

20
2j



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

**ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
ACATLAN**

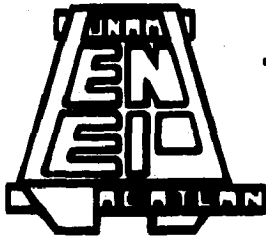
**Reestructuración de Información y comunicación del
Departamento de Servicios Social
(Servicio Social: una imagen creativa)**

**"TITULACION CON INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL
DE SERVICIO A LA COMUNIDAD"**

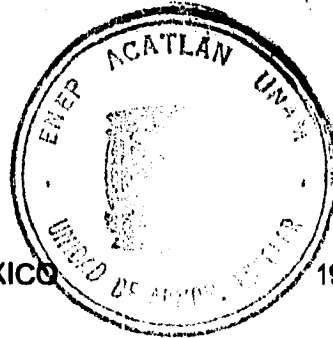
**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PERIODISMO
Y COMUNICACION COLECTIVA**

PRESENTA

ANDRES RAFAEL HELGUERA GARCIA



**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



ACATLAN, ESTADO DE MEXICO

1996

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Universidad Nacional Autónoma de México

**Escuela Nacional de Estudios Profesionales
Acatlán**

Departamento de Servicio Social Acatlán

**“Reestructuración de información y comunicación del
Departamento de Servicio Social
(Servicio Social: una imagen creativa)”**

**que presenta el alumno de Periodismo
y Comunicación Colectiva:
Andrés Rafael Helguera García,
para la opción “Titulación con informe
de práctica profesional de servicio a la comunidad”**

**Asesor:
Lic. Alejandro Byrd Orozco**

Datos generales

Nombre del programa:
Reestructuración de información y comunicación del
Departamento de Servicio Social.

Clave del programa:
93-12/020-4980

Nombre del registro de titulación:
"Reestructuración de información y comunicación del
Departamento de Servicio Social (Servicio Social:
una imagen creativa)

Nombre del asesor:
Lic. Alejandro Byrd Orozco

Nombre del prestador:
Andrés Rafael Helguera García

Número de cuenta:
8514213-8

Carrera:
Periodismo y Comunicación Colectiva

Número de cartilla del servicio social:
20596

Institución de prestación:
Departamento de Servicio Social de la Escuela
Nacional de Estudios Profesionales Acahualtán

Periodo de prestación:
1er. periodo: abril a octubre de 1993
2do. periodo: octubre de 1993 a mayo de 1994

Responsable:
Prof. Alejandro Sánchez Maldonado

"El valor de terminar una carrera radica en prepararse para la siguiente y volver a lograrlo"

Dicen que los agradecimientos deben ser cortos, pero en mi caso, no será así, pues tengo mucho de qué y a quién dedicar el que haya llegado aquí:

A Paty:

Mi cómplice, mi esperanza, mi lazo a este mundo, a ti, polvo de estrella, vorágine de la existencia, que abriste tus alas para darme abrigo, a ti, mis días, mis horas, mis anhelos... mi vida

A Karen:

Mi nena, la más pequeña semilla del presente, a ti, todos los amaneceres que muestren tu sonrisa.

A Mamá Toña

Sangre de Catalunya, respeto y orgullo, eslabón de fortaleza, a usted, los pensamientos de mil mariposas.

A Mamá:

Fuerte y frágil como el cristal, a ti, la marea de la esperanza en este mar de vida al que me trajiste con amor.

A Carmen:

Lucero del hogar, alegría de un corazón vagabundo, a ti amiga y cófrade del tiempo ininterrumpido.

A Gaby:

A ti, consejera del alba, brazo puntal de la palanca que me ha impulsado a conocer quién soy.

A Octavio:

Caballero de los mil vientos, a ti, que en la frente llevas el signo de la lucha, de la batalla, de las alas que cobijan nuestro ser.

A Alma:

Voz de ilusiones, de verdad, raudal imparable de emociones, a ti, que abres sin reparo tus brazos al viento, que eres parte indisoluble de mi estancia, la bendición que me han dado de ser tu amigo.

A Ale Villalvazo:

Palabra y acción de amigo, comunión de risas y llanto, a ti, que has embalsamado mi vida con fraternidad.

A Ale Sánchez:

Sostén incondicional, corazón abierto que penetra al almacén de sentimientos encontrados, a ti, la crisalis de libertad.

A Caro:

Consejera nocturna, coraje del ser, a ti, guía en la masedumbre y en la tempestad, el canto de los ríos.

A Flavio:

A ti, Virgilio de los sueños, templanza de la naturalidad, el abrazo de la Luna.

A Dalia:

Palabra de confianza y voto de fe en la amistad, a ti, los lazos irrompibles de fraternidad.

A Lupita:

A ti, alegría contagiosa en los senderos empedrados, el horizonte del porvenir.

A Pame y Ricardo:

Una sola vida, un mismo recuerdo, átomo de una familia que vuelve a florecer, a ustedes, el camino del sol.

A Luis Alberto:

A ti, gurú de la Amazonia, del sueño de Ipanema, por la praxis, la enseñanza y la confianza de ser tu delfín.

A Ale Byrd:

A ti maestro de paciencia, el compromiso de poner en alto el nombre de nuestra universidad.

Y a todos aquellos con quienes he dado forma a esta carrera contra la ignorancia, en esta aventura de la que jamás me arrepentiré...

Gracias

Indice

Introducción	7
Motivos de la investigación	9
Antecedentes	13
Capítulo I. Necesidades comunicacionales del Departamento de Servicio Social	23
La mercadotecnia al servicio de la comunicación	25
Difusión anterior de información del Departamento de Servicio Social	29
Los primeros intentos por encontrar una imagen del Departamento de Servicio Social	33
<i>Porfirio, un golpe de suerte</i>	37
Capítulo II. Análisis práctico de los diversos órganos informativos de la ENEP Acatlán	48
Información	49
Iconos	52
Formato y diseño	53
Capítulo III. Imagen del Departamento de Servicio Social Acatlán	59
La estadística al servicio... del servicio	61
De la intención a la acción	91
<i>La difusión con cartel</i>	95
Capítulo IV. Vínculo informativo sociedad- ENEP Acatlán-servicio social-prestadores	98
Conclusiones	108
Anexos	115

Introducción

No cabe duda que cuando nos encontramos con la palabra "trámite", viene a nuestra mente una serie de obstáculos posibles, visitas engorrosas de un lugar a otro, papeleos, y un largo etcétera. En el caso de los trámites del servicio social, no es diferente. Los alumnos de la Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán se muestran renuentes a comenzar a realizar su servicio social precisamente por lo descrito anteriormente, y no era para menos, ya que la imagen de un Departamento sin trascendencia -sea la verdad dicha-, de una presentación opaca y mínima difusión de su forma de trabajar no puede más que parecer sólo un trámite más para acceder a la titulación a los ojos de cualquiera.

La presente investigación se centra justamente en buscar una nueva estructura de difusión que logre abatir esa imagen de burocracia que ostenta el Departamento de Servicio Social de Acatlán, y los objetivos son claros: renovar y redefinir la imagen de comunicación entre el Departamento y los alumnos, dependencias estatales y jefaturas de programa que intervienen en la realización del servicio social.

Es de obviedad presentar que para que una parte conozca en qué y en dónde se encuentran las fallas y aciertos, investigue, pregunte e indague con la otra parte, en este caso, los estudiantes de las diferentes carreras de la ENEP Acatlán y sus respectivas jefaturas de programa. Para ello, tomaremos una base que tal vez en tiempos anteriores nadie entendía, es decir: la mercadotecnia, que es simplemente el instrumento por el cual se pregunta al mercado -en este caso los alumnos de Acatlán- qué y cómo quiere ser informado sobre los diversos programas, dependencias, becas, medios y trámites con los que cuenta el Departamento de Servicio Social de Acatlán.

Nuestra investigación consta de dos partes: la primera, en los capítulos I y II, se hace un análisis acerca de las necesidades de

comunicación del Departamento de Servicio Social, enfocado a conocer de qué manera está formado, cuáles son sus carencias, y todo aquello que nos lleve a realizar un diagnóstico acertado; en la segunda parte, se pasa del análisis a la propuesta, tomando como base la aplicación de cuestionarios realizados directamente con los alumnos de la ENEP Acatlán para conocer su punto de vista, y a partir de eso, se hacen las propuestas pertinentes. Los resultados nos los harán saber, además de los estudiantes, las entrevistas con las diferentes jefaturas de programa de las carreras pertenecientes a esta universidad, y con base en esto presentar ya no la propuesta, sino la respuesta a las carencias que se hubieren detectado en la primera parte.

Las conclusiones no saldrán a la ligera, sino que a partir de los resultados que podamos encontrar, no perdiendo de vista el formato de reportaje que le hemos dado a esta investigación, además de lograr una visión de eficiencia y calidad ante el alumnado acatlense y presentarles de manera sencilla, atractiva y ágil la forma de realizar su servicio social, además de mostrar una actitud de servicio porque, mientras sea más fácil y entendible el modo de hacerlo, mayores serán las probabilidades de quitarnos esa etiqueta de burocracia en la que pende el nombre del Departamento de Servicio Social.

La investigación se presenta a manera de reportaje para hacerla más ágil y entendible para el lector, citando las fuentes de información correspondientes en un proyecto, además de ambicioso, útil para quienes va dirigido.

El estilo periodístico aplicado nos pareció el más indicado justamente porque, hablando a título personal, es el área en la que nos especializamos, y lo aplicamos en el entendido de que quienes lo tengan en sus manos lo comprendan de ese modo, ya que la aplicación de los conocimientos recibidos en el transcurso de nuestra educación universitaria y la experiencia en el área laboral nos motivó a llevar a cabo esta investigación en este tenor.

Motivos de la investigación

Objetivo general:

Diagnosticar y proponer la comunicación del Departamento de Servicio Social Acatlán.

Objetivos específicos:

*Aplicar una nueva promoción y difusión de los productos informativos del Departamento de Servicio Social.

*Determinar estrategias de comunicación para el Departamento de Servicio Social de Acatlán.

*Crear una imagen propia de servicio social en la ENEP Acatlán.

*Proponer una vinculación informativa entre las carreras impartidas en la ENEP Acatlán y el Departamento de Servicio Social.

Objetivos particulares (Actividades):

*Elaboración de diagnóstico y propuestas de la comunicación del Departamento de Servicio Social.

*Comparación y análisis práctico de los diversos órganos de información de la ENEP Acatlán.

*Realizar anteproyecto de gaceta informativa del Departamento.

*Nueva difusión de programas.

*Creación y reorganización de trípticos y folletos del Departamento de Difusión del mismo.

Justificación:

El servicio social es, por la mayoría de los alumnos, considerado sólo un requisito y obstáculo para lograr la titulación, lejos de atribuirlo como un beneficio a la comunidad.

Los alumnos que cubren el 70% de créditos o más, creen una pérdida de tiempo al realizar su servicio social e intentan cubrirlo como si fuera una asignatura más. Esto tiene que ver con la imagen de burocracia que carga el significado del papeleo de documentos: el ir y venir de la dependencia escogida a la escuela y viceversa, además de la poca información difundida y recibida por las diferentes jefaturas de programa de la ENEP Acatlán.

Es aquí donde la difusión y promoción del Departamento de Servicio Social cobra una importante tarea, ya que lo que hasta estas fechas se había utilizado para este fin, según investigaciones, no ha dado un resultado satisfactorio; es decir, el porcentaje de alumnos que se acerca a solicitar información sobre los diferentes programas abiertos o las condiciones para efectuar el servicio social se redondea a un 13% mensual, tomando a la población universitaria con el 70% de créditos o más.

Hasta julio de 1993, la mayoría de los alumnos preferían conseguir por cuenta propia sus dependencias y programas, para dejar de lado las ya establecidas. Decimos hasta julio porque se presentaron algunas alternativas para atraer al estudiantado, y comenzábamos a creer en un proyecto de investigación para detectar y solucionar los problemas de este tenor.

Dentro de la estrategia se consideran algunos productos informativos que intentarán reforzar tanto la imagen, como las actividades que realiza el Departamento de Servicio Social.

Por tal motivo, se desprendió la idea de conformar un programa que, cubriendo objetivos dirigidos a nuestra carrera, logre acercar a los alumnos al Departamento de Servicio Social de la ENEP Acatlán por medio del mismo método para difundir información.

Metodología (Técnicas de investigación):

Se utilizaron las técnicas de investigación de campo y documental: la primera para satisfacer los puntos de diagnóstico y análisis con el fin de entender y comprender las necesidades de lo que es un servicio social, ¿para qué sirve? ¿para quién? y ¿porqué un servicio social? De estas preguntas partimos para encontrar los productos informativos ideales para el Departamento de Servicio Social.

Se realizaron entrevistas y encuestas para detectar necesidades de comunicación, tanto de Departamento, como de todos los involucrados en un servicio social.

En lo que a la investigación documental se refiere, retomamos los lineamientos establecidos a lo que es un servicio social con sus estatutos y objetivos. A la par, el apoyo de la teoría de la imagen de Abraham Moles ayudó a despejar la sustentación del correcto uso de productos informativos en cuestiones de iconos, formato y diseño de los productos.

¿Por qué Moles? porque su teoría de conexión entre imagen y mensaje se adecuó perfectamente a los objetivos que nos trazamos para llevar a cabo nuestra investigación, y nos sirvió de guía para conformar propiamente una imagen del Departamento sin desligarnos de nuestra función principal, que es la de informar a los alumnos de la ENEP Acatlán.

Alcances y limitaciones:

Los alcances que se tuvieron fueron lograr el acercamiento de los alumnos al Departamento de Servicio Social; desechar en buen número la creencia de requisito que se tiene de la prestación del servicio social y fincar una sólida imagen del Departamento tanto al interior como al exterior de la universidad.

Dentro de los alcances también, a partir de esta investigación se puede dar al parteaguas para que otros sectores de la ENEP vean

los logros obtenidos y comiencen a retomarlos para hacer lo propio. Podemos decir lo anterior, puesto que los alcances de nuestra investigación dan para eso; sin embargo, existen las limitaciones.

En el caso de las limitaciones, desafortunadamente se pudo constatar que una vez terminado el trabajo las cosas, o la mayoría de ellas, regresaron a casi el punto de partida, es decir, los productos confeccionados y los planes de trabajo quedaron en eso: planes.

A pesar de lo anterior, podemos decir que se cumplió con una investigación que en su momento sirvió para levantar la imagen del Departamento de Servicio Social frente a los alumnos y la forma de realizar su servicio social, claro, los alumnos lo tienen que realizar de todas maneras, pero se intentó que lo cumplieran con una real vocación profesional.

Antecedentes

Existe una trama compleja en torno al servicio social, que incluye desarrollos teóricos, técnicas y diversidad de posiciones ideológicas, pues es polémico, multidefinido y se le atribuyen funciones de compromiso social, misión universitaria, obligación legal, proceso de concientización, trámites administrativos y oportunidad de conocer la realidad.

Su complejidad obedece ciertamente a los elementos que intervienen en su realización: el Estado, que a través de su política establece los marcos de acción y cuya incidencia es y ha sido directa, y va desde la creación del marco jurídico (Artículo 5o. de la Constitución y su Ley Reglamentaria) hasta la promoción de espacios de realización y apoyos económicos; las instituciones educativas, principales generadoras de alumnos-prestadores, que reconocen al servicio social como su principal interlocutor ante los procesos sociales; los diversos sectores que reciben los beneficios de esta acción, mosaico de intereses, conflictos y realidades, y por supuesto, los propios prestadores, sujetos a los avatares de esta problemática, pero buscando respuesta a sus necesidades concretas, opiniones e intereses.

Los antecedentes del servicio social en nuestro país se remontan hasta la época Colonial, donde se dieron formas de ayuda asistencial a la comunidad. Posteriormente, en el siglo XIX, no aparecen concepciones de ayuda por parte de quienes ejercen alguna profesión hacia las clases desprotegidas y por ende, de ninguna acción en este sentido. Es sólo a fines de este siglo y principios del actual que aparecen las primeras inquietudes en torno a este problema; se considera que la educación superior y el ejercicio profesional no deberían estar al margen de la problemática del país y las necesidades sociales; sin embargo, estas ideas no son contempladas en la Constitución de 1917.

"Con las movilizaciones estudiantiles de 1929 en pro de la autonomía universitaria, la comunidad estudiantil propone al gobierno federal la implantación del servicio social obligatorio, a pesar de ello no se toman medidas al respecto y el servicio se proporciona voluntariamente por los estudiantes que promovían su aceptación en las dependencias del gobierno.

"En 1936, la Escuela Nacional de Medicina establece el servicio social obligatorio como requisito previo a la expedición del título; esta práctica se extiende a las demás escuelas de medicina del país".¹

No obstante, el servicio social, después de su principal impulso —durante el gobierno de Lázaro Cárdenas—, sufrió un estancamiento propiciado por la burocratización y desatención gubernamental, pero sobre todo porque dentro de las instituciones educativas no se desarrollaba un sustento teórico suficientemente sólido que le sirviera no sólo para analizar críticamente la problemática del país y orientar sus acciones en este sentido, sino para cuestionarse a sí misma frente a la sociedad que pretendía modificar y al Estado que regulaba su actividad, de tal suerte que fuera consciente de los alcances que aquella le brindaba y los límites que éste le imponían.

Esta condición se mantuvo hasta los años sesenta, cuando surgieron nuevamente un interés y una preocupación por el quehacer social de las universidades e instituciones de enseñanza superior, a la luz de los acontecimientos políticos, tanto externos como internos que se suscitan y reflejan, en el caso de las universidades de corte religioso, en una reorientación de las acciones y conceptualizaciones acerca del servicio y, en el caso de las universidades

públicas, en la búsqueda de un papel activo en los movimientos sociales que se estaban gestando. El Estado, a diferencia de los años anteriores, ocupó el lugar de receptor de aquellos que prefieren realizar su servicio en un ámbito institucional, a través de programas comunitarios o en la administración.²

En la década de los setenta, en la búsqueda de una organización más coherente del servicio social, la Universidad Nacional Autónoma de México crea se Departamento de Servicio Social, así como otro que estudia las posibilidades y realiza el Primer Censo Nacional de Prestadores; y el Primer Congreso para la Reforma del Servicio Social; la Secretaría de Educación Pública (SEP) establece una comisión que estudie esta problemática y que posteriormente dio origen al Consejo Nacional de Servicio Social de Pasantes y Profesionales al tiempo que la UNAM reestructura su Departamento y crea la Comisión Coordinadora Integral del mismo, y el Gobierno Federal instaura la Comisión Coordinadora del Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (COSSIES).

Para 1981, el Gobierno Federal estableció el Reglamento para la Prestación del Servicio Social de los Estudiantes de Educación Superior de la República Mexicana, y en 1982, la COSSIES y la UNAM firmaron un convenio mediante el cual, la primera convendría con la administración pública federal las posibilidades de otorgamiento de ayuda económica a los prestadores.³

La concepción del servicio social en nuestro país puede decirse que partió originalmente de la idea de vincular a la educación superior, y específicamente al ejercicio profesional a las necesidades sociales y la resolución de los problemas nacionales.

Esta idea, claramente fue evolucionando completándose y reformándose según fue necesario hasta lograr un objetivo claro: la necesidad de la retribución del servicio social, generando así una obligatoriedad.

"En la sociedad actual, la universidad puede deber ser (sic) uno de los más destacados factores del cambio social. La actual situación social del país es injusta en muchos aspectos. México está viviendo un proceso de cambio rápido, que puede orientarse hacia un verdadero desarrollo integral y mayor justicia. Esto exige que, en su colaboración con el gobierno y otras instituciones, la universidad tome su papel como agente activo en el cambio para lograr una mayor justicia social".⁴

En el artículo 5o. del Anteproyecto General del Servicio Social Universitario de la UNAM, se dice:

"Se entiende por servicio social integral o multidisciplinario a la participación organizada de estudiantes de distintas disciplinas, conforme a programas y objetivos concretos que contribuyan al desarrollo comunitario".

Después de lograr conjuntar las ideas de cómo integrar un servicio social y ponerlo en práctica, la UNAM, en su Legislación, anota un apartado al servicio social, que dice en sus puntos más importantes:

"Capítulo I...

...Artículo 3. Se entiende por servicio social universitario a la realización obligatoria de actividades temporales que ejecuten los estudiantes de carreras técnicas y profesionales, tendiente a la aplicación de los conocimientos que hayan obtenido y que impliquen el ejercicio de la práctica profesional en beneficio o en interés de la sociedad.

Artículo 4. El servicio social tiene por objeto:

I. Extender los beneficios de la ciencia, la técnica y la cultura a la sociedad;

II. Consolidar la formación académica y capacitación profesional del prestador del servicio social;

III. Fomentar en el prestador una conciencia de solidaridad con la comunidad a la que pertenece".⁵

Está visto qué es lo que la UNAM y el Gobierno Federal buscan y logran con el cumplimiento del servicio social, y que las actividades a realizar van a ser determinadas por los lineamientos que la sociedad y la realidad del país marquen; sin embargo, el cumplimiento por obligatoriedad tiene sus desventajas: no todos están dispuestos o conscientes de la importancia del servicio social, sobre todo los que lo realizan: los estudiantes.

Como es sabido, cada Consejo Técnico de cada escuela o facultad deben expedir un reglamento de servicio social, pero con los lineamientos fundamentales de la Legislación Universitaria. En este caso, los pasos y requisitos a seguir en cada plantel educativo superior pueden variar en mayor o menor medida, pero siempre

buscando la armonía de las tres partes actuantes: los intereses generales de la nación, de la universidad y del estudiante.

De esto se desprende que la Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán tenga su propio reglamento, mismo que veremos enseguida en sus elementos centrales:

"1. Dentro de la ENEP Acatlán, el Departamento de Servicio Social es el órgano encargado de coordinar la prestación. Para tal efecto tiene asignadas las funciones siguientes:

1. Planear, programar, difundir, supervisar, coordinar y evaluar la prestación del servicio social.

2. Promover el enlace de los alumnos con las instituciones públicas y privadas que demanden sus servicios en materia de servicio social.

3. Participar en la celebración de convenios con las instituciones públicas donde realizarán su servicio social los estudiantes, así como promover los primeros.

4. Coordinarse con otras áreas de la escuela en la materia de su competencia.

5. Promover el cumplimiento del servicio social.

6. Tramitar su acreditación.

7. Representar a la ENEP Acatlán en la materia de su competencia.

8. Encargarse de la supervisión del cumplimiento del servicio social.

Para cumplir con estas funciones, el Departamento se divide en:

1. Una **Jefatura del Departamento**. Se encarga de la coordinación, supervisión y manejo del mismo, siendo en quien recae la responsabilidad de sus actividades y funcionamientos generales.

2. Un área de **Difusión, Promoción, Planeación y Evaluación**. Se encarga de difundir periódicamente toda la información relativa al servicio, así como de la organización de eventos en el plantel con este carácter; planea y evalúa mensualmente las actividades del Departamento, la prestación del servicio; revisa y evalúa los convenios y/o cartas intención celebrados por la escuela en esta materia, así como los promueve; realiza las estadísticas del Departamento.

3. Un área de **Tramitación**. Se encarga de la recepción de documentación, registro, expedición de cartas de acreditación y constancias y archivo del servicio social de los prestadores".⁶

Con las bases anteriores, dadas como un marco teórico de qué y para qué es el servicio social, podemos afirmar que uno de sus principales puntos es lograr la concientización de los tres actores (prestador, ENEP Acatlán y dependencias del sector público), en que el servicio social es una retribución de los conocimientos profesionales de los prestadores a la sociedad; sin embargo, existe una contraparte: que el adjetivo "obligatorio" causa renuencia por el sólo hecho de que a nadie le gusta ser obligado a hacer algo.

Causante de esto es la poca o nula promoción, información o atención de las tres partes citadas para darle otro enfoque: los alumnos, en su mayoría, no tienen idea de qué es el servicio social, para qué sirve o con qué se come; el Departamento de Servicio Social se limitaba a abarcar a los estudiantes que se acercaban a pedir información; y las dependencias, sólo inscriben programas y esperan que les trabajen alumnos sin proporcionarles remuneración alguna, sin conocer en realidad a fondo los objetivos por cumplir o desarrollar.

Existe aquí una notoria falta de comunicación entre dichas partes. Es por ello que la presente investigación se centra en lograr el punto intermedio para lograrlo en busca de satisfacer las necesidades del Departamento de Servicio Social, de los estudiantes y de las dependencias para despertar esa concientización de lo que realmente significa el cumplimiento del servicio social. De esto resulta:

Inicialmente, el servicio social se aplicó a los estudiantes de Medicina para que éstos apoyaran programas nacionales sanitarios en zonas rurales y suburbanas. Más tarde se extendió a todas las carreras ligadas o no al campo de la salud.

Al no existir entonces programas nacionales permanentes de beneficio social, con políticas definidas que permitieran a las instituciones educativas sumarse a ellos con diversas aportaciones y dejarles en la práctica la responsabilidad total de su aplicación, el servicio social no ha tenido un marco conceptual uniforme y se han desvirtuado sus fines y las modalidades para su cumplimiento, hasta convertirlo, en la mayoría de los casos, en un trámite más para que el estudiante de una carrera profesional concluya sus estudios.

