un 3.8% en el dinamismo I, Ignoradas, lo cual refleja que “[los] participantes descubren las necesidades al realizar un proyecto colectivo de investigación en el que llevan a cabo un trabajo de comprensión crítica de la realidad” (Puig et al, 2013, p. 9), de manera que el estudiantado reconoce la labor realizada, asumiendo de manera crítica y responsable. Puede apreciarse la realización de un trabajo “alejado de la neutralidad y el asistencialismo, que busca despertar su rol de agentes críticos y responsables en la ciudadanía” (Puig et al, 2013, p. 8).

En relación con las necesidades, Benedicto y Morán (2002) aseguran que la ciudadanía crítica se desarrolla cuando se pueden visualizar no sólo las necesidades y los derechos que tiene la sociedad, sino también, encontrar y consolidar las obligaciones que el ser un ciudadano crítico conlleva. Los resultados permiten deducir que los estudiantes fueron conscientes de las necesidades de su

entorno gracias a las actividades realizadas antes y durante el proyecto de intervención

Por otra parte, los resultados en cuanto al **servicio**, muestran que el 42% del estudiantado lo reconoce como Creativo, el 35% como Complejo; el 15% como Continuado y el 8% como Simple. Esto indica que ejercieron un servicio creativo, que respondió a las exigencias e implicaciones que se ejecutaron. En este tipo de servicio, las tareas a realizar en él “no vienen delimitadas de antemano, sino que los participantes deben diseñarlas, poniendo en juego sus diferentes conocimientos y habilidades” (Puig et al, 2013, p. 11).

Se interpreta que los universitarios, al identificar las necesidades, delimitaron las acciones que realizarían basadas en sus capacidades y conocimientos, asimismo, involucraron y relacionaron materias que habían cursado o se estaban cursando. Esto representa lo que manifiesta la UNESCO (1998) cuando hace referencia a que la universidad debe formar ciudadanos participativos y motivados, capaces de analizar problemas de la sociedad, pero también de buscar soluciones, lo cual implica adquirir responsabilidad social.

Continuando con los dinamismos básicos, las respuestas del **sentido de servicio** se centran en el nivel III, Cívico, con un 50%, mientras que el 38% reconoce un sentido de servicio en el nivel IV, Transformador; asimismo, el 11% del estudiantado refiere al nivel II, Necesario; y finalmente un 0% en el nivel I, Tangencial. Los resultados de este dinamismo se refieren a que se trató de un servicio:

(...) que da respuesta a una necesidad de la comunidad y de cuya dimensión social los participantes son conscientes. La planificación y desarrollo del servicio tienen como punto de partida la voluntad de colaborar frente a situaciones que requieren una implicación directa por parte de los participantes. Tomar parte de manera activa en la detección de necesidades,

informarse sobre la entidad a la que va dirigido el servicio o destinar un tiempo a valorar el impacto de la intervención son aspectos que pueden favorecer la toma de conciencia de la dimensión social del servicio. (Puig et al, 2013, p. 13)

El sentido de servicio es una dimensión social de la experiencia (Martín y Puig, 2017) en la que el estudiantado muestra desde una perspectiva de reflexión el proyecto de intervención realizado, logrando así, darle una utilidad a este y toman una conciencia personal.

Se comprobó también que uno de los referentes para impulsar el sentido de servicio es la metodología de ApS, cuyas características propician un excelente proceso de reflexión para las y los estudiantes, convirtiéndolo en un vínculo de la universidad con la comunidad e impulsando así ese papel prioritario de instituir la responsabilidad social (Gasca y Olvera, 2011).

En cuanto al **Aprendizaje** se presentan los siguientes resultados:

El 36% de las respuestas lo identifican en los niveles II, Planificado, y IV, Innovador, mientras que el 31% lo reconoce en el nivel III, Útil; y el 0% en el nivel I, Espontáneo. Un aprendizaje Planificado responde a que “los aprendizajes se programan de acuerdo con el currículum o proyecto educativo y se diseñan actividades para adquirirlos sin contemplar necesariamente su relación con el servicio”, (Puig et al, 2013, p. 13), mientras que el nivel Innovador representa que:

Los jóvenes aprenden mientras realizan una investigación que tiene por objetivo formarse y preparar su acción en la comunidad. Los educadores guían el proceso de aprendizaje, pero no determinan sus resultados, que permanecen abiertos a la innovación. El trabajo por proyectos es una metodología adecuada en este nivel. (Puig et al, 2013, p. 13).

Una de las principales características en la realización de proyectos de Aprendizaje Servicio se basa en aquella fuerza del aprendizaje y que este, a su vez, es una actividad en el que los participantes se forman al enfrentarse a necesidades reales de su entorno con el objetivo de mejorarlo, aprendiendo así a servir a la comunidad y ejecutar actividades que son fuentes de competencias y valores (Puig, 2011).

Continuado con la dimensión de **participación**, el 62% de los estudiantes la sitúa en el dinamismo III, Compartida; el 35% en el dinamismo IV, Liderada; y sólo el 4% en Delimitada. Una participación compartida refleja que:

El grupo de jóvenes comparte con sus educadores la responsabilidad en el diseño y desarrollo del conjunto de la actividad. El equipo educativo exige la implicación de los jóvenes desde el inicio de la actividad y hasta que finaliza. Juntos deciden el servicio que realizar y los aprendizajes que deberán adquirirse. La metodología de trabajo por proyectos promueve experiencias en este nivel, ya que facilita la participación intensa de los chicos durante todo el proceso de una actividad de aprendizaje servicio. (Puig et al, 2013, p. 17).

Asimismo, la participación es el medio por el cual los estudiantes pueden enfrentarse a proyectos de intervención como el desarrollado en la presente investigación, reconociendo así lo que escribe Herrera (2010), en relación con la importancia de facilitar espacios y tiempo para que se realice un impulso hacia la participación, misma que debería ser un reflejo de las anteriores etapas educativas y un modelo que muestre las virtudes que la participación lleva implícita.

Por su parte, el dinamismo **trabajo en grupo** muestra los siguientes resultados: El 54% de los estudiantes lo ubica en el nivel IV, Expansivo, mientras que el 35% lo relaciona en el nivel III, Cooperativo, y por su parte el 8% lo sitúa en Colaborativo, mientras que el 4% en Indeterminado. El trabajo en grupo expansivo se reconoce como aquel en el que el trabajo colectivo “va más allá del grupo inicial de

participantes e incorpora de forma activa a otros agentes externos, creando así redes de acción comunitaria.” (Puig et al, 2013, p. 19).

La relación que logró el estudiantado con este dinamismo fue evidente, ya que la manera en la que se organizaron, el respeto, la preparación, así como la implementación fue un proceso de trabajo en equipo, mismo que se reforzó en cada una de sus intervenciones.

El siguiente dinamismo es la **reflexión**. El 54% de las respuestas refieren a una reflexión en el nivel III, Continua, seguida del 31%, en el nivel IV, Productiva. El 12%, la sitúa en el nivel II, Puntual, y el 4% en el nivel I, Difusa. La que más prevaleció fue la Continua. En este tipo de reflexión, “[además] de contar con momentos y tareas de reflexión, los participantes llevan a cabo ejercicios reflexivos durante la realización de todo el proyecto” (Puig et al, 2013, p. 21)

Lo anterior se relaciona con el hecho de haber sido constantes en la utilización de los instrumentos y espacios para la reflexión, tal es el caso de la Bitácora de Col, así como actividades que los estudiantes realizaron a lo largo del proyecto. Así que la propia reflexión parte de la experiencia, siendo esta una actividad transversal a lo largo de proyecto.

Los resultados en el dinamismo **reconocimiento** muestran que el 39% de las y los estudiantes lo sitúan en el nivel III, Recíproco, seguido del 27%, que lo encuentra en el dinamismo Público, asimismo, el 19% marca el dinamismo I, Casual, y el 15% Intencionado. Se interpreta que hay un reconocimiento recíproco cuando “[los] beneficiarios del servicio y/o las entidades sociales, a menudo en colaboración con los educadores, llevan a cabo iniciativas para expresar su gratitud y celebrar el éxito del servicio” (Puig et al, 2013, p. 23). Los resultados de este nivel se determinan como recíprocos, ya que el espacio en el que interactuaron las y los universitarios generó ese reconocimiento.

Otra de las características del reconocimiento se basa en ese desarrollo personal que implica las acciones de los estudiantes, esto encaminado a una rendición de cuentas con la sociedad. Un ejemplo de este proceso fue que al finalizar el proyecto de intervención las encargadas del espacio dieron las gracias a los estudiantes universitarios e invitaron a todos los que estaban ahí a reflexionar sobre el proceso que se había desarrollado.

En cuanto a la **evaluación**, los estudiantes reconocen principalmente al nivel III, Competencial con un 31%, seguida del nivel II, Intuitiva, con un 27%, mientras que el 23% la ubicó en el nivel IV, Conjunta, el 15% la reconoce en el nivel I, Informal y el 4% no respondió.

Se dice que la evaluación es competencial cuando los educadores aplican un plan de evaluación que define objetivos, criterios, indicadores y metodologías para mejorar el desarrollo competencial de los participantes y para acreditarlos. Esto lo realizan, en palabras de Puig et al. (2013),

A partir de un plan de evaluación previamente consensuado, los educadores tienen instrumentos que les permiten obtener información criterial sobre lo que realizan los participantes y determinar los aspectos en que destacan y en los que cabe mejorar. La evaluación suele discutirse en equipo y comunicarse al alumnado para que cada uno tome conciencia de lo aprendido y en qué y cómo debe mejorar (p. 23)

El último dinamismo que se presenta en este proyecto es el **parternariado**: en este, los resultados muestran mayoritariamente al nivel IV, Construido, con un 39%; seguido de los niveles I y II, Unilateral y Dirigido, con un mismo porcentaje respectivamente, 23%; y finalmente el dinamismo III, Construido, con un 15%.

El parternariado Construido se basa en que “[las] organizaciones implicadas en el proyecto lo diseñan y aplican conjuntamente desde el inicio hasta el final del proceso” (Puig et al, 2013, p. 27). Este tipo de partenariado fue una constante en la



realización del proyecto ApS, de modo que su correcto seguimiento permitió la finalización adecuada de este.

De la misma manera, se puede observar la importancia que tuvo la participación en este proyecto, ya que todos los estudiantes estuvieron involucrados en todo el proceso, generando así un acercamiento con el proyecto y con sus compañeros.

Los resultados del presente estudio resaltan la importancia de realizar proyectos de Aprendizaje Servicio en la educación superior, ya que a partir de ellos se puede modificar el sentido de servicio y con ello impactar en los aspectos que el alumnado realiza en lo cotidiano y en la comunidad, promoviendo acciones de ciudadanía basadas en el aprendizaje.

De esta manera, se confirma lo mencionado por Puig (2011), el cual refiere que el ApS representa una actividad en la que los participantes se forman al enfrentarse a las necesidades de su entorno.

La relevancia de promover más que solamente conocimientos en las Universidades es una de las características del ApS, ya que se vincula conscientemente al alumnado con la comunidad, desarrollando e impulsando el sentido de servicio y la responsabilidad social.

Los resultados mostrados a partir de la rúbrica reflejan la calidad de un proyecto de ApS, así como el impacto que tuvo en términos de cada uno de los dinamismos. De igual manera, “la evaluación comprueba la utilidad de los procedimientos propuestos” (Campo, 2017, p. 132) y permite identificar los puntos de mejora.

Los puntos de mejora que se ubican en el proyecto ApS realizado, sugieren la importancia del trabajar a mayor profundidad los dinamismos de *aprendizaje*, *reconocimiento* y *evaluación*, ya que son los puntos medios en cuanto a los niveles identificados por los estudiantes.

