

31921  
125



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
IZTACALA**

**IMPACTO DEL SERVICIO SOCIAL: PROPUESTA PARA  
MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO SOCIAL EN LA  
CARRERA DE PSICOLOGIA**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:**

**LICENCIADO EN PSICOLOGIA**

**P R E S E N T A :**

**OSCAR IVAN NEGRETE RODRIGUEZ**

**DIRECTOR DE TESIS: MTRO. JOSE TRINIDAD GOMEZ HERRERA  
SINODALES: MTRA. MARIA DE LOURDES DIANA MORENO RODRIGUEZ  
MTRA: MARIA ANTONIETA COVARRUBIAS TERAN**



**IZTACALA**

**TLALNEPANTLA, EDO. DE MEXICO**

**2003**

**A**

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**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.

## **AGRADECIMIENTOS**

*Agradezco a todas las personas involucradas en la realización de este proyecto, a quienes me animaron, a quienes me desanimaron, a quienes se llegaron a mojar, a quienes me brindaron consejos (que a lo mejor no escuche), a quienes manifestaron su apoyo y a los que NO también. A quienes no han creído en mis sueños y a los que creyeron.*

*A mi familia materna y paterna, que por ser algo extensa no cito nombres. De amplia forma agradezco a mi madre quien ha representado el principal pilar en mi formación como individuo, por ella principalmente soy quien soy. A mi padre por su ausencia, que me hizo enfrentar la vida de una forma muy particular. A mi hermano Rogelio.  
¡No te quedes en el camino!*

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

*A todos los profesores que contribuyeron a mi formación o deformación como alguno cito, tanto a los buenos como a los malos, porque estos últimos me enseñaron como no debía de actuar y los primeros eran una meta a superar, Diana Moreno, José Gómez, Cesar Avendaño, Raúl Ortega, Irma Alarcón, Ma. Antonieta Covarrubias, Arcelia Solís, Yolanda Guevara, Martha Elba Alarcón, Clara y Francis Bejar Nava, Norma Coffin, Norma Yolanda Rodríguez, Rosario Espinosa, Esteban Cortés y Edy Avila*  
*. A los malos no los cito por lo mismo.*

*A mis más grandes amigos Juan Lara Ceron, David Sánchez Domínguez (y sus respectivas familias), Paola Arenas, Aidee Rodríguez, Betzabe Cuellar, Fernando García, Jaisi, Ricardo y Maribel (la banda ÑOÑA), a los que se jactaron de serlo y a mis compañeros de trabajo, que se han vuelto amigos Lilia Ham, Alberto Serrano, Zhanda Barragán y Jesús Villegas. En general a todas las personas que me han brindado comprensión, afecto, conocimientos, críticas y motivación, con especial cariño a ti Heidi Ivonne Guzmán Manrique por darme ánimos y tolerarme en los momentos de crisis, y a tu familia.*

*... y "anke" ustedes no lo crean a los K-nijos (Miguel Sánchez y Claudia Rodríguez) y a Caritino (Julian Rosado Cantinero o Rosales Candañedo me falla la memoria a veces)¿ Dónde erraste amigo?*

c

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## INDICE

	PÁGINAS
Introducción.....	1
<b>CAPITULO 1: EL SERVICIO SOCIAL.....</b>	<b>11</b>
1. Antecedentes del Servicio Social.....	12
1.1 Objetivo del Servicio Social.....	21
1.2 El Servicio Social en la UNAM.....	25
1.2.1 El Objetivo del Servicio Social en la carrera de Psicología impartida en la Facultad de Estudios Superiores Iztacala .....	29
1.2.2 Obligaciones del prestador del Servicio Social.....	31
<b>CAPITULO 2: PERFIL PROFESIONAL DEL PSICÓLOGO: HABILIDADES A DESARROLLAR.....</b>	<b>34</b>
2. El perfil profesional del Psicólogo.....	34
2.1 Habilidades las que debe contar el psicólogo.....	35
2.1.1 Habilidades Teóricas.....	38
2.1.2 Habilidades Metodológicas.....	39
2.1.3 Habilidades Prácticas.....	40
2.2 Importancia de las habilidades en el impacto del Servicio Social.....	41
<b>CAPITULO 3: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA.....</b>	<b>42</b>
3. Definiciones de Evaluación.....	43
3.1 Evaluación del aprendizaje y de la calidad educativa.....	46
3.1.1 Evaluación Institucional.....	51
3.1.2 Evaluación de los planes y programas de estudio.....	53
3.1.3 Evaluación de la planta docente.....	54
3.1.4 Evaluación del Aprendizaje Terminal.....	56
3.2 Habilidades y Competencias.....	60
3.2.1 Evaluación de habilidades y competencias.....	61

0

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

3.2.2 Importancia de la evaluación de las habilidades y las competencias profesionales.....	68
3.3 Evaluación de la calidad del Servicio Social.....	70
CAPÍTULO 4: Propuesta para mejorar la calidad del Servicio Social en la Carrera de Psicología impartida en la FESI Iztacala.....	76
Conclusiones.....	80
Bibliografía.....	88

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## RESUMEN

En la presente tesis se planteó como objetivo general, generar una propuesta encaminada a mejorar el impacto del Servicio Social prestado por estudiantes de Psicología de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, fundamentando la necesidad de desarrollar un instrumento que permita evaluar las habilidades con las que cuenta un prestador de Servicio Social. Presentamos información entorno al Servicio Social y a las diferentes alternativas que se han implementado para evaluar la calidad del aprendizaje y la calidad educativa, cuestiones que consideramos tienen una relación estrecha con el impacto del Servicio Social. Tales temáticas se desarrollan en tres capítulos, los cuales giran en torno al Servicio Social, a las habilidades profesionales, y a la evaluación de la calidad educativa. De la misma forma nos permitió generar algunas propuestas para mejorar el impacto del Servicio Social de la carrera de Psicología impartida en la FES Iztacala. Abordamos la temática referente al Servicio Social, presentando sus antecedentes, tanto en el viejo continente como en nuestro país; se describe la evolución de tal labor desde principios de siglo en la UNAM, indicando el papel que han jugado en el desarrollo del Servicio Social distintos hombres, aludiendo de la misma forma al objetivo de tal actividad, recuperando en su mayoría declaraciones de la ANUIES. De la misma forma tratamos el objetivo del Servicio Social en la carrera de psicología impartida en la FES Iztacala basándonos en el plan curricular de la misma. Nos enfocamos de igual manera a las habilidades con las que debe de contar el psicólogo, haciendo referencia a habilidades teóricas, metodológicas y aplicadas, así como la importancia que las habilidades en el Servicio Social. Posterior a esto hacemos referencia a la evaluación de la calidad educativa y de la calidad del aprendizaje, abordando las diferentes declaraciones y alternativas de evaluación realizadas para mejorar la calidad educativa y la calidad del aprendizaje. Finalmente se presentamos algunas alternativas que mejorarían el impacto del Servicio Social brindado por los estudiantes de la carrera de psicología impartida en la FES Iztacala.

F

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## INTRODUCCIÓN

El psicólogo al igual que todo profesionista tiene la obligación de cubrir una serie de actividades profesionales que conforman el Servicio Social, esto le permite concluir de manera total sus estudios ya que es un requisito para titularse. El Servicio Social fue definido por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Organización de las Naciones Unidas, en 1957, como una actividad profesional, cuyo objetivo es realizar una actividad organizada que contribuye a una adecuada interacción entre los individuos y su medio.

Tal objetivo se logra mediante métodos y técnicas destinados a aquellos individuos, grupos y comunidades, para satisfacer sus necesidades y resolver sus problemas de adaptación a un tipo de sociedad que se halla en proceso de evolución, así como por medio de una acción cooperativa con la finalidad de mejorar las condiciones económicas y sociales (Evangalista, 1998).

El Servicio Social como tal se instituyó hace algunas décadas, aunque el proceso de institucionalización llevó varios años de planeación y evaluación, para que éste fuese capaz de lograr el objetivo encomendado; Kiserman en 1982, argumentó que la existencia del Servicio Social sólo puede entenderse y someterse a evaluación en la medida en que sea ubicada dentro de las condiciones particulares en las cuales se realiza, esto implica considerar tiempo y espacio.

El inicio del proceso de la práctica del Servicio Social alude a una dimensión tripartita, en la que sus componentes deben encontrarse en interacción constante para su óptimo funcionamiento, los elementos son: investigación, docencia y práctica.

Algunas de las prácticas sociales que anteceden al Servicio Social se pueden remitir a la sociedad primitiva, en la cual la ayuda a los necesitados y desvalidos era proporcionada por el núcleo familiar, la tribu, el clan o la horda; estas prácticas se conformaban como un aspecto del apoyo mutuo que se prestaban los integrantes de estas organizaciones entre sí.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

siendo los vínculos consanguíneos y/o afectivos que unían a sus miembros el principal motivante de tal labor (Ander-Egg, 1992). Partiendo de este señalamiento encontramos entonces que el camino que ha recorrido el reconocimiento del Servicio Social, como parte integral de la formación de todo profesionista ha sido bastante amplio, a la vez que ha tenido que salvar un sinnúmero de obstáculos e incluso ha sido modificado por distintos sucesos tanto de carácter político-administrativos como por eventos sociales, por ejemplo el descubrimiento de América, la Revolución Industrial o la guerra de Revolución en nuestro país. El primer dato histórico referente al Servicio Social, remite que en el siglo XVI Luis Vives propuso la primer encomienda en cual se establecía de manera formal, la forma de proceder en cuanto a la ayuda que se prestaba a los necesitados en la limosna, los hospitales, la ayuda de los gremios o corporaciones, la acción de la institución denominada Iglesia; mismas que eran las instituciones oficiales encargadas de brindar ayuda a la población que así lo demandaba dadas sus condiciones sociales.

Los antecedentes alusivos al Servicio Social en el Antiguo Continente citan a John Stuart Mill, como el iniciador de la filosofía que sustenta al Servicio Social, pues comenta que este filósofo indicó que "Los pertenecientes a las clases inferiores son tratados como niños que necesitan ser dirigidos porque no están en condiciones de pensar y obrar por sí mismos. Por consiguiente, tienen que contentarse con ejecutar dócilmente el trabajo que se les encarga y comportarse atenta y respetuosamente con los miembros de rango superior. Luego, a condición de que se comporten así, como es de esperar, pueden contar con que sus superiores les presten asistencia cuando se vean duramente afectados por los riesgos de la vida" (Kisnerman, 1982: p15). Posterior a esta situación, tenemos que la formación de los barrios obreros en Londres, Manchester y Glasgow, promovió la formación de la Charity Organization Society (COS), integrada por intelectuales de Oxford y Cambridge, dispuestos a brindar asistencia social a la población predominantemente afectada por las condiciones de vida gestadas por la Revolución Industrial. Esta Práctica Social, la cual puede considerarse un boceto del Servicio Social, era realizada por mujeres. En 1890 ya existía en Londres la Womens University Settlement, y en 1896 inicio la labor en Amsterdam del Instituto de Formación para el Servicio Social. A partir de este momento se considera que surge el Servicio Social como una forma de ayuda sistemática.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

En caso de América en el siglo XVI al redactarse la legislación de las indias, se contempló la asistencia social; durante el periodo colonial, se destacaron las acciones de Fray Bartolomé de las Casas y de Vasco de Quiroga quienes participaron en la creación del Hospital de Santa Fe, y la Fundación de las escuelas de Santa Cruz de Tlatelolco, la de San Pedro y la de San Pablo. En este periodo, incluso Vasco de Quiroga concebía al hospital y a los colegios como una misma institución, insistiendo en la función de los mismos para beneficio de los indígenas que habitaban en el Nuevo Continente; así podemos vislumbrar que desde esta época se empezó a considerar que la educación superior debía de estar ligada a la solución de aquellas carencias que presentaba una comunidad (Bertin, 2000).

Es hasta los albores del siglo XX, cuando el estado mexicano desarrolla el principio del servicio en beneficio de la patria, gracias al dominio de un gobierno liberal se impulso la creación de instituciones educativas encaminadas a la promoción del conocimiento, aplicando éste en la solución de las principales problemáticas de la patria, destacando en ese momento carreras como medicina, ingeniería, derecho y agronomía. Al concluir la revolución mexicana se gestaron de igual forma una serie de cambios que aunados a la situación de desastre prevaleciente, generaron un clima político, social, económico y cultural que fomentó a su vez la participación de los nuevos profesionistas en la atención de problemas sociales, dándoles la oportunidad de aplicar los conocimientos recolectados en las aulas académicas en la solución de problemas reales; es en este momento cuando se forma el Ateneo de la Juventud, grupo de intelectuales que se estableció como lema "la ciencia protege al pueblo", uno de los intereses de este grupo fue el de democratizar la educación superior y vincularla en beneficio de la sociedad. Esta necesidad social se ve reflejada en la redacción de la constitución de 1917, la cual reconoce la preocupación de los constituyentes por brindar atención a los sectores desprotegidos de la entidad federativa (Ruiz, Salvo y Mungaray, 1995).

Humanizar la educación superior, significó acercarse a los problemas sociales que afectaban de manera considerable el nivel y calidad de vida de la población carente de recursos, la población humilde fue el sector principalmente afectado por el movimiento revolucionario. Las necesidades del país y una cultura nacionalista, fueron el marco para

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

poder cumplir con ésta encomienda; tarea que planteo la necesidad de trabajar en conjunto para poder salvar las metas establecidas.

Durante la primer mitad del siglo XX en México, los ejidos se conformaron como centro de atención prioritaria y para 1938 se encontraban laborando 104 servicios médicos en las zonas ejidales mismos que estaban cubiertos por pasantes de medicina; en ésta misma época el Dr. Jesús Díaz Barriga, en 1940 para ser más precisos, perteneciendo a la Comisión de Estudios de la Presidencia, durante el gobierno de Lázaro Cárdenas, formuló un Proyecto de Servicio Social para estudiantes de Carreras Profesionales, muchos de los elementos implicados en tal proyecto se retomaron años más tarde por Avila Camacho para legislar en 1945, para regular el Servicio Social (Ruiz, Salvo y Mungaray 1995).

Las acciones desarrolladas por el Servicio Social en su inicio, no estaban reguladas ni supervisadas por una legislación institucional formal; por tal circunstancia, el gobierno reformó en 1942 el artículo 5to constitucional, el cual reglamentó los servicios profesionales de carácter social. Así mismo es durante el gobierno de Avila Camacho cuando se promulgó la Ley Reglamentaria de los artículos 4to y 5to constitucionales, los cuales refieren al ejercicio de las profesiones tanto en el Distrito Federal (DF), como en los territorios federales. Es a partir de este momento que el Servicio Social se convierte en un requisito obligatorio para los futuros profesionistas y la responsabilidad de supervisar el desempeño de ésta actividad se asignó a las Instituciones de Educación Superior (IES); a raíz de ésta condición varias escuelas de medicina, mismas que pertenecían a distintas universidades empezaron a implementar ésta actividad entre los alumnos que formaban parte de sus filas académicas. Es durante el gobierno de Luis Echeverría cuando se inicia el proceso encaminado hacia la modificación de la forma de actuar del sistema educativo, misma que tuvo como resultado la expansión del mismo tanto en el nivel cuantitativo como cualitativo, sobre todo en las áreas que contemplan la educación media superior y superior. Tal crecimiento afectó a todos los ámbitos de la vida nacional ya que la oferta universitaria de prestadores de Servicio Social aumentó de manera inminente y al existir una planificación poco organizada, las instituciones educativas comienzan a tomar entre sus manos la planeación, el funcionamiento y la evaluación del Servicio Social.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

El objetivo del Servicio Social es señalado por Friedlander (1969), como la prevención de los estados sociales y psicológicos nocivos que se producen dentro de las situaciones de crisis que experimentan los individuos, a consecuencia de los estímulos predominantes en su entorno, y el alivio de las condiciones que afectan el desarrollo normal de los individuos, grupos y/o comunidades. El asistente o prestador del Servicio Social procura asistir a los seres humanos para propiciar un estilo de vida diferente, así como la satisfacción de las necesidades reportadas por éstos individuos; así mismo debe de entrenar a los individuos para que manifiesten su derecho de autodeterminación, es decir, que aprendan a resolver los problemas por sí mismos. El papel que el prestador del Servicio Social desempeña es de suma importancia pues transmite a los integrantes de una comunidad una serie de conocimientos y/o habilidades referentes al comportamiento humano, razón por la cual a través del Servicio Social éste comportamiento se modifica. Es así que el Servicio Social asiste a un determinado sector de la población, incidiendo en los niveles social, físico y/o psicológico. La meta del Servicio Social propuesta por éste autor es: conciliar el bienestar de los individuos con el bienestar de la sociedad a la cual pertenecen, de igual forma plantea como objetivo complementario el ayudar a los individuos y a los grupos a encontrar la manera más óptima de satisfacer determinadas necesidades; sin propiciar que con su comportamiento violen el bienestar y los derechos de los demás integrantes de su comunidad; de igual forma el Servicio Social se encamina a desarrollar en los individuos habilidades constructivas que les permitan generar condiciones de vida más plenas, con las cuales logren satisfacer un mayor porcentaje de sus necesidades.

Al transcurrir el año de 1971, la Asamblea General de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), indicó que se debían de movilizar los recursos de la nación con el objetivo de fundar un Servicio Social Educativo, que incluyera la participación de los centros de producción y de servicios, mismos a los cuales deberían de integrarse los estudiantes; en cuanío a los proyectos orientados hacia la reglamentación del Servicio Social en las Instituciones de Educación Superior, esto se discutío en la XIV reunión ordinaria de la Asamblea General de la ANUIES.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

concluyéndose que el Servicio Social debería de considerarse parte de la formación del educando y al mismo tiempo un conjunto de acciones que permiten extender los conocimientos de las IES hacia la comunidad.

Por su naturaleza el Servicio Social resulta ser una parte muy importante de la formación de los futuros profesionistas, pues por medio de éste se vincula al estudiante con el trabajo a desarrollar en un futuro. Ruiz, Salvo y Mungaray (1995), señalan entre los objetivos del Servicio Social está el coadyuvar de forma activa en la promoción de los servicios educativos, sociales y asistenciales con el único fin de realizar el desarrollo integral y humanizado de los individuos; así como hacer que las IES participen en el crecimiento de los distintos sectores del país, por medio de las actividades que realizan los pasantes bajo la supervisión de los coordinadores. Es en 1983 cuando la ANUIES señala que el objetivo del Servicio Social debe ser: lograr que las Instituciones de Educación Superior se involucren en el desarrollo del país, empleando para esto el trabajo de los pasantes, con la ayuda de la supervisión de los académicos y la participación coordinada de las instituciones educativas, en colaboración con los sectores público y privado, lo cual permite que el Servicio Social represente una labor de mayor relevancia a nivel social; pero aún así se presenta un problema para que el Servicio Social realice la labor que le corresponde, la falta de precisión en cuanto a la reglamentación de éste, al igual que la inexistencia de continuidad en los programas implementados por la IES.

Otra de las definiciones de Servicio Social es la presentada por Bascuñan, Mora y Rodríguez (1994), quienes definen como objetivo del Servicio Social, la condición de aplicar el contenido teórico y académico de la formación profesional con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de un determinado sector de la población; representando así un esfuerzo que deben cumplir todas las instituciones educativas, mismo que de existir una adecuada comunicación interinstitucional se obtendrían mejores resultados. Para mejorar el impacto del Servicio Social estos autores proponen modificar la metodología de trabajo, misma que deberá basarse en políticas universitarias que propicien la formación integral de los futuros profesionistas dando opción de trabajo en poblaciones que presentan características heterogéneas, aunado a un taller de reflexión en el cual participan los

prestadores del Servicio Social. Dentro de las propuestas efectuadas para que el Servicio Social cumpla su objetivo se encuentran aquellas que versan sobre la evaluación del mismo.

En torno a tal condición Rivera (1994), señala como factor importante en el desempeño del Servicio Social, el encontrar formas de implementar la supervisión y una forma de evaluar a los prestadores del Servicio Social, misma que debe llevarse a cabo desde la misma institución a la cual pertenecen los prestadores. Esta evaluación del Servicio Social debe realizarse por un académico que funja como supervisor del Servicio Social por la institución académica, quien debe de actuar en colaboración con un coordinador de los programas implementados por la institución receptora.

Otra propuesta es la desarrollada por Cárdenas (1994), misma que de igual forma hace referencia en la evaluación del Servicio Social; tal evaluación contempla conocer el grado en el cual los participantes tienen una amplia información sobre los problemas del país, son capaces de realizar una interpretación crítica de los problemas y las causas de los mismos así como de aportar algunas soluciones a la problemática involucrándose de manera personal en las mismas; encontrando así la relación existente entre su profesión y los problemas a los cuales se enfrenten. Ésta evaluación resulta importante en la medida en que retroalimenta los programas académicos, la investigación y la extensión universitaria. La metodología por medio de la cual se efectuaría ésta evaluación implicaría el uso de la entrevista o la aplicación de un cuestionario en el que se efectuarían preguntas relacionadas con las aptitudes necesarias para la ejecución del Servicio Social. Tanto los proyectos de Servicio Social como las acciones de los mismos, también deben de ser sometidas constantemente a evaluación con la finalidad de adecuar éstas a las características de la población y de los mismos prestadores, lo cual incrementaría el impacto del Servicio Social sobre la población a la cual se dirige.

Otra manera de evaluar el Servicio Social es por medio de un seguimiento permanente en el que se observe el avance del programa de Servicio Social con relación en los objetivos establecidos por éste, tanto en términos profesionales como de beneficio social, y con referencia al pasante se puede evaluar su aprendizaje, aportación, impacto y

compromiso. El alumno a su vez puede enriquecer su preparación académica con la participación en un taller en el que puede adquirir conocimientos teóricos en torno a la problemática a la cual se enfrentará, problemática que incluso puede ser nueva para él (Castillo y Morales, 1994).

En base a los anterior tenemos que la evaluación del impacto que las actividades llevadas a cabo por el prestador de Servicio Social, entendiéndose por impacto el efecto y/o los cambios generados en una población por las actividades desarrolladas por los prestadores de Servicio Social, y de los programas implementados es un factor primordial. De igual forma nos percatamos que ésta evaluación cuando es llevada a cabo, se realiza al concluir la intervención contemplando los resultados, mismos que están determinados por la formación que el prestador de Servicio Social ha recibido a lo largo de su carrera; entonces el desempeño que el estudiante ha tenido durante su carrera, los conocimientos y las habilidades adquiridas afectan de manera directa la calidad del servicio que éste presta, y partiendo de tal conclusión es necesario realizar una evaluación *a priori* en la cual puedan contemplarse los conocimientos y las habilidades adquiridas por los prestadores del Servicio Social, ésta actividad contribuirá a la modificación del impacto que el servicio tenga sobre la población a la cual se dirige.

Asimismo, aunque se hace énfasis en la necesidad de realizar evaluaciones sobre el Servicio Social, no se cuenta con instrumentos encaminados a evaluar una serie de habilidades teóricas, metodológicas y prácticas con las cuales deben de contar los prestadores del Servicio Social, mismas que deben de definirse según la profesión a la que pertenezca; de igual forma a pesar de ser una de las labores principales del psicólogo la evaluación, actividad que se ha dirigido hacia distintas poblaciones, no se han desarrollado propuestas encaminadas a la evaluación de las habilidades con las que deben contar los futuros psicólogos a lo largo de su Servicio Social, al menos dentro del marco institucional.