Así, se dan casos donde el prestador participa en labores no propias de su quehacer profesional y, en algunas ocasiones, colabora como mano de obra barata aun cuando se sabe que es personal calificado para integrarse adecuadamente a su campo profesional.

En particular, el estudiante de la ENEP Acatlán, al obtener o rebasar el 70% de créditos (porcentaje necesario para comenzar el servicio social) busca, en primer término, una dependencia donde se otorguen becas; en segundo lugar, una donde el horario de trabajo no fuera demasiado estricto, algunos por falta de tiempo y otros por la conveniencia de utilizar ese tiempo en otros menesteres; y en tercero, en sitios ubicados cerca de su domicilio o centro de trabajo, es decir, por la comodidad en ocasiones se sacrifica un buen lugar por uno que quede a la mano y que no siempre resulta el más idóneo para su perfil profesional, por lo que parece no importar el objetivo principal del servicio social.

La forma de sacar la conclusión a lo anterior se hizo de la observación de la manera en que los alumnos se acercaban a pedir información acerca de las dependencias en las que podían realizar su servicio social, además de consignar estos datos en una encuesta llevada a cabo a los estudiantes que pedían información en el cubículo de Evaluación y Planeación del edificio de Gobierno.

Notas

- ¹ *Anteproyecto de Reglamento General del Servicio Social de la UNAM*, Secretaría de Rectoría.
- ² FEMAT, Lourdes, "Foro sobre Servicio Social", *Reencuentro*, Serie Cuadernos, Núm. 7, enero 1993, México, D.F.
- ³ *Op. cit.* (1)
- ⁴ BASCUNAN TERMINI, Lucía, "El Servicio Social Universitario", *Reencuentro*, Serie Cuadernos, Núm. 7, p.9, enero 1993, México, D.F.
- ⁵ UNAM, "Reglamento General de Servicio Social", *Legislación Universitaria*, p.269.
- ⁶ Departamento de Servicio Social Acatlán, *Proyecto de Manual de Procedimientos de Servicio Social Acatlán. Descripción funcional.*
- ⁷ DRUSE, H., *Un servicio social comprometido con el desarrollo*, Ed. Ecro, Buenos Aires, Argentina, 1968.

Capítulo I

Necesidades comunicacionales del Departamento de Servicio Social

Después de laborar durante varios meses en el Departamento de Servicio Social, nos dimos cuenta de las posibles necesidades de éste en el renglón de una comunicación eficaz hacia sus propósitos con los alumnos de la ENEP Acatlán y con las diversas dependencias del sector público.

El primer problema de este género fue su imagen hacia los estudiantes de las 16 carreras impartidas en esta universidad, pues en un primer sondeo con alumnos de las más variadas disciplinas catedráticas, se constató que la mayoría pensaba que el realizar el servicio social era una pérdida de tiempo y un obstáculo para la titulación (80% entre 50 entrevistados), pero aquí lo importante no era el qué pensaban, sino el porqué pensaban así.

Los factores podían ser diversos; sin embargo, algunos de los entrevistados (35%) argumentaron que le tenían cierto recelo al servicio social por falta de tiempo para realizarlo, tiempo que su decir desperdiciaban en trasladarse a realizar su servicio social y las horas de cumplimiento del mismo, que podrían utilizar para seguir estudiando algunos y para trabajar, otros.

A través de nuestros estudios en la carrera de Periodismo y Comunicación Colectiva pudimos darnos cuenta de este fenómeno de aversión hacia la realización del servicio social, pues durante este lapso, los comentarios en torno al tiempo que se perdía en trámites, traslado y la estancia en las dependencias, eran que tan sólo era un obstáculo para la titulación; además de no servir para nada, ya que se estaba trabajando de manera gratuita sin retribución de nada.

Por otro lado, varios alumnos entrevistados reflejaban esta aversión, puesto que ya trabajaban en lugares propios a su carrera,

por lo que el tiempo lo tenían muy limitado y preferían asistir a un lugar que, además de ser propio de su campo profesional, les pagaban por desempeñar su labor, cosa que el servicio social no haría en muchos casos.

Claro que no todos pasan por esto, ya que existen quienes lo realizan durante el séptimo, octavo o noveno semestre porque no trabajaban... o porque estaban más informados. Éste es un punto clave.

Hablando por experiencia propia, desde que nos acordamos, sabíamos que teníamos que realizar el servicio social, pero no decidíamos dónde, a qué hora y cómo. Era obvio porque nunca se tuvo la delicadeza o el interés de acercarnos a pedir información suficiente sobre esto, pero también porque no se encontraba ningún tipo de información al alcance de los alumnos más que los carteles colocados frente a las ventanillas de información del servicio social. Aun así, una pared inundada de letras no atrae y menos el tener que leer uno por uno hasta encontrar el indicado para nosotros.

Esta conducta se debe a que antes de pedir una explicación de lo que se debía hacer para inscribirse al servicio, uno ya llevaba en la mente: "trámites, trámites", en pocas palabras, predisposición a dar vueltas y vueltas con un significado de pérdida de días que no se tenían en disposición.

Hasta que nos inscribimos a este programa del mismo Departamento de Servicio Social, fue cuando nos comenzamos a dar real cuenta del funcionamiento del servicio social y específicamente del Departamento del mismo, de las opciones que podíamos haber utilizado para cualquier caso, de los horarios, de las dependencias y además, de las carencias de este lugar.

En primer término, hablando de las carencias, había una total y absoluta falta de información concreta sobre cómo realizar los pasos a seguir; en segundo, una carencia de creatividad para promover los diversos programas y dependencias, lo que incrementaba la imagen de un sector burocratizado de la ENEP Acatlán; y como

cerrojo, una nula atención del sector administrativo del plantel hacia el Departamento.

La mercadotecnia al servicio de la comunicación

Después de estudiar las posibilidades de acabar o erradicar todo esto, encontramos una pequeña luz que llegaría a ser la base de cómo lograrlo, y lo más curioso es que este primer paso no sería con algo que tuviera que ver directamente con nuestra vocación profesional, sino del área económica. Lo que necesitaba con urgencia el Departamento de Servicio Social era un estudio de mercadotecnia.

¿Por qué la mercadotecnia?... simple, lo primordial para hacer funcionar al Departamento era comenzar a propagar que existía, es decir, la información nos daría la clave y al mismo tiempo, sería nuestro producto.

Dentro del mercado existe siempre un producto que se quiere vender, y a la par, una competencia de productores que buscan a los mismos consumidores -tomando en cuenta las diferentes áreas que se hacen promoción para cualquier acto dentro de la ENEP-, y existe una primicia para todo esto: si quieres vender, tienes que mostrar.

Nuestro campo de investigación encontró en la mercadotecnia una estrategia para lograr los objetivos trazados porque se requiere conocer qué quiere nuestro mercado, y nuestro mercado a su vez debe saber qué se le ofrece, es decir, de qué se trata o necesitan saber los alumnos, dependencias y la misma ENEP Acatlán acerca del servicio social.

También se debe entender que la mercadotecnia sólo está al servicio de la comunicación, es un instrumento o una forma de acercarnos a ella, es decir, tener una comunicación recíproca entre emisor y receptor.

En términos simples, la mercadotecnia es sólo un estudio de preferencias o gustos que nos puede dar indicadores de reconocer

quién es nuestro mercado -en este caso los estudiantes, dependencias públicas y jefaturas de programa de Acatlán- y cuál es nuestro producto, que como apuntamos líneas arriba, es la información.

En una entrevista con un especialista en la materia, el empresario Luis García Saravia, mercadólogo y presidente de la compañía Exclusivas Celta, nos dio su punto de vista sobre el hecho de poder utilizar a la mercadotecnia con fines comunicativos.

"La mercadotecnia es un estudio de mercado, tan simple como eso, pero es algo que a la fecha no todas las empresas han entendido. No es nueva, pero comienza su auge cuando a mayor crecimiento de potenciales consumidores, aparece también una mayor competencia. Con esto, llega un momento en que el productor deja de conocer las necesidades de su mercado porque ya no es el único. Con la mercadotecnia se detecta lo que el consumidor desea".

-¿La mercadotecnia tan sólo funciona en empresas mercantiles?

"Ese es el error de mucha gente porque si tú llamas producto sólo a lo que se le puede poner precio, entonces el departamento de mercadotecnia o el que intente desarrollarlo de esa manera, sería únicamente un vendedor de cosas".

...pero se pueden vender imágenes...

"Eso es lo que persigue la mercadotecnia porque al fin y al cabo puede no ser muy bueno el producto -hablando de calidad-, pero si se aplica bien un estudio de mercado, los resultados pueden ser satisfactorios; y para que lo sean, debemos interesarnos en la cultura e idiosincracia de los consumidores, pero también debes interesarlos por tu producto y aplicar las armas que tengas, y para eso, la respuesta te la dará la mercadotecnia".

-¿Y si lo que se quiere vender es información?

"La respuesta te la dará tu mercado, él te hará saber a través de esta disciplina qué es lo que quiere conocer, cómo y por qué. El mercado es la voz del consumidor, pero en México no hay disposición de escuchar alternativas.

"Un problema que puede surgir de esto es que tal vez después de aplicar exitosamente un primer estudio de mercado, se quede ahí, como diciendo: 'bueno, ya sé qué es lo que quiere mi mercado', y no volverlo a realizar. El truco de hacer mercadotecnia es actualizarse continuamente. En resumidas cuentas, ellos te llevan de la mano y lo sano es ya no soltarse".

-¿Y el margen de error?

"Siempre lo hay, pero eso depende en mucho de cómo apliques esta disciplina, obviamente si la llevas a cabo, pero mal, tu estudio no servirá de nada; en cambio, si consigues una respuesta de parte del consumidor, buena o mala, debes respetarla porque al que se le vende, lo que sea, le gusta que se le tome en cuenta; por ejemplo: si en un estudio de una empresa panificadora le preguntan a un potencial comprador cómo le gustaría que se les presentaran las envolturas de unos panecitos, y la respuesta es: 'De color verde con un gorila en medio' y tiempo después se ve viable esa opción y se hace, se siente como parte de la empresa y comprará el producto".

-¿Entonces se debe hacer caso ciego a las respuestas?

"No a todo, obviamente habrá respuestas o imposibles o que están fuera proporción. Es labor del que realizó la mercadotecnia personal o los que toman las decisiones, saber cuáles son las que les convienen".*

De lo anterior partimos para creer que la mercadotecnia era un comienzo viable para conocer qué es lo que se necesita saber sobre el servicio social, porque el Departamento de Servicio Social tenía una información, el problema era cómo presentarla de manera atrayente, tanto visual como informativamente a los alumnos de la ENEP Acatlán.

Además, se diagnosticó dentro del mismo Departamento un problema no menos preocupante: de las tres áreas del Departamento de Servicio Social (Jefatura, Tramitación, y Planeación, Evaluación, Promoción y Difusión), no existía un jefe de servicio

social ni de Planeación, sólo de Tramitación. Pasaron casi cuatro meses sin que se llegara a destinar el primer puesto y otro más para el segundo.

En este caso, existía un coordinador, el profesor Alejandro Sánchez Maldonado, encargado de sacar a flote todo el Departamento, apoyado en prestadores del servicio, que como sabemos, su paso es temporal y por lo mismo existía un descontrol, pues no había quien firmara documentos oficiales o tomara las decisiones correspondientes.

En mayo de 1993 se designa como jefe del Departamento a Alejandro Sánchez Maldonado, quien también se encargaba del área de Planeación, Promoción, Evaluación y Difusión. Tiempo después, la administración escolar decide dividir los cubículos de las tres áreas del Servicio Social de Acatlán que se encontraban en la planta baja del edificio A-8 y traslada la Jefatura y Planeación al edificio de Gobierno aduciendo que estos dos cubículos que quedaban vacantes los utilizaría para ubicar al Departamento de Inglés, hecho que hasta el momento no ha sucedido.

La comunicación entre la Jefatura y Tramitación se tiene que dar a través del teléfono y en casos de solicitar documentos para firmar o revisar, éstos son trasladados de un edificio al otro, repitiéndose esta operación durante todo el día, pero para esto no tiene solución la mercadotecnia, sino la misma administración no desmembrando las tres áreas del Departamento de Servicio Social, evitando así, el ir y venir de los alumnos que necesitan tanto la orientación de las ventanillas como la de la Jefatura o Planeación.

Ahora, conociendo el método que se debía realizar para atraer a los estudiantes hacia los programas y la forma de llevar a cabo su servicio social, primero se debía sacudir la imagen burocratizada que se tenía del Departamento y después cómo se les presentaría tal y como ellos esperaban.

A principios del mes de junio de 1993 se designó a la persona que se iba a encargar del área de Planeación: Rocío Cruz García.

Así, se comenzaron a definir las responsabilidades de cada área y evitar la multiplicidad de funciones; sin embargo, existía otro problema: la continuidad. Los que laboran dentro del Departamento son prestadores del servicio social y sólo están a lo mucho seis meses, así que la capacitación debe ser continua, tanto para realizar los carteles, como para dar información al público, y como sabemos, cada quien tiene su manera de entender y de darse a entender, otro problema a resolver.

Como dijimos líneas arriba, una manera de conocer los medios por los cuales los estudiantes, dependencias y jefaturas de programa se acercaran a conocer la información era acercarse directamente a ellos, pero también saber qué y cómo se hacían las cosas dentro del mismo Departamento.

Difusión anterior de información del Departamento de Servicio Social

Anteriormente, desde que se creó el Departamento de Servicio Social en Acatlán, su difusión ha sido poca y deficiente. Afirmamos esto porque al conocer sus productos informativos, nos dimos cuenta que sólo eran utilizadas dos vías para informar a los alumnos: un tríptico o folleto con los puntos generales sobre el servicio social, repartido, o mejor dicho, puesto en las ventanillas del edificio A-8, y los carteles, colocados únicamente en la pared de enfrente del mismo edificio.

El tríptico, de tamaño oficio en el que por el frente aparece el antiguo logotipo o emblema del servicio social y en su interior, una aglomeración de información. No pasaba de ser uno más de los folletos distribuidos en la ENEP Acatlán, y lo que es peor, ni siquiera se distribuía: su función era únicamente ser colocado en las ventanillas por si alguien deseaba tomarlo, pero difícilmente eso ocurría.

Esta función del tríptico es uno de los problemas, ya que el producto informativo estaba ahí en completa inutilidad porque nos

dimos cuenta que si alguien se acercaba a tomarlo, era porque iba a pedir información, la cual se le daba directamente en las ventanillas, siendo que su función se supone debe ser de atraer a pedir información, es decir, tenía un uso completamente inadecuado.

Su formato además, era poco atractivo a la vista y tal vez se exageraba con la sobriedad de la presentación, y no decimos por lo mismo que tenga que ser un producto completamente divertido en su diseño, sino que fuera por lo menos atractivo para los alumnos (Ver anexos).

Este tríptico también era colocado en el área de Planeación con los mismos resultados que en las ventanillas: a los estudiantes no les interesa saber qué es el servicio social, sino en dónde y cuánto se otorga de beca para realizarlo, por lo que, utilizado de esa manera, era completamente inútil, ya que sólo se acercaba el que ya tenía un cierto conocimiento de hacer el servicio social.

El formato era en tamaño oficio, a una sola tinta en negro, y en los casos de querer destacar algo, se acentuaban las palabras con "negritas", pobre visualmente, a decir de estudiantes de diseño gráfico además que se encontraron varios errores en su contenido puesto que algunos de los pasos que explicaban en su interior ya se habían cambiado u omitido.

Esto hace suponer y comprobar aún más que su uso estaba fuera de tono para las funciones requeridas, además de prestar a confusión a los lectores que hicieran uso de él.

Otro folleto utilizado era referente al Premio Gustavo Baz Prada, concurso anual que la UNAM, por medio del Programa del Servicio Social Multidisciplinario y las unidades responsables de esta actividad en facultades y escuelas otorgan a todos los estudiantes que concluyeron su servicio social de manera destacada e inscribieron al Premio, y que consiste en presentar una memoria de las actividades realizadas por los prestadores en el cumplimiento del servicio.

A diferencia del tríptico informativo, este folleto de tamaño

carta era enviado directamente por el Programa de Servicio Social Multidisciplinario, ubicado en Ciudad Universitaria, utilizando tres tintas en papel *offset* y con un diseño más allá que simples plumones; sin embargo, su distribución corría la misma suerte que el folleto de la ENEP Acatlán: era casi nula.

Este folleto estaba a disposición de los alumnos en las ventanillas del edificio A-8 y en los cubículos del de Gobierno; sin embargo, no se utilizaba debidamente, ya que no se le explicaba al alumno, con toda certeza, en qué consistía.

Aún así, por tradición, los alumnos de la ENEP Acatlán que se inscriben al Premio Gustavo Baz Prada, han logrado buenos resultados. En 1993, de los seis trabajos inscritos por Acatlán, cinco alcanzaron el primer lugar y el restante, el segundo. Esto nos hizo reflexionar sobre los alcances que se podrían obtener con una mayor y mejor difusión de la información de esta presea que otorga la UNAM, dándole también otro enfoque a la realización de un servicio social con convicción y de no sólo asistir a un lugar para dejar que pasen las horas y terminar el compromiso.

Uno más de los productos informativos del Departamento de Servicio Social, y tal vez el más socorrido, es el cartel, usado para difundir los diferentes programas que las dependencias ofrecen para cumplir el servicio social. Estos carteles son realizados por los prestadores de servicio social y anteriormente eran sólo pegados frente a las ventanillas del edificio A-8.

Los problemas con estos carteles eran varios: en primer lugar, al Departamento de Servicio Social sólo se le otorgaban por parte de la administración, cuatro tonos de plumones: negro, rojo, amarillo y azul, con los que se confeccionaban los carteles en el papel tipo revolución; en segundo término, ya venían impresos estos carteles con el antiguo logotipo del Departamento y con espacios específicos para apuntar la carrera, programa, dependencia y notas, este último espacio utilizado para apuntar el monto de la beca, si es que había; y el tercero, se colocaban pegados en bloque en el pasillo del edificio A-8, haciendo ver a

este pasillo como si fuera papel tapiz, es decir, un muro lleno de letras de un mismo color a las que nadie hacía caso, nadie se detenía a leer y por lo mismo, tanta aglomeración causaba ignorancia.

En la estadística realizada cada fin de año, se notaba que el número de alumnos inscritos a programas ya registrados diferenciaba muy poco de los que personalmente los estudiantes abrían, es decir, el alumno prefería ir a la dependencia, platicar con los encargados del lugar en el área y después acudir directo a registrarlos en ventanillas, cosa completamente válida, pero con un pequeño inconveniente: muchas dependencias desconocen los pasos y trámites de cada escuela o universidad del país para su inscripción al servicio social, y en ocasiones, al faltarles un dato, los estudiantes tenían que comenzar a dar vueltas y vueltas de la dependencia referida a la ENEP y viceversa, aumentando considerablemente la creencia de igualdad entre servicio social y burocracia.

Normalmente, estos alumnos no estaban debidamente informados y en gran parte no tenían la culpa, ya que el Departamento tenía un contacto mínimo, si no es que nulo con las diferentes carreras de la ENEP Acatlán y pocos sabían de su existencia.

Como anteriormente apuntamos, los que hacen los carteles son los mismos prestadores y esto da una desuniformidad en cada periodo de prestación. Tanto se veían carteles bien confeccionados, con buena letra, aunque con un sólo color, como mensajes ilegibles para cualquier grafólogo. En pocas palabras, el cartel, al igual que el tríptico estaba siendo erróneamente utilizado y no se le estaba sacando el provecho que debiera. Se estaba desperdiciando un muy útil producto de comunicación visual, o por lo menos, el único; además de que el diseño presentado por las imprentas de la misma ENEP no daban mucho espacio para trabajar o intentar algo diferente, por lo menos de manera creativa. Forzosamente se tenía que trazar el cartel de manera horizontal y en un muy reducido espacio.

Un grave error era el esperar resultados satisfactorios sin darse cuenta que los métodos no eran lo suficientemente eficaces

para lograr que los alumnos se acercaran a preguntar sobre cómo y dónde podían realizar su servicio social.

Se estaban dejando pasar espacios vitales para hacer una difusión acertada: lugares donde transitan los alumnos: pizarrones, las mismas áreas de las jefaturas de programa, la biblioteca, los talleres, el Centro de Idiomas y el Centro Cultural, incluso, los estacionamientos y áreas deportivas del plantel. Todo se reducía a un pasillo y pegados en bloque, sabiendo que las imágenes aglutinadas no permiten observar nada.

Así, encontramos que la difusión del Departamento de Servicio Social se hacía sólo porque se tenía que hacer, sin esperar resultados: si se acercaban los alumnos a preguntar sobre algún programa abierto o que tuviera beca... qué bueno, y si no... igual.

No queremos decir que el Departamento de Servicio Social fuera un completo desastre, y esto no es disculpa. Al principio del capítulo anotamos que no se tenía un coordinador, y cuando se tuvo, no era su única ocupación, sino que no existía alguien que se dedicara expresamente a estudiar y ver por la correcta difusión de la información aquí.

Tampoco estamos diciendo que nuestra investigación fuera la panacea y que todo milagrosamente mejoró, simplemente, el Departamento conjuntó una serie de ideas para desarrollar un estudio específico sobre las posibles soluciones sobre todos estos puntos y en verdad, hasta el momento podemos decir que se ha avanzado bastante y descubierto otros de gran valía para buscar mayores horizontes.

Los primeros intentos por encontrar una imagen del Departamento de Servicio Social

Como se explicó en el apartado anterior, se buscaba encontrar la fórmula para llegar de manera más llamativa hacia los alumnos del plantel, y de entrada, se pensó en cambiar la presentación de los

diferentes productos informativos del Departamento, tanto en el tríptico de información como en los carteles.

En el caso del tríptico, se manejó la posibilidad de cambiarlo por una gaceta que circulara en los doce edificios de la ENEP Acatlán, pero notamos que tal vez eso era lo que nosotros queríamos y no lo que requerían los alumnos, es decir, estábamos pensando de manera unilateral.

En este caso, se resolvió que debía diseñarse un nuevo modelo de folleto, pero con algunos cambios sustanciales: de forma, de contenido, de presentación y manejo de la información.

El tríptico, guardando su esencia, pero ampliándolo, es decir, algo que fuera tanto folleto como gaceta a la que incluso ya se le tenía escogido un nombre: *S.O.S. Servicio Social*. Nombre con el que se jugaba con las palabras: las siglas "S.O.S." significan universalmente "ayuda" y si se lee de corrido, dice "ese o ese", buscando mostrar una disyuntiva de elección; sin embargo, este proyecto fue desechado por no contar con los recursos adecuados para realizarlo.

A pesar de lo anterior, posteriormente se insistió en el proyecto y los resultados motivaron a volverlo a guardar, simplemente porque a través de una encuesta realizada a los alumnos de las 16 carreras que imparte la ENEP Acatlán nos indicó que los alumnos no ven una gaceta como un recurso viable de información, además de que les parece poco atrayente.

En cuanto a los carteles, se decidió comenzar a trabajar con los elementos con los que contaba el Departamento, porque si bien es cierto, el presupuesto asignado a esta área no es muy abundante, decidimos que se iba a intentar lo mejor posible para atraer la atención hacia los programas de las dependencias para presentarlos a los potenciales prestadores.

El primer paso fue tratar de combinar los colores lo mejor posible en las hojas revolución. Se comenzaron a crearles sombras a las letras para que se distinguieran un poco mejor, pero no había mucha variación entre colores: negro con rojo; rojo con negro; azul

con amarillo; amarillo con azul; amarillo con rojo; rojo con amarillo; rojo con azul; azul con rojo; azul con negro; y negro con azul.

De todas formas, la monotonía continuaba e incluso, se colocaban los carteles en el mismo sitio haciendo más vistoso el panorama, pero estábamos lejos de conseguir un buen resultado, y el formato era aún muy incómodo para plasmar toda la información que el Departamento requería. Todavía no encontrábamos el punto exacto de realizar el mejor producto informativo del Departamento.

Poco tiempo después, a finales de mayo de 1993, la imprenta de la ENEP dejó de hacer los carteles con las leyendas impresas por cuestiones de presupuesto; sin embargo, lejos de perjudicarnos como se pensó en un principio, nos permitió hacer algunos cambios: ahora ya podíamos mover el cartel como mejor quisiéramos y darle una mejor distribución. De tajo cambiamos la orientación de éstos, en vez de escribir de manera horizontal la información, ahora la realizábamos verticalmente (Ver anexos).