## 5. CONCLUSIONES

En México, el servicio social universitario es una de las principales instituciones de desarrollo social nacional. Se encuentra profundamente institucionalizado y tiene como premisa el ser una actividad de alta solidaridad y reciprocidad, representando un vínculo comunidad-universidad. Desde esta visión, la universidad funge un papel prioritario de responsabilidad “gracias a una gestión social del conocimiento para todos los actores sociales teniendo como finalidad la construcción de una ciudadanía informada, responsable y participativa, que responda a la injusticia, insostenibilidad, violencia y corrupción”. (Gasca & García, 2012, pág. 36).

Tomando como referencia el papel de la educación superior, el servicio social universitario, así como el impacto de este en la transformación social y en la construcción de ciudadanía, se consideran relevantes los trabajos de investigación que promuevan e impulsen metodologías participativas como el ApS, las cuales contribuyan a dotar de sentido a las acciones que realiza el estudiantado que se está formando, entendiendo que “la ciudadanía no es un estatus, sino una práctica que debe aprenderse” (Gil, et al, 2016, p. 283).

“El objetivo primordial del concepto de ciudadanía del universitario es que a partir de la educación el estudiante identifique su identidad y pertenencia tanto en la esfera local, nacional e internacional” (Alanis, 2012, p. 93). A lo largo de la presente investigación se permitió reconocer la importancia de significar acciones como el sentido de servicio.

El objetivo general de la investigación aquí planteada se sustentó en analizar el sentido de servicio antes y después de la puesta en marcha de un proyecto de Aprendizaje Servicio en estudiantes universitarios de Licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad Autónoma de Querétaro, Campus Cadereyta.

Se concluye que, antes del proceso de intervención las y los estudiantes no encontraban al servicio como una práctica de solidaridad o de responsabilidad social, ya que la percibían como una obligación que tenían que desarrollar para la universidad, misma que habían hecho en su educación media superior. Por lo que no tenían un sentido de servicio. Los resultados muestran que, posterior a la experiencia de intervención, el estudiantado modificó su sentido de servicio, resignificándolo al reconocer la implicación social de su posición como universitarias y universitarios, misma que da lugar a una responsabilidad social universitaria.

Las instituciones de educación superior deben responder a las necesidades del entorno y ser congruentes con la función que se tiene, por lo que es conveniente profundizar y promover metodologías como ApS que a partir de estudios como el presente se logra documentar la relevancia en ese acercamiento y transformación de la comunidad. Los proyectos ApS, como el presentado en esta tesis, permiten que el estudiantado participe y se vincule con la sociedad desde la premisa de contribuir y desarrollar los aprendizajes adquiridos en la institución de educación superior. Siendo así la universidad el espacio de desarrollo ciudadano y de responsabilidad social.

A partir de los resultados se concluye la relevancia de utilizar metodologías para el desarrollo y cumplimiento de la función de la universidad. En donde, en este caso, la Universidad Autónoma de Querétaro manifiesta que el estudiante deberá tener una formación integral basada en investigación, vinculación y extensión, donde se desarrollen principios y valores (humanista, con compromiso social y sustentable), innovación educativa (nuevas modalidades de enseñanza, planes de estudios actualizados, tecnologías de información y comunicación, con vinculación social) y enfoque pedagógico (centrado en el aprendizaje, desde el aprendizaje significativo, con flexibilidad y multi-inter-trans disciplinario) (UAQ, 2017). Por lo que, promover

espacios, situaciones de aprendizaje y contextos de convivencia y participación, puede resultar en el entrenamiento de los universitarios en el ejercicio de una ciudadanía activa como estudiantes y futuros titulados (Martínez, 2008).

Lo anterior, permite entender que el Aprendizaje Servicio es una metodología que impulsa el sentido de servicio y por lo tanto la responsabilidad social. Es importante referir que la Maestría en Educación para la Ciudadanía de la UAQ es el posgrado que impulsa que se establezca al ApS en el Modelo Educativo como posible enfoque pedagógico que, basados en la investigación aquí mostrada, reafirma su utilidad y transversalidad.

Desde lo anteriormente referido, a continuación, se señalan las principales aportaciones de la presente tesis.

- La institucionalización del servicio social universitario no asegura que el estudiantado se identifique con la experiencia o que asuma un sentido de servicio, consciente, crítico y responsable socialmente. Por lo anterior, y a partir de la evidencia recabada en este trabajo, se propone el ApS como una metodología adecuada para el cumplimiento del Servicio social Universitario, ya que brinda la posibilidad de cumplir con las nociones de tal práctica social, de una manera sistemática, participativa y vinculada a la comunidad.
- La utilización de metodologías como el ApS permite cumplir con una de las principales funciones de la universidad, la responsabilidad social, gracias a que, en ellas, el estudiantado es consciente de su labor e implicación en la realización de esta actividad, así como el impacto de esta al vincular los conocimiento, actitudes y valores que poseen al ser alumnas y alumnos críticos y reflexivos. Esto es importante, tomando en cuenta que la responsabilidad social universitaria es un medio de transformación social.
- Formar en ciudadanía activa implica mirar la experiencia y acciones de las y los sujetos que, por medio de vínculos, ya sea servicio social o Aprendizaje

servicio, tienen que significar esa relación y compromiso universidad-comunidad.

Por lo anterior, y recapitulando las preguntas de investigación se establece lo siguiente:

- ¿Cómo promover el sentido de servicio encaminado a la responsabilidad social en estudiantes universitarios?: Por medio de experiencias participativas con metodologías como Aprendizaje Servicio.
- ¿Cuál es el impacto del proyecto Aprendizaje Servicio en el sentido de servicio de las y los estudiantes universitarios?: Que las y los estudiantes modifican su sentido de servicio, esto, mostrado en los resultados del presente estudio, ya que a partir de la experiencia se reconocen como agentes de cambio social e involucran la responsabilidad social universitaria.

### **5.1 Recomendaciones para contribuir a la resignificación del servicio en la universidad.**

Asimismo, a continuación, se describen recomendaciones que pueden contribuir a la resignificación del servicio en la universidad, partiendo de proyectos de Aprendizaje Servicio.

- Promover proyectos de Aprendizaje Servicio en toda la formación del estudiantado universitario, partiendo de la importancia de que las y los estudiantes se reconozcan como agentes de cambio social y puedan así, dotar de significado las acciones de servicio que realizan.
- Establecer programas de aprendizaje servicio, a los cuales, se les pueda dar seguimiento de forma indeterminada.
- Propiciar espacios de diálogo y aprendizaje en donde docentes interesadas e interesados puedan aprender la metodología y el desarrollo de la misma.

- Propiciar espacios de diálogo y aprendizaje en donde estudiantes puedan intercambiar experiencias basadas en proyectos de Aprendizaje Servicio.

## **5.2 Dificultades y límites de la investigación**

Una de las principales dificultades que se tuvieron fue el tiempo que se destinó al presente proyecto de parte del grupo de estudio, ya que por la carga académica que tenían sólo era posible trabajar y reflexionar con ellos una vez cada 15 días y en ocasiones el tiempo asignado no era suficiente.

Otra de las dificultades consistió en que las y los estudiantes tenían que desembolsar dinero para acudir a la Casa Hogar, pagar el transporte, el chofer, así como comprar material didáctico. Tal dificultad la resolvieron paulatinamente con actividades para recolectar recurso, tal es el caso de “apadrina a un niño” y la venta de separadores.

Las condiciones administrativas de la casa hogar limitaron algunas de las actividades que se tenían programadas, ya que en diversas ocasiones se retrasó la visita del estudiantado.

Una de las limitaciones se sustenta en la falta de seguimiento al proyecto, que si bien, las y los estudiantes estaban en la disposición, la carga académica, así como todos los trámites para la casa hogar y el resolver las limitaciones económicas se complicaba.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Anguera, C. (2013). Una investigación sobre cómo enseñar el futuro en la educación secundaria. *Enseñanza de las Ciencias Sociales*, 12, 27-35.
- Alanis, L. (2012). La Facultad de ciencias políticas y sociales de la UAEM como formadora de conciencia ciudadana. En E. G. Pliego, *Responsabilidad social y ciudadanía. Una perspectiva desde la universidad y la administración pública* (págs. 81-107). México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Adam, T. U. (2018). El proyecto de Aprendizaje Servicio, la docencia y su influencia en la participación escolar". Obtenido de UAQ: <http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/1492>
- Escalante, M. D., Jiménez, J. A., Caso, J. (2018). Rescatar el servicio social universitario: un estudio al noroeste de México. *RAES*, 10(17), pp. 115-129.
- Batlle, R. (2006). Juventud, ciudadanía y Aprendizaje-Servicio. Juventud, ciudadanía y Aprendizaje-Servicio Aportación al debate sobre Educación para la participación ciudadana del Consejo Asesor de Fundación Esplai, 1-4.
- Batlle R. (2006) ¿Qué es el aprendizaje-servicio y por qué nos interesa? *Monográficos*, 4-5.
- Béjar, H. (2000). Asociacionismo y vinculación moral. *Revista de Estudios Políticos*, 109, 223-244.
- Beltrán, M. (2013). "La hermenéutica del sentido de las 'cosas sociales'". *Arbor*, 189 (761): 34.
- Benedicto J. y Morán M. (2002). Los significados de la ciudadanía activa en la construcción de una ciudadanía activa entre los jóvenes. pp. 5 - 23. España: *INJUVE*.

- Buendía, L., Colás B., y Hernández F. (1998). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en psicopedagogía*. Métodos de investigación en psicopedagogía 252-283. España: McGraw-Hill.
- Cámara de diputados. (2018). diputados.gob.mx. Obtenido de [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/208\\_190118.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/208_190118.pdf)
- Campo, L. (2008). *Aprendizaje servicio y responsabilidad social*. España: Octaedro.
- Capó, S, Arteaga y otros. (2010). *La sistematización de experiencias. Un método para procesos emancipadores. El perro y la rana*.
- Chiva, Ò., Gil, J., Corbatón, R. y Capella, C. (2016). El aprendizaje servicio como propuesta metodológica para una pedagogía crítica. *RIDAS, Revista Iberoamericana de Aprendizaje Servicio*, 2, 70-94.
- Cuéllar, M. I. (2010). Niveles de participación ciudadana en las políticas públicas para el estudio de mecanismos Institucionales de participación. Tlatemoani, *Revista Académica de Investigación*, 1-8.
- Dewey, J. (1960). *Experiencia y Educación*. Buenos Aires: Losada
- Escalante, M., Moreno y J., Caso, J. (2018). Rescatar el servicio social universitario: un estudio al noroeste de México. *RAES*, 10(17), pp 115-12.
- Espinoza C., (2017). El diario de campo como instrumento para lograr una práctica reflexiva. *COMIE*, 5-11.
- Folgueiras, P. y Martínez, M. 2009. El desarrollo de competencias en la universidad a través del Aprendizaje y Servicio Solidario. *Revista interamericana de Educación para la Democracia*. Vol 2, 55-76.
- García, L. (2013). La ciudadanía en México. Un breve recuento histórico. *Polis: Investigación y Análisis Sociopolítico y Psicosocial*, 113-149.
- García, J. (2015). José Vasconcelos creador de la educación social en México. 17-41.



García, J. O., y Pliego, E. G. (2012). Responsabilidad Social Universitaria. En J. O. García, y E. G. Pliego, Responsabilidad social y ciudadanía. Una perspectiva desde la universidad y la administración pública (págs. 15-40). México: Universidad Autónoma del Estado de México.

García, J., y Velásquez, A. S. (2014). ¿Cómo entender a la ciudadanía desde la perspectiva de RSU? En J. O. García, y J. O. García, Responsabilidad Social Universitaria. El reto de la construcción de ciudadanía (págs. 161-180). México: Las ciencias sociales.

Gasca, E., y Olvera, J. (2011). Construir ciudadanía desde las universidades, responsabilidad social universitaria y desafíos ante el siglo XXI. Scielo, *Convergencia*, 37-58.

Gallardo P. (2009). Educación ciudadana y convivencia democrática. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 119-133.