Otro de los factores que nos llevaron a definir la temática sobre la cual versaría este trabajo fue que a lo largo de la formación académica que recibimos se nos proporcionó poca información sobre el papel que el Servicio Social jugaba en la formación que nos

encontrábamos recibiendo, predominando la concepción del Servicio Social como un simple requisito administrativo para titularnos o como una serie de actividades académicas necesarias para aprobar una asignatura. De igual forma tenemos que el Servicio Social en la mayoría de las instituciones es realizado hasta que el estudiante ha concluido su formación académica o cuenta por lo menos con el 70% de los créditos totales de la carrera que cursa, situación que en la Carrera de Psicología impartida en la UNAM Campus Iztacala difiere pues en ésta institución las tareas enmarcadas como propias del Servicio Social y que son contempladas por las asignaturas de Psicología Aplicada Laboratorio V a VIII, así como en Psicología Experimental Laboratorio VIII (asignatura dentro de la cual se realiza la práctica en el área clínica); cabe señalar que éstas asignaturas se cursan en los cuatro semestres finales de la carrera. De tal forma que la Facultad de Estudios Superiores Iztacala es la única institución en la cual se encuentra incluso el Servicio Social dentro del currículo situación que tiene sus ventajas y sus bemoles, pues al realizarse las actividades propias del Servicio Social en espacios académicos existe la posibilidad de que los docentes realicen la correspondiente supervisión de las actividades de los alumnos y se evita que los prestadores de Servicio Social se conviertan en una mano de obra barata: a pesar de esto también existen desventajas ya que los estudiantes comienzan a desarrollar actividades propias del Servicio Social cuando el alumno ha cubierto menos del 50% de los créditos totales e incluso teniendo que aplicar una serie de metodologías o conocimientos que aún no domina, o en todo caso maneja de manera deficiente, pues el aprobar una asignatura desde nuestro muy particular punto de vista no significa que se esté habilitado para realizar una intervención adecuada, además de que existen ocasiones en las cuales por situaciones extraordinarias a los profesores no les resulta posible el supervisar detalladamente el trabajo desarrollado por los alumnos.

Con base en todo lo anterior los objetivos del presente trabajo son siguientes:

**Objetivo General:** Generar una propuesta encaminada a mejorar el impacto del Servicio Social prestado por estudiantes de Psicología.

**Objetivos Específicos:**

- Describir los antecedentes del Servicio Social, así como la función y los objetivos del mismo.

- Describir el objetivo del Servicio Social en la carrera de Psicología impartida en la UNAM Campus Iztacala.
- Conocer las obligaciones del prestador de Servicio Social.
- Describir el perfil profesional del psicólogo.
- Conocer las habilidades con las que debe de contar el psicólogo.
- Conocer las habilidades teóricas con las que debe de contar el psicólogo.
- Conocer las habilidades metodológicas con las que debe de contar el psicólogo.
- Conocer las habilidades prácticas con las que debe de contar el psicólogo.
- Describir la importancia de las habilidades en el impacto del Servicio Social.
- Describir la función de la evaluación del aprendizaje y de la calidad educativa en la psicología y su relación con el Servicio Social.
- Describir la importancia de la evaluar las habilidades y las competencias de los prestadores de Servicio Social de la carrera de psicología de la FES Iztacala.
- Fundamentar la necesidad de desarrollar un instrumento que permita evaluar las habilidades con las que cuenta un prestador de Servicio Social de la carrera de Psicología de la FES Iztacala.

Tales objetivos se desarrollan a lo largo de cuatro capítulos en los cuales se abarcan temas relacionados con el Servicio Social. la calidad del aprendizaje y la calidad educativa, los conocimientos y las habilidades a desarrollar por el psicólogo a lo largo de su profesión. mismas que le permiten efectuar con calidad sus distintas labores.

## **CAPÍTULO I**

### **EL SERVICIO SOCIAL**

El Servicio Social es un requisito que tienen que cubrir todos los estudiantes de nivel superior y de nivel técnico del país, y desempeña una labor de suma importancia en la formación de todo profesionista, a pesar de esto la difusión que se le ha dado en cuanto a antecedentes, objetivos y la misma importancia de éste tanto para la preparación de los estudiantes como para el desarrollo de los individuos a los cuales se enfoca ha sido mínima. Esta labor con el transcurso de los años se ha convertido en un trámite administrativo, a cumplir por obligación y en muchas ocasiones realizando actividades que nada tienen que ver con la profesión a desarrollar en un futuro, y en la mayoría de los casos las actividades desarrolladas pueden ser deficientes a consecuencia de la falta de supervisión o de la falta de habilidades por parte del prestador del Servicio Social. Por otra parte la falta de difusión en cuanto a los objetivos del Servicio Social, no facilita la sensibilización de los pasantes en torno al papel que desempeña. Mungaray y López (2000), señalan que el Servicio Social es una de las instituciones más importantes en la promoción del desarrollo de los distintos sectores de la nación, aunque a causa del predominio de un proceso de aprendizaje centrado en la permanencia dentro de las aulas, la falta de exactitud sobre el carácter social de ésta actividad y la operación desarticulada.

Si comparamos las actividades del servicio social con los perfiles profesionales de cada carrera, nos percataremos de que no se ha logrado que las Instituciones de Educación Superior establezcan un concepto práctico y realista del aprendizaje, vinculando las actividades desarrolladas por los estudiantes durante la prestación de su Servicio Social con su entorno productivo, social y comunitario.

Bajo éstas condiciones el presente capítulo se plantea como objetivos: Describir los antecedentes del Servicio Social, así como la función y los objetivos del mismo; describir el objetivo del Servicio Social en la carrera de Psicología impartida en la UNAM Campus Iztacala y conocer las obligaciones del prestador de Servicio Social; para poder cumplir con tales objetivos es importante conocer en primer orden los antecedentes del Servicio Social.

## **1. Antecedentes del Servicio Social**

Algunos de los antecedentes del Servicio Social se encuentran en la cultura prehispánica de nuestro país, pues en ésta cultura una actividad semejante al Servicio Social era promovida a través del Calpulli, desarrollándose una actividad de servicio comunitario; brindándose asistencia en aspectos económicos, administrativos, militares y ceremoniales dentro de la organización social presente en el Imperio Azteca. Al ser conquistada la gran Tenochtitlan por los españoles, al tener estos últimos la necesidad de catalizar su dominio sobre la tierra conquistada y el pueblo indígena la intención de mantener vivas sus tradiciones, se posibilitó la permanencia de las actividades homologables al Servicio Social, pues los sectores con una mayor preparación o mayores conocimientos brindaban su orientación a los sectores marginados (Ruiz, Salvo y Mungaray, 1995).

En el siglo XVI la legislación de las indias, señala que se debe de proporcionar una ayuda asistencial a la comunidad, en éste periodo se destaca la labor desarrollada por Fray Bartolomé de las Casas y por Vasco de Quiroga, quienes contribuyeron de manera activa en la construcción del hospital de Santa Fe así como en la fundación de las escuelas de Santa Cruz de Tlatelolco, de San Pedro y de San Pablo. Es Vasco de Quiroga quien consideraba los hospitales y a los colegios como una misma institución, insistiendo en su mantenimiento para el beneficio de los necesitados; la educación superior comenzó así a ligarse a las necesidades de la comunidad, pero fue hasta el transcurso del siglo XIX que el Estado mexicano gestó el principio de servicio en pro de la sociedad; gracias al dominio de los gobiernos de corte liberal se fomentó la creación de instituciones educativas que se plantearon como objetivo el promover los conocimientos científicos generados en las áreas de medicina, derecho, agronomía e ingeniería (Ruiz, Salvo y Mungaray, 1995).

Durante el gobierno de Porfirio Díaz, Justo Sierra promovió la Reforma Integral de la Educación en México, remarcando y pretendiendo favorecer el desarrollo de la pedagogía social, posibilitando la creación de importantes instituciones educativas como el Consejo Nacional de Educación fundado en 1910, este consejo se planteó como principio que el ejercicio profesional no debería permanecer aislado de las problemáticas sociales que

enfrentaba el país (Bertin, 2000).

La lucha armada de 1910, no afectó de manera negativa el esfuerzo de los intelectuales por compartir sus conocimientos con el resto de la población, al contrario se fortaleció el interés de expandir los conocimientos de éstos a los distintos sectores de la población; se inició así un cambio en la perspectiva educativa, dejando a un lado la enseñanza aislada de los intereses sociales y forjando un patrón educativo desde el cual se definió una cultura meramente nacionalista. Pero no sólo los cambios ocurridos en la esfera nacional promovieron el surgimiento del Servicio Social, eventos como la reforma universitaria de 1918, en Argentina también aportaron argumentos para instigar el desarrollo acelerado del Servicio Social. Tal reforma representa la punta de lanza de una amplia serie de movimientos en Latinoamérica en torno al Servicio Social, en Chile por ejemplo en 1921 se ondeó la bandera de la autonomía, la reforma del sistema docente, la revisión de los métodos y los contenidos de estudio, y el implementar la extensión universitaria como eje que vinculase a las labores universitarias con la sociedad. Otro caso es el de Cuba donde el alumnado planteó los principios de la democracia universitaria, renovación pedagógica, científica y popularización de la enseñanza. Situación semejante es la presentada en Perú en 1926 cuando se solicitó la independencia de su *alma mater* con relación al gobierno, vida democrática, renovación de los métodos pedagógicos, incorporación a la universidad de los valores extrauniversitarios, socialización de la cultura y el establecimiento de universidades populares (Mendoza, 1992).

La misma Legislación Universitaria del Servicio Social de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), por su parte señala que los primeros esbozos del Servicio Social los establecen las actividades voluntarias llevadas a cabo por diferentes profesionistas del área de la salud al concluir la revolución mexicana, en ésta época el deseo de mejorar los niveles de bienestar social de los sectores con mayores necesidades emanadas en su mayoría del propio conflicto revolucionario, implicaba la participación de todo el engranaje que conformaba a la sociedad mexicana posrevolucionaria. Es bajo estas circunstancias, que presentan un carácter extraordinario, que las instituciones educativas plantean la forma más factible de contribuir al desarrollo nacional soslayando la mayor

parte de las necesidades. De manera concisa podemos citar que el Servicio Social surge sin tener una normatividad clara misma que precisara sus líneas de intervención. situación que ha sufrido una serie de cambios a lo largo del tiempo; los primeros intentos de reglamentación se encuentran presentes en la constitución de 1917 cuando en el Artículo 3º, se considera que la educación deberá promover distintas capacidades en el ser humano, constituyendo un medio por el cual se obtendrían mejorías económicas, sociales y culturales a la par que se fomentaría un comportamiento orientado hacia la responsabilidad social. En la misma rúbrica podemos establecer el Artículo 4º que cita que la Ley definiría en cada Estado cuales serían las profesiones que necesitasen de un título para ser ejercidas y reconocidas legalmente, estableciendo de igual forma los requisitos a cubrir para obtener cierto grado.

En éstos artículos se contienen muchos de los lineamientos de carácter ideológico con base en los cuales se ha regido y construido la práctica del Servicio Social, promoviendo que la educación funcione como un motor que agilice el desarrollo de la nación y de los individuos que conforman la misma. Mucho de esto podemos atribuirselo a lo que podríamos denominar "espíritu de superación" el cual hacia hincapié en los niveles nacional e individual y que se había planteado como estandarte de la lucha armada, pues una de las demandas principales del mismo fue la mejoría de las condiciones de vida de los sectores más pobres y marginados de la población; en sus inicios tales actividades se encaminaron al campo, sobre todo en las áreas de la salud y de la agronomía, puesto que se erigió a éste como un factible medio de explotación y de desarrollo económico y social

Después de la revolución mexicana, muchas de las ideas promovidas por ésta se incluyeron en distintos documentos de carácter legal como los artículos de la Constitución Mexicana ya citados, mismos que aluden que los profesionistas deben de ser útiles para la sociedad. La condición característica del Servicio Social se define durante el gobierno de Lázaro Cárdenas en 1936, año en el cual se creó el Instituto Politécnico Nacional (IPN), buscando dar solución a las problemáticas de carácter técnico que enfrentaba la nación, de tal forma que en 1938 los ejidos se constituyeron en centros de atención prioritaria, funcionando de tal forma un total de 138 servicios médicos en zonas ejidales, los cuales

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

eran atendidos por pasantes de medicina (Bertin, 2000, y Ruiz, Salvo y Mungaray, 1995).

Años más tarde en 1940, el doctor Jesús Díaz Barriga, siendo miembro de la Comisión de Estudios de la Presidencia de la República durante el gobierno del Presidente Cárdenas, formuló un Proyecto de Servicio Social para estudiantes de Carreras Profesionales, la gran parte de los elementos contemplados por éste proyecto se retomaron durante el gobierno de Avila Camacho al iniciar la legislación del Servicio Social. En éstos momentos el motor que incitaba la realización de tareas pertenecientes al Servicio Social era la solidaridad de los estudiantes o de los funcionarios universitarios, sin existir una legislación institucional. Es en 1942 cuando se reforma el artículo 5º constitucional incluyéndose en éste las tareas profesionales prestadas de manera voluntaria y obligatoria, y en 1945 se publica la Ley de Profesiones para el Distrito Federal en la cual queda reglamentada la reforma hecha tres años antes al artículo citado, estableciendo la prestación del Servicio Social por todos los estudiantes; algunos de los documentos oficiales en donde se alude al Servicio Social son los siguientes:

1. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
2. Ley Nacional de Educación para los Adultos.
3. Ley Federal de la Reforma Agraria.
4. Ley General de la Salud.
5. Código Sanitario de los Estados Unidos Mexicanos.
6. Leyes de Profesiones en varios estados de la República.
7. Reglamentos internos de las Instituciones de Educación Superior (Bertin, 2000).

Después del momento en que se le concede al Servicio Social el carácter de obligatorio distintas escuelas de medicina de las universidades del país empezaron a implementarlo, entre estas se encuentran la de Michoacán, San Luis Potosí, Oaxaca y la Escuela de Medicina Rural del Instituto Politécnico Nacional. Guadalajara, Monterrey, León, Puebla; y finalmente las de Veracruz, Mérida, Tampico, Toluca y Chihuahua (Ruiz, Salvo y Mungaray, 1995).

En el año de 1950, el Servicio Social se incorpora a la formación de los estudiantes de las Escuelas Normales Federales y en 1958 la Escuela Superior de Medicina Rural del

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

IPN organizó la prestación del Servicio Social multidisciplinario, misma que se dirigió a los habitantes indígenas de las zonas rurales. En 1965 la Escuela Superior de Medicina Rural estableció que el periodo que debían cubrir los estudiantes para la liberación de su Servicio Social sería de 12 meses. Dos años después, en 1967, se llevó a cabo una mesa redonda auspiciada por el IPN, en coparticipación con otras instancias responsables del Servicio Social, en tal reunión se discutieron las bases jurídicas y filosóficas que deberían de regir la práctica del Servicio Social; concluyéndose necesaria la creación de un organismo de carácter nacional que coordinara la prestación del Servicio Social, por condiciones diversas, las cuales no se describen, no fue posible la creación de tal organismo. Al transcurrir el año de 1971 la Asamblea General de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), indicó que se debían de movilizar los recursos de la nación con el objetivo de fundar un Servicio Social Educativo que incluyera la participación de los centros de producción y de servicios, mismos a los cuales deberían de integrarse los estudiantes; en cuanto a los proyectos orientados hacia la reglamentación del Servicio Social en las Instituciones de Educación Superior, esto se discutió en la XIV reunión ordinaria de la Asamblea General de la ANUIES, concluyéndose que el Servicio Social debería de ser considerado parte de la formación del educando y al mismo tiempo un conjunto de acciones que permitirían extender los conocimientos de las Instituciones de Educación Superior (IES) hacia la comunidad. Al transcurrir el año de 1972 se realizó el primer Congreso Nacional para la Reforma del Servicio Social, proponiéndose de igual forma construir un organismo de carácter plurinstitucional que coordinará la prestación del Servicio Social efectuando reformas coherentes y sistemáticas. Posterior a éste congreso las dependencias del sector público, implementaron nuevas formas de incorporación de prestadores de Servicio Social y la SEP crea la Coordinación General del Servicio Social, y en 1973 se expidió la Ley Federal de Educación Pública misma que contemplaba la prestación del Servicio Social. Después de haber transcurrido algunos años, en 1978, se conformó la Comisión Coordinadora del Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (COSSIES) la cual se planteó como objetivo racionalizar la ayuda económica que se otorgaba a los estudiantes que brindaban asistencia por medio del Servicio Social en los programas del Sector Salud, creándose el Fideicomiso Fondo Nacional de Servicio Social (FONASSE):

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

mismo que se encontró a cargo de la Secretaría de Programación y Presupuesto y de la Secretaría de Educación Pública. El reglamento establecido por la COSSIES tuvo el objeto de estipular los lineamientos y disposiciones generales, indicando en su artículo 3º que el Servicio Social se integrará al Sistema Nacional de Servicio Social, enmarcando dentro los instrumentos jurídicos de coordinación, planeación y financiamiento que soslayan las dependencias, entidades o instituciones educativas para lograr los objetivos de los programas del Servicio Social. En el mismo año la ANUIES estableció la coordinación del Sistema Nacional de Planeación Permanente de la Educación Superior, dentro de la cual se implementó un programa correspondiente al Servicio Social, con relación a la parte legal se hace mención que desde los años 70's el marco de referencia del Servicio Social ésta compuesto por tres grupos fundamentales de normas:

1) Normas de Fuerza de Ley, que son resultado de las actividades del poder legislativo, las disposiciones y acuerdos operativos promovidos por el Ejecutivo para la correcta aplicación de la ley, y las disposiciones internas de las IES.

2) El segundo tipo de normas, que resaltan por su importancia, ésta representado por el Reglamento para la prestación del Servicio Social de los estudiantes de las IES.

3) Aquellas que enmarcadas dentro del decreto presidencial que fundamenta la creación del Programa para el Desarrollo del Servicio Social (PRODESSO), dependiente del Instituto Nacional del Desarrollo de la Comunidad, dentro de sus primeras labores se levantó el Censo Nacional sobre el Servicio Social para conocer el potencial de los prestadores y plantear su debida canalización.

En 1972 la SEP por su parte creó la Coordinación General del Servicio Social y la ANUIES señaló que el Servicio Social debía de promover el desarrollo de las actividades de docencia, investigación y promoción de la cultura, dependiendo ésta labor de las condiciones particulares de cada comunidad; así que el Servicio Social comenzó a ser considerado un agente de cambio del sistema social y económico, retomándolo de igual forma como una sección integral del curriculum, que tiene que cumplir con una labor formativa mediante la cual los estudiantes se incorporan a la realidad nacional y se convierten en un instrumento que permite adecuar las actividades educativas a las necesidades del país. Es en 1985 cuando desaparece la COSSIES y se crea la Dirección de Apoyo al Servicio Social de Estudiantes y Análisis del Empleo (DASSEAE) misma que

TEBIS COM  
FALLA DE CARGEN

implementó el Programa Regional de Empleo del Servicio Social Obligatorio (PRESSO), con el objetivo de generar ocupación temporal y otorgar becas a los prestadores del Servicio Social, orientándose sus actividades a las áreas productivas y de administración pública federal (Bascuñan, Mora y Rodríguez, 1994 ; Bertin, 2000 y Mendoza, 1992).

En ésta misma década de los 70's el IPN convocó a un evento en el cual se abordaron distintos temas en torno al Servicio Social, en este se definió tal actividad como la etapa docente durante la cual el futuro egresado recibe y aprovecha un intenso adiestramiento, mientras conoce de manera objetiva la situación nacional, sus tendencias, los programas del Estado y la iniciativa privada, así le es posible colaborar aplicando sus conocimientos y sus habilidades de forma efectiva en la solución de un problema; ésta actividad se fundamenta no sólo en los objetivos de la educación, sino en el papel ético y social que implica el ser alumno. Así el Servicio Social viene a ubicarse como un periodo en el cual el estudiante se encuentra bajo la supervisión de la institución que lo formó al tomar un papel activo en un proceso mediante el cual se integra a la vida profesional, si tal proceso se desarrolla de la manera adecuada se forman profesionistas identificados con la filosofía del Estado y con alto sentido de responsabilidad social. Es a finales de los setentas cuando se realizó la Primer Reunión Nacional de Intercambio sobre el Servicio Social, misma que obtuvo las siguientes resoluciones: crear la Comisión Interdisciplinaria de Servicio Social, teniendo como objetivos la redacción de un marco teórico conceptual en torno al Servicio Social, la construcción de un marco metodológico y la creación de un marco jurídico que posibilitara el establecimiento de las normas de funcionamiento de la propia comisión. Ésta comisión se planteó como mecanismo principal la integración horizontal y voluntaria de cada institución educativa a las tareas implicadas en el Servicio Social, con el objetivo de desarrollar una actitud positiva que permitiese avanzar en las tareas del Servicio Social que se desarrollarían en el ámbito nacional. En diciembre de 1980 se llevó a cabo la Reunión Nacional de Servicio Social de las Universidades e Instituciones de Educación Superior, en ésta se señalaron como rubros importantes el imponer al Servicio Social un carácter curricular e implementarlo de forma gradual desde los primeros cursos, cumpliendo de tal forma un papel retroalimentador para los planes y programas educativos; tomar a la comunidad como sujeto de acción y no como objeto de estudio;

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

preparar grupos capacitados y responsables para llevar a cabo los programas del Servicio Social; efectuar una campaña de sensibilización y difusión de las características del Servicio Social, en la cual los estudiantes participen en cursos de adiestramiento.

Años más tarde, en 1985, se efectuó la Reunión Inter-Universitaria de Intercambio en el área del Servicio Social, el programa de trabajo de éste evento se planteó las siguientes temáticas: 1) Antecedentes, evaluación, reconceptualización y función del Servicio Social, 2) Docencia, Investigación y Servicio Social en las universidades, 3) El Servicio Social en su vinculación con los grupos mayoritarios, 4) El Servicio Social y su relación con el Estado. Las conclusiones abortadas por ésta reunión fueron que:

\*El Servicio Social es un conducto que acerca a universidad y sociedad para cubrir la tarea de formar en los estudiantes un sentido de responsabilidad social, de coadyuvar a la comprensión y estudio de la realidad y participar en la solución de los principales problemas.

\*La universidad debe elevar la participación de los prestadores del Servicio Social en la investigación, colaborando con sus institutos, escuelas, facultades y departamentos, enfatizando la integración de la investigación, la docencia y el Servicio Social como elementos mediadores entre los planes de estudio y la situación nacional que necesita se atiendan a una amplia gama de problemas.

\*El Servicio Social no debe de cubrirse manifestando actitudes asistencialistas o paternalistas, sino de compromiso con las clases trabajadoras apoyándolas en la organización social, en la superación educativa y cultural, en la comprensión y la adecuada interpretación de los fenómenos sociales y en la prestación de servicios de asesoría, consulta, tratamiento, orientación, etc.

\*Se debe reclamar el respeto al derecho que los universitarios tienen para planificar, controlar, evaluar y acreditar el Servicio Social de sus educandos.

En la tercera Reunión Inter-Universitaria de Intercambio en el área de Servicio Social llevada a cabo ese mismo año se planteó como principal tema de discusión la metodología del Servicio Social, llegando a las siguientes conclusiones:

\*Se debe acrecentar la relación de la universidad con la comunidad por medio del Servicio Social, elaborando los programas de forma conjunta para garantizar la

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

participación de la comunidad en todas las etapas del proceso.