De esta manera, podíamos trabajar con mayor espacio y presentar la información a manera de lista: primero, dependencia; segundo, el nombre del programa; tercero, la carrera solicitada; cuarto, clave del programa; y quinto, el monto de la beca, si es que existía. Después nos daríamos cuenta que el poner la beca era un error, puesto que a pesar de que atraía a los estudiantes, resulta que eran los únicos que les llamaba la atención, cuestión válida, pero desfavorable para otros programas de igual calidad, pero que no podían o simplemente no ofrecían este apoyo. Debido a esto, se decidió que el monto de la beca no se colocara en el cartel y en vez de eso, al momento de preguntar por cualquier programa directamente en los cubículos de información, se les decía el monto de esa beca, pero sin llegar a ser secreto de estado.

Aún así, a pesar de que el diseño era un poco más dinámico, no se conseguían los resultados satisfactorios esperados.

Un poco más adelante, en esfuerzo personal de los prestadores y de la Jefatura del Departamento, se realizaron juntas de trabajo,

en las que cada quien aportaba algo para definir qué mejorar en la presentación de los carteles.

Para inicios del mes de junio, la división del trabajo en el Departamento por fin pudo ser instalada. Ya cada quien tenía su puesto, por así decirlo, en cuanto al quehacer dentro de los cubículos instalados en el edificio de Gobierno; por ejemplo: el que tenía letra clara se encargaba de realizar los carteles, otros se dedicaban exclusivamente a todo lo referente a evaluación y atención al público y el enlace comunicativo entre ventanillas y el cubículo 121. Se adelantaba un poco en este punto.

Por otro lado, ya no eran sólo plumones las donaciones, sino regletas, revistas, lápices, cartulinas y todo lo utilizable para sacarle provecho a la imaginación.

Lo anterior viene a colación con lo que afirma Abraham Moles:

"...el creador o el compositor del mensaje, el organizador del plan multimedia, sea este pedagogo, autor de libros, fabricante de caricaturas, productor de audiovisuales, se propone optimizar la eficacia comunicacional, es decir, ejercer un máximo de acciones sobre un máximo de personas con un mínimo de medios".

Cabe señalar que aún no se ponía en práctica un plan real para alcanzar nuestros objetivos, pero éstos sí eran muy claros: acaparar la atención a como diera lugar y por todos los medios que tuviéramos a nuestro alcance.

El tercer intento por hacer más vistosos nuestros carteles fue en el acomodo de la información. Se buscó encontrar mayor espacio para que la presentación de letras no fuera tan abultada. Fue entonces que se probó el utilizar las palabras "Servicio Social" al

tope del cartel y prescindir de las palabras "Dependencia", "Programa", "Clave", y "Carrera"; intento infructuoso porque el mensaje resultaba confuso para los alumnos. Un desecho más.

Se regresó al antiguo formato, pero con la salvedad de intentar realizar contrastes de colores oscuros con claros -valga la expresión-, pero aún sin encontrar el modo de salir airosos.

Porfirio, un golpe de suerte

Entre la desesperación y la impotencia estaba cayendo el equipo; sin embargo, un golpe de suerte nos cambió el panorama.

En una ocasión, y lo platicaremos a manera de anécdota porque así sucedió, la titular del Departamento de Formación Docente y Superación Académica, la licenciada Nancy Picazo Villaseñor, le pidió expresamente al profesor Sánchez Maldonado que de manera especial se hicieran carteles para su Programa Institucional de Ayudantía en Tres Frases (PIA), con valor de servicio social.

Picazo Villaseñor le comentó que si por favor podría realizar algo llamativo para que los alumnos se inscribieran en su programa. Expresamente, el profesor nos pidió que desarrolláramos algo ingenioso para atraer prestadores a dicho programa. Fue entonces que recordamos el dato conocido de que el mexicano no es muy letrado, es decir, que necesita de ilustraciones o fotografías que apoyen un escrito para así llamarle la atención rápidamente.

Después de trazar un boceto del cartel, pedimos autorización de Nancy Picazo de "vacilar" un poco con la información del programa: darla a manera de *comic* y ver los resultados. Su respuesta fue afirmativa y le mostramos el boceto en que dos personajes -un pájaro chaparro de color rojo y una especie de subhumano con cabeza de jitomate-, platicaban en seis cuadros acerca del programa.

Dio el visto bueno porque parecía simpático pero, ¿dónde se pondrían los carteles?

Se decidió realizar tres carteles, uno para ser colocado en el sitio de los programas de servicio social, otro a la entrada de la biblioteca, y el tercero a la entrada del edificio de Gobierno.

El resultado se dejó ver en poco tiempo: en tan sólo dos días se había cubierto el cupo para el programa.

Nos empezaba a caer el veinte, lo que necesitábamos era una imagen que representara en cualquier sitio de la escuela al Departamento y se adoptaron a los dos personajes porque, como dice Bachelard: "Las imágenes son más fuertes que las mismas ideas".¹⁰

Esto nos motivó a buscar información sobre la imagen y nos encontramos con la respuesta: Moles indica que "imágenes hay en todas partes, sobre los muros, en los periódicos, a nuestro alrededor; es la proliferación, la inutilidad, la inflación y a menudo la pérdida del valor. Tan es así que la imagen ya no es objeto de atención inmediata, en su abundancia se ha devaluado. El niño no mira ya las imágenes por su simple virtud de ser tales, es necesario que le atraigan y le apasionen; el adulto las arroja a los basureros. De este modo, para imponerse a una sensibilidad, la imagen debe en adelante violar las puertas de la conciencia pasando a través de las motivaciones"¹¹

Esa justamente era la respuesta, dentro de todo un universo de mensajes diversos e imágenes múltiples dentro de la ENEP Acatlán, se necesitaba algo de motivación en los carteles, algo que en verdad fuera atractivo a los ojos del estudiantado y le llamara la atención por una u otra forma.

Toda estrategia de comunicación se apoya tanto en el análisis del público -objetivo al cual se dirige- como en su capacidad de absorción de las informaciones.

Es sabido que si a textos recurrimos, los diarios más vendidos del país son el *ESTO*, periódico de información deportiva con cerca de 500 mil ejemplares vendidos cada día, y *La Prensa*, diario de información general con casi 450 mil al día. (Fuente: *Revista del Consumidor*, julio de 1993)

En cuanto a revistas, las más compradas son la serie de *Sensacional de Luchas*, de *Barrios*, de *Choferes*, etcétera, *Proceso* y *TeleGufa*, donde la segunda, evidentemente carece del apoyo de imagen en sus textos, pero leída por un sector determinado de la población.

La gente para facilitar su lectura, necesita o cree necesitar imágenes fotográficas o ilustraciones para que no se les haga cansada.

Si hablamos de un público en especial, el que nos interesa es el universitario, el centro de nuestra atención y al que se estudió para conocer sus gustos por la imagen y de los que se descubrió que las ambigüedades y paradojas con sus dosis de ironía eran las favoritas.

El terreno estaba puesto para ser explotado, entonces se trabajó en el personaje: el pajarito regordete y petirrojo, que decidimos sería el central. Se pensó en primera instancia que fuera él quien presentara la información; sin embargo, también se llegó a la conclusión de que no pasaría de figura decorativa sin más chiste que el de ser dibujado.

Por vez primera, el pajarito apareció en julio de 1993 en algunos carteles del Departamento, pero con la salvedad de hacerlo un protagonista del mismo. Con base en los nombres, ya fuera de la dependencia, del programa, de la carrera e incluso del tema, este personaje hacía un comentario mordaz, inocente, o absurdo jugando

con las mismas palabras del cartel.

Aunque los trazos del pajarito eran completamente de un dibujante amateur, se fue perfeccionando poco a poco hasta lograr una perfecta sincronización entre los dibujos y lo que se quería expresar con él: se disfrazaba al dibujo con cualquier cosa que tuviera relación con el texto del cartel para hacerlo más llamativo a la vista de los estudiantes.

En un principio, el personaje aparecía sólo comentando sobre el texto de los carteles; después, con los disfraces dibujados, se notó que era un mejor apoyo para los carteles. Los resultados comenzaron a verse con comentarios de los propios estudiantes preguntando que quién era ese pájaro, incluso, ya tenía su espacio dentro de los carteles: en el extremo inferior derecho del cartel.

Estas pruebas piloto con el personaje, en ocasiones apoyado por el otro dibujo del seudohumano con cabeza de jitomate comenzó a ser parte indispensable de todo lo referente al servicio social de Acatlán, y también comenzó la retroalimentación del objetivo que buscábamos: los estudiantes. Algunos en favor y otros en contra, eso era lo de menos, ya que nuestro punto de referencia era exactamente el encontrar eco, para bien o para mal de la aparición del personaje, y de los comentarios surgidos saber en qué camino andábamos. Eso quería decir por lo menos, que los alumnos ya estaban leyendo los carteles de difusión del Departamento.

La inclusión del personaje no era nada más porque sí, había una razón, no se quería que los carteles fueran el escaparate sólo del petirrojo, sino que la estrecha vinculación entre la información contenida en el cartel y los comentarios del ave formaban un todo, es

decir, en la mayoría de los casos no se entendería de qué hablaba el pajarito si no se leía primero la información, y podría encontrarse esta relación a veces en el nombre del programa, de la dependencia anunciada o de la misma clave de identificación.

Así, después de leer al monito, los alumnos se daban cuenta que ese programa tal vez les convenía; entonces, el personaje ya casi por norma debía aparecer en todo lo referente al Servicio Social.

Ahora ya sabíamos que teníamos un personaje representativo; sin embargo, le faltaba una identidad propia, un nombre. Los candidatos fueron desde "Servicial" hasta "Acatlín", feos y ridículos, pero no fue sino hasta días posteriores cuando encontramos cómo llamarlo: un amigo en común del Departamento nos invitó a asistir a la representación de una obra de teatro de la que él formaba parte del elenco. En ésta, él representaba a un personaje que se ahogaba al cruzar un río, y su amigo, que lo veía desde la orilla contaba el hecho al pueblo una y otra vez: "... entonces yo le gritaba: 'No te vayas hasta allá, Porfirio', y yo lo veía (sic) cómo se iba hundiendo: '¡Porfirio!'".

El acento de este personaje era el característico del estado de Veracruz, o por lo menos parecía serlo, haciendo sonar el nombre de "Porfirio" con singular gracia. Nos gustó el nombre y se decidió que así se llamara el pajarito: Porfirio.

El nombre se adaptó completamente al perfil y características del ave: cínico, burlón, agudo, mordaz, versátil, cómico, irrespetuoso, elocuente y político, tal y como puede ser un estudiante común y corriente.

La inclusión de Porfirio en los carteles de difusión levantó en buen grado la atención entre los estudiantes, aunque no por esto se dejaba en papel secundario a la información, por lo que se buscó y estudió una armonía en la confección de los carteles a las dos partes.

Se mejoró en todos los sentidos los carteles, es decir, se comenzó a aprovechar el espacio del papel proporcionado por la imprenta de la ENEP Acatlán para darles un giro estético y quitar la imagen de "plano" (sin movimiento de diseño) que anteriormente tenían.

El papel proporcionado por la imprenta de la ENEP era de forma rectangular y desde entonces se decidió darle dentro de esa estructura, una de forma circular de la siguiente manera: al tope de cartel a manera de cabezal, se colocaba la leyenda del Servicio Social escribiendo de manera de semicírculo descendente, y al contrario, al pie, se hacía el semicírculo de manera ascendente, y al centro, la información de la dependencia, el nombre del programa y la o las carreras, entre las que aparecía Porfirio con su comentario. (Ver anexo de carteles).

Porfirio fue ocupando un lugar preponderante dentro del servicio social y comenzaba a tenerlo dentro de los diversos lugares en que eran colocados los carteles, ahora no sólo frente a las ventanillas del edificio A-8, sino que se empezaron a ganar espacios en las jefaturas de programa, pizarrones, pasillos, talleres e incluso a la entrada de los sanitarios. Ya no se realizaba un cartel para cada programa, sino para cada carrera que solicitaban las dependencias.

Las opiniones con respecto a la inclusión de Porfirio fueron diversas: mientras algunos lo encontraban simpático y llamativo, a tal grado que, durante algún tiempo, la figura de Porfirio y su comentario sobre ciertos programas eran recortados de los carteles;

y por otro lado, había a quienes disgustaba el dibujo y hasta, en ocasiones, lo calificaban de agresivo; ejemplo de esto ocurrió con un cartel de la carrera de Pedagogía, que varios alumnos pertenecientes a esa especialidad criticaron el que Porfirio hacía un juego de palabras con el nombre de su profesión.

En octubre de 1993, tocó el turno al Departamento de Servicio Social de Acatlán organizar la última reunión del año del Servicio Social Multidisciplinario (reunión que se lleva a cabo mensualmente con la finalidad de mostrar avances y deficiencias de los diferentes departamentos en todos los planteles de la UNAM).

Estábamos dispuestos a mostrar los avances en cuanto a información teníamos para dicha reunión y para eso, en los gafetes de acceso, exposición, hojas membretada, en la orden del día, en las servilletas e incluso a la entrada al evento aparecía la figura de Porfirio. Era ya nuestra imagen hacia el exterior del plantel.

Días antes del evento, se nos cuestionó por parte de altas autoridades de la misma ENEP Acatlán el porqué utilizar un "pajarraco" en algo tan serio. Nuestra respuesta fue simple: "Porque los alumnos de Acatlán ya nos identificaban con esa imagen y se tenía que mostrar a las demás dependencias los logros que estábamos teniendo con ese 'pajarraco'; además, nuestros esfuerzos estaban dedicados a no confundir seriedad con sobriedad".

El Departamento, conformado por gente joven, alumnos y ex alumnos de Acatlán, en promedio de edad no sobrepasa los 26 años, por lo que se delineaba una imagen frente a autoridades y alumnos de la ENEP Acatlán como "un equipo joven que presenta por tanto, una imagen joven".

Al margen de toda la información vertida durante la reunión, se nos cuestionó sobre la imagen del pajarito que aparecía en todos lados. Se apuntó que Porfirio existía porque después de varios casos y estudios, se vio que el dibujo funcionaba bastante bien con la población estudiantil, con la que se identificaba y servía de interlocutor entre el Departamento, la información generada por el

mismo y los alumnos; que conformaba un todo de imagen presentada a personas de nuestra misma edad y ganarnos su confianza para atraerlos a pedir información, platicar sus dudas, es decir, un trato de amigos para quitarnos el sello de un órgano administrativo frío y burocratizado.

A través de Porfirio utilizábamos el mismo lenguaje común de los estudiantes: palabras como "chavos", "chale", "neta", "órale", aparecieron para no hacer tan rígido el canal comunicativo entre Departamento y estudiantes, pero siempre sin utilizar palabras que llegaran a ser ofensivas, o que la sociedad mexicana aduce como tales para que nadie se sintiera atacado u ofendido.

Al término de la reunión, el doctor Juventino Servín Peza, director general del Programa del Servicio Social Multidisciplinario, aseveró que "ojalá y las demás personas a cargo de sus respectivos departamentos de servicio social retomen este ejemplo de iniciativa para atraer a los estudiantes y posibles prestadores de servicio social a los programas convenidos con las dependencias públicas".

Lo anterior no busca agrandar o mostrar lucimiento de nuestra investigación, sino dar una idea clara de hasta qué punto este giro de 180 grados en la difusión de información del Departamento de Servicio Social de Acatlán estaba logrando con un estilo propio y auténtico de trabajo en sus objetivos inmediatos.

En esta misma reunión se presentaron los proyectos en los que abundaríamos para mejorar su difusión: Porfirio pasaría también a ser utilizado para dar información concreta sobre el servicio social, ya no sólo aparecería comentando programas, sino que se harían carteles en los que explicaría los pasos para realizar el servicio social, los requisitos o simplemente recordar a los alumnos dónde podían acudir a despejar sus dudas sobre el servicio.

Porfirio alcanzó límites insospechados de popularidad entre la población de Acatlán, que la verdad sea dicha, ni nosotros esperábamos: en septiembre de 1993, el personaje fue registrado ante Derechos de Autor, junto con un nuevo personaje llamado "Daun".

Antes de que pudiéramos pensar en la monotonía de un sólo personaje que terminara por aburrir, se buscaron personajes alternativos; comenzamos a dibujar caricaturas de todo el equipo que laboraba en ese entonces en el Departamento y los mezclamos en algunos carteles con Porfirio.

Moles nos dice:

"La tercera edad de la imagen será aquella de una toma de conciencia, de una actitud teórica de la comunicación visual en donde lo operacional se somete, y el empleo del estímulo visual pertenece por derecho a una estrategia de comunicación".¹²

Tal vez estábamos llegando a razonar el hecho de que Porfirio estuviera rebasando nuestro objetivo primordial, que era la información de los carteles. Era una estrategia comunicativa, cierto, como también lo era que nos estaba dando resultados muy satisfactorios, pues la balanza entre los alumnos que abrían por su cuenta un programa de servicio social y los que se inscribían a los ya establecidos con el Departamento estaba ya muy equilibrada; sin embargo, no podíamos dejar de lado una realidad insoslayable: no podíamos estar siempre realizando por siempre el servicio social (hablando a cuestión personal), traduciéndose esto en quién haría a Porfirio una vez terminado el ciclo de su servidor. Un intento sería ceder los derechos del personaje al Departamento, pero nos encontramos en la duda de quién haría los textos y comentarios.

Era natural que lo mismo que la conformación de la tipografía de los carteles, los dibujos y diálogos cambiarían periódicamente, perdiendo Porfirio todo sentido de continuidad y originalidad, llevándolo a cambios de personalidad según el prestador en turno.

Una segunda opción sería conseguir una beca para realizar a Porfirio por los diversos compromisos laborales del que esta investigación escribe.

La mecánica planteada era la siguiente: cada dos días se recogerían los carteles por dibujar y entregarlos de igual manera;

sin embargo, no se logró por varias razones, principalmente por el bajo presupuesto asignado al Departamento.

A todo esto, se tenía que encontrar algo que fuera definitivo y que no se perdiera la imagen hasta ese momento lograda. Lastimosamente, se tendría que prescindir de Porfirio, estaba terminando su ciclo y muy a nuestro pesar, poco a poco las apariciones de la caricatura fueron disminuyendo hasta desaparecer en abril de 1994.

Los carteles ya tenían una difusión más identificable con los alumnos de Acatlán y así se comprobó, pues aunque se nos preguntó en varias ocasiones sobre Porfirio, se sabía que nuestros carteles seguían presentes y no perdían ni forma ni contenido.

Este era ya el tiempo una vez más de escuchar a la voz de nuestro mercado, es decir, de los alumnos; que ellos mismos nos dijeran cómo querían ser informados acerca del servicio social; era el momento justo de aplicar nuestra comentada mercadotecnia de información sobre el Departamento.

Porfirio nos permitió acercarnos un poco a los alumnos, jefaturas de programa y dependencias del servicio social, nos abrió nuevas rutas para lograr una parte de nuestros objetivos; ahora era el turno de alumnos, profesores, dependencias y autoridades de Acatlán de proponer algo nuevo.

Notas

⁸ Entrevista a Luis García Saravia, 16 de noviembre de 1993, México D.F.

⁹ MOLES, Abraham, *La Imagen*, Ed. Trillas, México, 1991, 261 pp.

¹⁰ BACHELARD, G., "Citas", *Muy Interesante*, Año IX, Núm. 3, 1993

¹¹ MOLES, Abraham, *Op. Cit.*

¹² *Ib.*

Capítulo II

Análisis práctico de los diversos órganos informativos de la ENEP Acatlán

En ocasiones, cuando se intenta crear un producto informativo de cualquier índole, uno piensa sólo en él como si no existiera una competencia, un mercado ya creado, y eso puede ser un error de apreciación.

El saber qué, cómo, cuando y dónde circula este tipo de competencia es esencial para poder dar un comienzo a la configuración del producto propio a cualquier nivel. En este caso, no se habla de una competencia económica propiamente dicha, pero tal vez, y así lo creemos, es una competencia de información e imagen entre los diversos medios informativos de la ENEP Acatlán.

Esta llamada competencia no es para ganar compradores o algo por el estilo, simplemente el sobresalir en la atención de los alumnos hacia nuestro producto, es decir, cada quien tiene una información que dar, pero en ocasiones son tantos los volantes, las gacetas y las propagandas que circulan dentro de esta universidad, que los mismos estudiantes rehuyen a "llenarse de papeles" que no leerán y que en la medida que se dé esto, la información no podrá llegar y los productos no lograrán sus objetivos.

Debe quedar elaro que no se trata de ganarle público a "equis" o "ye" departamento porque cada uno tiene sus objetivos trazados para cierto sector estudiantil. Lo que se intenta en este punto es analizar qué ofrece, estrictamente como medio informativo, cada producto, para conocer qué puede faltarles o qué ideas se pueden retomar que ayuden a una conformación óptima de los medios que serían utilizados por el Departamento de Servicio Social.

De entre el mar de papeles en forma de gacetas, volantes y hojas informativas que proliferan en la ENEP Acatlán, tomaremos las más representativas o que tienen cierta continuidad en su publicación dentro de esta universidad: *Carrizos*, libreta universitaria de la ENEP, coordinada por el Centro Cultural Acatlán, de aparición mensual; *Laberinto*, gaceta semanal coordinada también por el Centro Cultural Acatlán; y *Última Hora*, hoja informativa de aparición semanal, coordinada por el Departamento de Información de la ENEP.

Podrían quedar dudas sobre si sólo existen estos tres productos informativos en la ENEP Acatlán; la respuesta sería no, puesto que en algunos casos, unas cuantas jefaturas de programa de las 16 carreras de esta institución cuentan con su propio órgano informativo; sin embargo, éstos se limitan a dar información sobre sus respectivas disciplinas, y en el caso de los productos informativos, son de tipo general, es decir, para toda la comunidad acatlense, y como nuestro objetivo coincide con este trío, nos centraremos en ellos.

Lo que es un hecho es que por lo estudiado, además de platicado con los responsables de dichas publicaciones, ninguno se apoyó en alguna teoría específica de imagen o diseño para conformarlos, salvo en el caso de *Carrizos*, cuyo diseño está a cargo del D.G. Víctor Hugo Huerta; sin embargo, se supedita el diseño al espacio que dejen los textos y la extensión de éstos.

Para poder mostrar una radiografía clara de los tres productos a quienes nos referimos, dividiremos el estudio en tres partes: Información, Iconos, y Formato y diseño.

Información

La publicación de *Carrizos*, en sus 40 páginas, toma un tema central y todos sus colaboradores dan un punto de vista; presentan artículos de fondo, reportajes, poemas, cuentos y entrevistas.

Es obvio apuntar que los temas son de interés para los estudiantes y puede colaborar cualquiera, sin recibir paga por ello, es decir, la colaboración es voluntaria además de gratis.

Esta información comúnmente es confeccionada por maestros y alumnos de la ENEP Acatlán y con criterios abiertos, cada uno es responsable de los artículos que se publiquen y no existe censura alguna, salvo correcciones graves de redacción o que no contemplen el tema pedido por su coordinadora, la maestra Emma Rizo Campomanes.

De todos los escritos, se reúne la mesa directiva de la revista para seleccionar los que deben entrar o no y se prosigue a cumplir con el *dommie* o cuadrícula.

Los temas tratados son de los llamados intemporales, que a pesar de que pase el tiempo, siguen siendo actuales. Esto se debe a que su publicación es mensual, las noticias frescas perderían su oportunidad informativa.

A decir de María de Lourdes Álvarez López, encargada de la edición y coordinación editorial, "a veces no tenemos mucha información y la debemos hacer nosotros para llenar los espacios. Tenemos el problema de que trabajamos con colaboradores sin paga, no tenemos toda la libertad de exigirles la entrega de los artículos, aunque tenemos eso sí, fechas límite de entrega. Lo que hacemos es que lo más rápido que podemos, investigamos los temas, los escribimos y publicamos nosotros cuando nos sobra espacio.

"En un principio, *Carrizos* se hacía semanalmente, pero por falta de artículos, y que la verdad no se estaba vendiendo (su precio era de N\$5.00 por ejemplar), se nos recortó el tiraje y tuvimos que hacerla primero quincenal y después, mensual, incluso un tiempo dejó de aparecer, pero ahora estamos en una nueva era: rebajamos el precio a un nuevo peso para que así se venda más fácil".

Por otro lado, *Laberinto* basa su información en todo lo relacionado al Centro Cultural Acatlán; los temas son muy variados cada

semana: se da información general sobre muestras de cine, actividades musicales, culturales, pictóricas, etcétera sobre el Centro.

Los escritos se redactan de manera breve por los diversos colaboradores de esta gaceta, también de manera gratuita, donde predomina el artículo y la nota informativa, además de tener una sección llamada "¡PSSST!", utilizada para que los alumnos escriban recados y mensajes a quienes quieran, con seudónimos, y cabe mencionar que esta sección que se ubica en el último cuarto de la última página es muy socorrida por los estudiantes.

La redacción es sencilla con un lenguaje fácil de comprender, y en algunos casos se torna personalizada.

Su publicación semanal permite manejar con anticipación cualquier actividad que en el Centro Cultural u evento organizado por éste se anuncie con programas que abarcan una semana de antelación.