Gil-Jaurena, I., Ballesteros, B., Mata, P., y Sánchez-Melero, H. (2016). Ciudadanías: significados y experiencias. *Aprendizajes desde la investigación. Foro de Educación*, 283-304.

González, R (2010). Las categorías de sentido, sentido personal y sentido subjetivo en una perspectiva histórico-cultural: un camino hacia una. nueva definición de subjetividad. *Universitas Psychologica*. 241-253

Herrera, S. (2010). Empoderamiento del derecho a la participación y construcción de ciudadanía en niños, niñas y adolescentes del nodo de participación de red para la infancia en Bucaramanga.

Hernández, E., y Magaña, H. (2015). El concepto de servicio social en estudiantes de la universidad Autónoma de Tlaxcala. 1-16.

ITQ (2019) Recuperado de <https://sites.google.com/site/pestmx/contactanos/cestec-cadereyta>

- Luhmann, N, (1998). *Sistemas sociales; lineamientos para una teoría general*. Barcelona: Anthropos editorial.
- Manig-Valenzuela, A., Madueño-Serrano, M., Márquez-Ibarra, L., y Silas-Casillas, J. Los significados que los estudiantes producen en el servicio social universitario: Un estudio desde el interaccionismo simbólico. *Revista de Filosofía y Cotidianidad*. 2017, 3-6: 10-22.
- Mansilla, D. y Torres Nafarrete, J. (2008). *Introducción a la teoría de la sociedad de Niklas Luhman*. México.: Herder.
- Martín, X. y Puig, J. (2017). *Aprendizaje-Servicio: Conceptualización y Elementos Básicos*. En L. Rubio, y A. Escofet, *Aprendizaje-servicio (APS): claves para su desarrollo*. (p. 15-27). Barcelona: Octaedro.
- Martínez, M. (2008) *Aprendizaje servicio y construcción de ciudadanía activa en la universidad: la dimensión social y cívica de los aprendizajes académicos*. En Martínez, M. (Eds), *Aprendizaje servicio y responsabilidad social de las universidades* (pp. 11-26). Recuperado de [http://www.ucv.ve/uploads/media/Aps\\_y\\_universidad.pdf](http://www.ucv.ve/uploads/media/Aps_y_universidad.pdf)
- Martínez-Vivot, M y Folgueiras, P. (2015). Evaluación participativa, aprendizaje-servicio y universidad. *Profesorado. Revista de curriculum y formación del profesorado*. VOL. 19, Nº 1. P-128-143
- Martínez-Usarralde, María-Jesús y Salom, D. y Mendoza, D. (2019). Revisión sistemática de Responsabilidad Social Universitaria y Aprendizaje Servicio. Análisis para su institucionalización. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*. 24. 149-172.
- Merino, M. (2010). *La participación ciudadana en la democracia, México, Instituto Federal Electoral*.
- Mori M, (2009). Responsabilidad social. Una mirada desde la psicología comunitaria. *Liberabit*. 15 (2): 163-170.

- Mota, L., Monterroso, N., Hernández, O. (2014). Universidad pública y conflictividad social. Una mirada crítica a las actuales formas de participación social universitaria. En O. García, y J. Olvera García. México: Las ciencias sociales.
- Morales, C. (2012). Ética y ciudadanía: Ejes de responsabilidad social Universitaria. En E. Gasca, y J. Olvera, Responsabilidad social y ciudadanía (págs. 61-79). México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Mungaray, A., Ocegueda, M., y Sánchez, M. D. (2002). Retos y perspectivas de la reciprocidad universitaria a través del servicio social en México. México: ANUES.
- Ochoa, A, Pérez, L. y Salinas, J. (2018). El aprendizaje-servicio (APS) como práctica expansiva y transformadora. *Revista Iberoamericana de Educación*, 15-34
- Ochoa, A. y Pérez, L. (2019). El aprendizaje servicio, una estrategia para impulsar la participación y mejorar la convivencia escolar. *Psicoperspectivas*, 18(1), 1-13. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue1-fulltext-1478>
- Ochoa, A. (2015). Concepciones sobre participación de niñas, niños y adolescentes: Su importancia en la construcción de la convivencia escolar. *Cultura Educación y Sociedad*, 9-28.
- Olvera, J. y Olvera, J. G. (2014). Responsabilidad social universitaria. El relato de la construcción de ciudadanía. México: Las Ciencias sociales.
- Olvera, J. y Pliego, E. G. (2012). Responsabilidad Social Universitaria. En J. O. García, y E. G. Pliego, Responsabilidad social y ciudadanía. Una perspectiva desde la universidad y la administración pública (págs. 15-40). Mexicana: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Olvera, J. y Velásquez, A. (2014). ¿Cómo entender a la ciudadanía desde la perspectiva de RSU? En J. O. García, y J. O. García, Responsabilidad Social Universitaria. El reto de la construcción de ciudadanía (págs. 161-180). México: Las ciencias sociales.

- Olvera, G. y Sarmiento, H. (2014). Universidad pública y conflictividad social. La responsabilidad social universitaria de cara a los grandes retos de la universidad del siglo XXI. En O. García, y J. Olvera García. México: (págs. 99-115) Las ciencias sociales.
- Pérez, C. y Corona, Y. (2016). Reflexiones acerca de la ciudadanía y la sociedad civil. En Ciudadanías emergentes y nuevos actores sociales. Los jóvenes, la cultura política, la resistencia y los movimientos sociales Carlos Pérez y Zavala y Yolanda Corona Caraveo (coords.), pp. 11 a 34, México: Arkan Ediciones.
- Pérez, L. y Ochoa A. (2017). El aprendizaje - servicio (APS) como estrategia para educar en ciudadanía. *Alteridad*, 175-187
- Pole, K. (2009) "Diseño de metodologías mixtas. Una revisión de las estrategias para combinar metodologías cuantitativas y cualitativas". En Renglones, núm.60. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO
- Pozo, F. (2009). DON VASCO DE QUIROGA PROMOTOR DE LA EDUCACIÓN INDÍGENA. *Rhela*. Vol. 13. Año 2009, pp. 67 - 84.
- Pratt, H. (1884). Diccionario de Sociología. México: Fondo de Cultura Económica.
- Puig J., Gijón C, García, X., y Rubio, L. (2010). Aprendizaje-servicio y Educación para la Ciudadanía. *Revista de educación*, 45-67.
- Puig, J. (2011). ¿Por qué el aprendizaje servicio crea humanidad? *Aula de Innovación Educativa*. n. 203-204, 5-15.
- Puig, J., Batlle, R., Bosch, C., y Palos, J. (2007). Aprendizaje servicio. Educar para la ciudadanía. *CIDE*.
- Rawls, J. (2003). Justicia como equidad. Obtenido de cmap: <http://cmap.javeriana.edu.co/servlet/SBReadResourceServlet?rid=1H8G13G4J-26Z4CFJ-5KB>

- Rial, S. (2012) Itinerario y Herramientas para desarrollar un proyecto de aprendizaje-servicio. Recuperado de <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL005050.pdf>
- Rincón, W. (2014). Preguntas abiertas en encuestas ¿cómo realizar su análisis? *Comunicaciones en Estadística*, 139–156., Vol. 7, No. 2.
- Rubio, L., y Escofet, A. (2017). Aprendizaje-servicio (ApS) claves para su desarrollo en la universidad. España: Octaedro.
- Ruiz, L. (2012). La facultad de ciencias políticas y sociales de la UAEM como formadora de conciencia ciudadana. En *Responsabilidad social y ciudadanía. Una perspectiva desde a universidad y la administración pública* (págs. 81-107). Ciudad de México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Ruiz, G. (2013). La teoría de la experiencia de John Dewey: significación histórica y vigencia en el debate teórico contemporáneo. *Foro de Educación*, 11(15), pp. 103-124.
- Salazar, A. (2000). *Estrategias Didácticas*. En Campirá, Guevara, y Sánchez, Habilidades de Pensamiento Crítico y Creativo. México, 29-43.
- Sampieri, R. (1997). Metodología de la investigación. Colombia: Mcgraw-hill.
- Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Sánchez M. (2015). La dicotomía cualitativo-cuantitativo: posibilidades de integración y diseños mixtos. *Campo Abierto*, vol. Monográfico. 11-30.
- Schwald, M. (2004). Responsabilidad social: Fundamentos para la competitividad empresarial y el desarrollo sostenible. Lima: Universidad del Pacífico.
- Serrano, R. (2013). La participación ciudadana en México. *Estudios políticos*, No. 34, 93-116

- Social, S. (2017). diariooficial.gob.mx. Recuperado de [http://diariooficial.gob.mx/SEDESOL/2017/Queretaro\\_004.pdf](http://diariooficial.gob.mx/SEDESOL/2017/Queretaro_004.pdf)
- Soler, P., Pollisera, M., Planas, A., Fullana, J., y Vilà, M. (2012). La participación de los estudiantes en la universidad: dificultades percibidas y propuestas de mejo. *Revista de educación*.
- Sparkes, A. y Devís, J. (2007). viref.udea.edu.co/. Recuperado de [http://viref.udea.edu.co/contenido/publicaciones/memorias\\_expo/cuerpo\\_ciudad/investigacion\\_narrativa.pdf](http://viref.udea.edu.co/contenido/publicaciones/memorias_expo/cuerpo_ciudad/investigacion_narrativa.pdf)
- Tapia, M. (2008). En *Aprendizaje servicio y responsabilidad social universitaria* (págs. 27-56). España: Octaedro
- Tapia, M. (2004). Actas del 7mo. Seminario Internacional "Aprendizaje y Servicio Solidario". *Múltiples fuentes teóricas del aprendizaje-servicio* (pág. 150). Buenos Aires: Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología.
- Tapia, M. (2017). *Aprendizaje Servicio Solidario*. El sistema educativo y las organizaciones juveniles. Buenos Aires: Ciudad Nueva.
- Tapia, M. (2010) La propuesta pedagógica del Aprendizaje servicio: una perspectiva latinoamericana. *Tzhoecoen*, revista científica, 5, 23-43.
- Trilla, J., y Novella, A. (2001). Educación y participación social de la infancia. *Revista Iberoamericana de Educación*, 137-164.
- UAQ (2019) Recuperado de <https://www.uaq.mx/index.php/conocenos>
- UNESCO. (1998). unesco.org. Recuperado de [http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm)
- Urbano, P. (2016). Análisis de datos cualitativos. *Revista Fedumar Pedagogía y Educación*, 3(1), 113-126.

- Ulloa, T. (2018). El proyecto de Aprendizaje Servicio, la docencia y su influencia en la participación escolar". Obtenido de UAQ: <http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/1492>
- Vargas, C. (2010). Niveles de participación ciudadana en las políticas públicas: Una propuesta para el estudio de mecanismos institucionales de participación. Tlatemoani, 1-8.
- Vallaey, F. et Carrizo, L. (2006). Marco teórico de responsabilidad social universitaria. Documento presentado En El III Diálogo Global Sobre La Responsabilidad Social Universitaria, 16.
- Vallaey, F. (2007). econo.unlp.edu.a. Obtenido de <https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/86/10986/10ec2d7e617a62eba0696821196efae.pdf>
- Vallaey, F. (2008). ¿Qué es la responsabilidad social universitaria? Nuevo León, México. consultado en: [www.cedus.cl](http://www.cedus.cl).
- Vallaey, F. y De la Cruz, C. (2009). Responsabilidad social universitaria: manual de primeros pasos. Inter-American Development Bank.
- Vázquez, P. (2009). Educación ciudadana y convivencia democrática. *Revista interuniversitaria de pedagogía social*. 1139-1723
- Villarreal, M. (2009). Participación ciudadana y políticas públicas. Décimo *Certamen de Ensayo Político*. 31-48.
- Xaubet, H., Ávalos, A., y Joan, S. (2016). *La participación y la implicación universitaria de los estudiantes de grado de la UB*. Madrid.