\*Recomendar a las universidades públicas que atiendan con mayor exigencia a la evaluación y el rediseño de los planes y programas de estudio.

En cuanto a la normatividad del Servicio Social ésta es de importancia considerable, pues las condiciones bajo las cuales se lleva a cabo inciden de manera directa sobre la sociedad y afectan el impacto que éste presente. En torno a ésta normatividad su origen esta implícito en el Artículo 3° constitucional, donde se señala que el Estado plantea como objetivo esencial, forjar una actitud en las distintas generaciones que remarque la debida importancia a los principios bajo los cuales se regulan las organizaciones estatales; ésta misión del Estado sólo se puede cumplir haciendo referencia a principios jurídicos, sociales y económicos. La Ley Federal de Educación cita que los beneficiarios directos de los servicios educativos, deberán prestar un Servicio Social, según los casos, términos y reglas que definan las Instituciones Educativas a las que estos estudiantes pertenezcan; constituyéndose ésta actividad como un requisito para la titulación. Asimismo el Reglamento para la prestación del Servicio Social de los estudiantes de las IES en la República Mexicana marca las condiciones que deben regir el trabajo de los estudiantes durante la prestación del Servicio Social, estableciendo 480 horas como duración mínima. La obligatoriedad se encuentra establecida en la Ley reglamentaria del Artículo 5° constitucional, donde se define como tiempo de duración un lapso entre seis meses y dos años, éste mismo reglamento establece que el Servicio Social proporcionado por los estudiantes deberá de ser supervisado por académicos de las escuelas de enseñanza superior, con base en los planes y programas de estudios establecidos por éstas. En cuanto al avance en los créditos, se considera necesario que el estudiante compruebe el haber cursado cuando menos el 70% del total de créditos académicos obligatorios (Davila, Aguilera y Ramirez, 1994).

Estos avances en la normatividad del Servicio Social permiten que a partir de 1986 el Comité de Enseñanza de Pregrado y Servicio Social evalúe las condiciones de coordinación y concertación entre las profesiones pertenecientes al área de la salud de las IES y del Sistema Nacional de Salud, los miembros de tal comité pertenecían a la Secretaría

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

de Salud, Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Instituto de Servicios de Salud y Seguridad para los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Departamento del Distrito Federal (DDF), UNAM, IPN, Universidad Veracruzana (UV), Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), Universidad Autónoma de Baja California (UABC), Universidad Autónoma de Yucatán (UAY) y la ANUIES. Dentro de las consideraciones de éste comité están las que se refieren a la reglamentación para la operatividad del Servicio Social y la elaboración de programas de intervención realizados por los pasantes de Medicina, Enfermería, Biología, Odontología, Nutrición, Psicología, Optometría, Ciencias Químicas, Trabajo Social, Químico Bacteriólogo Parasitólogo y Químico Fármaco Biólogo. Es en éste mismo año cuando el Servicio Social se ubica como una de las funciones sustantivas de la educación superior, que conjuga la promoción de la cultura y la extensión de los servicios universitarios. Durante julio de 1992, se planteó como requerimiento a cubrir precozmente la conversión del Servicio Social obligatorio en un elemento que integrará las funciones de docencia, investigación y extensión: para lo cual se hizo necesaria la evaluación del impacto del Servicio Social, mismo que se entiende como el efecto y/o los cambios generados en una población por las actividades desarrolladas por los prestadores de Servicio Social, y del contraste de los programas desempañados con las condiciones de la población a la cual se orientan. Tales aspectos se enlazan con el objetivo del Servicio Social, tema a continuación desarrollado.

### **1.1 Objetivo del Servicio Social.**

Al redefinirse a lo largo del tiempo el papel del Servicio Social en la formación de los futuros profesionistas, de igual forma su objetivo ha tenido distintas encuadres; así resulta que Friedlander (1969), señala como objetivo del servicio social la prevención de los estados sociales y psicológicos nocivos que se producen dentro de las situaciones de crisis que experimentan los individuos, a consecuencia de los estímulos predominantes en su ambiente; y el alivio de las condiciones que impiden el desarrollo normal de los individuos, los grupos o las comunidades. El asistente o prestador del Servicio Social procura apoyar a los seres humanos para propiciar un estilo de vida diferente, así como la satisfacción de las necesidades reportadas por estos; asimismo se debe de entrenar a los

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

individuos a quienes se orienta el trabajo desarrollado por el prestador del Servicio Social para que sean capaces de manifestar su derecho de autodeterminación, es decir, que aprendan a resolver sus problemas por sí mismos. El papel que el prestador del Servicio Social desempeña es de suma importancia pues transmite a los integrantes de una comunidad una serie de conocimientos y/o habilidades referentes al comportamiento humano; por tal razón ésta labor modifica el comportamiento de los individuos que reciben la atención brindada por medio de éste servicio. Así el Servicio Social asiste a un determinado sector de la población, incidiendo en los niveles social, físico o psicológico. La función del Servicio Social propuesta por este autor es: Conciliar el bienestar de los individuos con el bienestar de la sociedad en la que cohabitan, de igual forma plantea como objetivo el ayudar a los individuos y a los grupos a encontrar la manera más óptima de satisfacer determinadas necesidades, sin propiciar que su comportamiento viole el bienestar y los derechos de los demás. El Servicio Social se encamina a desarrollar en los individuos las habilidades constructivas que les permitan formarse una vida más plena, en la cual logren satisfacer la mayor parte de sus necesidades. De igual forma tenemos que Oyervides, Campos y Sandoval (1992), señalan como fundamento del Servicio Social el hecho de que los futuros profesionistas aún no han aprendido a auto-formarse, siendo por tal razón poco probable que puedan ubicarse y vincular de manera adecuada sus actividades profesionales dentro de un marco que incluye los requerimientos laborales y sociales a la par de los conocimientos con los cuales cuenta hasta el momento.

Burbano (2000), indica que el concepto de extensión universitaria se conforma de dos partes: la integración y la interacción. Dentro de ésta extensión se establece un marco de integración con la sociedad y otro con la docencia y la propia extensión, ya que por medio de las prácticas universitarias se aplican los conocimientos acumulados por los estudiantes durante el trayecto de su formación; implicando así un espacio pedagógico en donde tal conocimiento se potencializa.

Desde la perspectiva de Hill(1982), el Servicio Social es un esfuerzo organizado y complejo para obtener una alta satisfacción individual y social para sujetos, grupos o comunidades, empleando para tal fin distintos recursos que permitan establecer las

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

necesidades de los individuos, los grupos y/o las comunidades basándose en términos generales en la metodología del método científico adecuado a cada profesión; de tal forma se gesta un proceso mediante el cual el individuo es capaz de ajustarse a las exigencias del medio ambiente, modificando de tal forma sus patrones interactivos.

Podemos afirmar que el Servicio Social se incluye al conjunto de actividades teórico-prácticas de carácter temporal y obligatorio que efectúan los estudiantes de nivel superior como un requisito previo para la obtención del título o grado académico correspondiente, a la vez que juega un papel de considerable importancia en la formación de éstos estudiantes, brindándoles a su vez la posibilidad de vincular sus conocimientos con los problemas sociales; fortaleciendo así la construcción de los valores de la democracia, fungiendo como mediador entre las Instituciones de Educación Superior (IES) y los disímiles sectores que conforman el mosaico socio-cultural de una determinada zona geográfica, misma que en la mayoría de los casos ha experimentado una marcada marginación (Sánchez y Mungaray 2000).

De ésta forma resulta que el Servicio Social contribuye de manera genérica en la formación de los futuros profesionistas, brindando un medio a través del cual las IES se sensibilizan de la realidad que domina el entorno en el cual se encuentran ubicadas las mismas, tanto a escala molecular como molar; esto permite conocer a su vez las demandas reales de trabajo en distintas áreas, aplicando en las mismas tanto conocimientos de índole académico, cultural, social y/o tecnológico.

Otros objetivos primordiales del Servicio Social son: Beneficiar en forma excelsa a los sectores que viven bajo condiciones de abandono extraordinarias y fortalecer el compromiso social de parte de los estudiantes hacia su país y fortalecer la relación de las funciones primordiales de las IES a través de las tareas que contemplan los programas de Servicio Social.

Al analizar las leyes orgánicas universitarias éstos autores concluyen que el Servicio Social constituye una modalidad de articulación del conocimiento y la cultura.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

misma que fomenta el desarrollo del vínculo entre los estudiantes y la esfera social, es de igual forma una de las acciones que fortalece la colaboración de las Instituciones Educativas con la sociedad y con los distintos sectores para establecer estrategias que permitan solucionar una amplia gama de problemáticas de muy variada índole, contribuyendo a la educación de todos los pasantes al aplicar los conocimientos adquiridos dentro de un aula escolar enfrentándose a una situación real y ya no hipotética como lo venían realizando; finalmente resulta ser un mecanismo de análisis y evaluación que permite a las Instituciones Educativas de nivel Superior, replantear sus planes y programas académicos basándose en situaciones reales, pero sobre todo actuales. Esto a la vez le brinda los datos necesarios para establecer nuevas alternativas de evaluación para considerar si un alumno cuenta con los conocimientos y las habilidades necesarias para llevar a cabo la práctica profesional de una manera ética y responsable.

Esta condición ocasiona que el Servicio Social no presente el impacto esperado, tanto en la formación de los estudiantes como en la población que recibe tal servicio. Al realizarse en 1990 la XXIII Sesión Ordinaria de la Asamblea General de la ANUIES, se aprobó el documento denominado "Consolidación y Desarrollo del Sistema Nacional de Educación Superior" en tal documento se encuentra el Programa Nacional de Extensión de la Cultura y Servicios (PNCECS), que planteó como objetivo a cubrir el fortalecimiento de la función del Servicio Social que brindan las IES por medio de distintas metodologías que permitan al pueblo el acceder a los beneficios de la ciencia, la tecnología, el arte y las humanidades, otorgando a la extensión de la cultura su verdadera importancia como una labor inclusiva del servicio que las comunidades esperan recibir de las IES y de sus estudiantes; a la par de éste objetivo se encuentran otros dos de considerable importancia: 1) Evaluar los programas de Servicio Social, los planes y los programas de estudio, contemplando las áreas de docencia, investigación y extensión universitaria, con la finalidad de que la IES adecuen sus formas de proceder acorde a las necesidades y características de la población a la cual se dirigen y 2) Elaborar programas de Prestación del Servicio Social a ejecutar por los estudiantes de todas las profesiones, buscando contribuir con el Programa Nacional de Solidaridad. Es en 1994, cuando en la VI reunión del Consejo de Universidades Públicas e Instituciones Afines (CUPIA) efectuada en

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Toluca, se definió el Servicio Social como el conjunto de actividades teóricas, prácticas de carácter temporal y obligatorias que coadyuvan en la formación integral del estudiante permitiéndole desempeñar las tareas para las cuales ha sido preparado a lo largo de su formación académica, empleando para tal labor una amplia gama de conocimientos, destrezas y aptitudes. El Servicio Social permite a su vez que el futuro profesionista comprenda el papel que desempeñará dentro de la sociedad, realizando a la par actividades de investigación y extensión universitaria, mismas que posibilitan mejoras en el desarrollo tecnológico, económico y sociocultural de la comunidad (Ruiz, Salvo y Mungaray, 1995).

De manera concreta y sintética podemos señalar que el objetivo del Servicio Social es fomentar mejoras en la calidad de vida de la población a la cual se enfoca, a la par de coadyuvar en la solución de las distintas problemáticas que presenten, integrándose en tal labor la investigación, la docencia y la extensión universitaria. Consideramos de manera particular que las prácticas de Servicio Social desarrolladas en la UNAM se han apegado a este objetivo.

## 1.2. El Servicio Social en la UNAM

La UNAM como institución educativa se ha involucrado prácticamente desde sus orígenes en la solución de diferentes problemáticas del país, mediante las actividades propias del Servicio Social. Mendoza (1992), señala que la idea de relacionar la educación superior con la solución de los problemas que aquejan a la nación, empleando la participación activa de la comunidad, se hizo notorio en el discurso inaugural de la UNAM en septiembre de 1909, el cual indicó que no se concebía en tales tiempos que una institución creada por la propia sociedad, se mantuviera al margen de las acciones que conllevarían a que el ideal de patria se alcanzase; es así que los estudiantes iniciaron su participación solidaria en la superación de las carencias del pueblo. Al reiniciar actividades la UNAM en 1910, Justo Sierra manifestó que la educación no debía de continuar presentándose al margen de las necesidades sociales, sino que ésta debía de orientar sus fuerzas hacia el mejoramiento del país (Ruiz, Salvo, y Mungaray, 1995): de tal forma que Justo Sierra es quien permite la promoción de una serie de cambios al aceptar

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

y difundir ideales de movimientos estudiantiles de otros países; condiciones que también influyen en Vasconcelos, lo cual se denota en el discurso dado en 1920 cuando señaló que la pobreza y la ignorancia son los peores enemigos, y es a los profesionistas del país a quienes toca resolver tal problema, enmarcándose él mismo como un delegado de la revolución que no pretendía buscar refugio en las aulas sino incitar a quienes se encontraban en éstas para que salieran al exterior de las mismas a compartir responsabilidades y esfuerzos; pues consideró que no venía a trabajar para la universidad sino a pedir que ésta trabajase para el pueblo.

La obligatoriedad del Servicio Social se encuentra definida por el movimiento universitario gestado y solucionado en 1929, mismo que otorgó la Autonomía a nuestra máxima casa de estudios. Durante junio de tal año los integrantes del Directorio de Huelga solicitaron al entonces presidente de la república se estableciese el Servicio Social como obligatorio para todos los estudiantes, como requisito ineludible para obtener el título profesional; es así que el Servicio Social comienza a fungir como una actividad esencial en la formación de todo profesionista. En el año en que obtiene su autonomía, el presidente Emilio Portes Gil respondiendo a la solicitud de los universitarios, implantó el Servicio Social con carácter obligatorio para todos los estudiantes. Años más tarde, en 1933, Lucio Mendieta Núñez, indicó que la responsabilidad del Servicio Social debía de recaer por completo dentro de la organización universitaria y que era totalmente indispensable que se estipulará como una obligación de todo estudiante. Es en marzo de 1934 al llevarse a cabo el Primer Congreso de Profesionistas, que el entonces rector de la UNAM Enrique Gómez Morin presentó una propuesta que implementaría el Servicio Social en todo el territorio nacional; esto se logró concretar cuando el Dr. Gustavo Baz Prada organizó en 1936 la primer brigada médica para ofrecer los servicios de salud a la comunidad de Atlizco Puebla; a partir del año de 1930 se vislumbran los primeros indicios de la normatividad del Servicio Social al exigir a los estudiantes de la carrera de Derecho la ejecución de una serie de actividades forenses durante tres años, y es en el año de 1934 cuando la UNAM establece las normas bajo las cuales se definió al Servicio Social como una actividad obligatoria, estipulándose como requisito de titulación en 1936 (Ruíz, Salvo y Mungarray, 1995 y Bascuñan, Mora y Rodríguez, 1994).

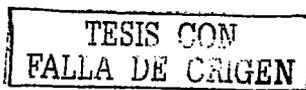
TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

En el ámbito universitario podemos afirmar que a escala nacional todas las universidades y tecnológicos de nivel superior han establecido sus propios reglamentos de Servicio Social.

En 1942, se modifica el Artículo 5º en su párrafo segundo, agregándole como sección de los servicios públicos obligatorios, las funciones censales y los servicios profesionales con carácter social, cuya retribución y obligatoriedad quedan especificados legalmente: podemos así considerar que la base legal de la reglamentación del Servicio Social se encuentra inmersa en tal modificación. Tiempo después, el 26 de mayo de 1945 se publica en el Diario Oficial de la Federación, la Ley Reglamentaria de los Artículos 4º y 5º constitucionales relativos a la ejecución de las profesiones en los territorios que comprenden la nación, en tal ley se define al Servicio Social como una actividad de carácter temporal, obligatoria mediante la cual se retribuye a la sociedad.

En éste mismo año, pero en septiembre 27 aparece en el Diario Oficial de la Federación el reglamento que regula la Ley Reglamentaria de los Artículos ya citados estableciendo que el Servicio Social prestado por los estudiantes debía de quedar a cargo de las Instituciones de Educación Superior y tener una relación directa con los conocimientos englobados por el plan de estudios manejado por profesión, aunado a la población que incluye el sector del país al cual se orienten las labores y los programas en los cuales participen los prestadores del Servicio Social. Es precisamente en éste momento cuando el Servicio Social deja de ser una labor de carácter filantrópico para erigirse como un elemento que complementa la formación académica recibida en las aulas universitarias. Llevándose a cabo en el año de 1954 la creación de brigadas multidisciplinarias por las autoridades de la UNAM, tales brigadas fueron denominadas "Misiones Universitarias" (Ruíz, Salvo y Mungarray, 1995).

En el año de 1967 se unen las escuelas de Ingeniería y Arquitectura con el único objetivo de establecer y supervisar sus propios programas de Servicio Social, en 1968 es cuando se aprobó el reglamento para el Servicio Social en la Escuela Nacional de Arquitectura, y en ese mismo año el Colegio de Medicina, Veterinaria y Zootecnia



presentó un anteproyecto para la prestación del Servicio Social. Pero al incrementarse de manera considerable y constante la matrícula de alumnos en 1968 el CAPFCE, incorpora pasantes a sus tareas de planeación, promoción y supervisión de la construcción de escuelas rurales en todo el territorio nacional, esto contribuyó a la creación del Departamento de Servicio Social de pasantes en 1970 en la UNAM. Al transcurrir 1975 las autoridades universitarias promovieron una reestructuración del Servicio Social atendiendo más a los aspectos de coordinación, apoyo jurídico, promoción y planeación (Bascuñan, Mora y Rodríguez, 1994).

Así tenemos que desde hace más de medio siglo la UNAM, nuestra máxima casa de estudios, ha efectuado bastantes cambios en su infraestructura con la principal finalidad de colocar la labor académica en un lugar distintivo, impulsando así diversos programas de extensión universitaria; encaminándose estos programas al impulso de labores diversas que engloban la investigación, la docencia, la promoción de la cultura, los conocimientos y la extensión de los servicios universitarios de carácter profesional. Burbano (2000) y Ortega (2000), indican que el concepto de extensión universitaria, se conforma de dos partes: la integración y la interacción. Dentro de la extensión se establece un marco de integración con la sociedad y otro con la docencia, ya que por medio de las prácticas universitarias se aplican los conocimientos acumulados por los estudiantes durante el trayecto que conlleva a la conclusión de su formación superior; implicando así un espacio pedagógico en donde tal conocimiento se potencializa.

En resumen podemos afirmar que el Servicio Social es una actividad de enorme importancia en las tareas universitarias y se ha desarrollado desde hace 70 años, aunque a lo largo de tal tiempo no se haya ejercido de manera óptima, en general el trabajo de éstos pasantes es subutilizado, participando en la mayoría de los casos en labores de oficina que poco o nada tienen que ver con la formación profesional recibida; condición que no se presenta en la Carrera de Psicología impartida en la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, dado que el Servicio Social se encuentra inmerso en la currícula.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### **1.2.1 Objetivo del Servio Social en la carrera de Psicología impartida en la Facultad de Estudios Superiores Iztacala.**

Como señalamos anteriormente se han propuesto distintos objetivos para el Servicio Social partiendo de diferentes criterios, esto no difiere de lo presentado en la FES Iztacala dado que el objetivo del Servicio Social se ha ajustado a los requerimientos de la carrera y de la población a la cual se enfoca. En términos generales podemos señalar que el objetivo del Servicio Social prestado por los estudiantes de la carrera de Psicología impartida en la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, no dista del descripto para el Servicio Social en general, coincidiendo de la misma forma con el hecho de que los futuros profesionistas aún no han aprendido a actualizar sus conocimientos y vincular lo teórico con lo aplicado, siendo poco probable que puedan ubicarse y vincular de manera adecuada sus actividades profesionales dentro de un marco que incluye los requerimientos laborales y sociales a la par de los conocimientos con los cuales cuenta hasta el momento; pero ésta situación gracias al plan curricular implementado en la Facultad de Estudios Superiores Iztacala es posible soslayar, permitiendo que exista una supervisión por parte de los académicos responsables de las prácticas propias del Servicio Social. De esta forma las actividades desarrolladas en las asignaturas aplicadas, dado que el Servicio Social se encuentra inmerso en la curricula y se desarrolla a la par de que se cursan éstas asignaturas, permiten conocer hasta que grado el futuro profesionista se encuentra capacitado para cumplir con las tareas propias de su profesión, a la vez que tal proceder le permite contribuir al desarrollo de los distintos sectores de su patria, dando pauta para replantear la dinámica educativa en cuanto a contenidos y modos de actuar. A pesar de esto existen condiciones muy particulares que el servicio prestado por el estudiante de psicología debe cumplir y que atañen de manera exclusiva a éste, situación que se presenta en cada carrera, pues en base a las características de la misma se establecen criterios, funciones y tareas muy particulares a cumplir.

Partiendo de lo citado por Ribes, Fernández, Talento y López (1980), el objetivo del Servicio Social se encuentra enmarcado dentro de los objetivos del modulo aplicado, en especial en aquellas asignaturas que corresponden a los últimos cuatro semestres de la carrera, siendo estos en los cuales se desarrollan las actividades propias del Servicio Social.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

dado que la prestación del Servicio Social en la Facultad de Estudios Superiores Iztacala se encuentra inmerso en el plan curricular; entonces tenemos en términos generales que el objetivo del Servicio Social en la carrera de Psicología impartida en la Facultad de Estudios Profesionales Iztacala, es extender los conocimientos adquiridos en el aula o en el laboratorio a situaciones y problemáticas veraces, garantizando así el adiestramiento práctico de los prestadores y evaluando la validez de los contenidos de las distintas asignaturas y módulos que conforman el currículum responsable de la formación de éstos alumnos. Como objetivos curriculares del modulo aplicado y por ende del propio servicio se enmarcan por el autor citado los siguientes:

- El hacer participe al estudiante de situaciones concretas atañen a la definición de su quehacer profesional.
- Permitirle analizar las variables que conllevan a la incidencia de un determinado problema de carácter psicológico.
- Fomentar que el alumno elabore objetivos y programas profesionales de intervención.
- Entrenar al estudiante en la selección de las técnicas y/o procedimientos adecuados para la solución de un problema.
- Fomentar que el estudiante genere nuevas alternativas de intervención, mismas que se encontrarán fundamentadas teóricamente, evitando un proceder pragmático.
- Habilitar al estudiante para que evalúe los efectos de los procedimientos implementados por él para la solución de un determinado problema, mismos que se llevan a cabo en un ambiente no controlado.
- Facilitar el trabajo interdisciplinario, así como la capacitación a paraprofesionales y no profesionales de la psicología.
- Proporcionar al estudiante un mayor número de conocimientos en torno a las implicaciones jurídicas y sociales de su práctica profesional. Fomentando la sensibilización del estudiante en torno al compromiso social que conlleva el desarrollo del Servicio Social, en sí mismo.
- Perfeccionar las conductas verbales que se encuentran relacionadas con el proceso de investigación bibliográfica, permitiendo al estudiante analizar diversos textos.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

integrar la información contenida en los mismos, evaluar objetivamente los datos bibliográficos y empíricos, finalizando con la elaboración de reportes de información científica.