Esta gaceta, que consta de ocho páginas obtuvo el Premio Gustavo Baz Prada 1993 por su difusión, información y alcances en la ENEP Acatlán, que nació de la idea de conformar un órgano informativo del Centro Cultural y sus actividades por las entonces alumnas de la carrera de Periodismo y Comunicación Colectiva, que cumplían su servicio social: Marfa de Lourdes Álvarez, Pilar García e Ivonne Solano.

Lourdes Álvarez nos platica sobre *Laberinto*: "Queríamos realizar algo sobre el Centro Cultural que fuera de interés general, un medio por el cual los alumnos supieran qué estaba haciendo el Centro. La idea surgió cuando realizábamos el servicio social aquí en el centro de Difusión Cultural.

"Como estamos en uno de los extremos de la ENEP Acatlán, normalmente los estudiantes se informaban de las actividades del Centro por casualidad, y en algunos casos, ni eso. Teníamos que hacer algo para que se conocieran los eventos que se iban a realizar aquí o aquellos promovidos por el mismo Centro. Fue entonces que se planteó hacer la gaceta. Primero nos dieron o asignaron un

tiraje de 500 ejemplares, pero la respuesta fue muy buena por parte de los estudiantes y maestros, por lo que se nos autorizó a aumentar el tiraje hasta dos mil”.

Laberinto ha permitido que la información del Centro Cultural se distribuya por toda la escuela y se reconoce como uno de los órganos informativos más conocidos por la comunidad acatlense.

Por otro lado, *Última Hora*, órgano informativo oficial de la ENEP Acatlán, realizado por el Departamento de Información del plantel no busca atraer la atención de los alumnos exclusivamente, sino, por ser el medio oficial de información de esta universidad, es utilizada para trabajadores, docentes y alumnos para saber qué está pasando o va a pasar en la ENEP.

A diferencia de *Carrizos* y *Laberinto*, *Última Hora* no utiliza colaboradores, se conforma de boletines o comunicados de los diferentes departamentos de Acatlán que deseen informar algo: convocatorias, concursos, entrega de diplomas, calendarios escolares, reuniones próximas e incluso, esquelas.

Su responsable, el maestro Ezequiel Barriga, recaba la información en su Departamento, la organiza y da prioridad de acuerdo a un criterio institucional a comunicados que vienen de la Dirección, jerarquizando según le sea pedido por las autoridades escolares.

El problema de esta publicación radica en la redacción, pues en varias ocasiones, los mensajes, por el reducido espacio de la hoja, son cortados o acomodados de manera desordenada, prestándose a confusiones y errores tipográficos con frecuencia.

íconos

Ícono, en el sentido estricto de la palabra, es la “representación devota de pincj63

el, o de relieves, usada en las iglesias orientales”, a decir del Diccionario de la Real Academia de la Lengua, mientras que para algunos teóricos de la comunicación, como Abraham Moles, “son la búsqueda de la más perfecta ilusión, de la realidad, de la

confusión entre la realidad y la imagen, recorte de lo inteligible".¹³

En pocas palabras, los íconos son representaciones visuales de una realidad, un apoyo gráfico, un símbolo reconocible.

Según los teóricos, expresamos y recibimos mensajes visuales a tres niveles: representacionalmente (aquello que vemos y reconocemos desde el entorno y la experiencia); abstractamente (cualidad cinestética de un hecho visual reducido a sus componentes visuales y elementos básicos, realizando los medios más directos, emocionales y hasta primitivos de confección del mensaje); y simbólicamente (el vasto universo de sistemas de símbolos codificados que el hombre ha creado arbitrariamente y al que adscribe un significado).¹⁴

De esto podemos afirmar que en ninguna de las tres publicaciones se utilizan, debido a que no existe el estudio o la intención de realizarlo. Las imágenes usadas en las tres son sólo como adorno o acompañante de un texto, pero con la salvedad de que únicamente, en el caso de que sobre espacio, es decir, las ilustraciones o imágenes se colocarán como un relleno sin tener una preponderancia. En *Laberinto* se intenta por lo menos utilizar algunas viñetas que puedan acompañar un texto, pero siendo siempre prescindibles al espacio del mismo. No tiene un objetivo claro el usar íconos o imágenes.

Formato y diseño

Se podría pensar que estaríamos ingresando al campo del diseño gráfico; sin embargo, es menester recordar que para confeccionar

un producto informativo, la comunicación, y en especial el periodismo tiene una injerencia no menos importante al verse desde otro punto de vista. Por consiguiente, se verá desde el segundo punto para no entrar en debates de terrenos no ignorados, pero que tampoco gozan de nuestra completa sapiencia.

El formato de *Carrizos* consta de 40 páginas blanco y negro formadas en columnas de 12 cuadratines para todos sus textos. No existe una variante de diagramación en la publicación. De principio a fin se nota cierto tipo de monotonía en la tipografía y el apoyo de ilustraciones es muy poco.

En algunos textos, que abarcan más de cuatro páginas, se da el caso de que en alguna no lleve ilustración, mientras que en la siguiente se juntan dos, viéndose muy cargado el diseño, y si a esto le sumamos que una tercera parte de la página la dejan en blanco, pues se torna una publicación de caos editorial.

Esta clase de limitaciones se debe un poco a lo reucido de los recursos, ya que, aunque el diseño se realiza en el plantel, la tipografía y el original mecánico se hace por cuenta propia en el domicilio de Lourdes Álvarez y el equipo de *Carrizos*, que según ellos dicen: "no hay mucha libertad -en el sentido del diseño- para lograr algo mejor. Se intenta con lo que tenemos y con el tiempo que nos quede".

El pecado que puede tener *Carrizos* es tal vez su pensar de que si se hacen trabajos culturales o intelectuales, no importa hacer atractivo el diseño porque a los universitarios no les interesa que se así, sino que la información sea buena y de interés.

Podemos estar de acuerdo en que la información debe ser

buena, no hay discusión; sin embargo, incluso a los universitarios, a los intelectuales y a cualquier persona le gusta que las cosas sean atractivas, de eso no hay duda, por lo menos con los estudiantes.

En ocasiones se confunde a la seriedad con la sobriedad, como anteriormente apuntamos, y las decisiones radicales surgen de esto: si es cultura, debe ser 100% sobrio; si son espectáculos, debe ser 100% frívolo; extremos que, buscándole el modo pueden combinarse.

A *Carrizos* le falta tal vez un poco de dinamismo para tratar su información e intentar atraer a lo que ellos quieren llegar: a conseguir consumidores de su libreta.

En cuanto a *Laberinto*, aunque también manejado por el mismo equipo que hace Carrizos, la diferencia es tajante; a pesar de contar con sólo cuatro páginas, se intenta realizar un diseño más versátil, de fácil lectura y también, curiosamente, aborda temas culturales, pero le da otro trato a su contenido, ejemplo de que sí se puede combinar la seriedad con lo atractivo.

Desde sus colores de tipografía, que cambian cada semana hasta los comentarios de su interior, carecen de variantes de tipografía, es decir, se utiliza una sola fuente para todas las cabezas y cuerpo del texto, no se buscan viñetas que acompañen al texto a menos que les sobre espacio, y el color, como nos refirieron, es al libre albedrío de la imprenta del plantel.

Nos platicaban que normalmente se les pide un color de tinta —verde por ejemplo— y al salir la publicación, está en otro tono diferente, y no existe la posibilidad de reclamar porque el tiraje se hace según la última tinta utilizada para realizar otras publicaciones, y a

esto se deben atener, es decir, a fin de cuentas, no son ellos quienes eligen cómo debe quedar su publicación.

Se utilizan dos columnas de 16 cuadratines en toda la gaceta y sólo varía el tamaño de la sección "¡PSSST!", que es de 26.5 cuadratines, medidas que no han variado desde su creación hace casi dos años.

Por otro lado, el formato de *Última Hora* es de tamaño oficio, utilizando una sola tinta diferente cada semana. La información es acomodada en una o dos columnas de 22 cuadratines según sea el caso y el espacio.

Su diseño es simple: cuadrado y cada información se divide con líneas hechas a mano y en ocasiones se apoya ésta con ilustraciones realizadas de la misma forma.

Se nota que es sacrificado el diseño por la información: mientras más se pueda meter, mejor, incluso quedando en algunas ocasiones los textos amontonados y de difícil seguimiento, no dando un aire para el respiro a tanta letra.

Las tintas utilizadas también, como el caso de *Laberinto*, están sujetas al color que la imprenta desee, pero siempre a una tinta.

Después de ver estos tres puntos, tal vez podríamos anotar un cuarto sobre la distribución y aceptación de los alumnos hacia estos productos.

Así, podemos decir que este es el gran problema de la libreta universitaria *Carrizos* porque su distribución se limita a conseguirla en el aula 3 del Centro Cultural Acatlán y son pocos los alumnos que saben de su existencia.

Existen varios carteles que la anuncian, pero sólo invitando a los alumnos a colaborar en ella; sin embargo, en muchos no dicen en

dónde se localiza la publicación y dónde se vende, por lo que pasa desapercibida.

El problema de *Carrizos* se debe a que no ha salido a conseguir lectores para su publicación, están esperando a que se acerquen y eso los limita a vender tan sólo unos cuantos ejemplares.

Caso contrario con *Laberinto* y *Última Hora*, pues su distribución se da en todas las jefaturas de programa, oficinas administrativas y deportivas de la ENEP Acatlán. Se tiene una presencia continua entre los alumnos, que según nos comentaron algunos, sí conocen estas dos publicaciones: las hojean para buscar algo que les interese, la primera para saber sobre los ciclos de cine o eventos; y de la segunda, buscan información sobre su carrera o noticias que les tenga incumbencia.

En estos dos medios, su forma de distribución le ha funcionado para conseguir sus fines y tienen la aceptación de los estudiantes, resultados para tomarse en cuenta para nuestra propia investigación.

Notas

¹³ MOLES, Abraham, *La Imagen*, Ed. Trillas, México, 1991, 261 pp.

¹⁴ b.

Capítulo III

Imagen del Departamento de Servicio Social Acatlán

A partir de este capítulo, plasmaremos las propuestas de una nueva imagen del Departamento de Servicio Social de la ENEP Acatlán a través de los resultados obtenidos por medio de nuestra investigación y del diagnóstico dado durante el capítulo anterior, que nos llevarán poco a poco a conclusiones certeras.

La imagen, como se sabe, no es sólo presentar una manera de ser y actuar, sino los actos que responden a una o varias características que se van moldeando, perfeccionando y llega a ser la esencia identificable de un producto, institución, compañía o de nosotros mismos inclusive.

El buscar una imagen para el Departamento de Servicio Social de Acatlán responde a encontrar un lugar de identificación dentro de esta universidad, tanto hacia los alumnos como hacia trabajadores y docentes del plantel. El ser reconocibles por una cosa u otra es la tarea de la investigación y, reafirmando lo anotado en el capítulo anterior, la manera de lograrlo es encontrando los puntos finos de por qué, cómo y cuándo debemos entregar un tipo de información en la ENEP Acatlán. Esto se logró por medio del instrumento explicado anteriormente, es decir, a través de una mercadotecnia informativa para conocer qué requieren, tanto alumnos como el mismo Departamento para encontrar puntos convergentes de acción.

La imagen que se busca implantar (y que ya se lleva a cabo)

no es por una decisión unilateral: se trabajó en las diferentes necesidades de alumnos, universidad y el mismo Departamento en mutua colaboración hasta llegar a definir qué se iba a hacer. Por eso recurrimos a encuestas, entrevistas, análisis y la propia experiencia.

El primer punto de partida surgió al reconocer que para poder comenzar a dar una imagen hacia afuera, se debe comenzar por definir un estilo entre la gente que labora dentro del Departamento para así partir de mostrar una estructura organizada de quiénes somos y qué queremos para lograr una identificación dentro de la ENEP.

El promedio de edad de los que laboramos en el Departamento de Servicio Social no rebasa los 25 años de edad. De aquí podemos notar que es un equipo de trabajo joven, básicamente formado por egresados de la misma ENEP Acatlán, mientras que los prestadores son obviamente estudiantes de las diferentes carreras del plantel.

Lo anterior nos movió a buscar una imagen que presentara justamente eso: jovialidad, dinamismo y creatividad, porque a pesar de que el Departamento es un área seria de la ENEP, no debíamos confundirla con tratar totalmente de ese modo a las personas que se acercaran a intentar despejar sus dudas: a los estudiantes, casi todos de nuestra misma edad y el trato según a lo que presentamos era del mismo nivel.

De esta manera, los estudiantes que llegan a pedir información no encuentran a la clásica dependencia o departamento que tiene un horario cerrado y trato indiferente; al contrario, al estudiante se le orienta y se le da información como amigos o compañeros que somos de las mismas generaciones, es decir, el Departamento de Servicio Social es un lugar en el que, con toda confianza, se puede

llegar a buscar información "entre amigos" porque más que sólo entregar datos y requisitos, a los estudiantes se les platica al mismo nivel: de joven a joven.

En algunos casos, esta fórmula ha dado muy buenos resultados, incluso se hacen nuevas amistades por el simple hecho de que se les trató bien y no existe la barrera "yo departamento-tú estudiante" y hasta ahí, sino que se les invita a despejar todas sus dudas hasta que les quede claro y ante cualquier problema acudan con nosotros y así juntos tratar de resolverlo.

La imagen del Departamento está definida y todo aquel estudiante que se haya acercado a buscar información o realizar trámites sabe, además de nuestra existencia, el ambiente de trabajo que priva ahí; sin embargo, faltaba transmitir esta imagen hacia afuera, es decir, hacia esa población que no ha realizado su servicio social, aquella que sólo la conoce por referencias y aquella que ni siquiera sabe su ubicación dentro de la ENEP. Debido a esto, recurrimos como vía o instrumento a las encuestas, para darnos un amplio panorama de dónde estamos parados en Acatlán y acercarnos de manera directa con los estudiantes.

La estadística al servicio... del servicio

Anteriormente dijimos que la clave para encontrar nuestros principales objetivos estaba en la aplicación de la mercadotecnia, como coadyuvante de la comunicación, y el principio de ésta surge de las encuestas y estudios.

La encuesta, que es el acopio de datos obtenidos mediante consulta o interrogatorio a un número determinado de personas

sobre un asunto, es el instrumento que utilizamos para lograr enfrentar al producto que tenemos con lo que los estudiantes y docentes quieren. Tal vez uno puede estar seguro de estar haciendo bien las cosas, pero eso sólo es de manera personal o interna; sin embargo, puede que eso resulte bien para el que lo ofrece, pero no para el que lo recibe.

Si lo que nosotros buscamos es que al ofrecer nuestro producto, es decir, la información, es una respuesta, también debemos conocer cómo quiere nuestro público o población recibirla y de qué manera.

Para esto se instrumentó un cuestionario con 14 preguntas para las 16 carreras que se imparten en la ENEP Acatlán, que cursaban en estas fechas el sexto u octavo semestres. De las 14 preguntas, ocho fueron de tipo cerrado y seis abiertas.

El tiempo de respuesta para cada encuesta fue de un promedio entre 10 y 11 minutos, y se aplicó en los salones de clase por una sencilla razón: el buscar en todo el plantel a los alumnos de sexto y octavo semestres era bastante complicado, además que en dado caso el intentar conglomerar a un buen número de ellos hacía demasiado tardado el proceso. Podemos incluir de igual manera que al pedir permiso de clase a los profesores (que por cierto todos colaboraron de buen grado) para aplicar la encuesta, se aprovechaba para dar una información adicional sobre el servicio social.

A pesar de que al principio se contemplaba abarcar a las 16 carreras que se imparten en Acatlán, sólo se les logró aplicar a 15, pues únicamente faltó la carrera de Derecho, ya que su coordinador, Héctor Flores Vilchis se negó a colaborar con la investigación y no permitió interrumpir tiempo de clases para realizar la encuesta.

argumentando que "la comunicación entre SU jefatura y el Departamento de Servicio Social es muy buena, y que si algo tenía que tratar sería sólo con el profesor Sánchez, de otro modo no nos interesa".

Por ser Derecho la carrera con mayor población en Acatlán se intentó por medio de la vía del trámite, enviando una petición escrita por parte del profesor Sánchez para realizar una entrevista y la aplicación de las encuestas; sin embargo, por los problemas del licenciado Flores con los alumnos de su misma carrera, nunca se pudo llevar a cabo, además de que los profesores de dicha carrera no permitieron tampoco la interrupción de las clases. Por lo anterior, sólo se tomaron a las otras 15 carreras y aun así no creemos que se desvirtuara el trabajo y menos que quedara incompleto.

La población total de esta encuesta fue de 376 alumnos entre sexto y octavo semestres y se realizó entre febrero y marzo de 1994. La muestra se tomó al seleccionar a dos grupos por carrera, uno de sexto y otro de octavo, por lo que puede existir algún margen de error.

Se podría pensar que las estadísticas estarían ubicadas en los anexos del trabajo, pero llegamos a la particular conclusión de que hacerlo de esa manera haría más complicado el proceso de entendimiento entre el trabajo escrito y el gráfico, por lo que para mayor facilidad y una manera de hacer más descriptiva la investigación, las incluimos en el presente apartado de la siguiente manera:

En primer lugar, se anotará el número y la pregunta respectiva de la encuesta, después se colocarán las gráficas con los resultados obtenidos para en último término dar la explicación de por qué

y qué se buscaba con esa pregunta y el análisis consecuente.

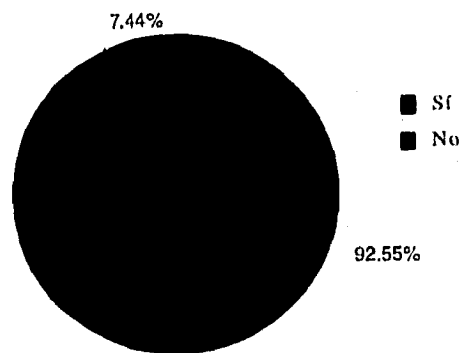
Lo anterior responde a que en la mayoría de los trabajos en los que existen gráficas, se colocan al final y nunca se ven o se pierde el hilo entre encontrar las referencias, en ir y venir de la investigación a los anexos y viceversa.

Las cifras presentadas se redondearon lo más fielmente posible y que el número de encuestas no fue el mismo para cada carrera; se aplicaron proporcionalmente al número de alumnos inscritos, oscilando entre los 45, para las más pobladas y 15 para las menos, dándole un poco más de importancia a las carreras de Diseño Gráfico y Periodismo; la primera en cuanto al diseño de los carteles y trípticos; y la segunda en cuanto a información presentada.

A los alumnos se les presentó, además de la encuesta, un boceto de cartel y otro de un tríptico para que tuvieran bases para criticar y dar sus respuestas.

Pregunta 1.

¿Sabes que antes de finalizar tu carrera, debes de realizar tu servicio social?

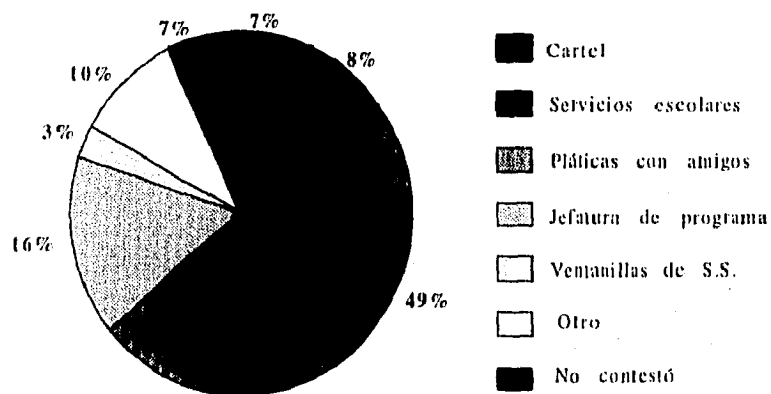


Aunque parezca erróneo el planteamiento de la pregunta porque el servicio social puede realizarse después de egresar de la carrera, no se puede concluir si no se tiene cubierto el servicio social y el resultado es abrumador porque casi el 93% sabe que tiene que hacer su servicio para poder titularse; aun así es difícil que los estudiantes con menos del 70% de créditos tengan conocimiento de cómo realizar sus trámites, como veremos más adelante.

A pesar de que un 92.55% es muy alto, nuestro objetivo es también llegar a abarcar a ese 7.44% faltante, que es realmente el que nos preocupa porque todos deben saber sobre el servicio social y más si estando en sexto semestre están a un paso de cubrir el 70% de crédito y aún no saben que deben realizar su servicio.

Pregunta 2.

Si contestaste que sí, ¿cómo te enteraste?



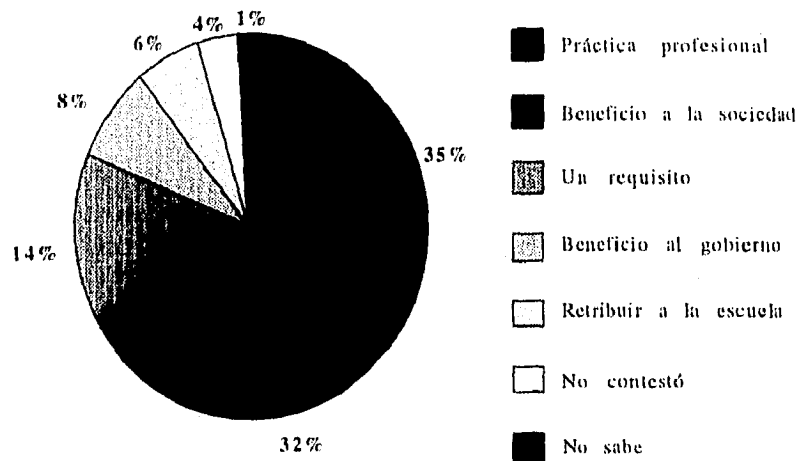
En esta pregunta se nota que la información sobre el servicio social se hace de boca en boca y aunque es una forma indirecta y válida de obtener información, no es nuestro objetivo, o por lo menos no se basa totalmente en eso porque se puede dar el caso de que sea de manera errónea, y de ahí pueden surgir las dudas que provoquen confusiones. En los dos renglones puestos o contestados del Departamento (cartel y ventanilla del servicio social), que deberían ser los medios de información primarios, junto con las jefaturas de programas, sólo alcanzan juntas el 27%, por lo que falta mucho por trabajar en este aspecto e informar oportunamente a los alumnos, aunque cabe aclarar que la pregunta está dirigida al primer contacto del alumno con la información del servicio social, y a menos que de ellos mismo también surja la inquietud o necesidad de informarse podemos también avanzar en este aspecto.

Con estas respuestas nos pudimos dar cuenta que tanto el cartel como las ventanillas de atención no son las adecuadas para la primera instancia, sino lograr un acercamiento directo con los alumnos por medio de pláticas en las aulas o en auditorios, pero desde los mismos principios de la carrera para irles conformando una idea clara de lo que es el servicio social.

Por otro lado, las respuestas no contestadas responden al 7% que no está enterado (en parte) sobre el servicio social, aunque aclaramos que no forzosamente esta segunda pregunta está completamente derivada de la primera, ya que el no saber si debe realizar el servicio social antes de finalizar su carrera no le impide tener una idea de que existe, pues en algunos casos, alumnos que contestaron a la primera pregunta que sí sabían, no contestaron la segunda y viceversa.

Pregunta 3.

¿Qué es el servicio social para ti?



En esta pregunta, las respuestas se fueron clasificando según interpretación a lo que se quería decir, pero a pesar de ser una pregunta abierta, las respuestas se centraron en cinco calificativos o rubros, y las dos primeras de la lista fueron la "práctica profesional" antes de salir al mercado de trabajo y el "beneficio hacia la sociedad", que variaba entre una retribución al país y la manera de ayudarlo.

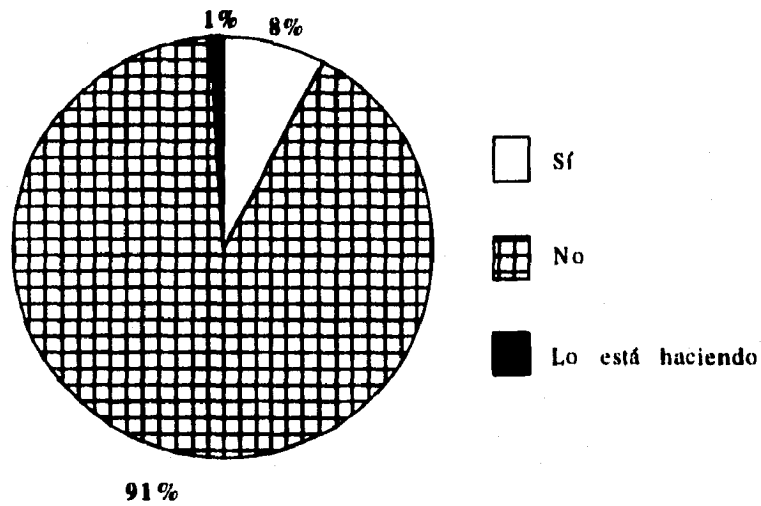
De todas maneras, un 22% todavía tiene la creencia de que el servicio social es un requisito o un beneficio gratuito hacia el gobierno; en este último, las respuestas variaban entre sólo decirlo tal cual y otros lo atribufan a un plan mañoso del gobierno —y como se

manejan, no los culpamos— para conseguir mano barata de trabajo o mejor dicho, gratis, sobre todo por los que no ofrecen beca.