## 7. ANEXOS

### Anexo 1. Esquematización del proyecto de intervención. Aprendizaje Servicio

| Proyecto de Aprendizaje servicio<br>Programa de Intervención "Proyecto de vida"<br>Universidad Autónoma de Querétaro (Campus Cadereyta) |  |
|---|--|
| Etapas  | Actividades  |
| Motivación  | Septiembre/octubre 2018. 4 sesiones.<br>Actividades en torno a integración y reflexión. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinámicas de integración</li> <li>- Foto a foto construyo mi vida.</li> <li>- Exposición de collages "Participación":</li> <li>- Presentación "Concepto y tipos de participación":</li> <li>- Exposición "Historia y evolución del servicio social y su relación/proceso de vinculación con las universidades".</li> <li>- Reflexión APS</li> </ul> |
| Diagnostico/<br>Problemática  | Noviembre 2018/ diciembre 2018. 4 sesiones <ul style="list-style-type: none"> <li>3) Reflexión en torno a problemáticas sociales.</li> <li>4) Identificación de problemática a abordar.</li> <li>5) Vinculación con materias.</li> </ul>   |
| Diseño y planificación  | Enero 2019. 3 sesiones <ul style="list-style-type: none"> <li>6) Desarrollo de objetivos del proyecto.</li> <li>7) Diseño de actividades (organización de actividades en el grupo),</li> </ul>   |



|           |   |
|-----------|---|
|           | <p>8) Programación de visitas (secuencia de actividades)</p> <p>9) Reflexión en trono a las actividades propuestas</p>  |
| Ejecución | <p>Febrero/abril 2019. Casa hogar “Proyecto de vida”. 8 sesiones</p> <p>10) Realización del proceso de gestión para la correcta implementación de las actividades, en el que se incluyen elementos como el material que se utilizó con los niños, la compra de este, los tiempos.</p> <p>11) Diseño de actividades para la gestión de recurso para asistir a la casa hogar.</p> |
| Cierre    | <p>Mayo/junio 2019. 2 sesiones</p> <p>12) Exposición en la semana cultural de la Universidad Autónoma de Querétaro, Campus Cadereyta.</p> <p>13) Entrega grupal del proyecto final donde sistematizaron su</p>  |

Tabla 1: Etapas del proyecto de Aprendizaje Servicio “Proyecto de vida”

Anexo 2: Fotografías de Etapa 1. Motivación del Proyecto ApS.



### Anexo 3 Reflexiones participación y proyectos.

"Descercación Escolar" 01 Oct 18

La descercación escolar consideramos que es una participación social porque estamos trabajando con una pequeña sociedad de 80 alumnos para motivarlos a continuar con sus estudios de Educación Superior, creemos que ayuda a la Sociedad en general porque aumenta el nivel de Educación de manera general.

Recreación: "Reforzando vidas"  
formación humana

Nuestro proyecto de recreación "Reforzando vidas" tiene una participación social ya que ayudamos a los demás de manera desinteresada ya que buscamos el bien para la sociedad proporcionando espacios recreativos que nos ayude beneficiar al ambiente sino a la sociedad en general.

De igual manera consideramos que es una participación comunitaria ya que intervienen personas de la comunidad y personal de presidencia en la realización de ferias.

Este proceso nos ha enseñado a participar en la sociedad para mejorar el entorno donde vivimos.

Participación Social

Es una participación social por que estamos siendo distintos al preocuparnos por los niños del Marfano al ayudarlos en sus necesidades basicas con actividades como:

- Recreativa como juegos, pintura, proyección de películas

"Recuperada"

Participación Social

Nuestra participación es social ya que nuestro objetivo es contribuir al niño de las diferentes escuelas a la cultura del reciclaje fomentando el cuidado del medio ambiente.

Anexo 4 Fotografías de Etapa 2. Diagnóstico



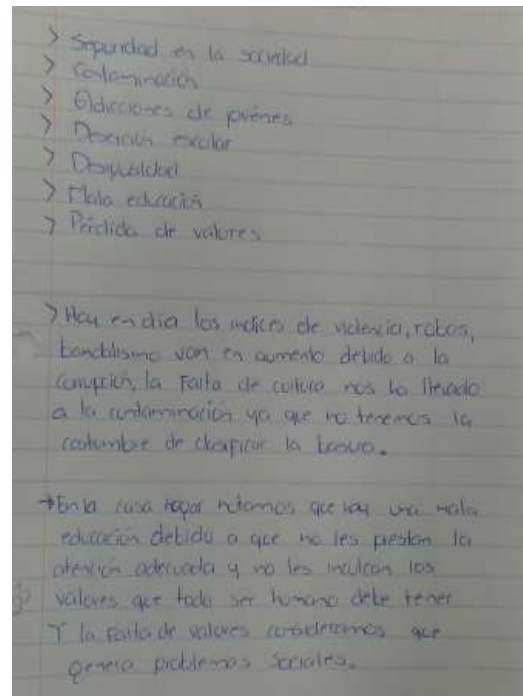
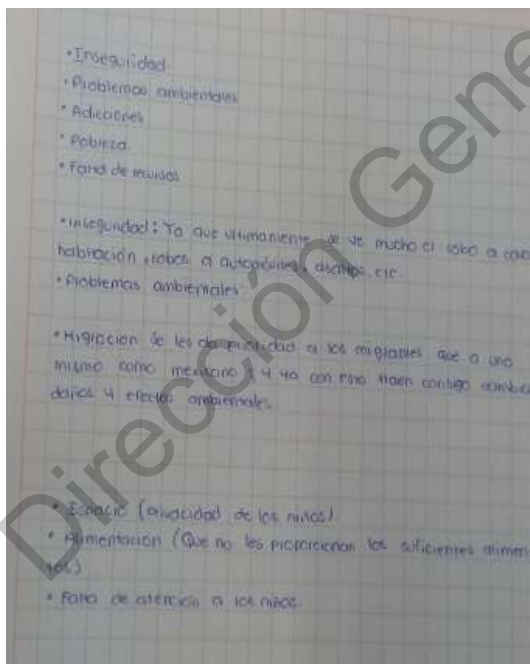
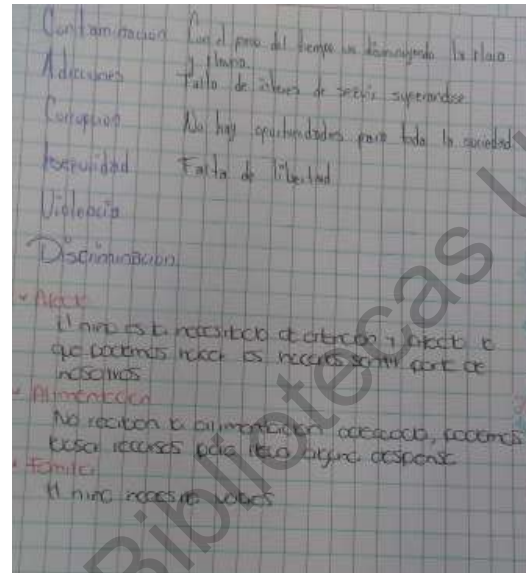
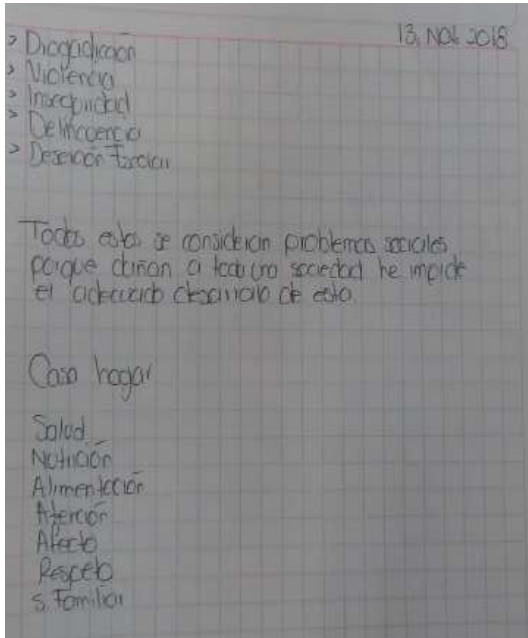
de Bibliotecas de la UJAQ

Dirección





## Anexo 5 Identificación de la problemática.



- Abolición
- Discriminación
- Pobreza
- Violencia
- Rebelión

Afecto es solo a las personas, sino que también a las cosas que en su opinión ya no quieren seguir siendo.

Estas situaciones afectan a toda la sociedad, no solo a las personas que están en esta situación, ya que la pobreza puede ocasionar cosas para conseguir dinero.

**Problemas en la casa hogar:**

- Falta de afecto y cariño
- Falta alimentación adecuada
- Falta de productos higiénicos
- Restricciones
- Recursos económicos

- Ansiedad
- Contaminación Ambiental
- Inseguridad
- Discriminación
- Ansiedad
- Degradación

• Falta de alimentación saludable  
 • No se tiene la cultura de los basos  
 • No hay una educación adecuada para todos  
 • Ninguna actividad es para

**Problemas de casa hogar:**

- Amor
- Afecto
- Comprensión
- Educación familiar
- Salud

Dirección General de Bibliotecas UAQ



## Anexo 6 Fotografías de Etapa 3 Diseño y planificación





Anexo 7 Fotografías de Etapa 4. Primer visita







Anexo 8 Fotografías de actividades de organización y de recaudación de fondos

(PROYECTO EN UNA CASA HOGAR)

# APADRINA A UN NIÑO

UAQ  
CAMPUS CADEREYTA  
4TO DE CONTABILIDAD  
Y MAESTRÍA EN  
EDUCACIÓN PARA LA  
CIUDADANÍA INVITAN

441 2013 8027

"LA EDUCACIÓN NO CAMBIA EL MUNDO  
CAMBIA A LAS PERSONAS QUE VAN A  
CAMBIAR EL MUNDO"  
FREIRE



(PROYECTO EN UNA CASA HOGAR)

# APADRINA A UN NIÑO

UAQ  
CAMPUS CADEREYTA  
4TO DE CONTABILIDAD  
Y MAESTRÍA EN  
EDUCACIÓN PARA LA  
CIUDADANÍA INVITAN

441 2013 8027

"LA EDUCACIÓN NO CAMBIA EL MUNDO  
CAMBIA A LAS PERSONAS QUE VAN A  
CAMBIAR EL MUNDO"  
FREIRE



# APADRINA A UN NIÑO

(PROYECTO EN UNA CASA HOGAR)

UAQ  
CAMPUS CADEREYTA  
4TO DE CONTABILIDAD  
Y MAESTRÍA EN  
EDUCACIÓN PARA LA  
CIUDADANÍA INVITAN

441 2013 8027

"LA EDUCACIÓN NO CAMBIA  
EL MUNDO CAMBIA A LAS  
PERSONAS QUE VAN A  
CAMBIAR EL MUNDO"  
FREIRE



"LA EDUCACIÓN NO CAMBIA EL MUNDO  
CAMBIA A LAS PERSONAS  
QUE VAN A CAMBIAR EL  
MUNDO" FREIRE

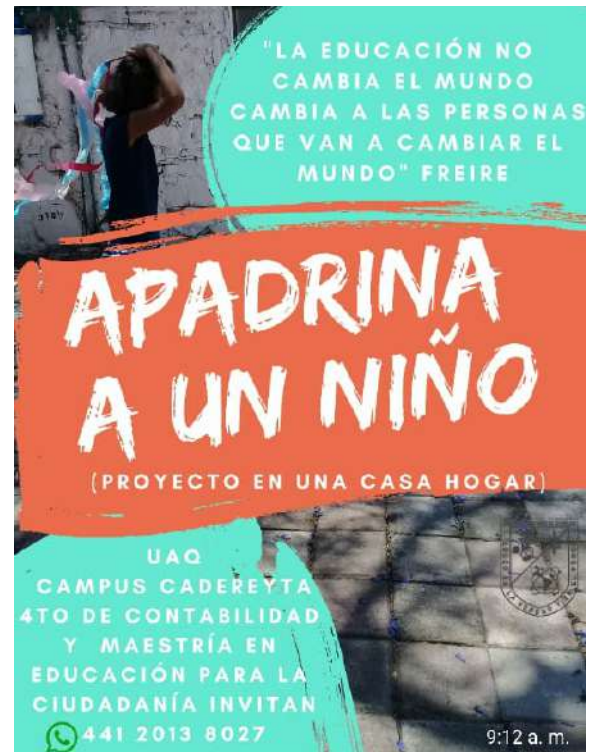
# APADRINA A UN NIÑO

(PROYECTO EN UNA CASA HOGAR)

UAQ  
CAMPUS CADEREYTA  
4TO DE CONTABILIDAD  
Y MAESTRÍA EN  
EDUCACIÓN PARA LA  
CIUDADANÍA INVITAN

441 2013 8027

9:12 a. m.