Lo anterior se enfoca a las distintas áreas en las cuales se aplican los conocimientos experimentales y teóricos generados por la psicología, entre las que se encuentran las siguientes: Educación Especial y Rehabilitación, Clínica, Social y Educativa. Tal situación responde al señalamiento de Ribes (1967), en torno a la falta de correspondencia existente entre los conocimientos teóricos y los aspectos aplicados en las temáticas abordadas dentro de las aulas, razón por la cual se consideró que gran parte de los problemas que padecía la psicología como profesión se debían a la deficiente formación metodológica impartida en las universidades; aunque tal respuesta no representa de manera concreta que tal problemática haya dejado de presentarse, pues sólo precisa la intención de corregir tal déficit. Por su parte Suárez (2000), indica que para el psicólogo el Servicio Social debe implicar que el prestador ubique las labores que como profesionista desarrollará.

Hasta aquí tenemos que el Servicio Social se ha enmarcado por una serie de normas y de objetivos a cubrir, aunque es importante señalar que además de éstos el prestador del Servicio Social asume ciertas obligaciones pues se encuentra desarrollando propiamente actividades profesionales.

### **1.2.2 Obligaciones del prestador del Servicio Social.**

Como se ha descrito a lo largo del capítulo el Servicio Social presenta una determinada normatividad y las actividades desarrolladas por los prestadores del mismo se rigen con base en tal normatividad. Al ser el Servicio Social una actividad reglamentada de manera legal, existen distintas disposiciones que los prestadores del mismo tienen que cubrir. Desde la perspectiva de Ojeda (2000), para que exista una adecuada formación profesional, se debe fomentar un extremo compromiso con los valores éticos ya que es la sociedad quien recibe de manera directa la calidad del trabajo desarrollado por los pasantes; dentro de éste proceder ético por parte del candidato a profesionista se incluye el

conducirse con justicia, honradez, honestidad, diligencia, lealtad, respeto, formalidad, discreción, honorabilidad, responsabilidad, sinceridad, probidad, dignidad y una marcada obediencia hacia las normas morales y éticas de la profesión a desarrollar. Esta relación de valores éticos implica una serie de deberes para con la población a la cual dirija sus acciones a lo largo del proceso del Servicio Social, razón por la cual el futuro profesionista debe de establecer desde el primer contacto que tiene con ésta población una relación basada totalmente en principios profesionales, salvaguardando los intereses de quienes se presentan como beneficiarios, proporcionándoles toda la información que éstos requieran sobre el servicio profesional a recibir. Aquí resulta importante el hablar de la Ley reglamentaria del Artículo 5º constitucional, misma que en su Artículo 53º versa que se debe de entender por Servicio Social al trabajo temporal desarrollado por profesionistas y estudiantes orientado hacia el mejoramiento de las condiciones de vida de un determinado sector de la población y del propio Estado, así que se delinean algunas de las obligaciones a las cuales se hacen merecedores los prestadores del Servicio Social:

- \*Auxiliar al Gobierno en el cumplimiento de sus obligaciones.
- \*Enfocarse hacia el beneficio de la sociedad.
- \*Retribuir a la sociedad por su esfuerzo en dotarlo de conocimientos y de formación cultural.
- \*Promover la participación solidaria.
- \*Vincular y fortalecer permanentemente la relación teoría-práctica.
- \*Extender el proceder ético a favor de una justicia social tangible.
- \*El prestador de Servicio Social, y en general el estudiante de psicología debe de iniciar sin incitación externa la mayoría de sus labores académicas involucradas en el proceso de formación del cual esta siendo partícipe.
- \*Debe de realizar con la mínima supervisión la búsqueda y la localización de la información conveniente para la realización de sus labores académicas.
- \*Debe de correlacionar la teoría con la práctica debido a que éstas dos actividades no se encuentran divorciadas (Ribes, Fernández, Rueda, Talento y López 1980).

Con base en lo hasta el momento expuesto podemos señalar que el Servicio Social es una labor de considerable importancia tanto para los profesionistas en formación como para

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

el desarrollo del país en sus distintos sectores, claro que las actividades desarrolladas por cada prestador de Servicio Social a su vez se definen por la profesión en la cual se encuentra inserto y de acuerdo a éstas tendrá que cumplir con tareas muy específicas y que se tienen que relacionar con su profesión. De tal forma los prestadores de Servicio Social de cada profesión tienen que contar con un perfil profesional específico; los prestadores de Servicio Social de Psicología, en particular los estudiantes de la FES Iztacala, no se encuentran al margen, por tal razón en nuestro siguiente capítulo haremos referencia al perfil profesional del psicólogo.

TESIS CON  
FALLA DE URGEN

## CAPÍTULO 2

### PERFIL PROFESIONAL DEL PSICÓLOGO

Las labores que desarrolla cada profesionista varían de acuerdo a la área en la cual se inserta, todas estas actividades conforman lo que se ha denominado el perfil profesional. Entonces resulta que cada profesionista debe de desarrollar una serie particular de tareas, para lo cual debe a su vez de contar con un conjunto de características; dentro de las cuales se encuentra una formación teórica particular, así como una serie de habilidades y competencias. Caballo (1991), define habilidad como una conducta, o actividad, organizada y coordinada la cual se relaciona con un objeto o una situación en la cual se involucran distintos procesos sensoriales y motores, definiendo el control del comportamiento del individuo la información sensorial percibida.

Así tenemos que se han descrito diferentes características o habilidades consideradas propicias para el desarrollo de las tareas propias del psicólogo; entre estas se ha hablado de la habilidad para motivar y animar, formación teórica, capacidad de análisis, dominio de técnicas y metodologías, habilidad para percibir y tratar problemas, capacidad de síntesis y habilidades de observación entre otras (Ander-Egg, 1993, Ribes, Fernández, Rueda, Talento y López, 1980 y Harrsh, 1983).

En base a lo anterior el presente capítulo se plantea describir el perfil profesional del psicólogo, conocer cuales son las habilidades las que debe de contar el psicólogo, conocer las habilidades teóricas con las que debe de contar el psicólogo, conocer las habilidades metodológicas con las que debe de contar el psicólogo, conocer las habilidades prácticas con las que debe de contar el psicólogo y describir la importancia de las habilidades en el impacto del Servicio Social.

#### 2. El perfil profesional del Psicólogo.

Es importante desarrollar los perfiles profesionales de cada disciplina razón por la cual Marroquín (1980), cita que existe la necesidad de elaborar un catalogo de

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

conocimientos y habilidades para todo tipo de profesión. En torno a las tareas que el psicólogo debe de cumplir en el plan profesional y en base a las que se construye aquello que denominamos el perfil profesional. Ribes, Fernández, Rueda, Talento y López (1980), señala que la labor social que se desempeña, implica el difundir los hallazgos en las distintas investigaciones que como científico desarrolla, involucrándose de tal forma en tareas de evaluación, planeación y modificación de los patrones interactivos predominantes en los individuos.

Dentro de las funciones a desarrollar por el psicólogo desde el punto de vista de Ribes, Fernández, Rueda, Talento y López (1982), se encuentran rehabilitación, desarrollo, detección, investigación, planeación y prevención. Una de éstas la rehabilitación, la cual desde la perspectiva de Lartige y Blanco (1982), se refiere al proceso que incluye la implementación de actividades encaminadas a fomentar el desarrollo y/o habilitación de funciones físicas, psicológicas y sociales de un individuo. Pero desde la perspectiva de Santoyo (1979), un psicólogo debe tener un enfoque de acción y un criterio científicos, basados en estrategias de intervención, análisis y evaluación determinados y modificados por él mismo de acuerdo a la problemática a la cual se enfrente, más que ser un mero reproductor de ideas preestablecidas.

En concreto podemos afirmar que el psicólogo como agente de cambio tiene la posibilidad de insertarse en distintos espacios laborales y/o de investigación, en los cuales aplicá las habilidades adquiridas durante su formación, apoyando en la solución de distintas problemáticas, empleando los conocimientos adquiridos en torno al comportamiento del hombre; en el siguiente punto abordaremos de manera particular cuáles con las habilidades con las que debe de contar el psicólogo.

## **2.1 Habilidades con las que debe contar el psicólogo.**

El psicólogo como todo profesionista necesita contar con habilidades que le permitan efectuar un tipo de tareas en particular, mismas que adquiere en la institución en la cual cursó sus estudios superiores. Al institucionalizar la formación profesional es

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

igualmente importante el generar condiciones, también de carácter institucional, encaminadas a la determinación de las habilidades y las competencias a desarrollar en los mismos. Ander-Egg (1993), refiere a algunas características propias del trabajador social; las cuales consideramos no distan de aquellas que debe de desarrollar el psicólogo, éstas son:

- Sensibilidad Social: La cual refiere a la facultad de percibir, discriminar y responder a las distintas problemáticas que experimenten distintos individuos.
- Convicción: Enmarca la habilidad para generar cambios en los modos de pensar y de actuar de las personas, mediante el uso de la palabra, motivándolas de ésta forma a replantear su interpretación de la realidad.
- Habilidad para motivar y animar: Esta resulta indispensable, implica el movilizar a los individuos, orientándolos y desencadenando conductas que les permitan propiciar la realización de ciertos proyectos.
- Empatía: Esta implica el establecer relaciones interpersonales positivas, logrando ganarse la confianza de los individuos con los cuales se interactúa. Está misma habilidad es citada por Hill (1982), quien indica que para Virginia Robinson, constituye una de las herramientas principales en la interacción entre profesionista y cliente.
- Autoestima positiva: Esta es denotada por el autor como "Madurez Humana", refiriéndose al aprecio que se tiene una persona a sí misma, lo cual le permite percibir los hechos de manera realista, haciendo de ésta forma propuestas que permitan la adecuada resolución de determinados problemas, logrando actuar de una forma competente incluso al encontrarse bajo distintas presiones.
- Capacidad de Análisis: La cual hace referencia la discriminación y la separación de los elementos involucrados en un determinado problema, llevando a cabo un análisis que permita identificar las relaciones existentes entre los mismos.
- Capacidad de síntesis: Conlleva a la integración de los elementos que conforman un determinado problema que se va a abordar.

Además de las habilidades citadas anteriormente Ander-Egg (1992), indica que debe de contarse con una actitud descriptiva, habilidad para orientar el problema, esto es

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

diagnosticar el problema planteándolo de manera ecuánime, dilucidando su posible solución, manifestar un comportamiento empático, mismo que le permite comprender la conducta de los demás, sus motivaciones y su propia subjetividad, el liderazgo y la habilidad para trabajar con grupos, misma que refiere al conocimiento de técnicas de manejo y dinámicas de grupo.

Habilidades disímiles, pero que complementan el repertorio básico de habilidades en el psicólogo son las descritas por Pérez, A; Rodríguez, G. y Tirado, S.(s/año), entre las cuales tenemos: información verbal, habilidades intelectuales, estrategias cognitivas, habilidades motoras y actitudes, habilidades teóricas, las cuales implican el conocer a que se refiere un concepto, habilidades metodológicas y aplicadas, esto es el conocer como se aplican los conceptos teóricos. Otras habilidades citadas por éstos autores son identificar, reconocer, ejecutar, comparar, clasificar, resolver, desarrollar, organizar y explicar, citando que no es posible que se obtenga una serie de conocimientos a menos que existan habilidades. Para evaluar las habilidades se ha empleado la medida clásica de ejecución, que se establece sumando las respuestas correctas.

Otras de las habilidades, con las cuales debe de contar el psicólogo y que de la misma forma se pueden calificar como básicas en su repertorio, se encuentran la observación documental, participante, de productos, el análisis de contenido, psicológico y de materiales audiovisuales, así como la entrevista en sus diferentes modalidades (Lartige y Blanço, 1982); a éstas habilidades se podemos aunar las técnicas psicométricas, sociométricas y de publicidad (Pérez, 1979). Así mismo se habla de que el psicólogo debe de realizar evaluaciones, diagnósticos, psicoterapia, docencia e investigación, resultando de tal forma que la formación del psicólogo debe representar un proceso de descubrimiento personal mediante el cual se posibilite que los pacientes a quien en un futuro oriente su trabajo encuentren la solución a sus diferentes problemática.

Por su parte Ribes, Fernández, Rueda, Talento y López (1982), consideran que el psicólogo debe de contar con las siguientes habilidades cognitivas y conductuales: habilidades de lectura, análisis, comprensión y síntesis crítica: como habilidades

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

conductuales citan la observación, el diseño experimental y tecnológico. De la misma forma consideran importante la adquisición de conductas verbales que se encuentran relacionadas con el proceso de investigación bibliográfica, las cuales permiten que el estudiante sea capaz de analizar diversos textos, de integrar la información contenida en los mismos, realizar la evaluación objetiva de los datos y elaborar reportes de información para la comunidad científica.

Además de los autores ya citados existen otros que también han trabajado las habilidades con las cuales debe contar el psicólogo, citándose algunas adicionales a las ya mencionadas, desde la perspectiva de Harrsh (1983), éstas son: memoria, comprensión de textos, análisis y síntesis de distintos eventos empleando conceptos teóricos de la psicología, elaborando juicios sobre las mismas situaciones. De la misma forma cita la necesidad de desarrollar habilidades de entrevista, aplicación de pruebas psicométricas, manejo de grupos, técnicas de intervención, para lo cual necesita conocer diferentes modelos tanto teóricos como metodológicos.

Como podemos observar se han descrito e identificado diferentes habilidades que deben de encontrarse presentes en el repertorio del psicólogo, habilidades que varían de acuerdo a la perspectiva de cada autor, pero que resultan todas importantes para que el psicólogo realice las distintas actividades propias de su profesión. De la misma forma tenemos que las habilidades se han estudiado de manera general y particular, razón por la cual se citan tanto habilidades como habilidades teóricas, metodológicas y/o prácticas. A continuación nos enfocaremos a ésta división, centrándonos inicialmente a las habilidades teóricas.

### **2.1.1 Habilidades Teóricas.**

Las habilidades con las cuales debe contar el psicólogo se han agrupado o dividido en distintos grupos, uno de éstos es aquel que incluye a aquellas que se consideran habilidades teóricas. Dentro de las que podemos ubicar como habilidades teóricas Fernández(1998), nos cita el recuerdo de conocimientos específicos, incluyendo

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

terminología y recuerdo de datos espacio-temporales, capacidad para organizar, clasificar y expresar conocimientos, dominio de principios y generalizaciones así como de teorías y conceptos.

Estas habilidades son necesarias en actividades en las cuales se solicite el generar una explicación, misma que permitirá aclarar una serie de dudas, en torno a la situación y/o interacción observada; lo cual a su vez nos permitirá generar una posible solución a la problemática o problemáticas detectadas, para lo cual será a su vez necesario el emplear otra serie de habilidades que se podemos definir como metodológicas.

### 2.1.2 Habilidades Metodológicas.

El quehacer profesional del psicólogo determina su efectividad en cuanto a las distintas habilidades que se ponen en practica al desarrollar el mismo, entre estas habilidades se encuentran aquellas que tiene un carácter metodológico. Dentro de las habilidades clasificadas como metodológicas Lartige, y Blanco (1982), citan al análisis de tareas, al modelamiento conductual y al juego de roles, mientras que Díaz (1976), refiere a la semántica general, misma que se considera una técnica racional y eficaz con la cual debe contar el psicólogo. La semántica general es definida como el autocontrol lingüístico que permite entender como se relacionan los símbolos con la experiencia, permitiendo mejorar la recepción de la información, incluyendo los siguientes elementos: A) Función proposicional, B) Definiciones operantes, C) Valor predictivo y D) Teoría de los tipos. Señala de la misma forma que resulta importante que el psicólogo al manifestar una idea personal o un punto de vista particular emplee cualquiera de las siguientes frases "para mí", "hasta cierto punto" o "Hasta donde yo sé". Finalmente indica que son habilidades importantes el resolver problemas analíticos y sintéticos.

Las habilidades citadas anteriormente juegan un papel importante en el desarrollo de las actividades que el psicólogo realice, pues determinan la forma en la cual el psicólogo planea las tareas a implementar y aplica sus distintos conocimientos para poder dar solución a un problema o brindar sus servicios profesionales a una población

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

específica; éstas habilidades a su vez se complementan con las denominadas habilidades prácticas, tema que desarrollaremos a continuación.

### **2.1.3 Habilidades Prácticas.**

El trabajo desarrollado por un psicólogo en cualquier área en la cual se apliquen sus conocimientos, se encuentra determinado por las habilidades con las cuales cuenta; como señalamos con anterioridad tales habilidades se han agrupado en teóricas, metodológicas y prácticas, las cuales se encuentran interrelacionadas y presentes en toda labor que el psicólogo realice. Dentro de las habilidades prácticas descritas se encuentran la capacidad creativa (Marroquín 1980) y la comprensión, ésta se conforma de la traslación, misma que implica cambiar la forma de un dato, acción que se puede dar de un principio a un ejemplo, de un texto a un resumen, a su dibujo o a una fórmula; interpretación, la cual implica el plantear un punto de vista afín con el planteado por el autor de un texto y la extrapolación, ésta representa el establecimiento de asociaciones entre la información contenida en un texto y eventos que no se encuentran directamente relacionados con tal texto, teniendo la posibilidad de pertenecer a contextos diferentes (Fernández, 1998); este mismo autor habla de habilidades de aplicación, de análisis, de síntesis y de evaluación, las cuales desde nuestra muy particular perspectiva podemos considerar habilidades prácticas.

Otro de los autores que ha hecho referencia a las habilidades prácticas es Díaz (1976), quien considera que una habilidad con la que debe contar el psicólogo es la de adecuar su lenguaje para que sus términos sean comprendidos por quien juega el papel de receptor del mensaje.

En términos generales podemos señalar que las habilidades prácticas se ponen en juego cuando el psicólogo interactúa con la población a la cual se enfoca su trabajo o se enfrenta a situaciones en las cuales tiene que aplicar sus conocimientos teóricos y metodológicos, adaptándolos a la problemática particular a la cual dará solución; de la misma forma es factible afirmar que las habilidades teóricas, metodológicas y prácticas, se encuentran interrelacionadas y se complementan mutuamente, y que tales habilidades no

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

son únicamente aplicables en espacios laborales, sino que se utilizan desde que los estudiantes realizan actividades profesionales al realizar su Servicio Social.

## **2.2 Importancia de las habilidades en el impacto del Servicio Social.**

Al realizar las actividades propias del Servicio Social los pasantes necesitan contar con una serie de habilidades que les permitirán desarrollar sus distintas funciones; podemos afirmar que tales habilidades tienen una relación con el impacto del Servicio Social. Algunos autores (Camarena, Chávez y Gómez 1985), refieren que son importantes las habilidades, para el desarrollo de las actividades propias del Servicio Social, pues basándose en éstas se define la efectividad de las tareas desarrolladas por los prestadores.

Entonces resulta que las habilidades con las cuales cuentan los prestadores del Servicio, tienen una relación directa con el impacto del mismo y por tal razón podemos afirmar que de acuerdo al nivel de perfeccionamiento de éstas se determinará la calidad del Servicio Social prestado por los estudiantes. De tal forma son relevantes los criterios en base a los cuales se evalúan las habilidades de los estudiantes, que en un futuro serán prestadores de Servicio Social; ya que a su vez tal evaluación se relaciona con la calidad del aprendizaje y la educativa, tema que se desarrolla en el siguiente capítulo.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### CAPÍTULO 3

## EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA

Las labores desarrolladas por los pasantes de una profesión, mientras realizan su Servicio Social son de considerable importancia, pues éstas tienen la posibilidad de coadyuvar a que los sectores de la población a la cual se dirigen resuelvan distintas problemáticas; resulta de tal forma importante el efectuar una constante evaluación del Servicio Social y de la misma educación que han recibido los alumnos, ya que ésta afecta el impacto del propio Servicio Social. Dentro de la educación la evaluación juega un papel importante debido a que es un proceso constructivo, encontrándose interrelacionados los distintos sectores que se involucran en el proceso enseñanza aprendizaje, en la medida en que proporciona la información necesaria para realizar una serie de reajustes y cambios que permitirán mejorar la calidad de la educación, así como del desempeño de los educandos. Por tal razón al ejercer un papel de dictaminador éste debe de desarrollarse en el tiempo conveniente y sin tomarse a la ligera, ya que sólo de ésta forma será posible el obtener mejoras; mismas que se verán reflejadas en la definición de criterios de acreditación, de certificación y/o de aprobación, replanteando de tal manera los niveles de exigencia académica (Pérez, 1996). De la misma forma es importante que la evaluación se fundamente en un marco teórico y conceptual consistente que recuperé en la medida de lo posible antecedentes históricos, sociales, filosóficos, psicológicos e incluso antropológicos.

Para Carrasco (2000), la evaluación resulta ser un instrumento de gran utilidad dentro de las instituciones públicas, pues la misma les permite dar cuenta de sus logros, tanto en términos cualitativos como cuantitativos. De la misma forma genera la posibilidad de conocer la eficiencia de las labores académicas implementadas, tanto por alumnos como por profesores; y en el caso particular del Servicio del Servicio Social permite conocer la eficiencia, identificando los logros y los fracasos, de los programas y de las actividades implementadas, tal situación brinda la posibilidad de hacer las modificaciones prudentes para adaptar las labores y los programas a las demandas de la sociedad a la cual se encaminan. Se identifican de la misma forma aquellas variables correlacionadas con el éxito de las labores docentes, de investigación y de extensión académica.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Con base en tales condiciones el presente capítulo se plantea como objetivos: Describir la función de la evaluación del aprendizaje y de la calidad educativa en la psicología y la relación de ésta con el Servicio Social, describir las estrategias empleadas en la evaluación de habilidades y competencias, describir la importancia de evaluar las habilidades y las competencias de los prestadores de Servicio Social de la carrera de psicología de la FES Iztacala.

### 3. Definiciones de Evaluación.

En torno a la evaluación del aprendizaje resulta importante el definir tal proceso, desde la perspectiva de Fernández (1998), ésta alude a cualquier cambio en el comportamiento, conocimiento y actitudes manifestadas por un individuo ocasionadas por la exposición a un proceso de instrucción, esto implica cambios en las acciones, cogniciones y sensaciones. Para ejecutar evaluaciones del aprendizaje obtenido por un sujeto o grupo de sujetos se ha partido de distintas alternativas; por ejemplo el analizar el cumplimiento de los objetivos del programa de instrucción, el análisis de tareas o el enfoque cognitivo de los modos de ejecución manifestados por el aprendiz.

La ANUIES (1990), describe que la evaluación debe de considerarse un ejercicio de análisis y reflexión sobre actividades académicas que permita identificar el enfoque, la eficacia y la eficiencia de los procesos, así como los resultados institucionales, pues al examinarse ésta hacia la toma de decisiones resulta prioritario que sean los propios elementos institucionales quienes desarrollen éste arduo proceso; ya que el resultado de la evaluación se verá reflejado en las diferentes actividades desarrolladas por la institución. Entonces tenemos que la evaluación debe de:

\*Permitir el avance del desarrollo educativo del elemento o los elementos evaluados.

\*Representar un proceso constante que genere mejorías y resultados graduales.

\*Tener claro qué evaluar, cuándo evaluar y cómo evaluar, pues en base a tales premisas se definirá la metodología a emplear.

Con referencia al papel que debe de jugar la evaluación, tenemos que ésta debe de representar una función permanente, tener un carácter institucional e interinstitucional, ser interna y externa, generar acciones que fomenten el desarrollo mejorías y nunca deberá de

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

jugar un papel punitivo; de la misma forma resulta importante el promover una cultura de la evaluación, para producir acciones que se encaminen a mejorar la calidad de la educación superior (Gago, 1998).