Con este tipo de respuestas, sabemos que se debe trabajar el aspecto de qué es el servicio social, pero cuidando de no caer en excesos como decir que todo es maravilloso, sino sólo la realidad, porque tenemos conciencia de que uno hace el servicio, sea bueno o malo y en la mayoría de los casos, son los alumnos quienes tienen que poner más de su parte para que sea un servicio provechoso para las dos partes, y esto sólo se logra con una información eficiente, real, concisa y veraz.

Pregunta 4.

¿Ya lo realizaste?

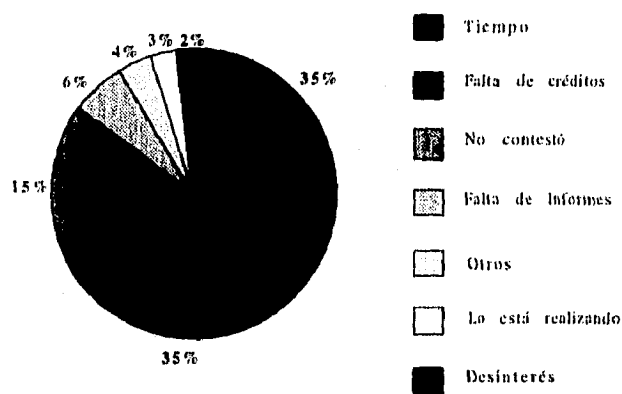


Totalmente opuesta a la primera pregunta sobre si sabe que se debe realizar su servicio social antes de terminar su carrera, sólo el 8% lo ha realizado; un tanto inexplicable en cuanto a que si sabe que debe realizarlo, no lo ha hecho. aunque cabe decir que también se tomaron en cuenta las respuestas de los alumnos de sexto semestre, que como sabemos, aún no cubren el 70% de créditos de sus respectivas carreras, pero aún así, el porcentaje citado es muy bajo. También se puede caer en que algunos que lo están realizando hayan contestado que no, y nuestro objetivo es que todos los alumnos realicen su servicio social antes de llegar al 100% de créditos, no por obligación o requisito, sino convencidos de que es una vía loable de tener una práctica profesional y un beneficio hacia la sociedad, y decimos antes de finalizar porque sabemos que los mexicanos somos muy dados al "lo hago mañana" porque no se está convencido sobre qué trata y la manera de sacarle el provecho necesario al servicio.

Las razones de por qué no lo han hecho varían, pero eso lo veremos en la siguiente pregunta.

Pregunta 5.

Si no lo has realizado, anota la causa principal.



En esta pregunta ya notamos que dentro del 91% de la anterior, el 3% contestó que no lo había realizado porque lo estaba cubriendo en ese momento. Esta pregunta agrupa a ese 91% de la anterior y como vemos, el tiempo y la falta de créditos son los que abarcan la mayor parte de los porcentajes, pero cabe aclarar que en la segunda, se da por orden lógico de que algunos alumnos encuestados eran de sexto semestre; sin embargo, no pusimos la aclaración de manera tramposa para saber a ciencia cierta de qué tan informados están, esta vez en cuanto a en qué momento pueden comenzar a cubrir su servicio social. El número de encuestados entre sexto y octavo semestres fue casi de partes iguales y aún así, un 35% respondió "por falta de créditos", pero otro porcentaje de sexto semestre (10%) puso "por falta de tiempo" o "carecer de informes"

Nos da lo anterior un punto de análisis en cuanto a que los alumnos que están en sexto semestre, es decir, en el umbral de poder comenzar a realizar su servicio social, existen dudas y muy serias sobre la forma de hacerlo, y esto se debe en gran parte, si no es que todo a la incipiente información que se emite desde el Departamento de Servicio Social.

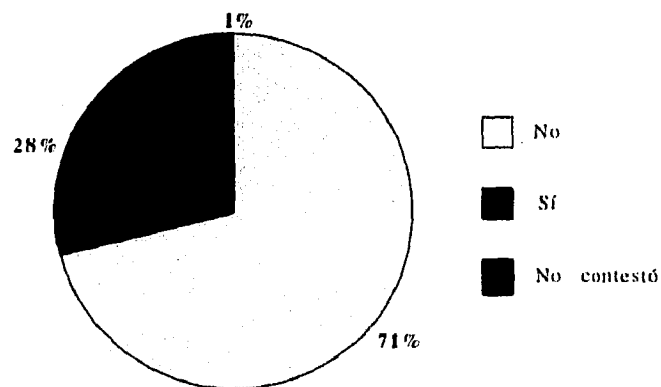
Por otro lado, el tiempo fue una respuesta muy solicitada porque como sabemos, nuestra casa de estudios está integrada en su mayoría, de gente de clase media baja, que es justamente la que requiere de trabajar, ya sea para mantener a su familia, a sus padres o a ellos mismos, y medio día de su tiempo lo ocupa para asistir a la universidad, y la otra para laborar u otras actividades; sin embargo, esto nos da pie para promover de manera más importante a los programas que requieren prestadores de servicio social en los fines de semana, hablamos de los rurales y de educación de

adultos, pero también buscar que las dependencias abran programas para sábado o domingo porque las dos anteriormente mencionadas no en todos los casos cubren los objetivos de todas las carreras de la ENEP.

Incluso, el tiempo de servicio social se especifica que puede durar de seis meses a dos años, por lo que no por fuerza se tienen que cubrir horarios completos de ocho horas o medios de cuatro; se puede asistir dos horas diarias o cuatro los sábados y domingos; sin embargo, la tendencia de los estudiantes es terminar lo más rápido posible, que no dure más allá de los seis meses, cerrándose así una buena posibilidad de aprovechar los programas largos en tiempo y cortos en horarios, pero también, recalamos, la información no era lo suficientemente eficaz en la promoción de estos programas y dependencias, por eso se instrumentó un espacio informativo especial para estos casos.

Pregunta 6.

¿Conoces los trámites y pasos para hacer tu servicio social? Sí__ No__



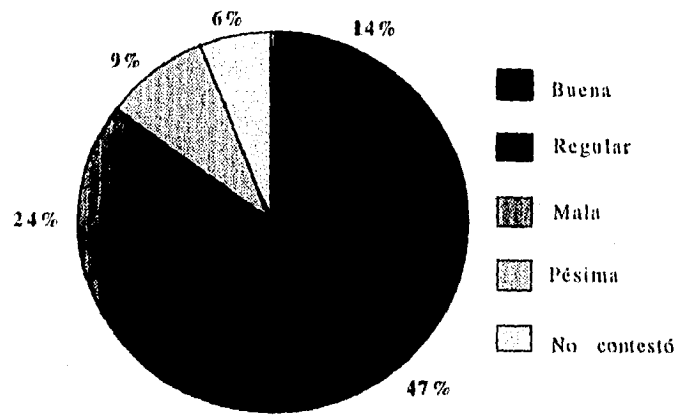
Aquí notamos de manera más que evidente, que los alumnos no conocen qué hacer para realizar su servicio social, pero aun así, un 20% que había contestado que no había realizado el servicio social, sí sabe en cambio los requisitos y pasos para hacerlo.

Como sabemos, todo trámite lleva su cartelito de "engorroso" y tal vez eso haya alejado a los estudiantes a realizar su servicio social, por lo que uno de los objetivos trazados para la investigación fue justamente presentar la información de los trámites de una manera que pueda ser entendida por los alumnos, que lo lleve de la mano y que lo anime a por lo menos preguntar. De esta manera, se han colocado carteles, tanto en las jefaturas de programa de las diferentes carreras como en las ventanillas del servicio social y pasillos del plantel, con información sobre el servicio y los pasos a seguir, de un modo atrayente y de lenguaje sencillo. Esto nació justamente de esta respuesta, pues nos sorprendió el número tan elevado que no conocía los pasos sobre el servicio.

Con esos carteles intentamos explicar fácil y rápidamente los papeles que deben presentar, en dónde, cuándo y en qué momento para tratar de evitar confusiones, por lo menos por dónde comenzar, qué se necesita, los dígitos de las claves de los programas, los créditos a cubrir y los lugares donde pueden acudir para obtener orientación e información acerca de las opciones de servicio social, y hasta el momento, esto nos ha dado un buen resultado porque anteriormente, el error más frecuente era al anotar su clave, que debe estar integrado por 11 dígitos, y no sabían ni qué era la clave.

Pregunta 7.

La información que has recibido acerca del servicio social es:



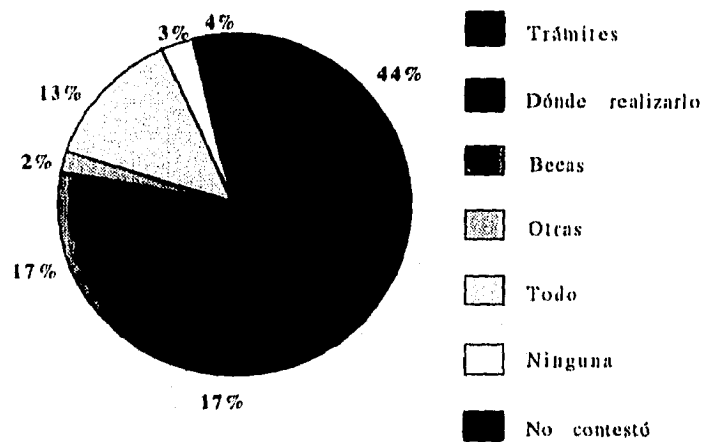
Esta pregunta era directamente para saber en dónde estamos ubicados en cuanto a la información que se les da a los estudiantes y cómo nos califican. Los resultados, como puede observarse fueron de reprobarnos en ese renglón, y tal vez no todos pusieron "mala" porque estábamos enfrente, pero lejos de desalentarnos una mayoría de respuestas de "regular", nos alienta para implementar nuevos métodos y medios para hacer llegar a los alumnos toda clase de información por difícil que parezca.

Lejos de esperar que las respuestas fueran de "buena información", al presentarse lo contrario, nos afirma la seriedad con la que los alumnos tomaron la encuesta y su petición de mejorarla en su beneficio.

Lo que sí constatamos fue que el 14% que consideró buena la información del servicio social, una buena parte ya había ido a preguntar sus dudas al área de orientación o de ventanillas. Incluso algunos asistieron después de aplicadas las encuestas y nos dio pie a otra instancia que explicaremos después.

Pregunta 8.

¿En qué tienes dudas sobre el servicio social?



Aquí se elevó un poco la población (de 376 a 441) por el multiuso; sin embargo, la diferencia de porcentajes entre el inciso de "trámites" y los demás es notoria por el simple hecho de que se nos asevera la mala información recabada en la pregunta anterior porque si bien, en la pregunta siete, el 14% aseveró conocer los pasos y trámites, ahora en esta, únicamente el 3% no tiene dudas al respecto. Por esta razón instrumentamos esta pregunta: para conocer en realidad qué tanto conocen los alumnos sobre los pasos

del servicio social y notamos que estábamos muy lejos todavía de cubrir una cantidad aceptable.

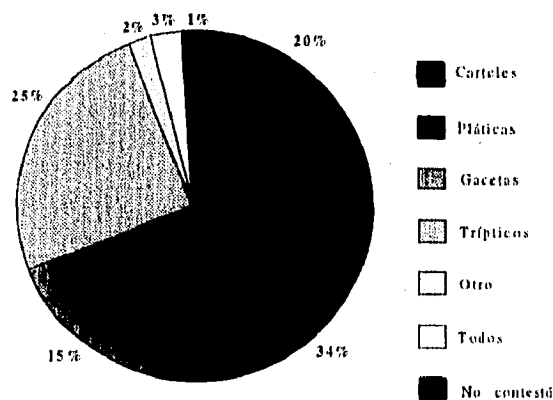
Por lo anterior, instrumentamos los carteles comentados en la pregunta anterior dándole especial énfasis a todo a lo que trámites se refiere porque sabemos que es la base para después partir en dónde realizarlo, las becas y opciones del servicio social.

Se pensó en armar los trámites en seis pasos, de manera explicativa, muy sencilla y comprensible para que -casi podría decirse-, los alumnos los memoricen. Desde el momento que los estudiantes van a pedir información hasta el final, es decir, llegar a recibir la carta de liberación, durante todo este proceso, el alumno debe estar informado de lo que se debe hacer.

Además de presentar esta información en los carteles, la incluimos en el nuevo tríptico del Departamento, utilizando fconos de pies, justamente para llevarlos caminando y que no se atoraran entre paso y paso.

Pregunta 9.

¿Por qué medio te gustaría que se informara sobre el servicio social?



Es claro que los estudiantes se inclinaron por tres opciones: carteles, tríptico y mayoritariamente, pláticas. En un principio, nuestra idea era instrumentar una gaceta que circulara por la ENEP Acatlán, pero al confrontarla con un tríptico informativo, resultó que los alumnos tienen preferencia por el segundo, ya que según las respuestas recabadas, habría mayor información en menos espacio.

Desechada la idea de la gaceta -por el momento-, comenzamos por quitar de la circulación el tríptico anterior que, como apuntamos, sólo era puesto sobre los escritorios sin otra función que la de esperar a que alguien la tomara y así no podía funcionar. Desde su diseño e información, este tríptico ya era obsoleto porque algunos de los pasos que explicaba en su interior para realizar el servicio social, simplemente ya no existían, aumentando de esta manera la de por sí ya difícil tarea de no provocar confusiones de información entre los estudiantes; además, la información acerca del Artículo 91 y el Servicio Social Titulación era muy breve y poco explicativa.

Justamente por esta respuesta y como se había previsto, se comenzó a trabajar en el rediseño completo de un tríptico que no estuviera lleno de letras, pero sí con el informar claramente. Se intentó hacerlo, además de eficaz, atractivo para los alumnos, dependencias -a las que se les haría llegar- e incluso para las diferentes jefaturas de programa de la escuela; sin embargo, para los temas del Artículo 91 y el Servicio Social Titulación se armaría un tríptico para cada uno porque necesitábamos ese espacio para explicarlos claramente.

Por otro lado, los carteles eran un producto informativo ya establecido, y el que más o menos nos había dado resultado; sin

embargo, como apuntamos en su oportunidad, necesitábamos algo que fuera ya estable, sin tantos cambios y que reflejara fielmente la imagen creada por y para el Departamento; Porfirio en su tiempo logró atraer bastante, pero la necesidad de encontrar el punto medio, nos dio la posibilidad de hacer partícipes a los alumnos en esta reestructuración, incluso del cartel. El cartel es un medio muy socorrido para mantener una presencia en la ENEP y hacerlo de manera permanente.

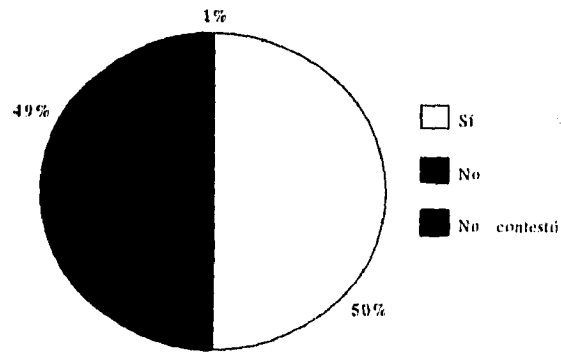
Aún así, el cartel y el tríptico no fueron las respuestas más solicitadas, sino lo fue el renglón de "pláticas". Para esto y tomando en cuenta las encuestas, se organizaron varias pláticas piloto para saber hasta qué punto tendríamos una respuesta positiva de los alumnos. Para nuestra fortuna, la asistencia e interés a estas pláticas fueron grandes.

Poco tiempo después, las pláticas entraron a formar parte del aparato informativo del Departamento, pues cada octubre y noviembre de cada año se dan pláticas informativas y por carrera a los alumnos y profesores de la ENEP.

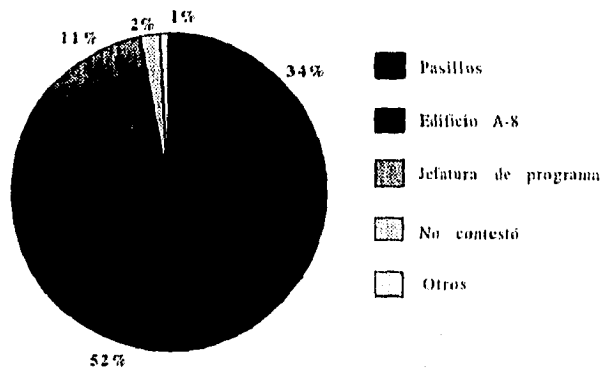
Para finalizar con esta pregunta, en el caso de las respuestas de otros medios, a pesar de que el porcentaje fue muy bajo, se referían en su mayoría también a realizar pláticas, pero directamente en los salones de clase, pero la única dificultad a esto es que se necesitaría un número mayor de prestadores, además de capacitarlos para tal efecto, cosa que se antoja poco viable, no porque no se quiera hacer, sino que no existe el espacio físico para realizar este proyecto.

Pregunta 10.

¿Conoces la difusión de los programas del servicio social?



¿En dónde la has visto?



Esta pregunta era para aseverar por lo menos que aunque no están bien informados, saber que conocen la difusión de los programas del servicio social, y encontramos que sólo el 50% los conoce, cifra bastante baja para lo que representa el servicio social.

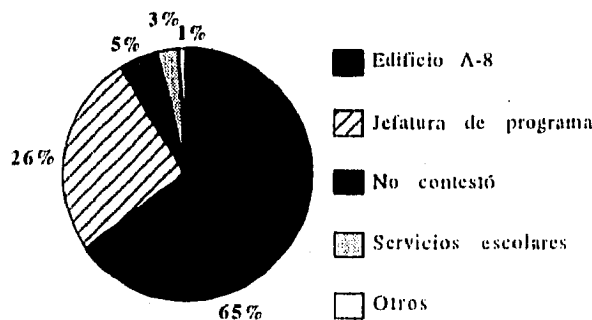
Este apartado nos llevó a la conclusión de que los lugares en donde se colocaban los carteles no era en todos los casos el adecuado ni tampoco el número de ellos. Se decidió entonces colocar los carteles en puntos claves de circulación de alumnos por la ENEP Acatlán: jefaturas de programa, pasillos, Centro Cultural, biblioteca e incluso, los baños.

Se comenzó a trabajar en colocarlos en los pizarrones de cada jefatura de programa, pasillos y sanitarios; sin embargo, como los carteles son realizados a mano y en ese entonces, también sólo dos personas los confeccionaban, era demasiada la carga de trabajo en relación con el número de programas que se abren semanalmente, por lo que se pensó pedir ayuda de la imprenta de la ENEP para aliviar la carga y poder hacer el número de carteles que requeríamos, pero hasta la fecha no se da una respuesta para empezar con la impresión de carteles y esta parte del proyecto se encuentra estancada.

De todas formas, creemos que el tríptico y el aumento de prestadores en el Departamento ayudarán a atraer a ese 49% que dice no conocer nuestra difusión.

Pregunta 11.

Si quisieras obtener información sobre el servicio social, ¿a dónde acudirías?



Aquí se evidencia algo, por lo menos un 65% sabe a dónde acudir a pedir información sobre el servicio social; sin embargo, en la pregunta 6, el 71% indicó que no conocía los trámites. Esto nos deja ver también que tal vez es más desidia que afán de encontrar información el que los alumnos se quejen y digan de la difusión si es buena o no, es decir, saben dónde preguntar, pero no acuden, y este era el motivo de realizar esta pregunta tan separada de la 6: para darnos cuenta si realmente los alumnos no conocen la información por mala o por no acercarse a nosotros, y justamente esta pregunta nos confirma lo segundo: por desinterés, que puede estar cultivado en la apariencia burocrática que trafa arrastrando desde tiempo atrás el Departamento y la tarea se enfocó justamente a ese punto.

Pero el desinterés no es sólo por parte de los alumnos, también lo encontramos en las diferentes jefaturas de programa -empezando por la de Derecho-, pues en entrevistas llevadas a cabo con los jefes de programa, supimos que muy pocos conocen en realidad cómo orientar a los estudiantes que se les acercan a preguntar sobre el servicio social.

Sabemos que con un poco de presencia lograremos, como sucedió, que las jefaturas sean más participativas, pero eso también dependía del contacto que tuviéramos nosotros con ellos, y los resultados fueron buenos.

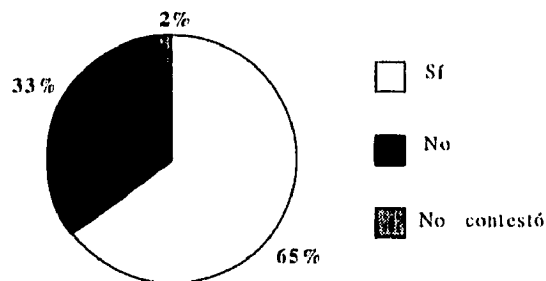
En cuanto a los alumnos, esa desidia sólo se pudo retirar en algunos de ellos debido a lo siguiente: mientras más frecuente era nuestra presencia para invitarlos personalmente a acudir a buscar información y orientación acerca del servicio social, mayor era la respuesta.

Por esto, a la información le tratamos de quitar el membrete de requisito y trámite burocrático, y se logró a través de lo que

apuntamos líneas arriba: el trato de amigo a amigo entre el Departamento y alumnos, mostrándoles que los pasos no son tan difíciles, siempre y cuando se informen bien desde un principio para evitar a dar vueltas y vueltas, además de escoger correctamente la opción de los programas apegados a su perfil profesional y que cubran sus objetivos de un servicio social útil.

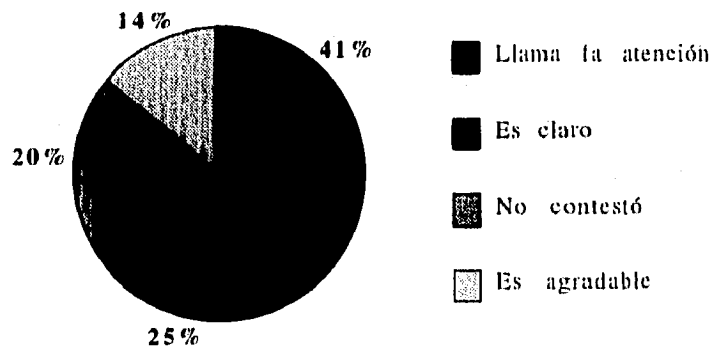
Pregunta 12.

Del cartel que te presentamos de los programas del servicio social, contesta: ¿Te gusta?

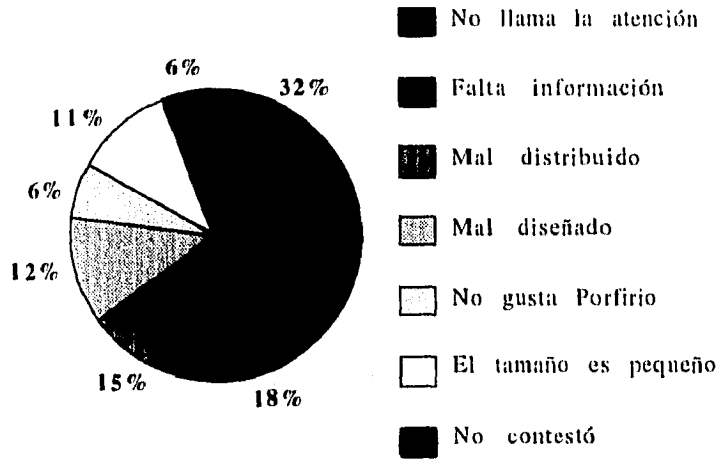


¿Por qué?

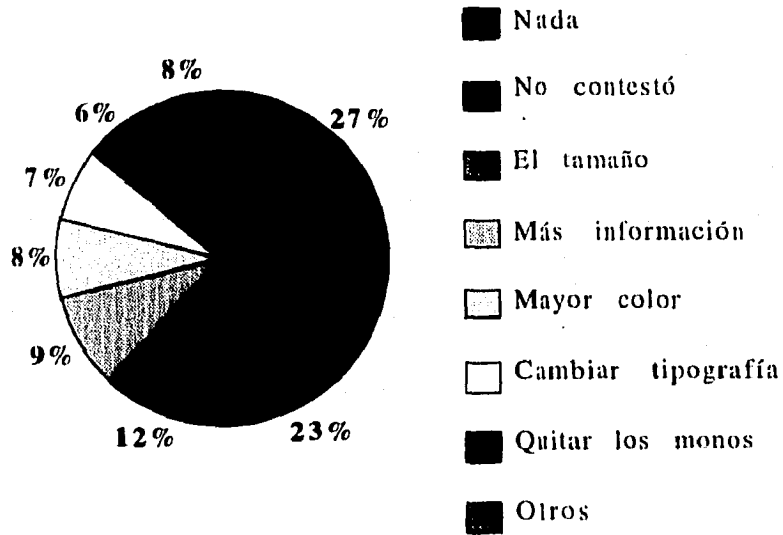
Los que dijeron sí:



Los que dijeron no:



¿Qué le modificarías o cambiarías?