Anexo 9 Fotografías de Etapa 4. Segunda visita





Anexo 10 Fotografías de Etapa 4. Tercera visita





Anexo 11 Fotografías de Etapa 4. Cuarta visita



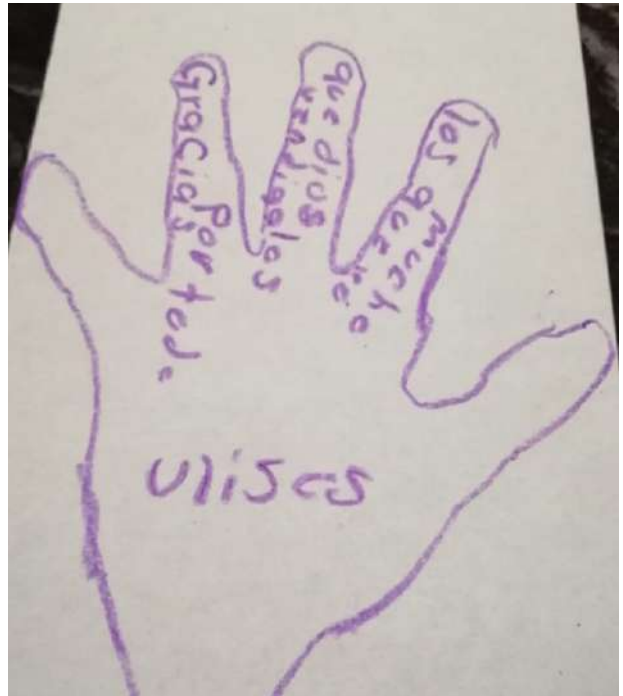
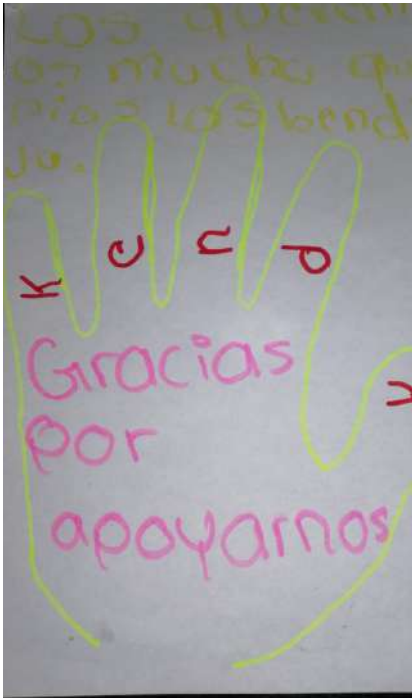




Anexo 12 Cierre en Casa Hogar







Anexo 13 Fotografías Exposición en la Universidad



## ANEXO 14 Documento de los estudiantes



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN**

Universidad Autónoma de Querétaro, Campus Cadereyta de Montes

|  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 271519 Anaya Montes Cecilia</li> <li>• 271520 Ángeles Ocampo Mariana</li> <li>• 271510 Arellano Hernández María Fernanda</li> <li>• 271521 Camacho Barrón Osvaldo</li> <li>• 271507 Feregrino Velázquez Valeria Alejandra</li> <li>• 271505 González Olvera Ana Laura</li> <li>• 271506 Guerrero Guerrero Diego Guadalupe</li> <li>• 271513 Hernández Irineo Nirvye Yuridia</li> <li>• 271501 Hernández Martínez Emma Cecilia</li> <li>• 271523 Hernández Trejo Jaqueline</li> <li>• 271522 Hernández Vega José Ángel</li> <li>• 271516 Mejía Laón Andrea</li> <li>• 271511 Morales Media Cruz Guadalupe</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 271512 Moran Camacho Luero</li> <li>• 271518 Ontiveros Olvera Willibaldo</li> <li>• 271514 Padilla Álvarez Julio Alberto</li> <li>• 243285 Ramos Trejo Eva María</li> <li>• 271504 Reséndiz Hernández Mónica</li> <li>• 271503 Rizo Montarrubio Melanie</li> <li>• 271525 Saldívar Palma Verónica</li> <li>• 271515 Sánchez Gudíño Juan Carlos</li> <li>• 272131 Sánchez Vega Uriel</li> <li>• 271517 Trejo Acevedo Brenda Daniela</li> <li>• 271526 Trejo Maqueda Salvador</li> <li>• 271500 Vázquez Rincón Kevin Andrés</li> <li>• 242681 Zuriga Arvizu Yesenia</li> </ul> |
|--|---|



**PROYECTO DE VIDA IAP**

**PROYECTO DE VIDA**

**FUNDAMENTACION:**

Los postulados internacionales que influyen los diversos planes y programas educativos han considerado fundamental que en las instituciones escolares y empresariales se fomente el desarrollo.

El enfoque en competencias y la mejora de la educación integral del individuo, se ha actualizado esta relevancia puesto que las necesidades actuales tanto académicas como las necesarias para desempeñar un trabajo, obedecen a situaciones complejas y demandan tomas de decisiones igualmente complejas, lo indispensable actualmente es el perfil deigma sistémica, decisiones reflexivas, originales, con inteligencia cognitiva y socio afectiva, lo cual implica movilizar conocimientos teóricos y prácticos, actitudes y valores de forma contextualizada, lo cual es otro elemento elemental para ser competente.

Un elemento que se resalta en las clasificaciones de competencias es lo relacionado con la esfera socio afectiva lo cual ha representado un reto para nuestro sistema educativo, considerando que en el Artículo Tercero Constitucional se enuncia que la educación que imparte el Estado tenderá a desarrollar todas las facultades del ser humano, la educación en México ha priorizado lo cognitivo y en la actualidad vemos el enfoque del destierro de las competencias como una alternativa para cerrar esta brecha entre lo cognitivo y lo emocional, y los perfiles de egreso de estudiantes de los diversos niveles, consideran a los diferentes valores y actitudes como elementales para dar solución a una problemática académica o laboral.

**JUSTIFICACIÓN:**

Se refiere a una metodología expansiva, en la cual se involucran elementos contextuales, comunitarios y educativos de los estudiantes, los cuales son pilares en la formación de ciudadanos.

**IDENTIFICACIÓN:**

Para este proyecto se involucran materias como:

- **Administración del personal:** Se puede definir como el proceso administrativo de coordinar eficazmente la gestión de conocimientos, habilidades, destrezas, capacidades y experiencias del grupo de personas que conforman o integran a una organización, con la finalidad de lograr la exitosa consecución de objetivos y metas que coadyuven a elevar su productividad. Para fines de este proyecto nos ayudó la materia para poder lograr los objetivos planteados con más eficacia, ya que la administración tanto de tiempo, actividades y recursos son la parte fundamental para el proyecto.
- **Costos:** Tuvo relación la materia porque nos ajustamos a los presupuestos con los que contábamos para llevar a cabo las actividades donde teníamos que costear los materiales que necesitábamos, la comida, los regalos, etc.
- **Deportes:** Además el proyecto de vida se relacionó con la materia de deportes ya que una de las actividades programadas era realizar actividades físicas con los niños como el jugar fútbol y otras.
- **Música:** En una de las actividades desarmadas se puso en práctica lo aprendido en el taller de música al tocar canciones infantiles con los niños de casa hogar.
- **Formación Humana:** Se relacionan porque nos sensibilizamos con los demás y aprendimos el trabajo en equipo, a resolver problemas en conjunto, además de que analizamos los valores y ellos nos enseñaron algunos otros como el ser agradecidos con las personas, el sentido con la responsabilidad y compromiso.
- **Microeconomía:** El proyecto de vida se relacionó con la materia de microeconomía por que teníamos que llevar acabo pequeñas colctas semanales de montos de dinero en la cual este dinero recaudado lo utilizamos para un evento del día del niño.
- **Comunicación empresarial:** Nos sirve para saber cómo dirigimos a los niños, saber que métodos utilizar, usar el lenguaje adecuado para con los niños.

Las competencias genéricas son comunes a cualquier profesión, incluyen elementos de orden cognitivo y emocional.

**Competencias instrumentales:** Competencias que tienen una función instrumental. Entre las desarrolladas en el proyecto.

**Habilidades cognitivas:** Capacidad de comprender y manipular ideas y pensamientos.

**Capacidades metodológicas para manejar el ambiente:** Ser capaz de organizar el tiempo y las estrategias para el aprendizaje, tomar decisiones o resolver problemas.

**Destrezas lingüísticas tales como la comunicación:**

- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad de organizar y planificar.
- Conocimientos generales básicos.
- Resolución de problemas.
- Toma de decisiones.

**Competencias interpersonales:** Capacidades individuales relativas a la capacidad de expresar los propios sentimientos, habilidades críticas y de autoconfianza.

- Capacidad crítica y autoconfianza.
- Trabajo en equipo.
- Habilidades interpersonales.
- Capacidad de trabajar en un equipo interdisciplinar.

**TEMPORALIDAD DEL PROYECTO:**

La duración del proyecto será en un lapso de 3 meses, comenzando el día 15 de febrero de 2019. Tales actividades se encuentran desglosadas y organizadas en la presente planeación del plan de trabajo, mismo que finaliza el día 30 de Abril del 2019, entregando evidencias en la UAQ Campus Cadereyta.

Las fechas agendadas para la realización de actividades dentro de la Casa Hogar "Proyecto de Vida" son las siguientes, en el plazo antes mencionado:

- 15 de febrero
- 1 de marzo
- 15 de marzo
- 29 de marzo
- 12 de abril
- 30 de abril

Cabe destacar que los estudiantes están dispuestos a cambiar las fechas propuestas, si la administración de "Proyecto de Vida" así lo solicita.

**ALCANCE:**

El alcance de dicho proyecto dependerá del entusiasmo mostrado por los niños participantes dentro de las diversas actividades, mismo que se pretende transmitir para lograr el cumplimiento del objetivo.

**OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO**

**OBJETIVO:**

El objetivo principal de este proyecto es sensibilizarnos como seres humanos, adquirir y desarrollar actitudes de estudiantes responsables, honestos, justos, mediante la integración con niños y niñas que necesitan atender áreas de recreación, diversión, amistad y amor, sin olvidar los valores que



nos rigen como personas. Recordándoles a los niños la importancia de la convivencia sana y llenando sus corazones con un poquito de alegría.

El objetivo del presente proyecto gira en dos perspectivas:

- Desarrollar en los estudiantes universitario sensibilidad a partir de actitudes y valores, tal es el caso de la justicia, honestidad y responsabilidad, mediante la integración con niños y niñas, los cuales necesitan áreas de recreación, diversión, amistad y amor. Haciendo énfasis en la importancia de la convivencia sana y actividades que impulsen al aprendizaje de los estudiantes universitario y de los niños.
- Desarrollar habilidades y conocimientos en los niños y niñas de la Casa Hogar, por medio de actividades recreativas, en las áreas de medio ambiente, dibujo, música, deporte, memoria y convivencia, permeando así el impulso de valores.