Se entiende de tal forma que la evaluación representa un proceso importante en la planeación y el mejoramiento de los servicios educativos (Camarena, Chávez y Gómez, 1985), sobre todo de aquellos que forman parte de la educación de nivel superior. por tal motivo la evaluación y la acreditación necesitan encontrarse basados en medidas claramente establecidas para que sea posible el adecuado desarrollo de los distintos elementos implicados en el proceso enseñanza-aprendizaje.

Tenemos entonces que el objetivo principal de la evaluación efectuada por diferentes instituciones de educación superior resulta ser el mejoramiento de la calidad de la formación brindada por tales instituciones y por consiguiente de las habilidades y las competencias de sus egresados. Esto lo podemos sintetizar como el incremento cualitativo y cuantitativo, de la eficiencia y la eficacia manifestada por las instituciones y por sus egresados; la propuesta de generar distintos trabajos orientados hacia la evaluación y el establecimiento de standares de ejecución para distintas profesiones se encuentra fundamentada en el trabajo denominado *"Declaraciones y Aportaciones de la ANUIES para la modernización de la Educación Superior"*, mismo que fue presentado en la VII sesión extraordinaria de la Asamblea General de la ANUIES.

En torno a la evaluación se han hecho dos distinciones, por parte de los Comités Interinstitucionales de la Educación Superior (CIES), por un lado se encuentra la evaluación diagnóstica y por el otro la evaluación orientada a la acreditación; la primera se encamina a recopilar información compleja, integral, analítica y explicativa, mientras que la otra compara procesos de acuerdo a ciertas características, buscando la relación existente entre estas y determinados parámetros (ANUIES, 1997).

Aunque aquí resulta importante el precisar la distinción hecha por los Comités Internacionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), entre evaluación

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

diagnostica y evaluación con fines de acreditación, la primera resulta ser más compleja, integra, analítica y explicativa, teniendo por objetivo el generar estrategias que posibiliten mejoras en la calidad de aquello que es evaluado, mientras que la evaluación con fines de acreditación se enfoca a determinados indicadores partiendo de parámetros específicos, caracterizándose por ser ágil y sencilla, su objetivo implica únicamente dar un dictamen de aprobación o reprobación en torno a lo evaluado ( ANUIES, 1997).

En cuanto a los diferentes sectores participantes del proceso enseñanza-aprendizaje evaluados y las instancias encargadas la ANUIES (1997, p75), presenta el siguiente cuadro, en el cual presenta los distintos ámbitos del proceso enseñanza aprendizaje evaluado y las instancias responsables de tal labor:

<b>AMBITOS</b>	<b>EVALUADORES</b>	<b>ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN</b>
Alumnos	CENEVAL IES	CENEVAL IES
Personal Académico	IES	Parcial Sistema Nacional de Investigadores Sistema Nacional de Creadores
Egresados	IES CENEVAL	CENEVAL SEP Gobierno de los Estados
Programas Académicos	CISS COSNET	CONACYT Centro de Acreditación Asociaciones, Escuelas y Facultades
Instituciones	IES	Parcial FIMIES

Fig. 1.- Reproducción del cuadro presentado por ANUIES (1997), en la página 75, que sintetiza los distintos sectores de la educación evaluados.

Tal cuadro nos permite conocer las diferentes instituciones que se han enfocado a la evaluación, encontrándose inmersos en tal proceso el aprendizaje y la calidad educativa, temas centrales del siguiente apartado el cual aborda la evaluación del aprendizaje y de la calidad educativa.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

### 3.1 Evaluación del aprendizaje y de la calidad educativa.

La evaluación como proceso que permite generar cambios y mejoras en el ámbito educativo, se ha enfocado al aprendizaje manifestado por los alumnos y a la calidad de la educación que han recibido. Hay distintos elementos que debemos considerar antes de poder llevar a cabo la evaluación de un determinado grupo de alumnos, en torno a los distintos conocimientos adquiridos en un tiempo específico, entre los que encontramos los siguientes: definir lo que vamos a medir, por ejemplo contenidos, conceptos, procedimientos o principios; aclarar las operaciones que son necesarias desarrollar, como lo son recordar, comprender, predecir, aplicar o evaluar; el tipo de aprendizaje, por ejemplo, destrezas intelectuales, información verbal, estrategias cognitivas, destrezas motoras o habilidades. Finalmente debemos de precisar que instrumento deseamos emplear para realizar nuestra evaluación (Fernández, 1998).

Generalmente la evaluación de los conocimientos se ha enfocado únicamente de los resultados finales del proceso enseñanza-aprendizaje, sin hacer hincapié en el proceso mediante el cual se adquiere un determinado conocimiento o determinadas habilidades. Fernández(1998), define la enseñanza como el conjunto de actividades y medios que se organizan de una manera sistemática para facilitar el aprendizaje de los estudiantes en formación; de tal forma que el aprendizaje resulta ser la adquisición de nuevos conocimientos que a su vez modifican el modo de actuar (conducta) o de pensar (cognición) de los individuos. Debido a esto es que al evaluar el aprendizaje debemos de considerar los siguientes elementos:

- \* Qué se aprende.
- \* Cómo se aprende.
- \* En qué circunstancias se aprende.
- \* Cómo se manifiesta éste aprendizaje.

Para poder llevar a cabo la evaluación del aprendizaje es importante el aclarar que implica tal proceso, podemos partir de que la evaluación del aprendizaje contempla la recolección de información empleando distintas técnicas, lo cual presenta como objetivo el tomar

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

decisiones en torno a la efectividad del proceso enseñanza-aprendizaje y del impacto que el mismo ha tenido en lo educandos, lo cual va más allá del rendimiento manifestado por el estudiante en las evaluaciones tradicionales, mismas que sólo enfatizan la adquisición de conocimientos sin hacer hincapié en la modificación de las conductas y las cogniciones del alumnado, como producto final del proceso de instrucción. Dentro de las recomendaciones para llevar a cabo la evaluación del aprendizaje se encuentran las siguientes:

1. Delimitar los juicios a dictar y las decisiones a ejecutar.
2. Detallar la información necesaria.
3. Detectar la información accesible.
4. Definir la forma en la cual se obtendrá la información requerida.
5. Desarrollar los instrumentos adecuados para efectuar la recolección de la información que nos permitirá emitir un dictamen en torno al aprendizaje del alumnado.
6. Aplicar el instrumento.
7. Analizar la información recopilada.
8. Hacer las correcciones prudentes al instrumento y hacer una nueva aplicación.
9. Validar y confiabilizar el instrumento.
10. Formular dictámenes, que nos permitan tomar las decisiones requeridas.
11. Comunicar los resultados de la evaluación.

Esta evaluación tiene la posibilidad de orientarse a distintas dimensiones como lo son:

- 1) El tipo de contenido a aprender, mismo que refiere a hechos, conceptos, procedimientos, técnicas, principios y leyes, entre otros.
- 2) El tipo de operación o tarea a realizar empleando los contenidos, por ejemplo, recordar, comprender, analizar, sintetizar, aplicar, etc.
- 3) El tipo de aprendizaje, como lo representa la información verbal, las destrezas motoras, las destrezas intelectuales y las aptitudes. para poder llevar a cabo tal proceso de una manera efectiva es necesario el hacer uso del análisis de tareas, puesto que permite jerarquizar los distintos niveles de dificultad que conforman un proceso molar, lo cual facilita el determinar los avances en el aprendizaje de manera específica.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

Entonces resulta que por medio de la evaluación podemos determinar la adquisición de conocimiento lograda por el alumnado, las destrezas, los procedimientos, las estrategias y las habilidades desarrolladas; esto a la vez nos brinda la posibilidad de retroalimentar los planes y programas de estudio, generando alternativas que incrementen la efectividad del proceso enseñanza-aprendizaje.

Pero la evaluación de la Educación Superior debe de ir más allá de la aplicación de determinados instrumentos, representando un proceso que conduzca a la emisión de juicios en torno a la estado actual de aquel elemento evaluado, generando propuestas para mejorar la condición del mismo; por tal razón la evaluación es un proceso participativo pues se contempla como de primera necesidad el hecho de que todos los elementos incluidos en la evaluación deben de ser interrelacionados, pues no se presentan como elementos aislados, razón por la cual las características de los mismos deben de contemplarse en la definición de los criterios y la metodología a desarrollar (ANUIES, 1990).

La metodología implementada por la evaluación cobró importancia en nuestro país desde hace 20 años aproximadamente, momento en el cual los políticos responsables de la educación superior volcaron su interés en mejorar la calidad de los insumos, los procesos y los resultados de la educación. En éste momento se hizo manifiesto que no era posible generar mejorías si se carecía de un referente objetivo sobre el estado en el cual se encontraba la educación proporcionada en el país, lo cual sólo era posible realizando las evaluaciones prudentes (Gago, 1998). De tal forma el interés en torno a la evaluación del aprendizaje dio inicio tomando como base hecho de que la evaluación es parte de un proceso multicausal encaminado hacia el mejoramiento de la calidad de la educación superior, mismo que ha sido catalizado por la ANUIES y los diferentes niveles del gobierno nacional. La evaluación resulta de tal forma ser una de las tareas que necesita estrategias y apoyos que fortalezcan a las instituciones educativas, permitiendo la adecuada actualización de sus cuerpos docentes y por ende de los profesionistas que egresan de sus filas.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Con referencia a la evaluación tenemos que el objetivo más frecuentemente aludido a ésta, resulta ser el mejoramiento en la calidad de la educación impartida en las instituciones y como ya se señaló de los egresados de las mismas (ANUIES, 1997). Tal mejora implica en la mayoría de los casos aumentar la eficiencia y eficacia de los elementos implicados en el proceso enseñanza-aprendizaje. Tenemos de la misma forma que se señala como importante el generar trabajos que permitan establecer un sistema nacional de acreditación, enmarcando perfiles a cubrir por los egresados y a su vez estipular estándares mínimos de conocimientos así como habilidades para las distintas carreras; lo cual se describe de una forma más detallada en el documento "*Declaraciones y aportaciones de la ANUIES para la modernización de la Educación Superior*", mismo que fue aprobado en la VII Sesión Extraordinaria de la Asamblea General de la ANUIES. Así tenemos que tales acciones permitirán que los procesos de evaluación se perfeccionen, aunando al trabajo interinstitucional las expectativas sociales, generando así cambios que redunden en un mejoramiento tanto social como académico, debido a la retroalimentación que tal proceso permite. Pero la evaluación no sólo debe de representar una simple labor descriptiva, sino proporcionar las bases para efectuar un juicio de valor, a partir de la comparación de las características de aquello evaluado con una norma; esto es, comparar lo que se está observando con aquello que debería de presentarse (Martínez, 1999).

Al hacer referencia en la evaluación del aprendizaje, de igual forma se pretende incluir la evaluación de la calidad educativa; debido a que estos elementos se encuentran interrelacionados, aunque uno no siempre es reflejo del otro. Astin (1991), señala que la información que proviene de alumnos y profesores resulta ser la clave para que una institución evolucione y relacione sus contribuciones con el desarrollo del estudiante en formación y partiendo de tal afirmación se han desarrollado 5 perspectivas, calificadas como tradicionales, que definen la calidad de la educación proporcionada por una institución, siendo éstas las siguientes: nihilista, del prestigio, de los recursos, de los productos y del valor agregado. Tales perspectivas ponen énfasis en distintos elementos involucrados en el proceso enseñanza aprendizaje como lo son: el alumnado, la planta docente, la institución, los planes y programas de estudio; aspectos que abordaremos de manera específica en los siguientes apartados.

TESIS CON  
FALLA DE URGEN

Un concepto importante dentro de la evaluación del aprendizaje y de la calidad educativa resulta, desde la óptica de Astin (1991), calidad educativa que refiere a un proceso permanente de autoevaluación que centra su atención en el papel que desempeña una institución en preparación intelectual, profesional y personal de su alumnado. Así tenemos que entre los distintos elementos a los cuales se ha aludido al evaluar la calidad del aprendizaje y/o la calidad educativa, se encuentran la evaluación institucional, la evaluación de los planes y programas de estudio, la evaluación de la planta docente y finalmente la evaluación del aprendizaje terminal.

Brunner (1999), señala que se ha buscado mejorar la calidad educativa, debido a diferentes razones entre las que se encuentran que el propio Estado tiene la necesidad de asegurar que los recursos y apoyos que se brindan a las diferentes instituciones, sobre todo a aquellas de carácter público, se están usando de la manera más conveniente, tanto para el Estado como para la sociedad; sólo de ésta forma se posibilita el desarrollo del país. Otra causa importante para conocer la calidad educativa y del aprendizaje, es que debido a la globalización de los mercados laborales y del quehacer cotidiano de los profesionistas es prácticamente vital el que los conocimientos y las habilidades desarrolladas puedan ser reconocidas y aplicadas a nivel mundial.

Evaluación y calidad se encuentran totalmente relacionadas, en la medida en que toda evaluación representa un ejercicio de análisis y reflexión en torno al estado en el cual se encuentran determinadas actividades o elementos; lo cual permite conocer la calidad de éstos y brindar la información conveniente para realizar las modificaciones adecuadas. La calidad es factible de entenderse como una situación que cubre determinadas necesidades, de un grupo de sujetos que se involucran en el quehacer académico; representando de tal forma un proceso que se plantea como objetivo el equilibrar los requerimientos de la sociedad y los ofrecimientos de la institución, tal proceso se encuentra en su mayoría determinado por metodologías cuantitativas (Doger, 1995).

Otro concepto al cual se ha hecho referencia al evaluar la calidad del aprendizaje y la calidad educativa es el de eficacia, misma que se define como la medida en la cual se

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

logran las metas establecidas al inicio de una intervención, como indicadores de tales logros se han estipulado los siguientes:

1. Proporción de objetivos de aprendizaje que cumple el alumno.
2. Número de alumnos participantes que se aproximan o se encuentran dentro de los estándares de desempeño establecidos.
3. Cantidad de veces que un programa cumple los requisitos establecidos como metas.

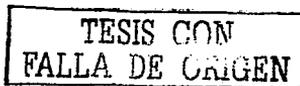
De la misma forma resulta importante la eficiencia, entendiéndose por eficiencia, la medida en la cual se obtienen los máximos resultados de los elementos con los cuales se cuenta; así tenemos que la eficiencia se clasifica por Gago y Collado(1995), de la siguiente manera:

- A) Eficiencia agregada a la eficacia, misma que implica que se cubran los estándares aprovechando al máximo los recursos con los cuales se cuenta.
- B) Eficiencia sin eficacia, en la cual los resultados que manifiestan la presencia de eficacia son adecuados a pesar de no alcanzar una calidad óptima.
- C) Eficacia sin eficiencia, representa una condición en la cual se cubren las metas pero en un plazo superior al establecido y con una calidad por debajo de la esperada.
- D) Ausencia de eficacia y de eficiencia, condición en la cual no se cumplen las metas aun que se cuente con los recursos necesarios.

Desde la perspectiva de éstos autores evaluar es sinónimo de mejorar, presentándose tal mejorías en distintos ámbitos; pues la evaluación se aplica a diferentes sectores entre estos el institucional.

### **3.1.1 Evaluación Institucional.**

Dentro de los distintos sectores considerados al evaluar la calidad del aprendizaje y la calidad educativa se encuentran las propias instituciones educativas. En cuanto a la evaluación de la institución en sí, tenemos que uno de los métodos empleados con mayor frecuencia toma como punto de comparación los productos generados por la misma; para tal objetivo se han llevado a cabo estudios longitudinales que han encontrado que la calidad de los productos generados por una institución dependen en gran medida de la calidad de los estudiantes admitidos y no del propio funcionamiento de la institución o de la excelencia de los programas. A su vez éstas investigaciones dejan claro que el papel de la



institución para mejorar la calidad educativa y del aprendizaje oscila en la capacidad que ésta tenga para influir en el comportamiento de sus alumnos, lo cual se prevé traería como consecuencia mejoras en el desarrollo intelectual y personal de los mismos (Astín, 1991). Entonces resulta que las instituciones calificadas como de alta calidad han sido aquellas que producen cambios observables en el comportamiento de sus estudiantes, mismo que se refleja en los conocimientos adquiridos, en su personalidad y en su desarrollo profesional; tenemos entonces que al realizar, desde tal enfoque, la evaluación de una institución, se evalúa a su alumnado remitiéndose al aprendizaje terminal del mismo en la mayoría de los casos o en su defecto a sus docentes y se deja a un lado a la institución en sí. Resulta de la misma forma importante al desarrollar un proceso de evaluación delimitar las estrategias de consulta con los diferentes sectores sociales y productivos, condición que permite obtener una visión amplia con relación al impacto de las instituciones (ANUIES, 1990). Así es que a partir de 1991 inicia el funcionamiento de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), quienes han enfocado su trabajo en la evaluación diagnóstica de las instituciones de Educación Superior (Pérez, 1996).

Marquis (1996), señala que en Argentina se han llevado a cabo diferentes acuerdos los cuales permiten que sean las mismas instituciones académicas quienes realicen las evaluaciones correspondientes, con toda independencia y autonomía, permitiéndoles conocer el impacto de la labor educativa que realizan, situación que refiere a la misma evaluación del aprendizaje y de la calidad educativa. En cuanto a las actividades académicas de posgrados e incluso de grado que afectan de algún modo la calidad de la vida o la salud de la población, es señalado como prioridad el evaluar las capacidades de los futuros profesionistas para asegurar el adecuado proceder profesional, encontrándose en tal situación medicina y derecho entre otras: tal evaluación permite la expedición de títulos con validez nacional. En cuanto al mejoramiento de la calidad de la enseñanza universitaria en el caso argentino se llevó a cabo la aplicación de un cuestionario a 200 expertos con una serie de conceptos que permitieron dar cuenta de la validez de la auto-evaluación y complementar a la misma con un punto de vista externo. Para desarrollar las diferentes propuestas de evaluación se ha contado con el apoyo del Banco Mundial, mediante el Programa de Reforma a la Educación Superior. Estos apoyos a su vez permiten

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

detectar deficiencias en los planes y los programas de estudio, los cuales enmarcan las habilidades a desarrolladar y los conocimientos a adquiridos por el estudiante durante su formación.

### 3.1.2 Evaluación de los planes y programas de estudio.

Con relación a la evaluación de los planes y programas de estudio, ésta se ha planteado como objetivo el conocer y analizar las condiciones de operación, y de efectividad con la cual se opera así como con la que cuentan los productos finales. lo cual permite potencializar la calidad de los mismos (ANUIES, 1990). En ésta misma línea se encuentran los señalamientos de Brunner (1999), quien indica que cada que se suscita un cambio en la forma en la cual los conocimientos generados por los diferentes grupos de investigadores se implementan en la sociedad, la misma universidad debe de modificar sus diferentes unidades, fomentando de tal forma una especialización; todo esto debido a que las mismas demandas de la sociedad y en todo caso de los empleadores se vuelven más amplias, pero a la vez más específicas, buscando captar graduados que sean competentes y hábiles para adaptarse a sus múltiples y cambiantes necesidades. La evaluación de los avances generados por los diferentes sectores que conforman a una institución, ha sido una preocupación creciente en los últimos años; razón que ha permitido el desarrollo de una cultura en torno a la evaluación que promulga que, ésta debe de llevarse a cabo de una manera independiente, autónoma y teniendo la institución que realiza tal evaluación la responsabilidad de informar de los hallazgos del proceso evaluativo.

A pesar de tales recomendaciones existen quienes prefieren que la evaluación se desarrolle bajo la batuta de evaluadores o supervisores externos, llegando a violar la integridad y la autonomía de las instituciones y, en el peor de los casos, generando una actitud conformista en las mismas pues se les llegan a asignar criterios de evaluación y juicios arbitrarios, mismos que pueden imposibilitar el desarrollo y la evolución de las instituciones.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La evaluación de los planes y programas de estudio permite a su vez una constante actualización de las habilidades desarrolladas y de los conocimientos proporcionados a los estudiantes, a la vez que posibilita la correspondencia entre los contenidos de la currícula y las necesidades de la población. Si bien es cierto que es importante la evaluación de los planes y los programas de estudio para ser actualizados, también es importante la evaluación de quienes llevan a la práctica tales programas; esto es la planta docente.

### **3.1.3 Evaluación de la planta docente.**

En cuanto a la evaluación de la planta docente tenemos que ésta se ha llevado a cabo de una manera muy particular según la institución de la cual formen parte, teniendo la finalidad de ratificar las capacidades del docente y en todo caso validar la posibilidad de un nombramiento institucional diferente al que se tiene al momento de la evaluación, enmarcando las posibilidades de ingreso, promoción, permanencia y el acceso a determinados estímulos económicos, según los programas con los cuales cuente la institución de la cual forman parte (Marquis, 1996 y ANUIES, 1997).

Dentro de éste mismo rubro se encuentra lo señalado por Galán (1991), quien afirma que ésta evaluación se ha enfocado principalmente al rendimiento de los académicos, refiriendo como indicador de éste la cantidad de productos generados por los mismos; tal situación no ha impactado de la manera esperada debido a que resulta difícil establecer criterios para evaluar la calidad de los productos, dada la diversidad teórica y metodológica que fundamenta los mismos, de igual forma se ha cometido el error de equiparar cantidad con calidad. Así resulta que la evaluación efectuada a la planta docente, partiendo de la productividad, se ha caracterizado por ser ambigua debido a la inexistencia de parámetros que permitan determinar la calidad de las publicaciones, investigaciones o programas de estudios desarrollados, mismos que tiene una relación directa con el aprendizaje de los alumnos y con el trabajo desarrollado por éstos como prestadores de Servicio Social; de tal forma es prioritario determinar bajo qué criterios es posible definir la presencia o ausencia de calidad en los productos generados por la planta docente de una institución, dentro de los productos podemos incluir los programas de Servicio Social y las

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

actividades desarrolladas por los alumnos como parte de la prestación de su Servicio Social, pues la labor del estudiante se define a su vez por la supervisión de la planta docente.

Otro de los indicadores retomados con mayor frecuencia en la evaluación del desempeño de los docentes ha sido el punto de vista del propio alumno, así resulta que éste es el juez de la mayoría de las evaluaciones efectuadas a los profesores; reporte que en el mejor de los casos se complementa con la auto-evaluación del docente. El objetivo de las evaluaciones realizadas al personal docente se fundamenta en la posibilidad de generar una auto-crítica, basada en una situación que involucra al docente de manera participativa y el alumno a su vez tiene la posibilidad de retroalimentar el proceso enseñanza-aprendizaje. Aguilar, Mendoza y García (1995), llevaron a cabo una investigación en la cual plantearon como objetivo el construir y validar un instrumento de evaluación de la planta docente, situación considerada desde el punto de vista de los autores como determinante a lo largo del proceso evaluativo. Tal instrumento contempló la presencia o ausencia de los siguientes comportamientos en los profesores:

1. - Es amistoso y alentador.
2. - Conoce la materia que enseña.
3. - Mezcla el interés y el placer con los estudios.
4. - Mantiene la disciplina.
5. - Es democrático.

A manera de conclusión éstos autores afirman que la construcción y validación del instrumento de evaluación es una condición indispensable para obtener datos confiables de aquello que se desea evaluar. Otro dato importante es que no sólo las calificaciones deben de contemplarse en la evaluación de la calidad educativa y del aprendizaje. Heredia (1980), cita de la misma forma el empleo de cuestionarios y/o de cédulas de observación para evaluar la actividad docente.