En esta pregunta, subdividida en tres partes, se les presentó a los alumnos un model del cartel con el que hacíamos la difusión de programas para que lo pudieran evaluar porque estábamos buscando el complemento de lo que nosotros ya sabíamos: dónde colocarlo y en qué número; sin embargo, faltaba saber cómo lo querían ver los que los leen, es decir, los alumnos, y concluimos que en su mayoría, menos a los alumnos de Diseño Gráfico, les gustó el cartel, aunque dieron algunas sugerencias de cómo mejorarlo.

En el caso particular de los estudiantes de Diseño Gráfico, que significan el 23% de los que contestaron que no les gustaba, anotaron como sugerencia que se cambiara la distribución de la información, el tamaño y que además, la tipografía se realizara en computadora.

La verdad, aunque tomamos en cuenta a todos, le dimos un poco más de peso en esta pregunta a los alumnos de esta carrera, pues sus críticas o sugerencias son importantes, pues es obvio apuntar que tienen más conocimientos acerca de cómo realizar un cartel; sin embargo, a pesar de los comentarios atinados de estos estudiantes, no tenemos la posibilidad de hacer los carteles de mayor tamaño, ya que la medida del papel revolución que nos otorga la imprenta de la escuela es sólo una y sin posibilidad de que los hicieran más grandes, y en el caso de la tipografía, qué más quisiéramos que siquiera tuvieramos una computadora para registrar a los alumnos que van a pedir información, a los que se les entregan cartas de liberación y un número interminable de etcéteras que sólo un mayor presupuesto para el Departamento arreglaría, pero como la patria es pobre...

Aun así, el número de prestadores que necesitaríamos tendría que ser mayor a 10, y todos que tuvieran conocimiento de cómo hacerlo. De esta manera, primero surgió la idea de modificar sustancialmente el cartel: un primer intento fue destinar un ícono que fuera representativo a cada carrera al que va dirigido el cartel y así

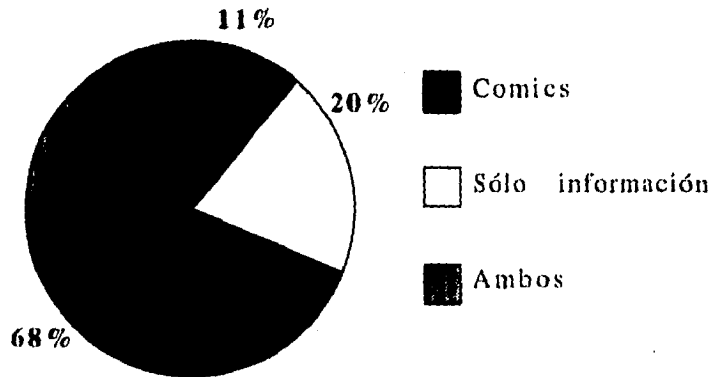
darle mayor espacio a la información, destinándole a cada carrera un color distintivo que fuera más fácil de indentificar por los alumnos; sin embargo, esto no ha prosperado, ya que, a pesar de ya tener todo listo, la imprenta nunca dio su visto bueno para imprimir estos íconos en los carteles por razones de tiempo y elaboración; entonces, en segundo término se intentó que los mismos alumnos de Diseño Gráfico realizaran su servicio social en el Departamento haciendo los carteles. La respuesta fue inmediata y hasta el momento de redactar esta investigación los carteles han mejorado notablemente tanto en su presentación como en su diseño, inclusive, se delineó con base en este trabajo la imagen corporativa del Departamento, el cual explicaremos en los anexos.

Otra cuestión tan interesante como curiosa en las respuestas de por qué sí o por qué no, es el hecho de que el primer lugar de ambas se colocan las respuestas de "llama la atención" y "no llama la atención", aunque en su número varía: los que dijeron "sí" acumularon 101 respuestas, mientras que los que dijeron "no", alcanzaron 39. Cabe aclarar que el 41% y el 32% dados a estas respuestas, respectivamente, están en proporción a que el 41% es del 65% global, y el 32%, del otro 33%.

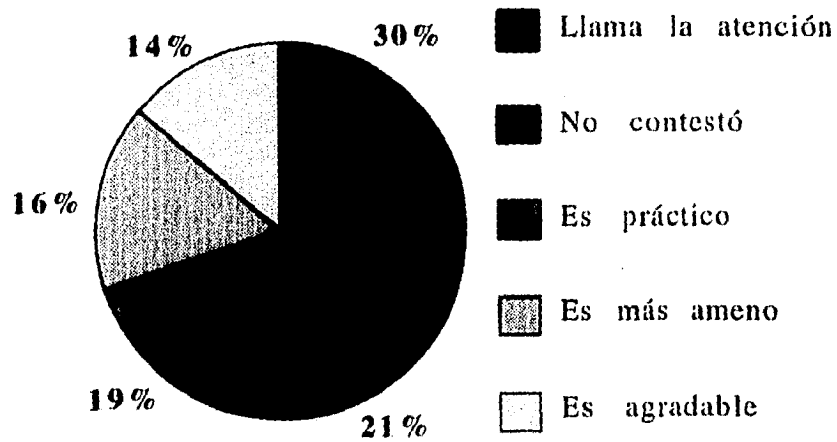
Otra cuestión interesante se dio cuando se les pidió que propusieran algo en cuanto a modificaciones y cambios al cartel, pues como se nota en la gráfica, el 23% no contestó y el 27% dijo que "nada", dando un 50% de no participación, y éstos son los que arguyen que no se les toma en cuenta para las decisiones; sin embargo, se evaluó el otro 50% que sí propuso algo para modificar nuestro cartel con ideas de uno y otro para dar un punto medio para la imagen que ya se estaba llevando a cabo para todo lo relacionado con el Departamento.

Pregunta 13.

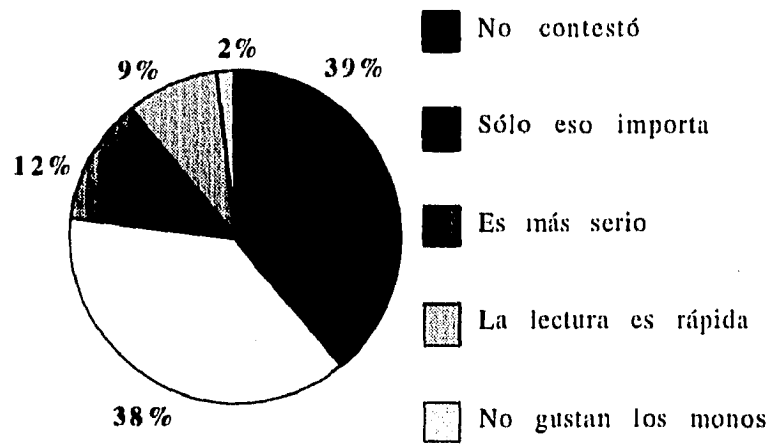
**Del boceto de gaceta que te presentamos, contesta:
¿Te agradaría que se diera la información con base en: a) Comics; b) Sólo información; o c) Ambos? ¿Por qué?**



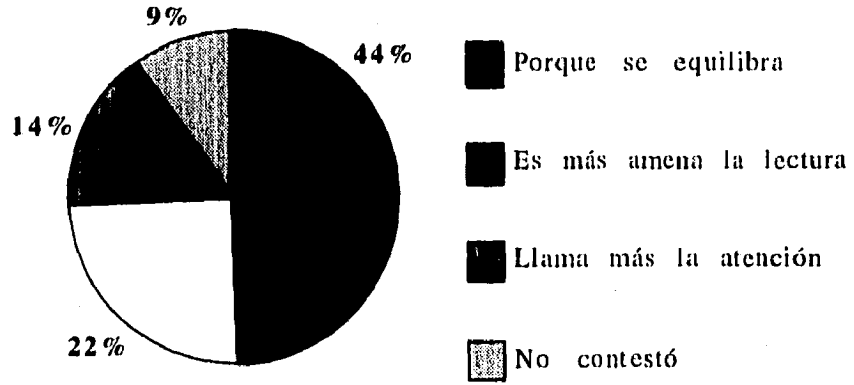
a) Comics: 11%



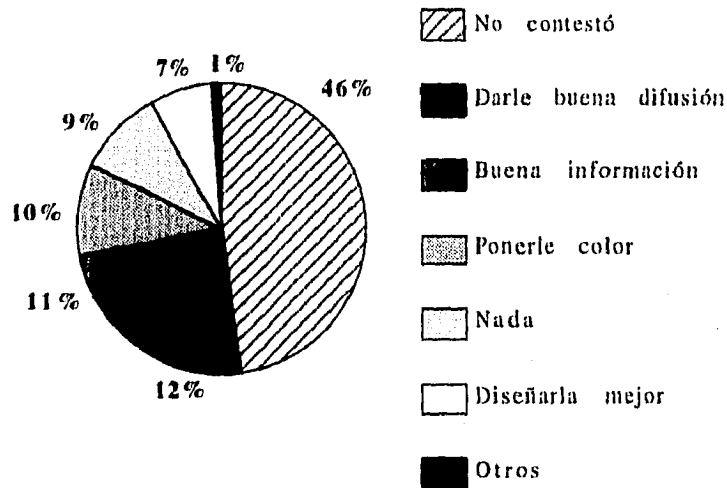
b) Sólo información: 20%



c) Ambos: 68%



¿Qué propondrías para mejorarla?



En esta ocasión, también les presentamos a los alumnos un boceto a escala de una página de la que sería, como teníamos pensado en un principio, la gaceta del servicio social; sin embargo, al tener los resultados finales de toda la encuesta, decidimos desecharla porque los alumnos no la creyeron conveniente y nosotros tampoco porque sería ahora sí llenar de papeles a los estudiantes, así que dejamos esta opción por la paz.

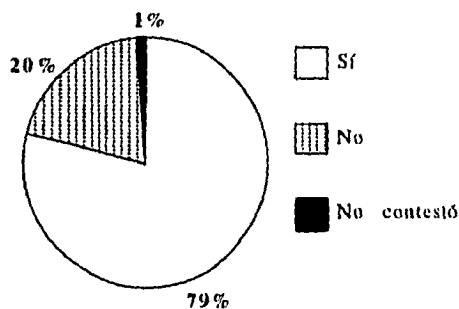
Es justo señalar que en la pregunta no se anotó si la querían o no, ya que eso estaba integrado en la pregunta número nueve, y como sabemos, si se apunta inmediatamente, por reflejo se dice que sí, y no es que no quisiéramos confeccionar ese producto informativo, sino tratar de reafirmar qué es lo que quieren los alumnos, y si nos ponemos a realizarlos todos: pláticas, folletos, trípticos, gacetas, carteles y orientación, podríamos caer en un caos de información por todos lados, por lo que decidimos avocarnos a tres instancias y concentrarnos en ellas, porque como dicen: "El que mucho abarca, poco

aprieta". Aun así, no descartamos que más adelante sea un método aliado para llevarlo a cabo.

Lo que sí podemos también reafirmar es que a la hora de pedir propuestas, casi el 50% no contestó, siendo así una poca participación, eso quiere decir que somos buenos para criticar y encontrar fallas, pero cuando se trata de proponer, hacemos oídos sordos y bocas mudas, aunque sabemos que al comenzar con algunos resultados positivos, más alumnos querrán participar.

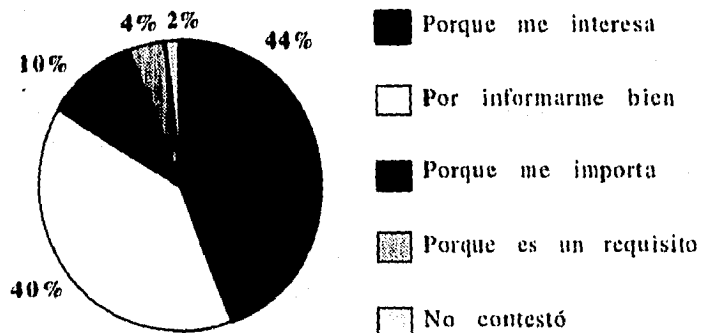
Pregunta 14.

Honestamente, si se realizaran pláticas sobre el servicio social, ¿asistirías?

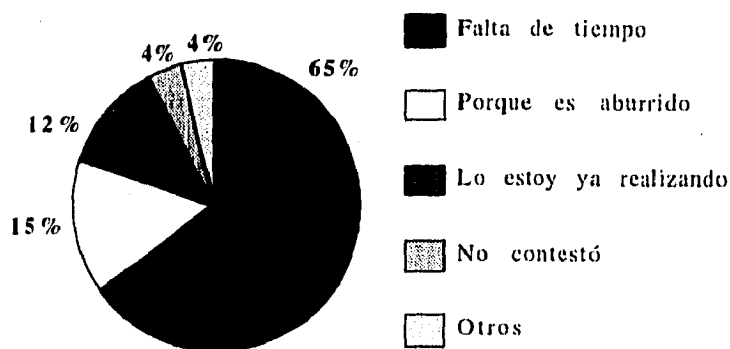


¿Por qué?

Sí: 79%



No: 20%



A esta pregunta le pusimos el "honestamente" porque fácilmente a una petición se puede responder que "sí" y a la mera hora no acude nadie. La respuesta fue de un 79% a que sí iría, por lo que posteriormente organizamos pláticas piloto con los alumnos que tal vez podrían ser los más renuentes a asistir; después de estudiar las posibilidades, se llegó a la conclusión de que éstos eran los alumnos de Periodismo porque todos andan con los tiempos medidos, ya que, sinceramente, no se requiere necesariamente del título para trabajar, y hasta aquí dejamos esto para no entrar en conflictos que nos pueden llevar a otro tema de tesis, no porque no sea necesario debatir ni que nos guste, pero no queremos desviarnos de esta investigación.

En el mes de mayo de 1994, se llevaron a cabo dos pláticas: una para el turno matutino, y otro para el vespertino. Para esto se hizo la difusión en los sitios ya planteados anteriormente, además de los pasillos por los que transitan estos estudiantes, en la jefatura y entradas a los sanitarios. Para esta ocasión, se confeccionaron dípticos diseñados exclusivamente para el evento y se entregaron en las propias manos de los alumnos y lograr así una buena asistencia.

Al principio, la hora fijada era a las once de la mañana, pero siendo las 11:15 ni un alma se aparecía, pero fue poco a poco que el auditorio se fue llenando para terminar la plática con 85 alumnos, a las que se les explicaron de manera sencilla y "normal" (en el sentido de que pareciera más que un monólogo aburrido, una charla e intercambio de dudas e ideas); por otro lado, los alumnos del turno vespertino acudieron puntuales a la cita, aunque con una asistencia poco menor, de 70 personas.

Con estas pruebas de pláticas, concluimos que definitivamente se instrumentarían como vía de información en los meses de octubre y noviembre para cada una de las carreras que se imparten en la ENEP Acatlán, ya que es cuando comienzan los semestres nones, es decir, cuando se inicia la carrera o se entra a séptimo semestre, lo cual indica que ya se está en posibilidades de realizar el servicio.

La manera de realizar estas pláticas es que además de la información del servicio social, los pasos, trámites y tiempos, se les presentarían las dependencias y asociaciones civiles que requirieran los servicios de su especialidad, las opciones viables para su perfil profesional, además de la ronda de aclaración de dudas y casos particulares.

El método de difusión para estas pláticas sería el mismo utilizado para los de Periodismo: carteles y dípticos, pero además se buscará que algunas dependencias asistan a estas pláticas y presenten sus programas directamente a los alumnos, y en el caso de que alguno se anime de una buena vez, pues registrarlos, evitándoles así dar una o dos vueltas menos.

Del mismo modo, se instrumentó la idea de realizar pláticas directamente con los jefes de programa de la ENEP Acatlán a fin de que ellos también estén enterados de lo que se hace y necesita hacer en el servicio social, pudiendo éstos orientar a los alumnos en el caso de que acudan a sus jefaturas de programa a buscar información y sepan explicarles correctamente.

De la intención a la acción

Después de realizadas las encuestas y con los resultados que éstas arrojaron, estuvimos entonces en posición de comenzar la modificación total o parcial de ciertos aspectos de nuestros productos informativos.

Con esto también pudimos comprobar al 100% la efectividad de una aplicación de la mercadotecnia ayudó a la consecución de nuestros fines, ya que logramos saber qué, cómo y cuándo requiere nuestro mercado el producto a ofrecer, en este caso, la información.

En cambio, pondremos a disposición de los alumnos los diversos productos informativos que nos fueron útiles para conformar una imagen comunicativa del Departamento de Servicio Social y las estrategias seguidas para tener una correcta respuesta a lo trabajado a lo largo de esta investigación.

En algunos casos, estos productos no se terminaron en su totalidad, puesto que también intervinieron factores adversos para que en el tiempo en que realizábamos nuestro servicio social, no se pudieran llevar a cabo; sin embargo, la continuidad de la que hablamos anteriormente, se hizo cargo.

Como se pudo observar en el apartado anterior, las encuestas podrían haber parecido tramposas y que algunas preguntas llegaban a lo mismo; sin embargo, así se plantearon justamente para llegar a conclusiones concretas y fieles a lo que buscábamos, sacándole todo el provecho posible a cada una de las opiniones de los alumnos.

En este apartado pasamos del análisis a poner en marcha los requerimientos informativos de los alumnos y nuestra intención por tener muy claro hacia dónde querían que se dirigiera la investigación, y de ahí partir hacia la aplicación de la confección de estos productos para beneficio de ellos y del propio Departamento.

Así, podemos confirmar nuestro espacio y tiempo de acción para llegar hasta el punto máximo de resoluciones; he aquí tal vez la diferencia en no sólo evidenciar un hecho, sino darle respuesta y una propuesta.

El mercado demanda información

Llegando a este punto de la investigación, ya en su fase resolutive, describiremos los productos informativos y las estrategias surgidas de las investigaciones, encuestas, entrevistas y resoluciones para hacerlos llegar hasta lo que ahora hemos denominado nuestro mercado, es decir, la comunidad de la ENEP Acatlán.

El producto informativo que consideramos preponderante para el Departamento de Servicio Social fue la conformación del tríptico informativo. Este contiene, llevando paso a paso, los trámites, lugares, requisitos, tiempo y notas que no se deben dejar pasar por los alumnos para encaminarlos a comprender qué y cómo hacer su servicio social.

Con un lenguaje personal y sencillo, el tríptico está apoyado en íconos y encabezados distintivos para facilitar la lectura y la comprensión de él, aprovechando el diseño para darle espacio, es decir, que se vea un tríptico atractivo, ameno y de sencilla recepción.

Se buscó la ayuda del área de Diseño para que creara el logotipo que fuera el permanente del Departamento de Servicio Social en todos los documentos, como el mismo tríptico, sellos, membretes, invitaciones a pláticas, papelería, etcétera; sin embargo, después de esperar más de seis meses a la respuesta, sin recibirla, se intentó que lo hicieran los mismos prestadores del Departamento, pero los bocetos no llegaron a agradarnos, hasta que algunos alumnos de Diseño Gráfico se acercaron al Departamento a buscar dependencias en las que se incluyeran uno acerca de la imagen corporativa de una empresa.

Aprovechando esta situación, el Departamento reclutó al alumno Paul Daniels Salinas, quien configuró en menos de un mes lo que su jefatura de programa demoró meses, lográndose por medio ya no sólo del estudio comunicativo, el establecimiento de una imagen por lo menos del logotipo.

De esta manera, el Departamento instruyó después de un año de búsqueda el estilo corporativo y de información necesaria.

Como sabemos, el Departamento de Servicio Social de Acatlán está integrado por gente joven y ese es justamente el estilo que nos hemos impuesto para todo tipo de asuntos. En el caso del tríptico no hay excepción, pues en el diseño e información del mismo se denota el dinamismo y las ganas de hacer algo diferente y práctico para transmitirles a los alumnos que hay algo más que un membrete llamado servicio social, hay amigos, tal vez ex compañeros, dispuestos a ayudarles en lo que esté en nuestras manos.

Ese dinamismo del que hablamos no se limita sólo a realizar el tríptico, y que las ventanillas de atención y los escritorios del Departamento se vean más bonitos o cosas por el estilo, sino que al revés que con el anterior, éste será repartido entre los estudiantes de las 16 carreras de la ENEP.

La estrategia es clara: no esperar a que nuestro mercado se entere por casualidad de que existimos, sino salir en busca de ellos y enseñarles que tenemos algo que ofrecerles: opciones, becas, dependencias, horarios y orientación.

Un cambio esencial con el anterior tríptico fue la inclusión de los teléfonos donde pueden encontrarnos en caso de duda, pues sabemos que si a los alumnos se les entrega un volante informativo, pero no se les indica a dónde pueden acudir, terminan por "hacerlo bolita" y tirarlo en el suelo, queremos entregar algo útil.

No buscamos informar por medio del tríptico a los que se acerquen a las ventanillas del A-8 o a los escritorios del edificio de Gobierno porque, como sabemos, éstos ya van directamente a pedir información. Se busca a los que no saben o no han querido saber, los que no han tenido tiempo y a los que aún no les interesa mucho

saber sobre el servicio social.

Incluso, como parte de esta estrategia, al entregarse los trípticos, a los alumnos se les explica quiénes somos y qué buscamos, además de hacerles notar que este tríptico fue el resultado de las encuestas que ellos mismos contestaron porque sabemos que cualquiera se siente bien si le decimos que se les tomó en cuenta. Es una forma también de hacernos publicidad de manera directa y que nos puede funcionar.

Lo mismo ocurrirá con los otros dos trípticos referentes al Artículo 91 y al Servicio Social Titulación, que hasta este momento están en boceto, en espera sólo de la aprobación del área administrativa del Departamento.

Los alcances de este tríptico son inmensos, ya que hasta el momento, hemos logrado captar la atención de más de uno, y no sólo los estudiantes, sino de profesores y trabajadores de la ENEP Acatlán, algo que anteriormente no había sido posible; en ocasiones, se acercan los mismo profesores a comentarnos nuestro trabajo e incluso en alguna ocasión uno de ellos nos pidió prestado material para presentarlo a los alumnos como un ejemplo de la relación imagen-texto, y eso quiere decir que nuestro esfuerzo va por buen camino; incluso, algunas de las estrategias comunicativas realizadas por el Departamento han sido copiadas por otras áreas de Acatlán, pero esto, lejos de verlo mal, nos parece que indica una vez más que nuestra línea de trabajo funciona bastante bien.

Por otro lado, otro recurso instrumentado ha sido la invitación para cualquier actividad del Departamento: un díptico de un cuarto de hoja tamaño carta en colores brillantes con la leyenda "Di no a las dudas", obviamente retomada de la Campaña Nacional para la Prevención de Drogas Estupefacientes.

Este díptico se utilizó a partir de las pláticas piloto y se repartió a los alumnos de manera directa; eso llamó poderosamente la atención porque se sentían invitados a algo de manera oficial, y algunos hasta colores escogían. La ventaja principal de esto fue el ahorro de presupuesto para el Departamento, ya que únicamente

se armaba un boceto, y a partir de éste se sacaron copias fotostáticas a granel, es decir, un método eficaz y sobre todo económico para seguir haciéndonos publicidad o propaganda de manera autosuficiente. Pero cabe aclarar, que dijimos ahorro de presupuesto porque al área administrativa de la ENEP no le costó ni un peso porque, como los trípticos y carteles, la imprenta de la universidad no se quiso hacer cargo y el dinero para comprar las hojas y el material salieron del bolsillo del profesor Alejandro Sánchez.

También con esto probamos que la imaginación, la creatividad y las ganas de hacer las cosas, aun por encima de verdaderas burocracias, pueden sustituir en buena forma los recursos con que se cuenten.

La difusión con cartel

Desde un principio se advirtió que la manera más eficaz de promover los diferentes programas de servicio social que tiene el Departamento fue el cartel, pero de igual manera advertimos que su utilización no era la correcta, que debía tener un sello particular, una forma de salir del universo de carteles de la ENEP Acatlán, pero con los recursos limitados que teníamos.

No queremos decir que encontramos el hilo negro de la comunicación gráfica ni mucho menos, sólo nos valimos de elementos creados, como los comics, las frases ya hechas y lugares comunes para sacarles provecho.

De todos los proyectos e intentos por mejorar nuestros carteles, se llegó a la conclusión de que necesitábamos algo que tuviera continuidad y quedara de una vez por todas establecida de aquí en adelante. Anteriormente vimos el impacto de Porfirio, del diseño de los carteles y de los diálogos, pero nos faltaba encontrar la llave que nos diera entrada a satisfacer a nuestro mercado plenamente, un punto medio, un sello distintivo.

Partiendo de todos los recursos a nuestro alcance, se acordó

presentar los carteles tal y como nos conocían dentro de la universidad, pero con el cambio de los personajes de Porfirio a otros que identificaran a cada carrera. El proyecto iba por buen cauce hasta tener ya conformados los bocetos para cada carrera, sólo faltaba un pequeño detalle, que la imprenta de la ENEP accediera por una sola vez a cooperar con nosotros, pero una vez más se quedó en el intento y tuvimos que recurrir a otra cosa.