**CALENDARIO**

| Febrero |       |        |           |        |         |        |
|---------|-------|--------|-----------|--------|---------|--------|
| Domingo | Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado |
|         |       |        |           |        | 1       | 2      |
| 3       | 4     | 5      | 6         | 7      | 8       | 9      |
| 10      | 11    | 12     | 13        | 14     | 15      | 16     |
| 17      | 18    | 19     | 20        | 21     | 22      | 23     |
| 24      | 25    | 26     | 27        | 28     |         |        |

| Marzo   |       |        |           |        |         |        |
|---------|-------|--------|-----------|--------|---------|--------|
| Domingo | Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado |
|         |       |        |           |        | 1       | 2      |
| 3       | 4     | 5      | 6         | 7      | 8       | 9      |
| 10      | 11    | 12     | 13        | 14     | 15      | 16     |
| 17      | 18    | 19     | 20        | 21     | 22      | 23     |
| 24      | 25    | 26     | 27        | 28     | 29      | 30     |
| 31      |       |        |           |        |         |        |

| Abril   |       |        |           |        |         |        |
|---------|-------|--------|-----------|--------|---------|--------|
| Domingo | Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado |
|         | 1     | 2      | 3         | 4      | 5       | 6      |
| 7       | 8     | 9      | 10        | 11     | 12      | 13     |
| 14      | 15    | 16     | 17        | 18     | 19      | 20     |
| 21      | 22    | 23     | 24        | 25     | 26      | 27     |
| 28      | 29    | 30     |           |        |         |        |

| Mayo    |       |        |           |        |         |        |
|---------|-------|--------|-----------|--------|---------|--------|
| Domingo | Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado |
|         |       |        | 1         | 2      | 3       | 4      |
| 5       | 6     | 7      | 8         | 9      | 10      | 11     |
| 12      | 13    | 14     | 15        | 16     | 17      | 18     |
| 19      | 20    | 21     | 22        | 23     | 24      | 25     |
| 26      | 27    | 28     | 29        | 30     | 31      |        |

**15 de febrero de 2019: Presentación**

Horario: 13:00 a 15:00 horas

Objetivo: Que los niños conozcan y comiencen a relacionarse con los estudiantes... para que de esa forma inicie la apertura del proyecto.

Detalles: Se comenzará con una presentación, posterior a eso, se solicitará que los niños y niñas se presenten diciendo su nombre, edad, color favorito y actividad preferida, lo cual permitirá tomar en cuenta sus gustos y que de esta forma tengan participación dentro de las actividades. Se elaborarán gafetes para que los niños y niñas identifiquen a los estudiantes universitarios y que ellos, también los ubiquen por su nombre.

**1 de marzo de 2019: Cine**

Horario: 13:00 a 15:00 horas

Objetivo: Ver una película, la cual permitirá generar conciencia sobre todas las personas, con el fin de recordarnos que todo ser vivo tiene emociones, sentimientos y necesidades, por lo que tenemos que protegernos unos con otros.

El respeto por la naturaleza

Detalles:

Nombre de la película: El Lorax

Clasificación: AA (Apto para todo el público)

Duración: 1:25hrs

Horario: 13:00 - 14:30

Género: Familiar-infantil

Se decidió la proyección de tal película, con el fin de resaltar, de una manera entretenida el cuidado y protección del medio ambiente.

Se explicará a los niños y a las niñas que la película enseña distintos valores.

Se observará la película acompañada de algunas frases y lista.

Finalmente se les pedirá a los niños y niñas que comenten los puntos importantes de la película, como su parte favorita, así como los valores observados, etc.

**Propósito alcanzado:**

El propósito alcanzado fue, que los niños comprendieran el mensaje y de esta forma crear conciencia sobre el medio ambiente y el respeto.

Para esta actividad nos apoyamos en diferentes asignaturas, como por ejemplo, Formación Humana, esta materia habla sobre los valores que existen entre los individuos de una sociedad, haciendo que estos prevalezcan.

Además, la asignatura de Ciencias nos ayudó a entender el comportamiento de los niños, ante dicha actividad, ya que al preguntales sobre el objetivo de la película, los niños muy acertadamente nos comentaron que la película hablaba sobre el respeto que tenemos que brindar a la naturaleza.

Dirección General de Bienestar CAS-UAQ

Microeconomía, esta materia nos ayudó a llevar a cabo una buena organización tanto de las actividades como de los alimentos brindados. Así como la administración económica, que dicha actividad nos produjo

• **15 de marzo de 2019: Arte (Dibujo, Música, papiroflexia, etc.)**

Horario: 13:00 a 15:00 horas  
Objetivo: Impulsar el manejo del lenguaje manual y desarrollar capacidad de percepción visual y auditiva.  
Detalles: Papiroflexia  
Se les enseñará a los infantes la elaboración de figuras en papel, utilizando la técnica oriental de origami.  
Tiempo aproximado: 40 min  
La siguiente actividad a realizar es canto, acompañado con música de Ukulele, al tiempo que se organizarán juegos tradicionales, tales como: El lobo, doña blanca, la rueda de San Miguel, listones etc.

**Propósito alcanzado:**

El objetivo de nuestra actividad era que los niños desarrollaran su habilidad creativa mediante la música y papiroflexia. Implementamos técnicas aprendidas en materias que hemos cursado, tales como música donde aprendimos a tocar guitarra, gracias a ello pudimos rogarles una canción y amenizar la visita

• **29 de marzo de 2019: Nutriólogo y actividades deportivas**

Horario: 13:00 a 15:00 horas  
Objetivo: Que los niños reconocieran y aprendan a trabajar en equipo sin crear rivalidad además del reconocimiento de cómo llevar una alimentación sana.  
Detalles: Se llevará a cabo una plática de nutrición en el horario de 13:00 a 14:00 horas, impartida por un alumno de la licenciatura en nutrición.  
En la hora siguiente se llevará a cabo actividades recreativas donde se formarán equipos mixtos para realizar las siguientes actividades:  
1. Saltar la cuerda.  
2. Fútbol.  
3. Baloncesto

**Propósito alcanzado:**

Para la actividad del día del niño se involucraron materias como: Administración del personal, costos y deportes. En administración del personal el grupo se organizó en comisiones para realizar las diferentes actividades de ese día. Costos intervino al momento de realizar los presupuestos para los gastos de dicho evento. Deportes se relacionó ya que hicimos mediante la ejecución de juegos y dinámicas.

• **12 de abril de 2019: Baile y actividades recreativas**

Horario: 13:00 a 15:00 horas  
Objetivo: Que el niño desarrolle actividades psicomotrices para su desarrollo, en conjunto con sus emociones; creando así un ambiente de convivencia sana y divertida para los mismos.  
Detalles: La duración de esta actividad será de aproximadamente 30 min por coreografía, la primera coreografía consistió en presentar el baile de "La Rueda" (<https://youtu.be/0y0yADqj-AI>). El segundo baile presentado será "La Rueda Vaquera" será aproximadamente de 30 minutos ([https://youtu.be/eqx0by\\_NPU](https://youtu.be/eqx0by_NPU))

Una vez culminadas estas actividades se pretén realizar las actividades recreativas como:

- Crucigramas
- Sopa de letras
- Memoramas

Todo será relacionado con las canciones recién mencionadas. Esto, con el fin de que los niños trabajen en equipo para lograr resolver los ejercicios.

**Propósito alcanzado:**

Para llevar a cabo nuestra actividad de baile utilizamos las habilidades y destrezas desarrolladas en nuestro taller de danza y música respectivamente, así mismo nos ayudamos de los conocimientos aprendidos en la materia de administración de personal para así poder organizarnos y lograr el desempeño esperado.

• **30 de abril de 2019: Exposición de lo realizado y celebración del día del niño**

Horario: 13:00 a 15:00 horas  
Objetivo: Celebrar con los niños y niñas este día tan especial tanto para ellos como para nosotros y recordarlo lindo de este día.  
Detalles: Tendremos una pequeña kermés con los niños y niñas, así como una sorpresa para ellos.

**REFLEXIÓN GRUPAL:**

"Fue una experiencia muy bonita, el haber convivido con los niños, te das cuenta de las verdaderas cosas, del verdadero sentido de ayudar. Al ver la felicidad en su cara, la satisfacción es tan grande porque sabes que estás haciendo bien, estás haciendo algo que te llena."

"Fue una sensación grata al ver que los niños agradecen todo lo que les das y en lo que los apoyas o aprendizajes que les das. Así mismo esta sensación de satisfacción al poder ayudar a alguien que lo necesita, aprendí a ser más amable y sensible con las personas que me rodean, ya que yo tengo a ser muy cerrado."

"El convivir con los niños de casa hogar me dejó una experiencia agradable como el poder conocer a otras personas y que todo lo realizamos en conjunto para que este proyecto se pudiera lograr."

"Ser parte de este proyecto fue una experiencia muy bonita, ayudar y compartir nos hacen ver lo importante que es una persona para otra."

"Participar en este proyecto fue una grata experiencia, hicimos cosas diferentes y que al final valieron la pena ayudar y compartir nos hacen ser siempre mejores personas."

"Trabajar en un proyecto donde convivimos con personas que realmente necesitan nuestra ayuda como personas nos deja un gran aprendizaje, el cual es que muchas veces no nos quejamos por cosas que creemos que nos hacen falta cuando en realidad son cosas innecesarias. Al convivir con los niños me doy cuenta que a pesar de su situación sonrían como si no pasara nada e incluso son felices por lo que tienen y realmente valoran los pequeños detalles que les ofrecemos por más mínimo que sea. Sin duda alguna fue un excelente proyecto que nos enseña a humanizarnos y ser capaces de pensar en alguien más que no seamos nosotros mismos."

"El ayudarlos a esperar algo a cambio se siente muy bien, fue una buena experiencia convivir con los niños y de alguna forma se volvieron mis amigos, sentí mucha satisfacción al realizar este proyecto."

"Día a día aprendes algo nuevo, pero al estar con los niños los acontecimientos son impresionantes pues te enseñan las cosas de una manera muy diferente a la que tú estás acostumbrado. Ante cualquier cosa que te suceda debes salir adelante y lo más importante con una sonrisa "Sonríe es una terapia gratuita"

"Fueron diversas actividades realizadas en donde uno como persona aprende muchas cosas y con esto nos llevan a tener una nueva perspectiva sobre la vida. Con los niños fueron diversas emociones que sentimos como persona, pero nada se compara con esa sensación que te da al verlos sonreír y verlos felices."

"Fue una experiencia muy agradable al haber convivido con los pequeños de casa hogar, ya que el mejor regalo que pude conseguir fue haberles sacado una sonrisa cada vez que los visitábamos, esto me hizo ser una persona con más sensibilidad."

"El proyecto me dejó una de las mejores experiencias que he vivido, sin duda alguna lo mejor que podemos hacer como seres humanos es ayudar sin esperar algo a cambio. Fue muy lindo trabajar con los niños, ya que aunque no les llevamos algo a regalar, ellos siempre nos esperaban con ansias y una hermosa sonrisa en sus rostros."

"'Quien da más, más recibe' El haber estado trabajando con los niños de casa hogar, fue una de las experiencias que jamás había vivido. Te enseñan lo importante que es la palabra compartir, el poder valorar las cosas que uno tiene. No hay mejor satisfacción, que al llegar están felices por vernos, que te den las gracias y no tanto por lo material, sino porque hayamos compartido un pedacito de nuestro tiempo con ellos."

"Ir a casa hogar fue más que un proyecto, fue ver reflejado mi lado humano, mis sentimientos, mis valores, pero sobre todo mis ganas de seguir adelante. Darte cuenta que el dinero no es lo que realmente llena a las personas, sino tu tiempo, los detalles, y tu buena compañía es de las mejores satisfacciones que me he podido tener. No fui a casa hogar a regalar sonrisas, fue a que me las regalaran y me enseñaran el valor de vivir."