Con relación a la evaluación de la planta docente tenemos la existencia de diferentes técnicas, mismas que en la mayoría de los casos tienen objetivos orientados hacia quien resulta evaluado más que hacia el papel que representa el proceso evaluativo, dentro de tales objetivos se encuentran el ingreso, la promoción, el acceso a diferentes estímulos o

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

el acceso a algún programa de carácter nacional por ejemplo el Sistema Nacional de Investigadores o el Sistema Nacional de Creadores; en el caso de ciertos estímulos se encuentran las becas al Desempeño Académico y Carrera Docente desarrollados bajo lineamientos del CONEVA (ANUIES, 1997).

De manera muy particular consideramos importante evaluar a la planta docente, pues ésta como ya señalamos es la responsable de las habilidades y los conocimientos adquiridos por los alumnos durante su formación académica, condiciones relacionadas a su vez con el aprendizaje terminal tema a desarrollar en el siguiente apartado.

### **3.1.4 Evaluación del Aprendizaje Terminal.**

En torno al desempeño de los alumnos se han propuesto distintos modos de evaluar sus habilidades y sus competencias, mismas que son importantes ya que determinan la calidad de las labores profesionales desempeñadas, dentro de las cuales se pueden incluir las prácticas propias del Servicio Social, los modos de evaluar presentan diferencias tanto cualitativas como cuantitativas. Algunas de éstas alternativas de evaluación se orientan al desempeño académico manifestado por los alumnos a lo largo de su formación académica y contemplan el tiempo en que se concluyo la carrera, el tipo de exámenes predominantes, ordinarios o extraordinarios, necesarios para concluirla y el promedio mantenido por el alumno a lo largo de éste proceso. Para determinar el aprovechamiento escolar, el nivel de conocimientos, habilidades y destrezas, el docente ha realizado la evaluación tomando como referente los objetivos y los contenidos del curso, comparando estos con el desempeño del alumno; en ésta tarea el docente debe de contemplar lo cualitativo y lo cuantitativo, dado que ambos son compatibles (Camarena, Chávez y Gómez, 1985). En la misma línea ANUIES, (1997) y Marquis, (1996), señalan que la evaluación de los alumnos se ha realizado tomando como referente su trayectoria escolar, aunque en la actualidad se ha hecho hincapié en la necesidad de efectuar tal evaluación por medio de exámenes de conocimientos y habilidades. En cuanto a los exámenes de habilidades y competencias desarrollados actualmente éstos tienen como objetivo el validar los conocimientos, las habilidades y las destrezas con las cuales cuentan los egresados de determinadas carreras.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

El objetivo de evaluar el aprendizaje terminal resulta ser, determinar el nivel en el cual los estándares contemplados se han cumplido, permitiendo así conocer y evaluar la calidad de los programas educativos implementados por una institución. Rosales (1990) y Fernández (1998) describen distintos modelos empleados en la evaluación del aprendizaje terminal, estos son los siguientes:

1. - *Evaluación de carácter formativo y evaluación sumativa:* en ésta se busca determinar las características de los individuos ubicados como aprendices antes de que sean sometidos al proceso formativo, teniendo la finalidad de retroalimentar los programas de estudio implementados para adecuarlos a las necesidades y capacidades de futuras generaciones de estudiantes, esto permite determinar los conocimientos previos requeridos y usar los errores como situaciones que coadyuvan al reaprendizaje; conociendo de la misma manera hasta que punto se lograron establecer determinadas habilidades en los estudiantes que se encuentran en formación. Podemos indicar que ésta evaluación se basa en un diseño pretest-postest. Por otra parte la denominada evaluación sumativa se lleva a cabo por lo regular al concluir el curso de instrucción, planteándose como objetivo el describir y asignar un juicio a los resultados observados en el alumnado, como consecuencia de su experiencia educativa; éste tipo de evaluación hace un mayor hincapié en el aspecto cualitativo, aunque contempla las calificaciones para dictaminar la calidad del rendimiento obtenido.

2. - *Evaluación referida a normas y evaluación referida a criterios:* la evaluación referida a normas gira en torno a la media de las ejecuciones observadas por los alumnos de un grupo, mientras que en la evaluación referida a criterios quien lleva a cabo la evaluación determina de manera previa las características que debe evidenciar el alumno en su ejecución, siendo tal criterio inamovible e independiente del desempeño que manifieste el grupo en conjunto.

Al focalizar la tarea evaluativa en torno a los alumnos ésta se apoya de las trayectorias académicas manifestadas por los mismos, opción que a su vez se define por el resultado obtenido por los estudiantes en los exámenes aplicados, en las diferentes asignaturas cursadas, los cuales pueden referir a conocimientos y/o habilidades. En ésta área podemos incluir los exámenes de calidad profesional aplicados por CENEVAL, en las carreras de contaduría, administración, medicina, veterinaria, odontología y turismo, entre otras (Heredia, 1980 y ANUIES, 1997). La evaluación del aprendizaje terminal al enfocarse

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

a resultados ha hecho hincapié principalmente en el aprendizaje manifestado por los alumnos, condición importante ya que podemos afirmar que se relaciona directamente con la calidad de su formación profesional (Gago y Collado, 1995).

Dentro de las aportaciones enfocadas hacia la generación de mejoras en la evaluación del aprendizaje terminal se encuentran las de Pérez, Rodríguez, y Tirado (s/año), quienes comentan que en el caso de la aplicación de exámenes para conocer el aprendizaje de los alumnos se han cometido varios errores, puesto que los reactivos reflejan en la mayoría de los casos contenidos inapropiados, de acuerdo con el objetivo general del examen, niveles de dificultad no estandarizados, desigualdad en cuanto a los temas tratados, entre otros. De tal forma concluyen que resulta importante el conocer la serie de conocimientos y habilidades con las que debe de contar un alumno para aprobar o cursar una asignatura específica.

Existen otras investigaciones que han generado propuestas encaminadas a mejorar la calidad del aprendizaje terminal, dentro éstas se encuentran las descritas por Astin (1991), mismas que desde la perspectiva del mismo pueden ser aplicadas por cualquier institución. Estas son las siguientes:

1. Establecer criterios mediante los cuales la evaluación de los estudiantes sea determinada de una manera objetiva por el profesor, debido a que la manera en la cual se actúa actualmente no genera los mejores resultados; debido el profesor tiene la posibilidad de manipularla e incluso afectar, según su criterio determinados procedimientos administrativos.
2. La segunda actividad propuesta para obtener una evaluación prudente del aprendizaje terminal remite a efectuar visitas periódicas a las aulas por quienes podríamos denominar supervisores y quienes tendrían que ser académicos pertenecientes a la planta docente de la institución; ésta con la finalidad de generar una crítica constructiva, misma que le permitirá al docente identificar y corregir sus carencias.
3. La última propuesta se encamina hacia el asesoramiento académico, situación que facilita las interacciones profesor-alumno; éste asesoramiento implica el llevar a

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

cabo entrevistas periódicas que permitan elaborar una evaluación del profesor, teniendo como principal fuente de información a alumnos que a su vez se encuentran recibiendo asesoramiento académico. Posterior a esto los resultados deben de darse a conocer a la planta docente, analizando tales hallazgos.

Otra variable importante en la determinación del aprendizaje terminal, resulta ser el rendimiento académico, mismo que se determina con base en los éxitos y fracasos obtenidos por los estudiantes; de la misma forma se debe entender rendimiento como, el grado de conocimientos que a lo largo de la estancia del alumno en una institución logró adquirir. El principal indicador empleado para representar el rendimiento en términos objetivos, hasta cierto punto, resulta ser el promedio obtenido por un alumno al final de un curso; pero este dato no es el único empleado, de la misma forma tenemos el empleo de la variable tiempo, la cual a su vez se dicotomiza en continuidad-discontinuidad. La continuidad alude al ritmo normal en los estudios, lo que representa que el alumno concluyó su carrera en el número de semestres contemplados por la misma y discontinuidad refiere al curso de semestres adicionales a los contemplados por el plan curricular, debido a la necesidad de recurrir alguna asignatura. Otra variable a la cual se ha llegado a recurrir es la eficiencia escolar, la que engloba las distintas alternativas que le permiten al alumnado el aprobar sus distintas asignaturas, tenemos de manera general 2 tipos de alternativas: Exámenes ordinarios y exámenes extraordinarios. Considerándose de mejor calidad a aquellos estudiantes que aprobaron la mayoría de sus asignaturas presentando únicamente exámenes ordinarios o en su defecto mediante empleo de la fórmula  $E = N/N'$ , donde E representa la eficiencia, N el número de asignaturas y N' el número total de exámenes requeridos para aprobar N (incluyendo ordinarios y extraordinarios). A lo anterior también se le ha denominado eficiencia terminal, la cual representa la relación entre el número de alumnos que ingresan a una carrera y el número de alumnos que logran egresar en el tiempo marcado por el plan curricular (Camarena, Chávez y Gómez, 1985).

En cuanto a los porcentajes encontrados por Chain y Ramírez (1997), resulta que un tercio de los estudiantes terminan con promedios bajos y más del 75% acredita sus

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

asignaturas presentando exámenes extraordinarios. En la misma línea al hacer referencia a la eficiencia terminal Martínez (1997), la define como el porcentaje de estudiantes que concluyen el curso de un plan de estudios en comparación con la totalidad de alumnos que iniciaron el mismo; teniendo que entre más se acerque el dato al 100% se cuenta con una mayor eficiencia, señalamiento que coincide con lo citado por Chain y Ramírez.

Esta evaluación debe permitir establecer un diagnóstico que nos brinde la posibilidad de identificar los avances y las carencias en la formación brindada a los alumnos, con el objetivo de superar tales carencias, logrando de tal forma desarrollar estrategias para potencializar los logros alcanzados (Pérez, 1996).

De tal forma resulta que la evaluación del aprendizaje terminal nos debe de dar la posibilidad de determinar si los alumnos son capaces de cumplir con diferentes tareas o actividades para lo cual deben de contar con determinadas habilidades y competencias dentro de su repertorio; éstas habilidades y competencias son las que determinan el éxito de las labores implementadas por los alumnos, como es el caso del Servicio Social. Las habilidades y las competencias a su vez se definen de acuerdo al nivel educativo al cual pertenece el alumno y a la formación profesional que recibe. En el siguiente punto abordaremos algunas de las habilidades que podríamos considerar básicas para el psicólogo.

### **3.2 Habilidades y Competencias.**

Al institucionalizar la formación profesional es igualmente importante el generar condiciones, también de carácter institucional, encaminadas a determinar las habilidades y las competencias a desarrollar en los mismos. Ander-Egg (1993), refiere a algunas características propias del trabajador social; las cuales consideramos no distan de aquellas que debe de desarrollar el psicólogo, éstas son:

- **Sensibilidad Social:** La cual refiere a la facultad de percibir, discriminar y responder a las distintas problemáticas que experimenten los individuos hacia los cuales se enfoca su labor.

- **Convicción:** Enmarca la habilidad para generar cambios en los modos de pensar y de actuar de las personas, mediante el uso de la palabra, motivándolas de ésta forma a replantear su interpretación de la realidad.
- **Habilidad para motivar y animar:** Esta resulta indispensable, implica el movilizar a los individuos, orientándolos y desencadenando conductas que les permitan propiciar la realización de ciertos proyectos.
- **Empatía:** Esta implica el establecer relaciones interpersonales positivas, logrando ganarse la confianza de los individuos con los cuales interactúa.
- **Autoestima positiva:** Esta es denotada por el autor como "Madurez Humana", refiriéndose al aprecio que se tiene una persona a sí misma, lo cual le permite percibir los hechos de manera realista, haciendo de ésta forma propuestas que permitan la adecuada solución de determinados problemas, logrando actuar de una forma competente incluso al encontrarse bajo distintas presiones.
- **Capacidad de Análisis:** La cual hace referencia la discriminación y la separación de los elementos involucrados en un determinado problema, llevando a cabo un análisis que permita identificar las relaciones existentes entre los mismos.
- **Capacidad de síntesis:** Conlleva a la integración de los elementos que conforman un determinado problema que se va a abordar.

Como podemos observar éstas habilidades tienen una relación directa con las funciones profesionales que desarrolla el psicólogo y el caso de los prestadores de Servicio Social con el impacto que éstas tengan sobre la población a la cual se dirigen; por tal razón resulta de igual forma el evaluar las habilidades y competencias con las cuentan los estudiantes, mismas que también tienen una considerable relación con la calidad del aprendizaje de un alumno. El punto desarrollado a continuación gira en torno a la evaluación de las habilidades y las competencias.

### **3.2.1 Evaluación de habilidades y competencias.**

La evaluación del aprendizaje a su vez tiene la posibilidad de orientarse a distintas dimensiones como lo son: 1) El tipo de contenido a aprender, mismo que refiere a hechos,

conceptos, procedimientos, técnicas, principios y leyes, entre otros; 2) El tipo de operación o tarea a realizar empleando los contenidos, por ejemplo, recordar, comprender, analizar, sintetizar, aplicar, etc; 3) el tipo de aprendizaje, como lo representa la información verbal, las destrezas motoras, las destrezas intelectuales y las aptitudes. Para poder llevar a cabo tal proceso de una manera efectiva es necesario el hacer uso del análisis de tareas, puesto que permite jerarquizar los distintos niveles de dificultad que conforman un proceso molar, lo cual facilita el determinar los avances en el aprendizaje de manera específica. Entonces resulta que por medio de la evaluación podemos determinar la adquisición de conocimiento lograda por el alumnado, las destrezas, los procedimientos, las estrategias y las habilidades desarrolladas; esto a la vez nos brinda la posibilidad de retroalimentar los planes y programas de estudio, generando alternativas que incrementen la efectividad del proceso enseñanza-aprendizaje (Fernández, 1998).

La evaluación de los estudiantes en el ámbito nacional, desde la perspectiva de Gago y Collado (1995), enmarca el hacer referencia a los conocimientos y las habilidades de los estudiantes. Esta evaluación debe hacer énfasis en procedimientos muy particulares que los alumnos deben de realizar, como son el recordar, comprender, predecir, analizar, observar, sintetizar, aplicar y evaluar, entre otras; claro sin dejar a un lado ciertas características inherentes al propio alumno y que enmarcan la calidad con la cual se ejecuten los procesos citados, nos referimos a las habilidades y las competencias. Esto coincide con lo señalado por Méndez (1974), quien refiere que la evaluación no sólo debe de encaminarse a la recopilación de información en torno a los conocimientos de los educandos sino a las habilidades que estos han desarrollado a lo largo de su formación, así como a las competencias en el área profesional en la cual se insertarán al concluir sus estudios profesionales.

Resulta importante el evaluar las habilidades y las competencias, ya que nos permitirá conocer la manera en la cual un individuo se adaptará a una situación nueva y las posibles alternativas que generará para dar solución a un problema, de la misma forma permitirá desarrollar o perfeccionar habilidades que presenten carencias, por tal razón se debe de evaluar dentro del contexto en el cual tendrá que interactuar el estudiante a evaluar. Es igualmente importante el evaluar las habilidades y las competencias debido a que la calidad de la labor a desarrollar, depende en amplia medida de las habilidades que manifiesta el responsable de realizar tal labor (Torres, 1982).

La evaluación de las habilidades y las competencias ha implementado distintas técnicas, desarrollando de igual forma una serie de recomendaciones generales para efectuar una evaluación válida; dentro de éstas recomendaciones se encuentran las siguientes: A) La evaluación debe ser continua para aportar la retroalimentación correspondiente al proceso enseñanza-aprendizaje; B) Debe de contemplar todos los criterios de ejecución planteados al inicio del curso de instrucción y C) Emplear distintos recursos para la recolección de datos y realizarse incluyendo a todos los elementos involucrados en el proceso docentes, alumnado e institución. Dentro de las distintas técnicas empleadas en la evaluación de las habilidades y las competencias, se señalan las pruebas diseñadas por el profesor responsable de un curso, las pruebas estandarizadas de instrucción, así como la entrevista, la observación y las denominadas técnicas expresivas entre otras tantas. Resulta importante el hacer énfasis en que la evaluación no es un evento realizado a priori, sino que se debe de llevar a cabo en distintos momentos: antes, durante y al concluir el proceso enseñanza-aprendizaje.

Dentro de las evaluaciones de habilidades y competencias se encuentra el trabajo de Santoyo (1979), quien enmarca tal labor en distintos niveles, el primero de estos es denominado de diagnóstico, en el cual contemplan criterios de redacción, niveles de ejecución, contenido del programa de intervención planteado por el alumno, actividades a desarrollar, materiales a emplear, condiciones de trabajo e instrumentos de evaluación empleados por el alumno, vinculación de actividades teóricas y prácticas, metodología empleada y participación del estudiante; en el nivel dos se lleva a cabo la planificación y programación de las actividades a desarrollar y finalmente el nivel tres, mismo que refiere a una evaluación constante, empleando un modelo de investigación pretest-postest, mediante el cual se evalúan los repertorios de entrada del estudiante para desarrollar instrumentos válidos y confiables, el dominio de la metodología enseñada y su adecuada aplicación para dar solución a un problema. El instrumento empleado por este autor contempló los siguientes rubros:

\* Elementos de detección.

1. Manejo de contenidos.
2. Desarrollo de tareas y objetivos.
3. Participación del grupo.
4. Situación de diseño y práctica.

- \* El tipo de problema conductual.
  1. Definición de conceptos.
  2. Identificación de un concepto.
  3. Aplicación de conceptos.
  4. Análisis, síntesis y evaluación.
  5. Instrumentación.
  
- \* La situación o actividad planeada en donde se presenta el problema.
  
- \* Las fuentes posibles del problema.
  1. Falta de precursores.
  2. Aspectos motivacionales del grupo.
  3. Condiciones de trabajo.
  4. Problemas del contenido del material escrito.
  5. Problemas del instructor (denominado también autocrítica).
  
- \* Técnicas de instrucción y evaluación utilizadas.

Finalmente indica que las deficiencias de un sistema educativo pueden ser causadas por deficiencias en los criterios de ejecución establecidos para los alumnos, mismos que tienen una relación directa con su aprendizaje.

Podemos indicar que la evaluación de las habilidades y las competencias, busca medir los conocimientos y las aptitudes de los individuos basándose en criterios precisos establecidos previamente, razón por la cual la observación directa ha sido una de las estrategias mayormente empleadas en la evaluación de las mismas, teniendo el evaluador que dar cuenta del razonamiento, el análisis y/o la intervención efectuada por quienes están siendo evaluados. Otra de las formas en las cuales se recopilan datos para realizar la evaluación de habilidades y competencias es mediante la aplicación de encuestas, cuestionarios, cédulas de información y/o escalas de aptitud (Heredia, 1980).

Otro de los autores que ha trabajado la evaluación de las habilidades y las competencias es Fernández (1998), quien señala la existencia de distintos tipos de pruebas de ejecución, entre las cuales se encuentran: A) Pruebas de ensayo o respuesta libre. en las cuales se genera al alumno una serie de preguntas que deberá de responder de manera amplia, de acuerdo a sus conocimientos, permitiéndole establecer la extensión de la misma

de acuerdo a su criterio personal; B) Pruebas de complementación, éstas presentan oraciones o textos incompletos que deben de ser completados por el alumno; C) Pruebas de elección múltiple, al alumno se le plantea una proposición o pregunta, brindándole de la misma forma diferentes alternativas de respuesta, D) Pruebas prácticas de ejecución, en las cuales se solicita al alumno realice una serie de actividades que darán cuenta de sus habilidades y de su aprendizaje; E) Elaboración de mapas conceptuales, en ésta alternativa se le solicita al alumno representar gráficamente un concepto, una serie de conceptos o ideas relacionadas entre sí, mismas que pueden presentar diferentes niveles jerárquicos, empleando para tal tarea imágenes, símbolos y textos. De manera específica para la evaluación de habilidades y competencias en psicología cita el Test de psicología de I. Hogan y el Test de psicología de T. Engle, desarrollados en 1951 y 1953 respectivamente; F) Finalmente cita otras técnicas empleadas en la evaluación de habilidades y competencias, como lo son la entrevista, la observación, la autoevaluación, la aplicación de inventarios y el juego de roles.

De tal forma tenemos que se han aplicado exámenes generales de conocimientos y habilidades, con el objetivo de dar relevancia al aprendizaje de los estudiantes. Se han contemplado tales aspectos en las evaluaciones, debido al dominio de la política educativa que señala como importante el medir y evaluar el aprendizaje de los estudiantes en forma mixta y combinada, acción en la cual se propone se integren las Instituciones de Educación Superior (IES) en colaboración con instancias externas (Gago, 1998).

Resulta importante el indicar que existen distintos elementos que debemos considerar antes de poder llevar a cabo la evaluación de un determinado grupo de alumnos, en torno a los distintos conocimientos adquiridos en un tiempo específico, entre los que encontramos los siguientes: definir lo que vamos a medir, por ejemplo contenidos, conceptos, procedimientos o principios; aclarar las operaciones que son necesarias desarrollar, como lo son recordar, comprender, predecir, aplicar o evaluar; el tipo de aprendizaje, por ejemplo, destrezas intelectuales, información verbal, estrategias cognitivas, destrezas motoras o habilidades y finalmente precisar que instrumento deseamos emplear para realizar nuestra evaluación (Fernández, 1998).

Al referir a la manera en la cual se lleva a cabo la evaluación de habilidades y competencias, encontramos que tal evaluación, al igual que la evaluación en general, debe ser un proceso constante, pues sólo así permitirá que exista una retroalimentación hacia los distintos elementos involucrados en el proceso enseñanza-aprendizaje y que consideramos se vinculan con las actividades que realicen los estudiantes durante su Servicio Social; de la misma forma tenemos que debe ser un proceso inclusivo que contemple todos los objetivos establecidos al inicio del curso de instrucción, debe de enriquecerse empleando distintos métodos y/o técnicas para la recopilación de información y por último resulta importante que se lleve a cabo por quienes resulten ser los responsables de que se realice la ejecución de los objetivos planteados, lo cual refiere en el mejor de los casos a los profesores y/o a los responsables directos de los planes y programas de estudio, así como de los programas y las actividades desarrolladas por los estudiantes durante su Servicio Social. En cuanto a las distintas herramientas metodológicas empleadas en la evaluación de habilidades y competencias Fernández (1998), cita las pruebas elaboradas por los profesores y las pruebas estándares de instrucción dentro de las cuales se encuentran las pruebas de *readiness* o de conocimientos previos y las pruebas de conocimientos adquiridos durante el proceso de instrucción, además de la entrevista, la observación y otras técnicas. Este mismo autor refiere una serie de recomendaciones para la construcción de instrumentos de evaluación estos son:

1. - Estudio preliminar; éste tiene que encontrarse fundamentado teóricamente, debe de definir de manera clara cuales serían los objetivos generales y específicos determinando la importancia de estos, finalmente resulta de considerable importancia el consultar a expertos en el área que se pretende evaluar.

2. - Preparación y corrección de la primer serie de reactivos y/o ejercicios de evaluación; etapa en la cual se redactan los ítems o reactivos que conformaran el instrumento de evaluación y la aplicación de estos a un grupo piloto.

3. - Primera aplicación experimental del test: en este momento debe de haberse definido el orden de los reactivos según la dificultad de los mismos, se lleva a cabo la

aplicación en una población muestra que resulte representativa, después de aplicada la prueba se analizan los resultados obtenidos, esto nos permite obtener un primer control de confiabilidad y de validez, finalmente es factible estandarizar el test.