Con la creación de la imagen corporativa del Departamento se regresó a realizar los carteles de la misma forma que casi al inicio, pero ya con el logotipo del Departamento, con lo que el problema del espacio quedó solucionado, mientras que en la imprenta de Acatlán se decidan a cooperar con nosotros, pero eso no quiere decir que quitemos el dedo del renglón.

Por lo menos, si no hemos podido hasta la fecha arrancar con los nuevos carteles, podemos decir que además de realizar una imagen de cartel de servicio social para cada carrera, se tiene preparado que los leones utilizados son algo con lo que los alumnos pueden identificar fácilmente un cartel referente a su carrera.

El comienzo de la distribución se hará colocando una lista de las carreras con su respectivo dibujo para que los alumnos comiencen a identificarse con ellos.

Con ello ahorramos el tiempo de buscar de cartel en cartel su respectiva carrera porque, como apuntamos anteriormente, sólo se colocaban en un mismo sitio y de manera amontonada, lo que al paso rápido de los estudiantes resultaba únicamente un mar de letras sin interés.

Por otro lado, la estrategia a seguir con los carteles es que se coloquen por lo menos dos de cada programa en las jefaturas de programa, pasillos, Centro Cultural, biblioteca e incluso a la entrada de los sanitarios.

En todos los casos, hicimos uso de la combinación de imagen e información porque pudimos darnos cuenta que ésta es la mejor manera de que los estudiantes la digirieran y hacerles notar que su

participación fue y será tomada en cuenta, siempre y cuando los esfuerzos y objetivos de la presente investigación se lleven a cabo.

Esta difusión depende de igual forma en el grado de organización que pueda tener en lo subsecuente el Departamento de Servicio Social y la cooperación que reciba tanto de los estudiantes como de las diversas coordinaciones de carrera de la ENEP Acatlán.

Capítulo IV

Vínculo informativo sociedad-ENEP

Acatlán-servicio social-prestadores

El servicio social debe entenderse como prestación de servicios profesionales que ayuden a la resolución de problemas específicos de la realidad social, una práctica dedicada especialmente hacia los grupos poblacionales más desposeídos del país; con una orientación de carácter integral y sobre la base de un conocimiento preciso de la eficacia y eficiencia de los diversos programas y dependencias, nos parece necesario definir campos de acción por áreas de conocimiento, redefinir políticas de trabajo y criterios de cumplimiento sobre la base de un marco legal y con un sentido de beneficio social, pues es obligación también de la propia universidad el proponer las modificaciones de legalidad respectivas que propicien un servicio social más eficaz.

Para esto, la uniformidad de criterios y reglamentación interna es una tarea que corresponde hacer de manera inmediata, apoyándose en el Reglamento General de Estudios Técnicos y Profesionales de la UNAM, como argumenta en su artículo 21:

"De acuerdo con lo dispuesto por la Ley Reglamentaria de los artículos 4 y 5 Constitucionales, para obtener un título profesional el candidato deberá cumplir con el servicio social, ajustándose a lo dispuesto en la Ley mencionada y al Reglamento que, sobre la materia, apruebe el Consejo Técnico de cada facultad o escuela".

Esto significa que cada escuela o facultad, en este caso la ENEP Acatlán, a través de su Consejo Técnico deberá expedir un Reglamento de Servicio Social, lo que en realidad se ha hecho, pero que por los continuos cambios y modificaciones, carece de actualidad, y por tanto confunde conceptos y filosofías, es decir, lo que se

necesita es que se dicten criterios generales para toda la UNAM, no como hasta el momento se ha hecho: que cada facultad o escuela tiene sus propias reglas y políticas.

En este caso, se podría decir que a la operancia de la ENEP Acatlán no repercute de manera directa; sin embargo, como en todas las universidades del país, tiene tratos con las mismas dependencias, éstas no saben qué requisitos y políticas tiene cada una. Algunas veces, la información o llenado de los programas enviados por las instituciones participantes confunden datos, e incluso papejería, resultado de la diversidad de movimientos entre cada facultad o escuela de México.

Cuando los alumnos asisten directamente a las dependencias en busca de poder comenzar su servicio social, éstas tienen su propio modo de explicar los requisitos que en ese momento acuerden con alguna universidad. El resultado es que cuando el alumno se presenta en las ventanillas de información de servicio social de la ENEP Acatlán, creen que se les están poniendo trabas para realizarlo, y es cuando comienzan las vueltas de un lado al otro con: "A mí me dijeron que podía hacerlo de esta manera y resulta que para ustedes es diferente".

En esto se tiene un poco de culpabilidad por parte de las diferentes universidades y de la propia UNAM, ya que no es lo mismo cubrir el servicio social en la ENEP Acatlán, que en la FES Cuautitlán o la Facultad de Ingeniería de Ciudad Universitaria, es decir, la diversidad complica más las cosas.

Por otro lado, el gran número de programas que se abren todos los días en la ENEP Acatlán, muchos de ellos no llegan a cubrir un ángulo profesional que corresponda a los alumnos; por ejemplo: existen programas pidiendo prestadores de áreas que nada tienen que ver con nuestra escuela, y en otros, los objetivos no pasan de pedir ayudantes de oficina, por lo tanto, en esos programas es difícil que se cubran sus plazas.

También cabe recordar que en ocasiones, las dependencias e instituciones gubernamentales utilizan frecuentemente al servicio social como un compensador de puestos. Este mundo es de los vivos, y las dependencias, con tal de no pagar plazas de empleo y ahorrarse una buena parte del presupuesto, buscan desesperadamente prestadores de servicio social que, sin percibir sueldo, hagan un trabajo a veces agobiante y lejos de los objetivos que apuntaron en las hojas inscripción, pero tampoco buscan compensar con alguna beca, y esa es otra causa por la que el servicio social está empañado.

Incluso la amenazas de no firmar las cartas de terminación del servicio aparecen si los alumnos protestan o les hacen ver sus fallas en los objetivos trazados. Lo anterior nos consta por declaraciones hechas por los mismos alumnos.

El Departamento de Servicio Social de Acatlán tiene previsto este tipo de problemas, y dentro de su Reglamento Interno se instrumentó el artículo 10:

"Cuando el servicio social se interrumpa en forma definitiva por razones no imputables al alumno, a juicio del Departamento de Servicio Social de la Escuela, el afectado podrá continuar con actividades complementarias que les serán asignadas por el Departamento, a fin de cumplir con el tiempo reglamentario".

Una medida propuesta además para este tipo de problemas fue el realizar de manera concienzuda y tenaz el derecho de desechar programas que no reúnan o cumplan con objetivos claros y actividades específicas que estén lejos de cubrir una práctica profesional para el alumno.

Es cierto que nuestro país requiere de mucha ayuda para salir adelante en muchos aspectos, por eso se instrumentó el servicio social, pero de su creación a la fecha muchas cosas se han desvirtuado de todas las partes: la escuela o facultad la tiene por obligación, los alumnos como requisito engorroso, las jefaturas de

programa como un trámite para otorgar el título, y las dependencias participantes como una oportunidad de abatir costos en mano de obra barata.

Las investigaciones nos llevaron a dilucidar que esto es causa de una mínima cooperación de todas las partes, cada quien jala para su santo, se olvidan de las demás y no se busca una compenetración adecuada.

Esta desligación hace que el servicio social se vea como un híbrido flotante entre la realidad social y la práctica profesional. La propuesta va encaminada a lograr conectar a cada una de estas partes con una verdadera tarea de esfuerzo colectivo.

En la ENEP Acatlán, la Jefatura del servicio social ha intentado mantener un continuo contacto con todas las partes, y poco a poco se ha logrado unir los hilos para hacer su trabajo de manera cada vez más eficiente y eficaz; se ha buscado también invertir los papeles del que espera y el que recibe, es decir, anteriormente sólo se esperaba que fueran las dependencias las que mandaran sus programas, se enlistaban y hasta ahí; sin embargo, como parte de la imagen de trabajo, se concluyó que esto no era suficiente: se necesitaba saber en dónde les gustaría a los alumnos realizar su servicio social, y con base en esta idea, se comenzó a buscar los intercambios con las dependencias, instituciones, federaciones y organizaciones del sistema gubernamental para conseguir esos programas.

El objetivo de esto es una vez más, saber qué requieren los alumnos y conseguirlo porque es una forma de ganarnos cada vez más la confianza de ellos.

La realidad social de México requiere de profesionistas capacitados para cubrir necesidades, pero también los profesionistas a su vez requieren de espacios de verdadera práctica.

Una de los modos de información instrumentadas en esta investigación fue la programación de pláticas con los alumnos y profesores sobre el servicio social, pero buscando ir más allá, se organizaron pláticas en colaboración con las dependencias bajo el

slogan: "Ahora, la dependencia se acerca a ti". Se concertaron pláticas con la Procuraduría Social y con la Procuraduría General de Justicia del Estado de México para que fueran ellos mismos los que explicaran qué objetivos y actividades se llevarían a cabo en estas instituciones; además de tener así otra ventaja: el poderse inscribir en ese momento si al alumno le satisfacían las actividades, y que cubrieran el perfil profesional, es decir, utilizamos otro tipo de gancho para ganar adeptos.

El resultado de estas pláticas fue muy positivo, ya que en la primera de ellas, con los representantes de la Procuraduría Social, se inscribieron 16 alumnos en el turno matutino y la asistencia al auditorio del edificio 901 fue bastante aceptable.

Para esto se tienen programadas pláticas cada mes con diferentes dependencias y la promoción se hará de la misma forma que las hechas para cada carrera.

El hecho de que las pláticas informativas se hagan en los meses de octubre y noviembre responde a que en esas fechas los alumnos están cursando los semestres nones, es decir, en primero, tercero, quinto, séptimo y noveno, por lo que se daría una plática introductoria para los que comienzan su carrera, y a los de séptimo, que ya cubren con 70% de créditos.

Con este plan podemos poner en práctica que desde el mismo comienzo de la carrera, los alumnos conozcan en qué momento y de qué manera pueden comenzar a realizar su servicio social, de qué consiste, y así lograr que cuando lleguen a séptimo semestre estén enterados sobre todos los aspectos del servicio.

El plan de trabajo está ya conformado, y para evitar la aburrición de un monólogo disfrazado de plática, en las mesas informativas estará el jefe del Departamento de Servicio Social, el del área de Difusión, Planeación, Orientación y Evaluación, el de Trámites y prestadores de servicio social; esto con la finalidad de que éstos últimos platiquen sus experiencias, buenas y malas, para que los asistentes al evento escuchen de viva voz lo que es hacer el servicio social.

Se piensa también que tanto profesores como jefes de programa asistan a estas pláticas porque se necesita que también estén informados y participen de manera activa en el servicio social porque durante la presente investigación se dieron algunos casos de que los mismos jefes de programa no sabían cómo se realiza el servicio social ni cómo dar orientación a sus alumnos; inclusive, en algunas carreras se tiene instrumentado el Servicio Social Titulación; sin embargo, se tiene poco o nada de conocimiento en los procedimientos, objetivos y trámites de cómo realizarlo.

Con estas pláticas se lograrán disipar las dudas y asimilar las sugerencias entre los jefes de programa y el Departamento de Servicio Social.

La idea de involucrar a los jefes de programa en esto que se podría tomar como capacitación, surgió después de entrevistarnos con algunos de ellos para conocer qué tanto sabían acerca del servicio, si estaban capacitados para brindar información e inclusive para escuchar sugerencias de trabajo y crear un canal comunicativo entre cada jefatura de programa y el Departamento.

De las entrevistas realizadas en la ENEP Acatlán, nos remitiremos a dos con los casos más opuestos para así dar un parámetro entre los que interactúan con el Departamento y los que apenas comienzan a hacerlo. Nos referimos al pedagogo Alfredo Ríos, jefe de programa de la carrera de Pedagogía, y a la historiadora Nydia Ojeda, jefe de programa del área de Humanidades (Filosofía, Historia y Lengua y Literatura Hispánicas), quienes nos dieron su punto de vista.

La primera pregunta obligada era si conocían los trámites para realizar el servicio social, a lo que respondió el pedagogo Alfredo Ríos:

"Sí, nosotros llevamos una relación estrecha con el Departamento de Servicio Social de la escuela porque sabemos que el servicio social es una práctica profesional para los alumnos, y por eso nos informamos continuamente, para, en el caso de que el

alumno tenga dudas, esclarecerlas o en dado caso, remitirlos directamente a ustedes".

-Si se acercan los estudiantes a ustedes a pedir información sobre el servicio social, ¿a dónde los mandarían?

"Depende del tipo de información que vengan a buscar, ya sea que los canalicemos al edificio de Gobierno a los cubículos del servicio o a las ventanillas del A-8, pero regularmente nosotros tratamos de mantenernos lo mejor informados porque el servicio social es parte de la formación profesional del estudiante".

-¿Qué sugeriría para que entre la jefatura del programa de Pedagogía y el Departamento de Servicio Social hubiera una mayor comunicación?

"Es muy importante el acercamiento del alumno con la realidad. Si el servicio social hiciera algún tipo de evaluación de programas para saber si esa institución es la correcta para los estudiantes, sería bueno porque en algunos casos, a los muchachos los toman como comodines, no les dan armas o recursos para poder desempeñarse bien en el plano profesional.

"También sería bueno que hubiese una evaluación para dar cabal relación teoría-práctica porque en algunas ocasiones los programas no corresponden y no tienen nada que ver con el perfil del alumno. Debe haber mecanismos para evaluar los programas, pero también en parte puede ser el alumno el que falle, ya que al servicio social lo ven como un trámite y buscan a veces proyectos sencillos, pero no de un compromiso serio.

"Algo que se podría hacer es realizar pláticas frecuentes con los alumnos y con los mismos jefes de programa porque a través de ellas podríamos visualizar más fácilmente los requisitos, pasos y opciones. En fin, tener una mayor comunicación, que la tenemos, pero falta un poquito".

-¿Qué imagen tiene del Departamento de Servicio Social de Acatlán?

"Puedo ver que desde la administración anterior es uno de los departamentos que trabajan más dinámicamente con su información; su difusión es constante y entre la jefatura de Pedagogía y el Departamento de Servicio Social operamos bastante bien, y tenemos completo apoyo y trabajo mutuo, sobre todo en el Servicio Social Titulación. Vemos que existe trabajo".

-¿Se da algún tipo de plática a los alumnos de Pedagogía sobre el servicio social?

"Desde hace dos años instrumentamos un taller de inducción que en muchas carreras no se recibe. Trabajan con ayudantías donde se les trasmite información de las estructuras y apoyos de la escuela. Los mandamos a investigar por grupo a recabar información y después regresan a exponerla, sobre servicio social, idiomas, etcétera.

"También teníamos sesiones en el auditorio en donde se les daban opciones de titulación y la información sobre el servicio social. Cuando se daban las charlas, la información era muy burocratizada. Se invitaba a un representante y era todo un cúmulo de información porque se presentaba una imagen de autoridad y resultaba un poco tedioso para los alumnos, por eso sería bueno que ustedes dieran pláticas, no sólo a los estudiantes, sino también a los que estamos involucrados en este plantel de alguna manera con el servicio social".

El pedagogo Ríos es uno de los jefes de programa más entusiastas en cuanto al servicio social, ya que constantemente se presenta en el Departamento para tratar temas de incumbencia con sus alumnos y estar al tanto de cualquier evento realizado con este fin, y su idea de hacer una especie de embudo de los programas de servicio social enviados por las instituciones fue tomado en cuenta para nuestra investigación, como vimos anteriormente en una de las propuestas.

Por otra parte, platicamos con la historiadora Nydia Ojeda, jefa del programa de las carreras de humanidades, a la que le cuestionamos sobre el mismo tema:

-¿Conoce los trámites del servicio social?

"Más o menos porque son los mismos alumnos los que se encargan de buscar información, traen su formato y la carta para que se les firme".

-¿Se les da a los alumnos algún tipo de plática introductoria?

"La da la Secretaría Técnica en primer semestre, pero es una plática muy general, básicamente sobre los puntos de la carrera. Después se les vuelve a dar otra dentro de las pláticas de especialización en quinto o sexto semestre, pero los alumnos están más preocupados por las materias que deben cursar".

-¿Qué imagen tiene del Departamento de Servicio Social?

"Es buena, por lo que podemos enterarnos, pero existe muy poca comunicación porque nosotros nos enteramos por medio de los alumnos, en ocasiones, algo referente al servicio social".

-¿Qué propuestas podría dar en cuanto a la información y comunicación con el Departamento?

"Que se instrumentara un programa de becas e informar cuáles son; además de que en los carteles se determinara para cada perfil del alumno, las opciones existentes".

Aunque se sabe que la población de las carreras de Humanidades, es reducida, son muy pocos los estudiantes de Filosofía, Historia y lengua y Literatura que se acercan tan sólo para informarse sobre el servicio social por la baja matriculación a realizarlo; sin embargo, el escepticismo por parte de éstas a que el servicio no es más que un requisito sin ton ni son se abatirá en las pláticas, al hacerlos partícipes con un poco de presencia.

A propósito de la presencia, durante toda la investigación se descubrió que en la mayoría de los casos, con tan sólo que el

Departamento de Servicio Social hiciera acto de presencia con los alumnos y profesores, la respuesta era inmediata, es decir, al realizar las encuestas de salón en salón a los alumnos, tiempo después de clase, esos mismos estudiantes se dirigían al edificio de Gobierno a informarse sobre opciones, becas, trámites, etcétera.

En el caso de las coordinaciones, tiempo después de platicar con algunas, de igual forma se comunicaban o mandaban algún representante para saber qué se estaba haciendo en el Departamento.

Se llegó a la conclusión de que si con un poco de presencia, la respuesta era satisfactoria, una mayor concentración de información y una inundación de lo mismo por toda la universidad, los resultados serían todavía mejores; y así ha sido, por lo menos en el arranque de la nueva imagen del Departamento de Servicio Social.

Como se pudo observar a lo largo del trabajo, se tomaron en cuenta a todas y cada una de las opiniones de alumnos y docentes para lograr nuestro objetivo. Se retomaron las que nos parecieron las más valiosas y de mayor alcance para desarrollar la investigación, y las respuestas a las incógnitas se resolvieron favorablemente. Ahora, el Departamento de Servicio Social de Acatlán es algo más que un área administrativa creadora de topes, baches y obstáculos para la titulación de los alumnos.

Conclusiones

Nuestro principal objetivo desde el comienzo de la investigación fue el diagnóstico y propuesta comunicativa del Departamento de Servicio Social, trabajo llevado a cabo en un periodo superior a un año, en el que encontramos varias respuestas favorables para conseguirlo.

La concientización de los prestadores, la comunidad de Acatlán y las dependencias del sector público en que el servicio social es una retribución a la sociedad de los conocimientos profesionales de los prestadores, tuvo un avance significativo, pero esto no queda aquí, puesto que el objetivo principal no es que sólo un número considerable piense lo anterior, sino que 100% de alumnos y jefaturas de programa de la ENEP Acatlán sepan el verdadero significado de realizar su servicio social.

Como ejemplo, en el ciclo comprendido de octubre de 1992 a octubre de 1993 se lograron captar a 2, 205 alumnos en 1,430 programas para realizar su servicio social; mientras que para el ciclo en el que realizamos la investigación, estas cantidades aumentaron a 2,517 alumnos en 1,950 programas durante el periodo entre noviembre de 1993 y diciembre de 1994; de éstos, el total finalizó su servicio social, lo que puede ubicarse en un avance significativo para el trabajo que realizamos.

Lo que comenzó como un proyecto de tres pláticas informativas, se logró instrumentar como estrategia para acercar a los alumnos de la ENEP Acatlán, organizándose 25 de ellas dirigidas a

todas las carreras que se imparten en esta universidad, con una asistencia total de 937 alumnos, con un promedio de 40 por plática.

La poca o nula promoción de lo que el Departamento estaba realizando se logró dejar de lado por una simple y sencilla tarea: acercarnos directamente al problema y darle solución, pero no una solución que durara seis meses o un año, sino sentar las bases para formar una continuidad de trabajo para cada etapa del Departamento.

Al principio de la investigación referíamos que más que sólo un trabajo, éste era un reportaje, pero no únicamente con diagnósticos, sino con propuestas y soluciones.

La mercadotecnia nos abrió un amplio panorama, entendiéndose como una eficaz herramienta para saber qué, cuándo, cómo y dónde quería nuestro mercado recibir información sobre el servicio social, todo a partir de intentar mostrar una imagen diferente de la que se tenía del Departamento. Nos enseñó que las decisiones, cuando no son tomadas de manera unilateral, ayudan a encontrar soluciones compartidas y participativas para la consecución de objetivos.

En estos términos, podemos decir que la comunicación no es parte de la mercadotecnia, pero ésta es una vía para llegar a ella y cumple así su función comunicativa.

Llegamos a la conclusión de que el verdadero problema de comunicación del Departamento radicaba en la pobre imagen que se "vendía" a alumnos y jefaturas de programa, carecía de una personalidad propia, de algo que lo identificara y presentara ante ellos y, por lo tanto, no se tenía una presencia importante dentro de Acatlán

y, por lo tanto, a pesar de que los alumnos tienen que realizar su servicio "por obligación", un cambio de imagen lograría que se realizara por gusto y compromiso como profesionales.

A diferencia del ciclo anterior (92-93) en el que se elaboraron 817 carteles de difusión de programas del servicio social, en el siguiente (93-94), se duplicó el número a 1,695 carteles, con el fin de poder llegar a los lugares descritos en la investigación. Esto se vio reflejado en el número de alumnos que se acercaron a pedir información de cualquier índole sobre el servicio social; de 10, 815 personas atendidas en ventanillas de servicio social, se ascendió considerablemente hasta las 18, 204.

Lo anterior es con el afán de actualizar la investigación, que fue terminada en mayo de 1994, fecha a partir de la cual se siguió con las estrategias que arrojó esta investigación, es decir, afortunadamente, las propuestas de este trabajo se han continuado con gran entusiasmo y se siguen los lineamientos para seguir trabajando de mejor manera.

Además, en el ciclo anterior se inscribieron al servicio social titulación un total de siete alumnos, incrementándose para el siguiente periodo a 25, debido a que se le ha dado una perspectiva diferente a la realización del servicio social, viéndolo ya como otra forma de titularse y no como un obstáculo más para lograrlo, aunque hasta la fecha, sólo seis han conseguido titularse.

Esa pérdida de tiempo a que atribuían los alumnos su aversión hacia el servicio social se transformó, no con magia ni alquimia, en un interés en aumento y con algo tan sencillo como tomar en cuenta a los participantes del servicio social, es decir: a todos. El tan

sólo hacerles saber que existía un área de servicio social en el que podían despejar sus dudas de una forma cordial, de amigo a amigo, sin tantas complicaciones y con productos informativos llamativos y correctamente difundidos, algo en que ellos pudieran confiar, facilitó las cosas.

No queremos decir que ahora es todo color de rosa; sin embargo, logramos mucha atención porque no nos limitamos en crear instrumentos en los que los mismos alumnos participaban, sino a dar respuestas reales a las diversas dudas e incógnitas sobre el servicio social.

Los alcances de esta investigación han llegado incluso a traspasar las fronteras de la ENEP, ya que otras universidades se han interesado en nuestro trabajo, en nuestros métodos e incluso en los personajes que creamos para difundir los programas. Los estudiantes ya reconocen a simple vista un trabajo realizado por el Departamento, es decir, ya existimos en la comunidad de Acatlán.

Aun así, todavía nos quedaron algunos cabos sueltos, como el lograr que otras áreas, también de la ENEP, apoyen este tipo de esfuerzos, que no sólo por el hecho de que realizar unos carteles impresos resulten un obstáculo para crecer, que la verdadera burocracia de Acatlán decida también intentar un cambio, que si bien funcionó para el Departamento de Servicio Social, puede funcionarle a cualquiera.

Estamos todavía en espera de que se dé el visto bueno a nuestros carteles y continuar nuestros objetivos. Estas trabas que se dieron a lo largo de la investigación, pueden ser salvables aún, si tan sólo se llevaran a cabo las sugerencias del trabajo.

Desde un principio sabíamos que nuestra línea a mostrar era no confundir seriedad con sobriedad, característica propia de cualquier cuestión que indique área administrativa o de trámites; sabíamos que eso no llamaba la atención; sabíamos que a los alumnos les entra el pánico sólo de saber que para hacer algo se requerían de trámites, caras largas y trato indiferente; sabíamos todo eso, pero también que era nuestra misión encontrar los medios para derribar todo eso. La búsqueda no fue fácil, pero a fin de cuentas se logró.