"En lo personal viví una experiencia invaluable, ya que al convivir con los niños de casa hogar fue especial, por qué no es fácil conectarse con ellos. Me gustó mucho porque así como ellos aprendieron de nosotros, de igual manera aprendimos de ellos. Solo se necesita un poco de compromiso de ambas partes para llevar una buena relación."

"Fue una experiencia muy grata ya que al dedicar un pequeño tiempo de nuestro día a día con estos pequeños no llenaba, tanto a nosotros como a los niños, de felicidad, ánimo y satisfacción."

"Fue una gran experiencia, el haber podido estar con cada uno de los niños, te das la oportunidad de conocer como son las verdaderas cosas que ellos necesitan y además de toda la felicidad que se le puede transmitir, el saber que cuando ayudas no solo ellos reciben algo si no también uno mismo."

"Fue una experiencia muy agradable y de la cual aprendimos que a veces tenemos muchos prejuicios que debemos eliminar para poder disfrutar del momento. También que hay que ser agradecidos por las cosas que tenemos y ser felices con lo que tenemos."

"La experiencia vivida en casa hogar deja una huella dentro de mí, ya que fue algo muy bonito el poder compartir y disfrutar de estos niños, que tan emocionados nos recibían, y al ver su sonrisa me hace saber estamos haciendo bien las cosas. También deja una gran aprendizaje de saber qué puedo hacer las cosas si me lo propongo, y que puedo ayudar a quienes más lo necesitan porque al final de todo se queda uno con una gran satisfacción que me hace sentir bien."

"Esta experiencia que vivimos sin duda alguna fue una de las mejores, ya que estos niños nos enseñaron muchas cosas y una de las más importantes es el saber valorar las cosas que nos dan así sea la mínima cosa, lo más importante es saber valorar y otra de las más importantes ser compasivos."

"En esta nueva experiencia de mi vida, y de mi formación puedo decir que aprendí muchas cosas; el convivir con los niños me pareció algo extraordinario, fueron muchos los sentimientos que

experimenté. Son muy duras las cosas que la mayoría de estos niños han tenido que vivir y aun así no pierden su alegría, puedo decir, que estoy verdaderamente agradecido con la experiencia vivida."

"Esta experiencia me ayudó a valor más lo que día con día la vida nos da, estar con los niños es en general, podría definir la palabra AMOR, porque te das cuenta que nada es más importante que ver la felicidad de las personas. Los niños de casa hogar, también me enseñaron que compartir mi tiempo con alguien que lo necesita le hace ser mejor ser humano."

"Es una de las experiencias más bonitas que he vivido ya que fue la mejor manera de contribuir al desarrollo sano y feliz de los niños como fue ofrecerles un ambiente familiar seguro donde se les quiera y se estimule su desarrollo, su aprendizaje y su gusto por la vida."

"Fue una experiencia muy bonita el convivir con pequeños que al verlos sonreír te da esa satisfacción de seguir siendo solidario ya que ellos te hacen ver de una perspectiva diferente las situaciones que se presentan y de seguir luchando día con día."

"Más que un servicio social fue una experiencia que nos deja una gran lección: desde el punto de vista personal; el saber apreciar a nuestra familia, personas cercanas que demuestran actos de cariño, emociones que tal vez no tomamos en cuenta; y de manera grupal; siento que fue una experiencia en la que cada uno de nosotros pusimos nuestro granito de arena para llevar a cabo esta gran labor, pusimos perseverancia en todo lo que nos proponíamos desde una simple planeación hasta lograr este proyecto. Siento que fue un gran medio por lo que mis compañeros y yo nos sentimos muy comprometidos y nos esforzamos para lograr este objetivo."

"El poder estar interactuando con ellos, el conocer un pedacito que cada uno de los proyectos, fue una de las experiencias más bonitas de mi vida. Son niños han tenido que vivir situaciones que no les correspondían, y al ver una enorme sonrisa en cada una de sus caras, si no pasara nada, los haría ser unos guerreros que nos demuestran lo feliz que se puede ser con lo poco o mucho bueno que tengamos."

"Fue una experiencia agradable, porque te da una satisfacción enorme ver la sonrisa de cada uno de los niños, ver como disfrutan que compartas con ellos uno pequeño parte de su día."

Dirección General de Bibliotecas

## Anexo 15 Reflexiones individuales.

“Fue una experiencia muy bonita, el haber convivido con los niños, te das cuenta de las verdaderas cosas, del verdadero sentido de ayudar. Al ver la felicidad en su cara, la satisfacción es tan grande porque sabes que estás haciendo bien, estás haciendo algo que te llena”

“Fue una sensación grata al ver que los niños agradecen todo lo que les das y en lo que los apoyas o aprendizajes que les dejas. Así mismo crea una sensación de satisfacción el poder ayudar a alguien que lo necesita, aprendí a ser más amable y sensible con las personas que me rodean, ya que yo tiendo a ser muy cerrado.”

“El convivir con los niños de casa hogar me deja una experiencia agradable como el poder conocer a otras personas y que todo lo realizamos en conjunto para que este proyecto se pudiera lograr.”

“Ser parte de este proyecto fue una experiencia muy bonita, ayudar y compartir nos hacen ver lo importante que es una persona para otra.”

“Participar en este proyecto fue una grata experiencia, hicimos cosas diferentes y que al final valieron la pena ayudar y compartir nos hace ser siempre mejores personas.”

“Trabajar en un proyecto donde convivimos con personas que realmente necesitan nuestra ayuda como personas nos deja un gran aprendizaje, el cual es que muchas veces nos quejamos por cosas que creemos que nos hacen falta cuando en realidad son cosas innecesarias. Al convivir con los niños me doy cuenta que a pesar de su situación sonríen como si no pasará nada e incluso son felices por lo que tienen y realmente valoran los pequeños detalles que les ofrecemos por más mínimo que sea. Sin duda alguna fue un excelente proyecto que nos enseña a humanizarnos y ser capaces de pesar en alguien más que no seamos nosotros mismo”

“El ayudar sin esperar algo a cambio se siente muy bien, fue una buena experiencia convivir con los niños y de alguna forma se volvieron mis amigos, sentí mucha satisfacción al realizar este proyecto”

“Día a día aprendes algo nuevo, pero al estar con los niños los acontecimientos son impresionantes pues te enseñan las cosas de una manera muy diferente a la que tú estás acostumbrado. Ante cualquier cosa que te suceda debes salir adelante y lo más importante con una sonrisa "Sonríe es una terapia gratuita””

Fueron diversas actividades realizadas en donde uno como persona aprende muchas cosas y con ello nos llevan a tener una nueva perspectiva sobre la vida. Con los niños fueron diversas emociones que sientes como persona, pero nada se compara con esa sensación que te da al verlos sonreír y verlos feliz”

“Fue una experiencia muy agradable al haber convivido con los pequeños de casa hogar, ya que el mejor regalo que pude conseguir fue haberles sacado una sonrisa cada vez que los visitábamos, esto me hizo ser una persona con más sensibilidad.”

“El proyecto me dejó una de las mejores experiencias que he vivido, sin duda alguna lo mejor que podemos hacer como seres humanos es ayudar sin esperar algo a cambio. Fue muy lindo trabajar con los niños, ya que aunque no les lleváramos algo a regalar, ellos siempre nos esperaban con ansias y una hermosa sonrisa en sus rostros.”

“Quien da más, más recibe” El haber estado trabajando con los niños de casa hogar, fue una de las experiencias que jamás había vivido; te enseñan lo importante que es la palabra compartir, el peor valorar las cosas que uno tiene. No hay mejor satisfacción, que al llegar estén felices por vernos, que te den las gracias y no tanto por lo material, sino porque hayamos compartido un pedacito de nuestro tiempo con ellos.”



“Ir a casa hogar fue más que un proyecto, fue ver reflejado mi lado humano, mis sentimientos, mis valores, pero sobre todo mis ganas de seguir adelante. Darte cuenta que el dinero no es lo que realmente llena a las personas, sino tu tiempo, los detalles, y tú buena compañía es de las mejores satisfacciones que me he podido tener. No fui a casa hogar a regalar sonrisas, fui a que me las regalaran y me enseñaran el valor de vivir.”

“En lo personal viví una experiencia inigualable, ya que al convivir con los niños de casa hogar fue especial, por qué no es fácil conectarse con ellos. Me gustó mucho porque así como ellos aprendieron de nosotros, de igual manera aprendimos de ellos. Solo se necesita un poco de compromiso de ambas partes para llevar una buena relación.”

“Fue una experiencia muy grata ya que al dedicar un pequeño tiempo de nuestro día a día con estos pequeños no llenaba, tanto a nosotros como a los niños, de felicidad, ánimo y satisfacción.”

“Fue una gran experiencia, el haber podido estar con cada uno de los niños, te das la oportunidad de conocer como son las verdaderas cosas que ellos necesitan y además de toda la felicidad que se le puede transmitir, el saber que cuando ayudas no solo ellos reciben algo si no también uno mismo.”

“Fue una experiencia muy agradable y de la cual aprendimos que a veces tenemos muchos prejuicios que debemos eliminar para poder disfrutar del momento. También que hay que ser agradecidos por las cosas que tenemos y ser felices con lo que tenemos.”

“La experiencia vivida en casa hogar deja una huella dentro de mí, ya que fue algo muy bonito el poder compartir y disfrutar de estos niños, que tan emocionados nos recibían, y al ver su sonrisa me hace saber estamos haciendo bien las cosas. También deja una gran aprendizaje de saber qué puedo hacer las cosas si me lo

propongo, y que puedo ayudar a quienes más lo necesiten porque al final de todo se queda uno con una gran satisfacción que me hace sentir bien.”

“Esta experiencia que vivimos sin duda alguna fue una de las mejores, ya que estos niños nos enseñaron muchas cosas y una de las más importantes es el saber valorar las cosas que nos dan así sea la mínima cosa, lo más importante es saber valora y otra de las más importantes ser compartidos.”

“En esta nueva experiencia de mi vida, y de mi formación puedo decir que aprendí muchas cosas; el convivir con los niños me pareció algo extraordinario, fueron muchos los sentimientos que

experimenté, Son muy duras las cosas que la mayoría de estos niños han tenido que vivir y aun así no pierden su alegría, puedo decir, que estoy verdaderamente agradecido con la experiencia vivida.”

“Esta experiencia me ayudo a valor más lo que día con día la vida nos da, estar con los niños es en general, podría definir la palabra AMOR, porque te das cuenta que nada es más importante que ver la felicidad de las personas. Los niños de casa hogar, también me enseñaron que compartir mi tiempo con alguien que lo necesita te hacer ser mejor ser humano.”

“Es una de las experiencias más bonitas que he vivido ya que fue la mejor manera de contribuir al desarrollo sano y feliz de los niños como fue ofrecerles un ambiente familiar seguro donde se les quiera y se estimule su desarrollo, su aprendizaje y su gusto por la vida.”

“Fue una experiencia muy bonita el convivir con pequeños que al verlos sonreír te da esa satisfacción de seguir siendo solidario ya que ellos te hacen ver de una perspectiva diferente las situaciones que se presentan y de seguir luchando día con día”

“Más que un servicio social fue una experiencia que nos deja una gran lección: desde el punto de vista personal; el saber apreciar a nuestra familia, personas cercanas que demuestren actos de cariño, emociones que tal vez no tomamos en cuenta; y de manera grupal: siento que fue una experiencia en la que cada uno de nosotros pusimos nuestro granito de arena para llevar a cabo esta gran labor, pusimos perseverancia en todo lo que nos proponíamos desde una simple planeación hasta lograr este proyecto. Siento que fue un gran medio por lo que mis compañeros y yo nos sentimos muy comprometidos y nos esforzamos para lograr este objetivo”

“El poder estar interactuando con ellos, el conocer un pedacito que cada uno de los pequeños, fue una de las experiencias más bonitas de mi vida. Son niños han tendido que vivir situaciones que no les correspondían, y al ver una enorme sonrisa en cada una de sus caritas como si no pasara nada, los hace ser unos guerreros que nos demuestran lo feliz que se puede ser con lo poco o mucho bueno que tengas.”