Este proceso debe a su vez debe de haber definido de forma previa el tipo de habilidades y/o competencias a evaluar, pues existe la posibilidad de evaluar contenidos, operaciones o tipos de aprendizaje. Dentro de los contenidos se contemplan el recordar unidades de información asociadas de una forma arbitraria, ejemplo de estos resultan ser nombres, fechas, lugares, iconos, símbolos, etc; el recordar conceptos, mismos que se definen como reglas definitorias de las características presentadas por un conjunto de objetos, elementos, situaciones o estímulos, enmarcados a su vez por un nombre específico.

En cuanto a la evaluación de habilidades y competencias tenemos que dentro de los principales objetivos de la evaluación se encuentra aquel que la enmarca como una actividad formativa, debido a que se ha orientado en gran medida a valorar el desempeño y/o la efectividad diferencial en los distintos momentos del proceso enseñanza-aprendizaje. Con relación a la evaluación del desempeño, podemos señalar que se hace referencia de manera específica a las habilidades y las competencias con las cuales cuenta un profesionista en formación; tal evaluación se ha señalado que puede ser llevada a cabo por los responsables de los planes y programas de estudio, por académicos que no sean responsables directos de los programas de estudio o por personal calificado ajeno a la institución, aunque éste último ha sido considerado el menos eficaz y confiable pues en la mayoría de los casos responde a intereses ajenos a la institución (ANUIES, 1990).

Astin (1991), por su parte plantea la importancia de evaluar los conocimientos y las habilidades con las que cuentan los profesionistas en formación debido a que numerosas evaluaciones han puesto de manifiesto que los estudiantes mejoran su desempeño (ejecución), cuando tienen un referente previo de su aprendizaje; asemejando tal labor a la que se realizaba cuando se le pedía al aprendiz del medievo el ejecutar una tarea que diese un indicador claro de sus avances como practicante de un determinado oficio. Tal trabajo nos debe dar la posibilidad de conocer ¿qué? y ¿cuánto? están aprendiendo los estudiantes

teniendo un referente objetivo y estandarizado, tal situación implica contar con información recopilada sistemáticamente de aquello que los estudiantes han aprendido; ya que sólo así se tendrá la capacidad de formular recomendaciones a los integrantes del cuerpo académico de una institución, para que se lleven a cabo los cambios convenientes que permitan obtener mejorías en los planes y programas de estudio, en el aprendizaje referido por los estudiantes y en las distintas labores de carácter profesional desarrolladas por éstos. En ésta línea se inserta el trabajo de Chain y Ramírez (1997), quienes presentan una estrategia de investigación en torno al aprendizaje terminal, la cual se planteó como objetivo el lograr mejorías en los procesos de observación y comprensión por parte del alumnado.

Como se puede observar las habilidades y las competencias desempeñan un notable papel dentro del aprendizaje y de las tareas que se les solicite cumplir a los estudiantes, por tal razón se han desarrollado distintas propuestas encaminadas a brindarnos un referente válido y confiable sobre las mismas, labor que resulta de considerable importancia por diferentes razones; es por tal razón que a continuación se aborda tal situación de una forma más amplia.

### **3.2.2 Importancia de la evaluación de las habilidades profesionales.**

Dentro del proceso mediante el cual se desarrolla la formación de profesionales resulta necesario el evaluar las habilidades y los conocimientos adquiridos por los alumnos, pues existen casos en los cuales el propio profesor carece de una formación que le permita emplear las diferentes técnicas y actividades pedagógicas para desarrollar plenamente su labor docente, por lo cual se dan casos en los que únicamente juega un papel informativo más que formativo; pues aunque se cuente con los conocimientos y se transmitan a los alumnos, no se solicita a éstos el plantear la aplicación de los mismos en la solución de problemas propios de la profesión en la cual se encuentren insertos, o en su defecto se plantean alternativas que no son fundamentadas teóricamente (Lartige y Blanco, 1982).

La importancia de la evaluación de las habilidades y competencias, y en sí de la calidad educativa, no es algo nuevo pues Antelo (1984), señala como necesario conocer la

calidad con la cual se desarrolla la práctica educativa, misma que permite mejorar la excelencia con la cual actúa el cuerpo académico de una institución, lo cual a su vez permite establecer nuevos planes de desarrollo educativo; proporcionando las condiciones necesarias para generar innovaciones que permitan satisfacer con mayor efectividad las necesidades de la población hacia la cual se orientan las labores profesionales. En ésta misma línea podemos insertar los señalamientos de Marroquín (1980), quien plantea como necesidad el establecer métodos mediante los cuales sea factible el conocer el tipo de profesional que se debe de formar en una institución, para que a su vez estos se inserten de una forma particular en el sector de la sociedad al cual enfocarán su trabajo; por ésta razón resulta de gran interés el conocer los conocimientos y las habilidades necesarios en cada profesión, y evaluar si los futuros profesionistas han o no adquirido los conocimientos y desarrollado las habilidades correspondientes.

Tenemos entonces que es importante el evaluar las habilidades y las competencias, puesto que tal labor brinda la posibilidad de plantear que cambios son factibles de generar en el propio proceso enseñanza-aprendizaje, ya que la excelencia académica y profesional implica un constante juicio entre lo que hacemos y lo que debemos de hacer, de tal forma que al modificar las características del proceso educativo se modifica por ende el efecto del mismo sobre los alumnos. Esto nos permite a su vez indicar que hablar de calidad implica hacer referencia a un mejoramiento en proceso educativo y en los resultados del mismo, contemplando las múltiples actividades desarrolladas en el mismo, con la finalidad de establecer estándares de ejecución y políticas precisas de funcionamiento institucional.

Es de tal forma que la evaluación de las habilidades y las competencias nos brinda la posibilidad de generar un juicio *a priori* sobre la efectividad de las labores que desarrollarán los alumnos y dentro de cuales se incluye su Servicio Social, condición que por lo regular se evalúa de manera aislada al final de las labores desarrolladas por los prestadores del Servicio Social o durante la ejecución de las mismas. La evaluación de la calidad del Servicio Social, es por tal razón el punto a tratar en siguiente apartado.

### 3.3 Evaluación de la calidad del Servicio Social.

La evaluación de la calidad del Servicio Social, resulta importante debido a que como señalamos en el capítulo I, éste integra las funciones de docencia, investigación y extensión, permitiéndonos de tal forma tener un referente objetivo de las carencias que presenta el proceso enseñanza-aprendizaje, así como las de los profesionistas que se encuentran en formación; a la vez que permite fomentar mejoras en la calidad del aprendizaje y educativa. Esto se puede observar gráficamente en Antelo (1984), quien presenta el siguiente cuadro sinóptico, mismo que se relaciona con la calidad de la educación:



Fig 2. "Un enfoque para el análisis de excelencia", cuadro sinóptico presentado por Antelo (1994, anexo 2).

De la misma forma es importante el evaluar la calidad del Servicio Social, ya que es necesario conocer si el estudiante está realizando las actividades que efectivamente den respuesta a las necesidades de la sociedad a la cual brinda sus servicios; de la misma forma permite detectar los errores presentes en el proceso enseñanza-aprendizaje, por el cual ha transitado el profesionista (Méndez, 1974).

Rivera (1994), señala que existe la necesidad de desarrollar formas para implementar la adecuada supervisión y evaluación de las actividades desarrolladas por los prestadores de Servicio Social. lo cual adolece a que como se indicó anteriormente existen casos en los cuales los prestadores de Servicio Social se convierten únicamente en mano de obra barata, realizando tareas totalmente ajenas a su labor profesional. Por tal razón la

evaluación del Servicio Social debe de realizarse bajo la batuta de los responsables institucionales de los prestadores de Servicio Social.

Dentro de la evaluación del Servicio Social se ha planteado como importante el conocer si los prestadores del Servicio Social tienen una información amplia sobre los problemas a los cuales se enfrentarán, interpretan críticamente los problemas y sus causas, aportan soluciones, se involucran activamente en las soluciones, relacionan claramente los problemas con su profesión; asimismo plantea el efectuar preguntas a los prestadores del Servicio Social en torno a los objetivos del propio Servicio Social que realizarán, observando la correspondencia entre los proyectos a realizar y los objetivos planteados.

La evaluación del Servicio Social de igual forma debe de contemplar la correspondencia entre actividades y objetivos planteados. El seguimiento de las actividades representa un tipo de evaluación, debido a que permite observar los avances del programa de Servicio Social, así como la medida en la cual el alumno ha manifestado aprendizaje, impacto y compromiso social. Una de las estrategias implementadas para la evaluación del Servicio Social y de su impacto, entendiéndose por impacto el efecto o los cambios generados en la población por las actividades desarrolladas por los prestadores del Servicio Social, ha sido el taller el cual contempla la calidad del proyecto a implementar, las actividades a desarrollar y el desempeño observado en los alumnos. Es importante el evaluar, ya que ésta actividad nos permite conocer el aprendizaje del alumno y las habilidades profesionales que ha adquirido y/o perfeccionado a lo largo de su formación (Castillo y Morales, 1994).

Otra de las alternativas implementadas para la evaluación del Servicio Social es la desarrollada por el Departamento de Servicio Social de la Universidad Autónoma de Sinaloa, la cual cuenta con un grupo de supervisores y un coordinador, mismos que realizan actividades evaluativas que les proporcionan una visión objetiva del Servicio Social, detectando las deficiencias y los aciertos del mismo. De ésta forma les es posible el plantear alternativas para mejorar la calidad del Servicio Social, para realizar la evaluación se han efectuado foros en los cuales instituciones y prestadores de Servicio Social han expuesto

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

sus logros, sus limitantes y los problemas a los cuales se han enfrentado; tal evaluación tiene como objetivo el generar mejoras en el impacto del Servicio Social. Parra (1994), cita a su vez que es importante el tener claro el perfil del profesionista a formar y que los evaluadores tengan experiencia profesional en el área en la cual se insertan los prestadores de Servicio Social. De igual forma plantea la necesidad de crear organismos encargados de la capacitación y el apoyo de los supervisores, evaluadores y prestadores del Servicio Social.

Por su parte Servin (1994), señala que para efectuar la supervisión y evaluación del Servicio Social se han desarrollado diferentes programas, dentro de los que se encuentra el Programas del Servicio Social Multidisciplinario. Este programa enfoca su labor a los programas de Servicio Social, tomando en cuenta objetivos, actividades y apoyos académicos. Los objetivos y las actividades del programa deben de estar redactados de forma que se denote qué es lo que se pretende lograr y dé pauta para saber cómo se va a lograr. Finalmente se evalúan los apoyos académicos, y la propia supervisión brindada a los prestadores del Servicio Social. Para poder efectuar tal evaluación se solicita a los prestadores del Servicio Social entreguen informes mensuales (Servin, 1994 y Martínez, Duarte y Paz, 1994), los cuales posibilitan la elaboración de un reporte general, el cual se conforma de 5 puntos:

1. **Prioridad:** En este se justifica la necesidad del programa.
2. **Adecuación:** Describe la correspondencia entre objetivos y necesidades de la población a la cual se enfocarán las actividades del Servicio Social.
3. **Eficacia:** Se conforma de la descripción de las actividades desarrolladas.
4. **Eficacia:** Es el porcentaje en el cual se cumplieron los objetivos establecidos.
5. **Efectividad:** Describe el impacto general de las actividades y los programas de Servicio Social implementados.

Existen además los autores citados en el párrafo anterior otros que coinciden en la necesidad de elaborar un programa de educación continua para los prestadores de Servicio Social, mismo al que deberán integrarse durante el tiempo que realicen el Servicio Social (Martínez, Duarte y Paz 1994).

En la misma línea Ruíz (1994), señala que para planear la evaluación del Servicio Social es importante desarrollar una guía teniendo como referentes los siguientes puntos:

- \*Determinar factores a medir.
- \*Diseñar los instrumentos para la recolección de datos.
- \*Seleccionar el periodo en el cual se recolectarán los datos.
- \*Obtener información no prevista.
- \*Sintetizar los datos.
- \*Efectuar cálculos.
- \*Realizar gráficos.
- \*Efectuar el análisis correspondiente.

De la misma forma se ha indicado que es importante realizar la evaluación del Servicio Social, para replantearlo de acuerdo a las necesidades de la población. Ruíz, Salvo y Mungaray (1995), recomiendan realizar la evaluación del Servicio Social, pues tal actividad debe jugar un papel importante en la formación profesional y en las posibles modificaciones del plan de estudios. Esto desde su perspectiva traería como consecuencia que el Servicio Social se considerará por los estudiantes como una actividad formativa, misma que le proporcionará diferentes aprendizajes, tal situación potencializaría las mejorías de la comunidad a la cual se enfocan las labores del Servicio Social, tanto a nivel comunitario como municipal o incluso nacional. También resulta importante evaluar el Servicio Social debido a que los prestadores del mismo, aún no se encuentran preparados al 100% para asumir las responsabilidades y los problemas propios de la profesión en la cual se encuentran insertos, incluso pueden elaborar e implementar programas deficientes (Oyervides, Campos y Sandoval, 1992).

Es de considerable prioridad el implementar un programa de carácter constante que posibilite el seguimiento y la supervisión de los prestadores de Servicio Social, pues de tal forma será posible realizar la evaluación correspondiente; esto a su vez redituaría en conocimientos que permitan hacer los cambios pertinentes para generar mejorías en el Servicio Social, tanto a nivel institucional como en el impacto que éste tiene sobre la población a la cual se enfoca. El Departamento de Servicio Social de la Universidad

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Autónoma de Coahuila, plantea un programa de supervisión y evaluación del Servicio Social, mismo que se establece los siguientes objetivos:

- Lograr una comprobación de la efectividad de los mecanismos para la realización del Servicio Social.
- Lograr el cumplimiento al máximo de los objetivos plasmados en los programas de Servicio Social.
- Lograr la participación de los encargados del Servicio Social de unidad, escuelas, facultades y responsables directos de los programas para cumplir con los objetivos establecidos.

Es importante observar que se cumplan los objetivos de los programas de Servicio social y que los prestadores desarrollen las actividades correspondientes. Esto permite efectuar la retroalimentación del programa así como de los profesores y alumnos involucrados en el Servicio Social, siendo cada universidad la responsable de realizar ésta evaluación, pudiendo requerir apoyos pero defendiendo en toda ocasión su autonomía (González y Mendoza 1994).

De tal forma se ha considerado que el objetivo fundamental de la evaluación de los programas de Servicio Social es mejorar el impacto que estos puedan tener, para realizar tal evaluación es importante plantear la metodología a emplear e identificar las diferentes relaciones que existen entre las múltiples variables involucradas en el proceso que será evaluado, tomando como referente evaluaciones previas aplicadas al mismo proceso que se evaluará o a procesos semejantes; por otra parte toda evaluación debe contemplar la continuidad de los procesos que son objeto de evaluación, ya que sólo así será posible generar mejorías (Attkinso, Hargreaves, Horowitz y Sorensen 1993).

Otra de las razones para realizar la evaluación de las actividades propias del Servicio Social, es la enmarcada por Sánchez y Mungaray (2000), quienes indican que es necesario el realizar la evaluación del Servicio Social, ya que en muchos casos no existe correspondencia entre la formación académica que reciben los profesionistas y los problemas reales que tendrán que resolver. De la misma forma señalan la carencia en cuanto a mecanismos de evaluación y seguimiento que permitan determinar cual es el

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

impacto de las labores realizadas por los prestadores de Servicio Social, así como cual es el efecto de las labores académicas y de los propios programas de Servicio Social, debido a tal condición se presentan casos en los cuales los prestadores del Servicio Social pueden representar una molestia en lugar de un apoyo (González, 2000). Otro factor importante señalado por estos autores es que no se han realizado modificaciones a los reglamentos que norman la ejecución del Servicio Social desde 1993, y se han detectado deficiencias en la normatividad institucional, situación por la cual deben replantearse para obtener una mayor eficiencia y eficacia en los objetivos planteados para cada programa de Servicio Social, así como para las actividades de Servicio Social brindadas por cada Institución de Educación Superior.

Como podemos observar la evaluación representa una tarea de considerable importancia, pues nos brinda la posibilidad de emitir un juicio en torno a la calidad y el funcionamiento de aquello que nos encontremos evaluando, a la vez que nos permite el detectar deficiencias que nos será posible corregir de manera oportuna. De la misma forma podemos calificar como relevante el hecho de que el resultado final del proceso enseñanza-aprendizaje no se define de una manera unívoca sino multimodal, en la medida en que diferentes aspectos se relacionan con su calidad como lo son la institución, los planes y programas de estudios, la planta docente, el alumnado y las distintas alternativas de evaluación contempladas, representando el Servicio Social el primer espacio en donde se ponen en práctica las habilidades con las cuales cuenta un profesionista.

Otro factor importante debe de ser la correspondencia entre las habilidades necesarias para la realización de las actividades propias del Servicio Social y las modalidades de evaluación empleadas, pues puede no existir relación entre lo que se evalúa por el profesor y las habilidades, competencias y/o conocimientos con los cuales debe de contar el alumno al momento de desarrollar su Servicio Social.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## CAPITULO 4

### PROPUESTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO SOCIAL EN LA CARRERA DE PSICOLOGÍA

Como podemos observar a lo largo del desarrollo de ésta tesis el Servicio Social juega un papel importante en la formación de los profesionistas y en el vínculo que debe existir entre las IES y la sociedad, a la vez que define su impacto en base a las habilidades con las cuales cuentan los prestadores de Servicio Social, por último tenemos la relevancia que tiene la evaluación dentro del proceso enseñanza-aprendizaje. Al ser el Servicio Social un reflejo de la calidad del aprendizaje, consideramos factible el modificar la percepción que existe en cuanto a la evaluación del mismo, pues ésta como se señaló hace mayor hincapié en los resultados obtenidos después de haber efectuado una intervención, a pesar tales resultados se definen por las habilidades con las cuales cuentan los prestadores al inicio de sus prácticas.

Partiendo de lo anterior y apoyándonos en el contenido de ésta tesis realizaremos distintas propuestas, mismas que desde nuestra óptica generarían mejoras en la calidad del Servicio Social prestado en Iztacala y en el impacto que el mismo tuviese sobre la población a la cual se dirige.

Como primer propuesta consideramos importante el desarrollar un instrumento que nos brinde la posibilidad de evaluar objetivamente los conocimientos y las habilidades necesarias para la realización de las actividades implementadas en las asignaturas aplicadas, mismas se son propias del Servicio Social ya que, como señalamos con anterioridad en el caso de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, se encuentra integrado al plan curricular; esto permitiría a los profesores encargados de las asignaturas señaladas conocer cuales son las carencias que presentan sus alumnos, así como economizar tiempo y realizar la instrucción en habilidades muy particulares. Consideramos que tal evaluación debería realizarse *a priori* con relación a la ejecución de las prácticas, pues de tal forma sería posible el perfeccionar las habilidades que presenten carencias, situación que incrementaría

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

la eficacia y la eficiencia de las actividades desarrolladas como parte del Servicio Social, presentándose eficacia y eficiencia a la par. Tal instrumento podríamos denominarlo un inventario de habilidades profesionales, mismo que a su vez se podría subdividir en áreas de incidencia, por ejemplo clínica, educativa, social, educación especial, etc, de acuerdo a los lineamientos del plan curricular de la Facultad de Estudios Profesionales Iztacala y a las actividades desarrolladas por las asignaturas aplicadas V a VIII, las cuales se enfocan a las siguientes áreas, Educación Especial, Educativa y Social; así como por la asignatura de Psicología Experimental Laboratorio VIII, se incluye ésta aunque no tiene el carácter de aplicada ya que es dentro de la cual se realiza la práctica del área Clínica; asignaturas que como señalamos con anterioridad se cursan en los últimos 4 semestres de la carrera.

Otra propuesta digna de ser llevada a la práctica sería la aplicación de un cuestionario a los profesores de las asignaturas de Psicología Aplicada Laboratorio V a VIII y de Psicología Experimental Laboratorio VIII, ésta última se incluye ya que como comentamos anteriormente es la asignatura en la cual se realiza la práctica de Psicología Clínica; el objetivo de cuestionario sería obtener, corroborar y ampliar información contenida en ésta tesis con relación a los conocimientos y las habilidades con las que deben de contar los prestadores de Servicio Social, que se encuentran bajo su supervisión, pues tal conocimiento nos brindaría la posibilidad de homologar criterios académicos, establecer planes y programas de Servicio Social afines a la problemática y standarizar los criterios de evaluación, así como los perfiles de los egresados.

A continuación presentamos una propuesta de cuestionario, el cual consideramos incluye las preguntas básicas.

#### **CUESTIONARIO A PROFESORES:**

El presente cuestionario tiene la finalidad de recopilar información en torno al objetivo del Servicio Social en la carrera de Psicología impartida en el Facultad de Estudios Superiores Iztacala, le solicitamos responder de manera veraz; su información será confidencial y utilizada con fines estadísticos. De antemano gracias por su participación.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

Instrucciones: Lea las siguientes preguntas y responda tan ampliamente como sea posible. En caso de tener alguna duda coméntelo con el aplicador. Nuevamente GRACIAS.

ASIGNATURA APLICADA QUE IMPARTE \_\_\_\_\_

- 1.- ¿Desde su punto de vista cuál es el objetivo del Servicio Social en la carrera de Psicología impartida en la Facultad de Estudios Superiores Iztacala?
- 2.-¿Cuáles son las habilidades con las que deben contar sus alumnos para cumplir con las labores de su práctica?
- 3.- ¿ Cómo realiza la evaluación de éstas habilidades?
- 4.- Si NO las evalúa, ¿Por qué?

Consideramos básicas tales preguntas, de acuerdo a la información presentada en éste trabajo, de la misma forma suponemos que la información obtenida gracias a la aplicación de tal cuestionario nos permitiría obtener un listado de habilidades, así como el conocer de manera específica las alternativas de evaluación implementadas por los profesores, situación en la que consideramos los profesores carecen de un instrumento que les permita dar un punto de vista totalmente objetivo en cuanto al estado de tales habilidades, de la misma forma es posible que encontrásemos que de acuerdo al área de inserción se encuentran definidas las habilidades necesarias, que de profesor a profesor varía la forma de evaluar e incluso la existencia de habilidades necesarias afines en las distintas áreas de inserción.

También es posible que encontrásemos que el Servicio Social, para los profesores representa únicamente una actividad académica y se preocupen más porque sus alumnos adquieran habilidades durante el curso de la asignatura y no porque las perfeccionen, por lo cual es posible que su evaluación se enfoque principalmente a los resultados finales, los cuales si el alumno se encontraba altamente carente de habilidades serán deficientes; consideramos que el contar con un instrumento que evaluará las habilidades con las que necesitan contar los alumnos, permitiría identificar claramente sus carencias y corregirlas oportunamente, lo cual traería notables mejoras en los resultados finales de su actividad como prestador del Servicio Social. Desde nuestro punto de vista el profesor debe

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

considerar al alumno al momento de iniciar actividades propias del Servicio Social como un profesionista, que le brindará sus servicios a una población específica y que el mismo alumno se conciba como un profesionista que tiene asignada una función social, y no ya simplemente como un alumno.