Los alumnos no querían trámites, querían soluciones a sus dudas y en eso se trabajó. Obviamente los trámites no se quitaron; sin embargo, la manera de cubrirlos se facilitó en la medida en que pudiéramos tener informada a la población acatlense, que llegaran a entender los pasos, que se identificaran con los programas y que los llevaran a cabo con una convicción no con la sola obligación, que comprendieran lo que es el servicio social: un compromiso social, una misión universitaria, un proceso de concientización y la oportunidad de conocer la verdadera realidad laboral a la que se enfrentarán en poco tiempo como futuros profesionistas y profesionales.

Creemos que hemos logrado que el foco de atención de los alumnos con respecto al servicio social no se dirigiera sólo a las becas, sino hacia la determinación de retribuir y cumplir a la sociedad de manera efectiva y sin tantos problemas.

Por esto, implantar pláticas frecuentes para todos los semestres es la acción primordial del Departamento, porque si desde un principio los estudiantes tienen una noción de qué es y para qué sirve el servicio social, se dará un paso muy importante. Para esto

presentes de manera constante y oportuna será un arma útil porque nos tendrán siempre presentes con la imagen desligada del burocratismo.

Y justamente considerar que esas pláticas serán algo más que un monólogo a los que la gente no acude porque le teme a la aburrición, habrá una participación directa, con esa imagen joven y dinámica del Departamento y de los alumnos.

La relación texto-imagen fue otro instrumento de acercamiento a los alumnos, profesores y comunidad acatlense, ya que eso nos permite ser serios sin llegar a ser sobrios, esa personalidad que puede hablar de "tú" y recibir una misma respuesta utilizando la creatividad en todos los sentidos, tanto para conseguir una atención como para incluso formar algo de la nada, es decir, tenemos pocos recursos materiales, pero esto se suplió con imaginación, tan escasa en nuestros tiempos.

Un estudio detallado, nos ayudó a entender lo que realmente buscaban del servicio social los alumnos y profesores, qué requerían y eso nos dio la pauta para ofrecérselos en esta investigación que puede dar la base para seguir en la línea e ir mejorando en todos los aspectos del Departamento.

Como en el fútbol, el buen goleador se distingue por estar siempre en el lugar y en el tiempo correcto, y precisamente eso hicimos; sabíamos que si queríamos anotar gol, teníamos que estar en el lugar y tiempo adecuados. Esta política la aplicamos en nuestros carteles, trípticos, pláticas, invitaciones, etcétera, sin escatimar posibilidades; podíamos fallar, pero al seguir insistiendo al corregir los errores y aprender de ellos, logramos nuestros objetivos.

La posibilidad de unir los cabos sueltos entre sociedad-ENEP Acatlán-servicio social-prestadores no es algo imposible, bastaba encontrar la manera de formar nudos de unión, de necesidades comunes, de realizar un círculo en continuo movimiento que interaccionara de manera adecuada, en fin... de proponerse a hacer las cosas.

En toda la investigación se habrán dado cuenta que siempre mostramos nuestro punto de vista en tercera persona y eso, además de estilo, tiene varias razones: el Departamento de Servicio Social no es una persona, no es un área fría de oficinas, no es tampoco el conglomerado burocrático de cualquier dependencia pública ni el escritorio que tramita requisitos; es un equipo de trabajo diario, es un esfuerzo a varias mentes y manos, es un apoyo constante, es una creatividad de conjunto, es... una imagen.

Un año y medio después...

Muy a mi pesar, debo y creo justo apuntar unas líneas finales: a casi 18 meses de concluido el trabajo, veo con tristeza que desgraciadamente mucho del esfuerzo y entusiasmo puesto en buscar una imagen y organización del Departamento de Servicio Social, las cosas regresaron a lo que eran, es decir, esta investigación se fundamentó en construir una especie de manual para el propio Departamento; sin embargo, los productos confeccionados para informar a los alumnos sobre su servicio social, se fueron a la basura.

En visitas a la ENEP he podido observar que nada, o casi nada de lo propuesto en este trabajo se ha llevado a cabo, además de conocer ciertas diferencias entre el Departamento de Servicio Social y la

propia Coordinación de Periodismo y Comunicación Colectiva. No soy nadie para juzgar a cualquiera de las dos partes, pero sí preocupa que entre una y otra instancia se encuentre mi trabajo.

Los sinodales, que amablemente me hicieron notar algunos aspectos dentro de la investigación (varios muy certeros), hacen referencia a un punto que quisiera aclarar: El hecho de que los alumnos tengan forzosamente que realizar su servicio social no impide que nosotros, en afán de que por lo menos lo vieran como una instancia que complementara su formación profesional y le dieran la seriedad necesaria, buscáramos la forma de darles la mejor de las informaciones.

Es cierto, los vicios de siempre son difíciles de erradicar, lo he visto, pero es válido dejar esta investigación como constancia de que las cosas se pueden mejorar, no importa si es nuestra obligación o no, tal vez a alguien que tenga interés en esto lo pueda rescatar.

También vale la pena dejar claro que si se intenta crear algo, no por el hecho de que esa persona ya no esté signifique que los proyectos se interrumpan, lo vemos con nuestras propias instituciones, se arman y desarman conforme se otorgan los nombramientos, es decir, "antes se trabajaba así, ahora estoy yo y se trabaja de esta manera".

De todas formas, no creo que la investigación haya fracasado, servirá en tanto se le de su correcto uso y dimensión.

Anexos



Universidad Nacional Autónoma de México

Otorga el presente

Reconocimiento al Servicio Social de Honor

a: **ANDRES R. HELGUERA GARCIA**

por su labor sobresaliente como responsable
del programa de servicio social.

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"
Ed. Universitaria, Octubre de 1994.


Dr. José Sarukhán
RECTOR

La investigación recibió por parte de la Universidad Nacional Autónoma de México el reconocimiento al "Servicio Social de Honor", además de que en 1995 se inscribió al Premio Gustavo Baz Prada, ignorándose hasta el momento los resultados.

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES ACATLAN
DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL

SEXO: M F

SEMESTRE: _____

CARRERA: _____

TURNO: _____

1. ¿ Sabes que antes de finalizar tu carrera debes de realizar tu servicio social?
 Sí _____ No _____
- 2.- Si contentante que es, ¿ cómo te enteraste?
 a) Cartel b) Servicios escolares c) Pláticas con amigos d) Jefatura de tu carrera e) Ventanillas del Servicio Social f) Otro (especifica) _____
3. ¿ Qué es el Servicio Social para tí? _____
4. ¿ Ya lo realizaste? Sí _____ No _____
5. Si no lo has realizado, anota la causa principal. _____
6. ¿ Conocen los trámites y pasos para hacer tu Servicio Social? Sí _____ No _____
7. La información que has recibido acerca del Servicio Social es :
 a) Buena b) Regular c) Mala d) Pésima
- 8.- ¿ En qué tienen dudas sobre el Servicio Social?
 a) Trámites b) Donde realizarlo c) Becas d) Otras (especifica) _____
9. ¿ Por qué medio te gustaría que se te informara sobre el Servicio Social? (puedes tachar mas de una opción) a) Carteles b) Pláticas c) Gacetas d) Trípticos e) Folletos f) Otro (especifica) _____
10. ¿ Conocen la difusión de los programas del Servicio Social? Sí _____ No _____
 ¿ En dónde la han visto? _____
11. Si quisieras obtener información sobre el Servicio Social, ¿ a dónde acudirías y por qué ? _____
12. Del cartel que te presentamos de los programas de Servicio Social, contesta:
 ¿ Te gusta? Sí _____ No _____ ¿ Por qué ? _____
 ¿ Qué le cambiarías o modificarías y por qué ? _____
13. Del boceto de gaceta que te presentamos, contesta:
 ¿ Te agrada que se diera la información en base a: a) Comica b) Sólo información c) Ambas ¿ Por qué ? _____
 ¿ Qué propondrías para mejorarla? _____
14. Honestamente, si se realizaran pláticas sobre el Servicio Social, ¿ Asistirías ?
 Sí _____ No _____
 ¿ Por qué ? _____
15. Gracias

00431

Este es el cuestionario que se aplicó a los alumnos de las diferentes carreras de la ENEP Acatlán, en el que se le dedicaban 10 minutos en promedio para contestarlo. Como puede observarse, se utilizaron preguntas de forma abierta y cerrada para encontrar verazmente los resultados adecuados para seguir trabajando en la imagen del Departamento de Servicio Social.



¿...y cuándo puedes comenzar?


Carrera	Créditos	%	Semestre*
Actuaria	273	70	Go.
Arquitectura	271	70	Go.
C.P. y A.P.	277	70	Go.
Derecho	272	70	Go.
Diseño Gráfico	253	70	Go.
Economía	210	70	Go.
E. del Inglés	269	70	Go.
Filosofía	250	70	Go.
Historia	224	70	Go.
Ingeniería Civil	273	70	Go.
Lengua y Literatura	238	70	Go.
M.A.C.	277	70	Go.
Pedagogía	221	70	Go.
P. Internacionales	242	70	Go.
Sociología	238	70	Go.
	224	70	Go.

* Nota: Recuerda que en el momento de comenzar debes...

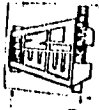


Informarse en las ventanillas de Servicio Social ubicadas en la Planta Baja del edificio A-8 en el cubículo 121 del edificio de Gobierno o llámanos al 6-23-15-99 o al 6-23-16-86 en los horarios siguientes: de 10 a 13 y 16 a 19 de lunes a jueves y de 10 a 13 los viernes.

Esta página y la siguiente muestra; el boceto del tríptico del Departamento en el que conjugamos un diseño ágil y de fácil comprensión para el alumno de la ENEP Acatlán, pero falta insertar el logotipo del Departamento.



Universidad Nacional
Autónoma de México



Escuela Nacional
de Estudios Profesionales
Acatlán

**ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
ACATLÁN**
M. en Ing. Víctor J. Palencia Gómez
Director

Ing. Miguel M. Zurita Esquivel
Coordinador de Servicios Académicos

Prof. Alejandro Sánchez Maldonado
Jefe del Departamento de Servicio Social

Diseño: Andrés R. Magueta, Patricia García, Anabel Cruz

¿Sabías que el Servicio Social...

...es una actividad temporal y obligatoria previa a la titulación, que deben realizar todos los profesionistas, cuya finalidad es la aplicación de los conocimientos adquiridos en su formación académica a beneficio o interés del prestatario y la sociedad?

...debe presentarse por un periodo mínimo de seis meses y máximo de dos años, computando 400 horas por lo menos?

...en labores docentes es de dos semestres en una materia o de uno si se imparten dos materias?

¿Cómo y cuándo?

Tu Servicio Social lo puedes realizar de cualquiera de estas cinco formas:

Externo:

- en organismos del sector público, a nivel federal, estatal o municipal.
- en organismos del sector social, tales como asociaciones civiles de asistencia social.

Interno:

- en dependencias de la UNAM, colaborando en programas de investigación o docencia en escuelas, facultades o institutos de la misma.
- en nuestra Escuela, en cualquier unidad administrativa o académica. (En este último caso, siempre y cuando hayas llevado algún curso de formación docente).

Programas rurales:

- en proyectos que pueden llevarse a cabo en zonas rurales de la República Mexicana.

ART. 91:

- en cualquier dependencia de los tipos anteriores, siempre y cuando labores en ella y tus actividades estén estrechamente relacionadas con tu perfil profesional (infórmate).

Servicio Social Titulación:

- Aprobado por el Consejo Técnico el 12 de marzo de 1991, en sesión extraordinaria; al tiempo que realizas tu Servicio Social, puedes titular, aunque para esto pedimos el 100% de créditos y debes cubrir 960 horas en un lapso de un año (infórmate).

Sólo dos requisitos



Para comenzar a realizar tu Servicio Social, debes tener:

- 70% de créditos, demostrados con tu historial académico.
- Carta de aceptación expedida por la dependencia. En caso de que ésta te pida que antes le entregues una carta de presentación, no te angusties, en las ventanillas del A-8, con tu clave y nombre de programa te la elaboramos.

No pierdas el ritmo, sigue estas 6 pases



Para evitarle dar vueltas innecesarias de la escuela a la dependencia y viceversa, preséntate en las ventanillas para realizar tus trámites de la siguiente manera:

1

Entrega tu carta de aceptación a historial académico y recoge las cartillas (4) de inscripción.

2

Entrega tus cartillas, llenadas por ti y firmadas por el responsable del programa de Servicio Social de la dependencia que elegiste.

3

Recoge dos cartillas (una es para la dependencia y otra para ti), además de tu historial académico.

4

Recoge las guías de carta de término e informe global de actividades.

5

Entrega tu carta de término (membretada, firmada y sellada por la dependencia) y tu informe global de actividades.

6

Recoge tu carta única de liberación del Servicio Social, cuando así lo requiera.

Nota: En las ventanillas te dirán en qué fecha regresar para realizar cada uno de los trámites.

¡Atenta!



- ▶ No regales tu tiempo, registra tu Servicio Social sólo hasta que tengas segura la dependencia; recuerda que no se aceptan fechas retroactivas.
- ▶ Las fechas de inicio y término deben coincidir con tus cartillas, informe global de actividades y carta de terminación.

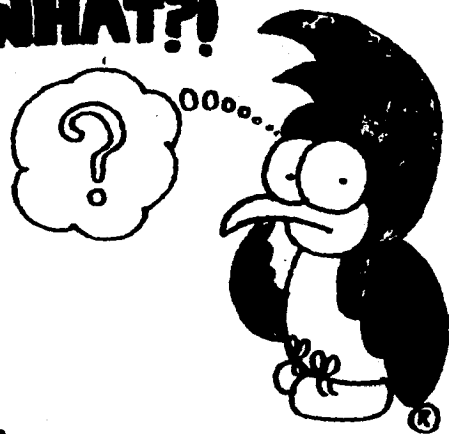
▶ Sólo puedes comenzar tu Servicio Social con el 70% de créditos o más, anotados en tu historial académico.

▶ Cuando se te den fechas en las ventanillas para presentarte a realizar cualquier paso, sólo podrás dejar pasar hasta 10 días hábiles para acudir, después, puedes tener problemas.

▶ Revisa que la clave de tu programa tenga 11 dígitos, ejemplo: 94-12/020-4132.

▶ Recuerda que si no hay Servicio Social...no hay titulación.

¿SERVICIO SOCIAL?
QUE NO TE VEAN LA CARA DE...
¿¿¿¿¿?



¡INFÓRMATE:

EDIFICIO DE GOBIERNO (Cub. 121, P.B.)

¡PÚNTATE:

VENTANILLAS (EDIFICIO A-8, P.B.)

A la izquierda: Para dar información se confeccionó un volante para animar a los alumnos a acercarse al Departamento de Servicio Social. En él se utilizaban eslógans de conocidos comerciales televisivos y radiofónicos para que fueran sencillos de asimilar; arriba: a un cuarto de hoja carta se diseñaron las invitaciones para las pláticas informativas del servicio social; el papel era de colores llamativos: azul, amarillo, rosa, verde y blanco.

Abajo: Boceto de la portada del tríptico del Artículo 91; a la derecha: La imaginación con los pocos recursos nos llevaban a confeccionar carteles informativos con recortes de revistas y el comentario de Porfirio, pero la calidad dista mucho de lo que se deseaba realizar.



EL

SERVICIO SOCIAL



RELACION DE EMPLEROS POR SECTORES

SECTOR	EMPLEOS	%	DESEMBOLS
AGRICULTURA	25	75	75
INDUSTRIAL	15	45	45
COMERCIO	20	60	60
EDUCACION	10	30	30
SECTOR PUBLICO	15	45	45
SECTOR PRIVADO	15	45	45
SECTOR SOCIAL	10	30	30
SECTOR DE SERVICIOS	15	45	45
SECTOR DE CONSTRUCCION	10	30	30
SECTOR DE ENERGIA	10	30	30
SECTOR DE TRANSPORTES	10	30	30
SECTOR DE SALUD	10	30	30
SECTOR DE CULTURA	10	30	30
SECTOR DE DEPORTE	10	30	30
SECTOR DE TURISMO	10	30	30
SECTOR DE OTRAS ACTIVIDADES	10	30	30

SECRETARÍA DE ECONOMÍA, INSTITUTO FEDERAL DE ESTADÍSTICA

Dr. José Antonio G. Díaz
Dr. Francisco J. García de León
Jefe de Estudios
Lic. Juan Carlos López
Encargado de Estudios Económicos

Dr. Andrés Bello Pardo
Encargado de Estudios de Política Económica
Dr. Juan Manuel Rodríguez

Dr. José María J. Pérez Gómez
Encargado de Estudios de Política Económica

Dr. Miguel Ángel López
Encargado de Estudios de Política Económica

Dr. Roberto García Sánchez
Encargado de Estudios de Política Económica

SERVICIO SOCIAL

ACATLAN/1993

El tríplice anteriormente utilizado por el Departamento, era ya obsoleto, tanto en su diseño, como en su información, ya que contenía datos que ya habían cambiado, además de que era muy poco el espacio para poner toda la información sobre trámites, servicio social titulación y el premio Gustavo Baz Prada.

LISTA DE SERVICIOS SOCIALES

1. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
2. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
3. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
4. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
5. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
6. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
7. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
8. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
9. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
10. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.

REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS

1. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
2. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
3. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
4. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
5. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
6. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
7. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
8. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
9. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
10. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.

NOTAS

1. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
2. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
3. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
4. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
5. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
6. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
7. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
8. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
9. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.
10. El servicio social es un requisito obligatorio para la obtención del título de licenciado en las carreras de licenciatura y de maestría en las universidades y escuelas normales de México.

Laberinto, ...última hora... y Carrizos son las tres publicaciones más representativas de la ENEP Acatlán; sin embargo, cada una cumple una función y un resultado muy diferente una de otra.



... información de los alumnos, pero su diseño parece discordar con la distribución; y en Carrizos sólo se utilizan íconos si sobra algún espacio.

Música

... información de los alumnos, pero su diseño parece discordar con la distribución; y en Carrizos sólo se utilizan íconos si sobra algún espacio.

UN SENTIMIENTO, UNA GUITARRA, UN GENIO

El profesor Gómez

... información de los alumnos, pero su diseño parece discordar con la distribución; y en Carrizos sólo se utilizan íconos si sobra algún espacio.

LA BASADA DEL CAMPO GILZMAN

por Teresa

... información de los alumnos, pero su diseño parece discordar con la distribución; y en Carrizos sólo se utilizan íconos si sobra algún espacio.

Servicio Social **Interno**

Institución: **ENEP ACATLAN**

Programa: **APOYO ADMINISTRATIVO**

Clave: **93-12/020-1993**

Carrera: **PEDAGOGIA-MAC**

Nota: **BECA: N\$300.00**

Hasta junio de 1993 los carteles con los programas de servicio social se confeccionaban como el de la derecha con los tres colores de los que se disponía: azul, rojo, negro y amarillo, y se colocaban sólo en la pared ubicada frente a las ventanas de Trámites (A-8)

Este fue el primer cartel en el que apareció Porfirio, en donde hacía alusión y chusea del Programa Institucional de Ayudantías. De aquí en adelante, este personaje se convirtió en figura central de la difusión de todo lo referente al Departamento.

¿QUÉ ES EL PIA?

Comité de Ayudantías



1. ¿PORNOGRAFIA, Imagen y Acción? No

2. ¿PLÁTANOS INC. ASOCIATED? No

3. ¿POR INSTINTO ANIMAL? No

4. ¿PROGRAMA INSTITUCIONAL de Ayudantías? SI

No LE Juegues AL Adivino: Mejor SI

Ven e INfórmate En Tu Jefatura de Programa

Servicio Social Externo



Institución: **SEDESOL**

Programa: **Política y planeación económica y social.**


Carrera: **ECONOMÍA**

Nota:

Instituto Federal Electoral.

De apoyo al servicio social

C.P. y A.P. Derecho



93-09/081-3623

Arriba: Al principio se intentó utilizar el formato que nos daba el taller de la enep; sin embargo, se notaba amontonado y aún se veía muy cuadrado el diseño; izquierda: Cuando los talleres nos avisaron que ya no nos iban a poder enviar los carteles con el logotipo del Departamento Impresb. se comenzó a aprovechar los espacios para ordenar mejor la información y los personajes, además de que comenzamos a utilizar otros colores.

URGE
Dependencia

Programa
ASESORIA
JURIDICA
Carrera

URGE

Clave
93-01/015-2517



Porfirio se convirtió en parte indisoluble de toda la información generada por el Departamento, a grado tal, que en algunas ocasiones, la figura y sus diálogos eran recortados de los carteles.

Dependencia

Programa
Programa de
servicio social
obligatorio 1993
Carrera



F-02/018-3956

DEPENDENCIA:

S.E.P.

PROGRAMA:
Segundo de
nivelación

CARRERA:
PEDAGOGIA

CLAVE:

93-02/007-3984



Poco a poco se fue delineando el estilo de los carteles, y además de parecer más claros, Porfirio llamaba la atención por sus comentarios, los que sólo podían ser entendidos al leer alguna parte de la información.

dependencia:

Delegación Azcapotzalco

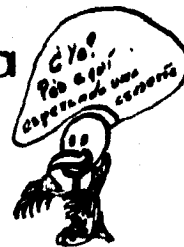
dependencia:

Asesoría
Jurídica

Carreras

Clave:

93-01/015-2517



DEPENDENCIA
Instituto de Estudios
Campesinos A.C.

PROGRAMA

IDEC

CARRERA
ECONOMIA.



SOCIOLOGIA

CLAVE 93-08/245-0310

BECA N\$ 600.00

Como se puede notar, la letra entre cada uno de los carteles va cambiando, lo que habla de que uno de los problemas era la continuidad en la forma de realizar nuestros carteles, ya que cada seis meses se renueva el personal de prestadores de servicio social.

En cada cartel se refleja lo que cada prestador intentaba crear: algunos utilizaban dos colores para las letras, otros los subrayaban y otros más movían la información, lo que provocaba que aunque el formato era el mismo, se notaban diferentes.

SERVICIO SOCIAL EXTERNO
UNAM
PROGRAMA UNIVERSITARIO
DEL MEDIO AMBIENTE

CREACION DE UN SERVICIO
SOCIAL EN EDUCACION AMBIENTAL
EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MEXICO.



93-08/245-0310

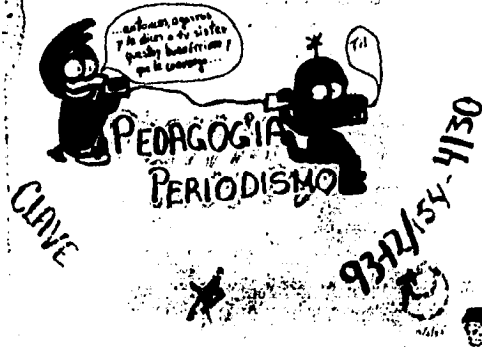
Cualquier recurso y pretexto era bueno para que Porfirio hablara, y a pesar de que los dibujos distaban mucho de ser algo estético, se le sacaba el mejor provecho, pero siempre adecuándose al espacio del cartel.

SERVICIO SOCIAL EXTERNO
FONDO DE
CULTURA ECONOMICA

CONSEJO DE
DEL FONDO
ECONOMICA



SERVICIO SOCIAL EXTERNO
CENTRO CULTURAL
TICULOTE UNAM.
COMUNICACION
ALTERNATIVA.



Poco tiempo después, apareció un segundo personaje: Daun. Esto con el propósito de que no todo recayera en uno sólo. Además, el diseño circular de los carteles les daba otra dimensión al ser pegados en los diferentes puntos estratégicos para que los leyeran los alumnos.

SERVICIO SOCIAL INTERNO
 ENEP.
 Acatlan.
 ORIENTACION
 PEDAGOGICA.



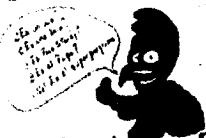
Con la familiarización de los alumnos con los carteles de servicio social, se logró que más estudiantes buscaran programas ya abiertos por el Departamento, que como antes, se buscara primero la dependencia.

SERVICIO SOCIAL EXTERNO
 Sria. de
 Gobernación

DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO
 DE MENORES INFRACTORES



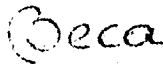
SERVICIO SOCIAL TITULACION
 (100% de créditos)
PEDAGOGIA



Elaboración de un Programa de Capacitación para Instructores Internos

93-02/006-2134

Posibilidades de



SECRETARIA DE GOBERNACION

Nuestros carteles ya no eran sólo elaborados para colocarlos frente a las ventanillas de Trámites, es decir, se buscaron puntos estratégicos por donde transitaran con mayor frecuencia los alumnos de cada carrera de la enep Acatlán, y así lograr que se acercaran a saber qué es el servicio social y dónde podían realizarlo.

En algunas ocasiones recibíamos críticas por lo que hacfa o decfa Porfirio, y lo tachaban de grosero alguno y de simpático otros, pero eso sólo nos hacfa ver que estaba funcionando nuestro trabajo.

SERVICIO SOCIAL EXTERNO
 CENTRO DE ATENCION A LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y SEXUAL

Atención en pro de la mujer víctima de violencia familiar y sexual



Así como me da gusto usar un teléfono

CLAVE SOCIOLOGIA

93-11/174-316