“Fue una experiencia agradable, porque te da una satisfacción enorme ver la sonrisa de cada uno de los niños, ver como disfrutaban que compartas con ellos una pequeña parte de su día.”

Anexo 16: Hoja de respuestas de la rúbrica de evaluación de proyectos de Aprendizaje Servicio. Versión para estudiantes.



**PROYECTO APRENDIZAJE-SERVICIO**

**Hoja de respuesta de la rúbrica de evaluación de proyectos de aprendizaje-servicio. Versión para estudiantes\***

Nombre de la escuela: \_\_\_\_\_ Grado: \_\_\_\_\_

Nombre del proyecto APS: \_\_\_\_\_

Periodo de realización del proyecto APS: \_\_\_\_\_

Género: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Instrucciones: Después de leer la rúbrica de evaluación, tacha el nivel que consideras se encuentra el proyecto en cada uno de los aspectos que se presentan en la siguiente tabla**

| Dinamismos/Niveles                       | I             | II           | III          | IV            |
|--|---------------|--------------|--------------|---------------|
| Necesidades                              | Ignoradas     | Presentadas  | Decididas    | Descubiertas  |
| Servicio                                 | Simple        | Continuado   | Complejo     | Creativo      |
| Sentido de servicio                      | Tangencial    | Necesario    | Cívico       | Transformador |
| Aprendizaje                              | Espontáneo    | Planificado  | Útil         | Innovador     |
| Participación                            | Cerrada       | Delimitada   | Compartida   | Liderada      |
| Trabajo en grupo                         | Indeterminado | Colaborativo | Cooperativo  | Expansivo     |
| Reflexión                                | Difusa        | Puntual      | Continua     | Productiva    |
| Reconocimiento                           | Casual        | Intencionado | Recíproco    | Público       |
| Evaluación                               | Informal      | Intuitiva    | Competencial | Conjunta      |
| Partenariado                             | Unilateral    | Dirigido     | Pactado      | Construido    |
| Consolidación en centros educativos      | Incipiente    | Aceptada     | Integrada    | Identitaria   |
| Consolidación en organizaciones sociales | Incipiente    | Aceptada     | Integrada    | Identitaria   |

\* GREM (2014). *Rúbrica para la autoevaluación y la mejora de los proyectos de ApS*. Barcelona: Universidad de Barcelona-Facultad de Pedagogía/Fundación Jaume Bofill.  
 Adaptación de la versión de estudiantes: Ochoa, A. (2017).  
 Apoyo técnico para la corrección: Margarita Godínez.

Anexo 17 Rubrica de Evaluación de proyectos de Aprendizaje Servicio. Versión para estudiantes



**RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE APRENDIZAJE-SERVICIO. VERSIÓN PARA ESTUDIANTES\***

| Dinamismos/Niveles         | A   | B   | C   | D  |
|----------------------------|---|---|---|--|
| <b>NECESIDADES</b>         | No se dedicó tiempo al análisis ni a la reflexión sobre las necesidades que impulsaron el proyecto y las tareas de servicio                     | Los docentes y/o alguna institución ajena a la escuela realizaron un trabajo previo de detección de las necesidades sobre las cuales habría que actuar y acordaron un proyecto sin consultarnos | Los jóvenes tuvimos participación en la elección de las necesidades, ya que el profesor impulsó momentos de diálogo y comprensión para que el grupo participara de la decisión. | Los jóvenes participamos en un proceso de investigación que llevó tiempo y múltiples espacios de análisis, reflexión y diálogo.  |
| <b>SERVICIO</b>            | Las tareas de servicio fueron muy concretas y se concentraron en un breve periodo de tiempo.  | Las acciones de servicio se realizaron de manera constante, las tareas tuvieron poca dificultad para los participantes, pues requirieron de cierta rutina o mecanización.                       | La realización del servicio exigió la puesta en práctica de diversas competencias por parte de los participantes porque así lo requiere el proyecto desde su inicio             | Las tareas que se realizaron durante el servicio no fueron delimitadas de antemano, sino que los participantes las diseñamos poniendo en juego diferentes conocimientos y habilidades. |
| <b>SENTIDO DE SERVICIO</b> | Aunque el proyecto no contempló directamente un servicio a la comunidad, la realización de la actividad repercutió positivamente en el entorno. | El servicio realizado dio respuesta a una necesidad, sin embargo, la importancia social del servicio que se realizó no resultó del todo evidente para los participantes.                        | La planificación y desarrollo del servicio partieron de una necesidad de colaborar y los participantes nos dimos cuenta de la importancia social del servicio realizado.        | Los participantes, además de realizar un servicio útil a la comunidad y de darnos cuenta de la importancia social de nuestra tarea, alcanzamos a entender que además de las tareas de  |

|                         |  |   |   |   |
|-------------------------|--|---|---|---|
|                         |  |   |   | servicio es indispensable la acción de las instituciones.   |
| <b>APRENDIZAJE</b>      | No hubo actividades planificadas, sin embargo, los participantes adquirimos informalmente valores y habilidades vinculados directamente al servicio. | La actividad se centró en los aprendizajes de las materias que cursamos, aunque adquirimos otros de manera espontánea durante el servicio.  | Los docentes orientaron los contenidos que revisamos en las materias al preparar el servicio para que los participantes adquiriéramos conciencia de la utilidad de los aprendizajes, ya que pudimos aplicarlos a la realidad.   | Los participantes aprendimos mientras realizamos una investigación que tuvo por objetivo formarnos y prepararnos para realizar el servicio. Los docentes guiaron el proceso de aprendizaje y permanecieron abiertos a las propuestas. |
| <b>PARTICIPACIÓN</b>    | Los docentes nos solicitaron que realizáramos una tarea concreta o nos sumáramos a una actividad que había sido diseñada por ellos.                  | Los docentes solicitaron que tomáramos decisiones sobre cuestiones específicas. El desarrollo del proyecto era responsabilidad de los docentes.   | El proyecto exigió que participáramos en el diseño y desarrollo de las actividades desde el inicio y hasta el fin del proyecto. Juntos docentes y estudiantes decidimos el servicio a realizar y las actividades a desarrollar. | Los miembros del grupo iniciamos una actividad de aprendizaje servicio, a partir de un problema que nos inquietó, y asumimos el liderazgo durante todo el proyecto.   |
| <b>TRABAJO EN GRUPO</b> | El servicio lo asumió una persona en particular, pero en el desarrollo de la actividad se produjeron ayudas no programadas y casuales.               | La colaboración se dio porque los participantes trabajamos para lograr un mismo objetivo haciendo aportaciones de manera individual.  | Los participantes contribuimos a un proyecto colectivo realizando tareas independientes. Se articularon aportaciones complementarias para alcanzar un objetivo común.   | Se integraron nuevos participantes que no forman parte de la comunidad escolar.   |
| <b>REFLEXIÓN</b>        | Algunos docentes nos invitaron a conversar sobre la experiencia de participar en un proyecto de aprendizaje-servicio.                                | Los participantes realizamos ejercicios reflexivos, compartimos nuestras impresiones, revivimos el proceso comentando fotografías, enumerando los aprendizajes adquiridos o analizando los aspectos | En uno o varios momentos de la experiencia de aprendizaje servicio se destinó alguna sesión de trabajo a realizar actividades reflexivas como la redacción de diarios, ejercicios y reuniones periódicas, o la realización de   | Además de realizar tareas de reflexión, llevamos a cabo una actividad de creación para compartir con la comunidad, como una obra de teatro, exposición o difundiendo un mensaje en los medios de comunicación.                        |

|  |  |  |   |   |
|--|--|--|---|---|
|  |  | positivos y negativos de la experiencia  | reportajes fotográficos o videográficos.  |   |
| <b>RECONOCIMIENTO</b>                      | Los docentes o directivos aprovecharon cualquier oportunidad para darnos las gracias o reconocer la tarea realizada.   | Los docentes o directivos organizaron alguna actividad de reconocimiento del trabajo que realizamos como parte del proyecto.   | Como parte de la actividad de reconocimiento organizada por la escuela o los docentes, las personas beneficiadas por el servicio agradecieron mediante actividades de convivencia nuestra labor dentro del proyecto.  | El reconocimiento a nuestro servicio fue público y se difundió más allá de la escuela.  |
| <b>EVALUACIÓN</b>                          | Algunos docentes hicieron comentarios positivos sobre nuestro comportamiento o los resultados que obtuvimos.   | Los docentes evaluaron las actividades de aprendizaje servicio poniendo atención al proceder de cada uno de nosotros y destacando qué valores hemos desarrollado y qué logros hemos alcanzado, y también en qué aspectos tenemos mayores limitaciones. | Los docentes aplicaron instrumentos para obtener información sobre lo que realizamos y determinar los aspectos en que destacamos y en los que podemos mejorar. La evaluación nos la dieron a conocer para tomar conciencia de lo aprendido y en qué y cómo debemos mejorar. | Los estudiantes junto con los docentes participamos para preparar y aplicar actividades e instrumentos de evaluación.   |
| <b>PARTENARIADO</b>                        | El proyecto fue diseñado por una sola institución, normalmente la escuela que nos proporcionó el acceso al espacio de servicio.                                | El proyecto lo diseñó la escuela pero se necesitó de una organización externa a la escuela para que el servicio fuera realizado allí.  | El proyecto fue diseñado por una institución externa a la escuela y los estudiantes realizamos el servicio de acuerdo a lo establecido previamente por ambas instituciones.   | La idea del proyecto surgió de forma conjunta entre dos o más organizaciones con el propósito de diseñarlo, aplicarlo, evaluarlo y celebrarlo conjuntamente.            |
| <b>CONSOLIDACIÓN EN CENTROS EDUCATIVOS</b> | El aprendizaje servicio estuvo presente en esta escuela porque algún docente realizó un proyecto o porque se conoció la experiencia realizada en otra escuela. | Los proyectos de aprendizaje servicio que realizó un docente tuvieron el reconocimiento del equipo directivo de la escuela y el apoyo de otros docentes.   | El aprendizaje servicio estuvo presente en la escuela. Los docentes y directivos programaron los proyectos dentro de las actividades anuales y los tuvieron en  | En la escuela se analiza el contexto y sus puntos fuertes para llevar a cabo proyectos de aprendizaje servicio. Se planean en las actividades anuales de los diferentes |

|   |   |  |   |   |
|---|---|--|---|---|
|   |   |  | cuenta para cuestiones de organización, vincularon los contenidos de las diferentes materias para el logro de los objetivos educativos.   | grados y se asegura que se vinculen las diferentes materias. Se programa el seguimiento de los proyectos y la evaluación de su impacto en el aprendizaje del alumnado.  |
| <b>CONSOLIDACIÓN EN ORGANIZACIONES SOCIALES</b> | El aprendizaje servicio se conoció porque ya se ha participado en alguna experiencia puntual o debido a la presentación del proyecto de otra institución. | La institución externa a la escuela se reconoció como una organización con funciones educadoras y de servicio a la comunidad, contempló la posibilidad de desarrollarlas a través del aprendizaje servicio y estableció la organización necesaria para la coordinación y el seguimiento de los posibles proyectos. | El aprendizaje servicio estuvo presente en el programa de actividades de la institución externa a la escuela, que contó con la estructura y el personal necesarios para asegurar la implementación de proyectos vinculados a sus objetivos. | La institución externa a la escuela analizó el contexto y los puntos fuertes para realizar proyectos de aprendizaje servicio. Recogió los proyectos en su planeación anual, programó los recursos y revisó las cuestiones organizativas para realizar proyectos aprendizaje servicio específicos. |

\* GREM (2014). Rúbrica para la autoevaluación y la mejora de los proyectos de ApS. Barcelona: Universidad de Barcelona-Facultad de Pedagogía/Fundación Jaume Bofill. Adaptación de la versión de estudiantes: Ochoa, A. (2017).



Dirección General de Bibliotecas UAQ