De la misma forma podría representar una alternativa factible de implementar la realización y la instrumentación de un taller de sensibilización del Servicio Social, enfocado a los estudiantes que al ingresar a quinto semestre iniciarán con las prácticas propias del Servicio Social, para clarificar los objetivos y la importancia del mismo, dejándolo de tal forma de considerar meramente un trámite administrativo para la obtención de un título. Aunque en el momento en la Carrera de Psicología impartida en la FES Iztacala se ésta desarrollando un proceso de actualización curricular, podemos indicar que ésta propuesta tiene características que la hacen inclusiva de tal proyecto y no sólo aplicable a las condiciones curriculares actuales.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

ESTA TESIS NO SALL  
DE LA BIBLIOTECA

## CONCLUSIONES

Con base en todo lo planteado, podemos concluir que el Servicio Social resulta ser un eslabón indispensable en la consolidación del futuro profesionista, pues le permite reafirmar hasta qué grado se encuentra capacitado para cumplir con las tareas propias de su profesión, a la vez que tal proceder le posibilita contribuir al desarrollo de los distintos sectores de su patria; desgraciadamente en una amplia gama de carreras el Servicio Social ha dejado de ser un proceso que sensibiliza al estudiante en cuanto a la condición de su país y al papel tan importante que como pasante y prestador de Servicio Social debe cubrir, convirtiéndose meramente en un simple trámite administrativo a cubrir para poder obtener el tan preciado título, punto en el que coincidimos con Ruíz, Salvo y Mungaray (1995).

De igual forma resulta importante considerar el momento adecuado en la formación académica, en el cual el estudiante empieza a brindar sus servicios profesionales, incluyendo el Servicio Social; ya que de institución a institución se presentan distintos criterios con base a los cuales se considera a un alumno capacitado para la prestación del Servicio Social, así mientras en algunas instituciones se comienzan a realizar actividades propias del Servicio Social hasta haber concluido el 100% de los créditos, en otras esto se presenta al cubrir el 70% del total de créditos contemplados por la carrera y en el caso preciso de UNAM Campus Iztacala en la carrera de psicología se empieza a desarrollar éste tipo de actividades al haber cubierto el 44.44% de los créditos. Esto tiene un papel fundamental en el impacto que el Servicio Social tiene y que permite proporcionar un servicio de calidad profesional, ya que en algunos casos, a la par de estar adquiriendo nuevos conocimientos, ya están siendo aplicados por el alumno y en otros casos el Servicio Social no tiene correspondencia entre la formación profesional y las actividades en las instituciones beneficiarias con los prestadores de este servicio social. Cabe señalar que gracias a las características del plan curricular de la FES Iztacala los alumnos siempre se insertan en actividades propias de la profesión.

Otro factor que resulta importante para que el Servicio Social cumpla con su objetivo y genere una serie de cambios significativos en la población a la cual se dirige, es

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

que ésta labor involucre las funciones de docencia, investigación y extensión de la cultura, pues como señalamos previamente, estas funciones no se encuentran aisladas, a la vez que son señaladas como prioritarias dentro del ámbito universitario y las mejorías en cualquiera de las tres tendrá un efecto notable recíprocamente. Partiendo de estas condiciones, es que se planteó la reconceptualización del Servicio Social, con la finalidad de integrar a los universitarios en planes y programas de desarrollo profesional con una amplia carga académica y social, que permitan una constante interacción de los pasantes con su comunidad.

Entonces tenemos que para que el Servicio Social cumpla con su objetivo resulta prioritario, que pueda desarrollarse a lo largo de la carrera, vinculando el contenido y las prácticas correspondientes a cada asignatura con las distintas labores a desarrollar al insertarse en un determinado ambiente laboral enfrentándose a problemas reales y supervisándose académicamente en forma permanente. Condición existente en la FES Iztacala, misma que permite que sus estudiantes se mantengan a la vanguardia en cuanto a la competitividad frente a otras instituciones.

Desde la perspectiva planteada, podemos señalar como objetivo del Servicio Social el coadyuvar de manera activa en la promoción de los servicios educativos, sociales y de investigación, con la finalidad de realizar un desarrollo profesional integral planificado y armonioso del individuo con su entorno social en un ejercicio profesional responsable y solidario.

Asimismo, podemos señalar que se debe propiciar que las instituciones de educación superior participen en el desarrollo y solución de la problemática y necesidades sociales del país, por medio de la prestación del Servicio Social, promocionando que los pasantes se encuentren bajo la supervisión de sus maestros fomentando así una participación secuenciada cualitativa y cuantitativamente, en la cual se involucren las IES y los distintos sectores del país.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

En cuanto a la descripción del objetivo del Servicio Social en la carrera de Psicología impartida en la Facultad de Estudios Profesionales observamos que los documentos bibliográficos en los que se aborda tal temática no son recientes, situación que resultó semejante para el conocimiento de los derechos y las obligaciones de los prestadores del Servicio Social, situación que se puede asociar con una falta de interés hacia éste rubro. De la misma forma consideramos que aún se presentan las condiciones descritas por Ribes (1967), cuando indica la falta de correspondencia entre los conocimientos teóricos y los aspectos aplicados de la psicología, situación que es factible de corregir gracias a las actividades desarrolladas dentro del Servicio Social, aunque de la misma forma consideramos que se presentan casos en los cuales es difícil que se presente la supervisión adecuada para que el Servicio Social cumpla con todos sus objetivos.

En torno a los objetivos planteados para el segundo capítulo, mismos que giran en torno al perfil profesional y a las habilidades con las cuales debe de contar tanto el psicólogo a nivel terminal como los prestadores de Servicio Social, así como a la importancia de las habilidades en el impacto del Servicio Social; tenemos que existe carente información bibliográfica que se enfoque a éstos aspectos y la mayoría de la existente fue generada hace por lo menos 10 años, lo cual nos indica que hemos dejado de lado desde hace bastante tiempo cuales son las habilidades, los conocimientos y las características propias de nuestra profesión. Esto resulta importante debido a que actualmente se han incrementado los campos de aplicación de los conocimientos generados por la psicología, y de la misma forma se han incrementado las herramientas que podemos usar, mismas para las cuales debemos estar habilitados. Dentro de tales herramientas se puede citar el internet y los diferentes programas de computación desarrollados.

En cuanto al papel de la evaluación podemos concluir que representa un proceso de notable relevancia en la mejoría de la educación y de la calidad educativa de una institución, pues como señala ANUIES (1997), ésta nos brinda la posibilidad de fortalecer a las instituciones al darnos un referente objetivo de cuales son las actualizaciones que deben de llevar a cabo en sus distintos sectores, programas, planta docente, impactando de igual forma en los profesionistas en formación que egresarán de sus aulas. Situación que generará

TESIS CON  
FALLA DE URGEN

resultados positivos no sólo en la institución, en el alumnado o en la comunidad sino incluso reporte un impacto a nivel nacional, pues los profesionistas que egresan de las IES, se insertan en instituciones gubernamentales (incluyendo las de asistencia social) y las privadas; consideramos que tal condición se presenta en un mayor grado en aquellas carreras que se pueden incluir dentro del área de humanidades o de la salud, como es el caso de la psicología.

De la misma forma es importante retomar la recomendación efectuada por González y Mendoza (1994), en torno a la evaluación constante del Servicio Social, misma que permita un seguimiento detallado de las labores realizadas por los prestadores del Servicio Social; tal labor permitiría evitar que los pasantes realicen actividades ajenas a las de su profesión, aunque éste no es el caso de la FES Iztacala, puesto que no se presenta problemática alguna para la inserción de los estudiantes en labores que se encuentran dentro del campo profesional propio del psicólogo. A pesar de esto consideramos que si existe la necesidad de realizar una supervisión más meticulosa de la labor que realizan los prestadores del Servicio Social la cual permita detectar los errores que éstos cometan, en el momento más próximo a su ejecución o de ser posible antes de la misma; esto sería posible en la medida en la cual pudiésemos enfrentar al alumno a una situación ficticia, pero totalmente apegada a la realidad, y observásemos su desempeño.

En torno a la evaluación de la planta docente podemos afirmar que ésta ha dejado de representar una forma de mejorar la calidad y se ha convertido en todo caso en un proceso que plantea como principal finalidad el ascenso o la mejoría económica de quién es evaluado, todo esto desde nuestro punto de vista se ha debido a que se han tomado en cuenta los productos de la planta docente para dictaminar la posibilidad de tener acceso a los diferentes estímulos. En éste punto coincidimos con Galan (1991), quien cita que la evaluación de la planta docente no ha tenido el impacto esperado al tener como principal indicador del rendimiento docente la cantidad de productos generados, dejando a un lado la calidad de los mismos, evaluación que desde su óptica carece de objetividad debido a la ausencia de parámetros que permitan dictaminar un juicio confiable en cuanto a las publicaciones e investigaciones realizadas. Estas mismas afirmaciones coinciden con lo

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

citado por Astin (1991), cuando hace referencia a la evaluación de las instituciones pues para realizar tal labor también se ha tomado como fuente de dictamen los productos generados por las mismas. Aunque resultan interesantes los comentarios en torno a la labor que las instituciones realizan sobre sus alumnos, pues de la misma forma se refiere que se consideran de alta calidad a las instituciones que generan cambios observables en la conducta de sus educandos, cambios que se denotan en los conocimientos adquiridos, en las características relevantes de su personalidad y en su desarrollo profesional; tal condición relaciona la evaluación de la institución y la del alumnado, ya que no representan elementos ajenos el uno del otro.

En el caso de la evaluación de la planta docente de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, se ha presentado la situación descrita por Aguilar, Espinoza y García (1995), en la cual un elemento considerado para realizar la evaluación ha sido el punto de vista del alumno, condición que desde nuestro muy particular punto de vista se ve permeada por la relación afectiva que se establezca entre alumno y profesor; puesto que en muchos casos para el alumno no resulta ser el mejor profesor el más exigente sino el más agradable o aquel con el cual el alumno establece una relación de amistad y le exige menos, no involucrándose en un proceso que le debe de proporcionar más que una calificación una serie de conocimientos y habilidades que le permitirán resolver los problemas a los cuales se enfrentará al realizar labores propias de su profesión.

Por otra parte consideramos importante recuperar la recomendación de los mismos autores (Aguilar, Espinoza y García, 1995) en cuanto a la evaluación, de manera específica sobre el diseño de instrumentos de evaluación, misma que refiere que la construcción del instrumento a emplear para realizar la evaluación es una condición prioritaria para obtener datos confiables de aquello que será objeto de evaluación.

En cuanto a los señalamientos de Astin (1991), diferimos en relación a la propuesta de efectuar visitas periódicas a las aulas por supervisores que elaborarían una crítica constructiva de la labor desempeñada por el responsable de la clase observada; al menos en el caso de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, consideramos que generaría una

serie de reacciones de inconformidad en su cuerpo docente, debido a los diferentes grupos teóricos que existen en la misma, los cuales refieren a la preferencia de una aproximación teórica en particular. De llevarse a cabo tal propuesta deberían de tomarse una serie de precauciones para evitar generar reacciones de desconfianza y sentimientos de persecución entre los académicos.

Resulta de considerable importancia el señalamiento de Chain y Ramírez (1997), pues consideramos de la misma forma no se han desarrollado alternativas cuantitativas y cualitativas que permitan obtener información válida o confiable en torno al aprendizaje referido por los alumnos, mismo que resulta ser un indicador de la calidad del aprendizaje y de la calidad educativa; incluimos a lo cuantitativo y lo cualitativo, pues no los consideramos elementos o estrategias opuestas sino complementarias, pues el actuar de manera no incluyente sería como explicar cualquier fenómeno analizando sólo uno de los lados, situación que obviamente resultaría parcial y fragmentaría el proceso en sí, pues sólo conoceríamos media realidad.

Así tenemos que es relevante el generar investigaciones encaminadas hacia la construcción de instrumentos que nos permitan el obtener información sistemática, confiable y válida que nos brinde la posibilidad de emitir un juicio objetivo de la situación en la cual se encuentran los estudiantes. Esto con la intención de conocer que tan capaces son de enfrentarse a determinadas problemáticas y de reforzar áreas que presenten deficiencias, y en todo caso descubrir si el proceso enseñanza-aprendizaje esta presentando errores y de tal forma tener la opción de corregirlos para mejorar la calidad de los profesionistas formados. Para lograr tal situación se ha buscado modificar las políticas institucionales con la finalidad de promover la formación de recursos humanos que desarrollen trabajos orientados a la evaluación y a la acreditación (ANUIES, 1997). Igualmente se ha sugerido la actualización del Artículo 5º constitucional el cual indica que los servicios profesionales de índole social deben de ser obligatorios y encontrarse retribuidos de acuerdo a las especificaciones legales, considerando que tal artículo debe de adaptarse a las carreras impartidas en cada entidad federativa.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

A pesar del importante papel de la evaluación aún no existe un organismo nacional que se plantee como objetivo la acreditación de las instituciones en el sentido estricto (ANUIES, 1997), aunque se han establecido criterios para el ingreso y la permanencia de las instituciones en la Federación de Instituciones Mexicanas Partícipes de la Educación Superior y la ANUIES, pues ésta aprobó en la X sesión Extraordinaria de la Asamblea General los criterios para el ingreso y la permanencia en la asociación con base en su estatuto, así como en la calidad académica; con la misma finalidad se han dado a conocer los procesos de acreditación de la Southern Association of Colleges and Schools (SACS). Entonces resulta que la evaluación no representa un proceso aislado sino que se encuentra relacionada con los procesos de acreditación y certificación, mismos que apoyan el mejoramiento de la calidad educativa, facilitando la toma de decisiones y la propia calidad de las instituciones, pues aporta elementos para determinar de manera objetiva las características y las cualidades de los sujetos y/o las instituciones sometidos a evaluación. De la misma forma es necesario hacer énfasis en los comentarios de Olmedo (1976), quien alude que los cursos académicos en su mayoría tienen un carácter informativo más que formativo, lo cual promueve que los estudiantes actúen sólo como reproductores de la información vertida por sus profesores; dejando de lado el proceso creativo y la adaptación de los conocimientos a distintas problemáticas propias de su campo de trabajo. Tal situación puede ser solucionada en la medida en que exista correspondencia entre las habilidades y conocimientos con los cuales debe de contar el profesionista, y la forma en la cual se evalúan las mismas.

Con referencia a la función de la evaluación del aprendizaje y de la calidad educativa en la psicología, y la relación de ésta con el Servicio Social, las estrategias empleadas en la evaluación de habilidades y competencias, la importancia de evaluar las habilidades y las competencias de los prestadores de Servicio Social de la carrera de psicología de la FES Iztacala; tenemos la posibilidad de afirmar que es de gran importancia realizar la evaluación del aprendizaje y de la calidad educativa, pues ésta nos da pauta para conocer si se esta realizando el proceso enseñanza-aprendizaje de una forma adecuada y de no ser así generar las condiciones que permitan que así sea. De la misma forma encontramos que tal evaluación tiene una relación estrecha con el Servicio Social, puesto que de acuerdo a la calidad con la cual se han formado y el aprendizaje que refieren los

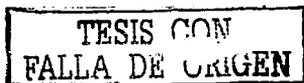
TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

estudiantes que prestan el Servicio Social, se encontrará determinada la calidad del mismo. De igual forma pudimos conocer las diferentes estrategias que han empleado para la evaluación de las habilidades y las competencias; detallando la importancia que representa evaluar habilidades y competencias manifestadas por los prestadores del Servicio Social de la carrera de Psicología de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, debido a que antes de cubrir el 70% del total de créditos se empiezan a realizar actividades propias del Servicio Social.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## REFERENCIAS

- Aguilar, M., Espinoza, L. y García, V.(1995). Indicadores para orientar la formación docente. *Revista Médica del IMSS*. 33 521-524.
- Ander-Egg, E.(1992). *Reflexiones en torno a los métodos del Trabajo Social*. El Ateneo, México, 25-45.
- Ander-Egg, E.(1993). *Introducción al Trabajo Social*. El Ateneo, México, 127-144.
- Antelo, M.(1984). En búsqueda de la excelencia académica. *Revista de la Educación Superior*. 13(4), 5-28.
- ANUIES.(1990). Propuesta de lineamientos para la evaluación de la Educación Superior. *Revista de la Educación Superior*. 19(3), 41-121.
- ANUIES.(1997). La Evaluación y Acreditación de la Educación Superior en México. *Revista de la Educación Superior*. 26(1). 57-91.
- Astin, A.(1991). ¿Por qué no intentar otras formas de medir la calidad. *Revista de la Educación Superior*. 20(78) 71-88.
- Atkinso, C., Hargreaves, W., Horowitz, M. y Sorensen, J.(1993). *Administración de Hospitales. Fundamentos y Evaluación del servicio Hospitalario*. Trillas México, 18-49.
- Bascuñan, T., Mora, R. y Rodríguez, L.(1994). Revisión de Marcos Jurídicos del Servicio Social en México. Propuesta de Modificación. *Memoria del X Congreso Nacional de Servicio Social*. Universidad Autónoma de Baja California, 21-33.
- Bertin, R.(2000). Semblanza histórica sobre el Servicio Social en México. En:C. Maldonado, H. García y E. Martínez (Eds). *El Servicio Social: Institución para el desarrollo municipal*. Colección Documentos, ANUIES, 43-51
- Brunner, J. (1999). Evaluación de la calidad en el nuevo contexto Latinoamericano. *Revista de la Educación Superior*. 28(110), 83-110.
- Burbano, G.(2000). La extensión universitaria y el Servicio Social en algunas universidades colombianas. En: C. Maldonado, H. García y E. Martínez. *El Servicio Social: Institución para el desarrollo municipal*. Colección Documentos ANUIES, 150-156.



- Caballo, V.(1991). *Manual de Técnicas de terapia y modificación de conducta*. México, Ed. Siglo XXI, 355-420.
- Camarena, C., Chávez, G. y Gómez V. (1985). Reflexiones en torno al rendimiento escolar y a la eficiencia terminal. *Revista de la Educación Superior*. 13(1), 34-63.
- Cárdenas (1994). Una propuesta metodológica de evaluación del Servicio Social. *Memoria del X Congreso Nacional de Servicio Social*. Universidad Autónoma de Baja California, 318-322..
- Carrasco, L.(2000). El Servicio Social y la evaluación de su impacto. Elementos de un proyecto estratégico. En: M. Sánchez, A. De Gortari y R. Ortega (Eds). *Memoria del Coloquio Internacional de Servicio Social Comunitario 2*, 267-298.
- Castillo, T. y Morales, S.(1994). El seguimiento del proceso de Servicio Social como apoyo para la formación profesional y valoral del estudiante. *Memoria del X Congreso Nacional de Servicio Social*. Universidad Autónoma de Baja California, 323-327.
- Chain, R. y Ramírez, M.(1997). Trayectoria escolar: La eficiencia terminal en la Universidad Veracruzana. *Revista de la Educación Superior*. 26(102), 79-97.
- Dávila, A., Aguilera, S. Y Ramírez, M.(1994). Hacia la unificación en la normatividad del Servicio Social. *Memoria del X Congreso Nacional de Servicio Social*. Universidad Autónoma de Baja California, 28-33.
- Díaz, G.(1976). Semántica general en la formación del Psicólogo. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. 1(2), 6-16.
- Doger, C.(1995). Medidas para asegurar la calidad en la Educación Superior: Calidad Social. *Revista de la Educación Superior*. 24(4), 103-112.
- Edwards, H.(2000). Formación profesional de psicólogos en Canadá. En: M. Sánchez, A. De Gortari y R. Ortega (Eds). *Memoria del Coloquio Internacional de Servicio Social Comunitario 2*, 225-229.
- Evangelista, E.(1998). *Historia del Trabajo Social en México*. Plaza y Valdez, México, 23-24.
- Fernández, B.(1998). *Introducción a la Evaluación Psicológica I*. Ed Pirámide Madrid. 495-527.
- Friedlander, W.(1969). *Conceptos y Métodos del Servicio Social*. Kapetusz, Buenos Aires, 11-113.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Gago, A. y Collado, M.(1995). La evaluación y la educación superior mexicana. *Revista de la Educación Superior*. 24(4), 81-86.
- Gago, A.(1998). Cultura y evaluación en México: Del diagnóstico a la acreditación. *Revista de la Educación Superior*. 27 (107), 7-14.
- Galán, G.(1991). La Evaluación de los Académicos en la UNAM. *Perfiles Educativos*. Num. 53, 62-66.
- Galo, B.(2000). La extensión universitaria y el Servicio Social en algunas universidades de Colombia. En: M. Sánchez, A. De Gortari y R. Ortega (Eds). *Memoria del Coloquio Internacional de Servicio Social Comunitario 2*, 150-157.
- Guerrero, F.(1994). Supervisión del Servicio Social de Psicología de la UAS. *Memoria del X Congreso Nacional de Servicio Social*. Universidad Autónoma de Baja California, 351-355.
- González, G. (2000). La función del Servicio Social en nuestra sociedad. En: M. Sánchez, A. De Gortari y R. Ortega (Eds). *Memoria del Coloquio Internacional de Servicio Social Comunitario 3*, 346-347.
- González, C. y Mendoza, C.(1994). Programa de Supervisión y Evaluación del Servicio Social. En C. Mendoza. (1994). *El Servicio Social universitario en México*. Universidad de Guadalajara. 140-143.
- Harrsh, C.(1983). La identidad profesional del psicólogo y su relación como agente de cambio social: Un modelo de desarrollo. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. 9 (1), 13-26.
- Heredia, A.(1980). La evaluación ampliada. *Revista de la Educación Superior*. 9(2), 115-125.
- Hill, R .(1982). *Metodología Básica en Servicio Social*. Humanitas. Buenos Aires, Caps. 1, 2 y 5.
- Kisnerman, N.(1982). *Servicio Social Pueblo*. Humanitas, México. 13-24.
- Legislación Relativa al Servicio Social*(1996). UNAM, México.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Lartigue, M. y Blanco, R.(1982). Apuntes para un modelo de enseñanza-aprendizaje y ejercicio profesional de la psicología clínica. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. 8(2), 247-269.
- Martínez, M., Duarte, G. y Paz, R.(1994). El prestador del Servicio Social del área biomédica en instituciones del sector salud. *Memoria del X Congreso Nacional de Servicio Social*. Universidad Autónoma de Baja California, 356-360.
- Martínez, R.(1999). ¿Es en verdad buena la eficiencia de su institución? En busca de alternativas equitativas de evaluación. a propósito de la propuesta de Alexander Astin. *Revista de la Educación Superior*. 28(112), 173-181.
- Marroquín, E.(1980). Consideraciones en torno al empleo de los egresados de las instituciones de Educación Superior. *Revista de la Educación Superior*. 9(1), 81-89.
- Marquis, C.(1996). Éxitos y dificultades en la creación de un sistema nacional de evaluación y acreditación: El caso Argentino. *Revista de la Educación Superior*. 25(2), 141-163.
- Méndez, N.(1974). Evaluación de la productividad en el proceso educativo. *Revista de Educación Superior*. 3(1), 45-52.
- Mendoza, C.(1994). *El Servicio Social universitario en México*. Universidad de Guadalajara, 23-124.
- Mungaray, L. y López, M.(2000). *Retos y perspectivas del Servicio Social en México*. En: M. Maldonado, H. García y E. Martínez (Eds). *El Servicio Social: Institución para el desarrollo Municipal*. Colección Documentos, ANUIES, México, 52-58.
- Olmedo, R.(1976). Reformas a la Enseñanza y la Investigación. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. 2(2), 5-19.
- Ojeda, P.(2000). Ética, compromiso y formación profesional. En: M. Sánchez, A. De Gortari y R. Ortega (Eds). *Memoria del Coloquio Internacional de Servicio Social Comunitario* 2, 212-224.
- Ortega, A.(2000). El compromiso ético social de los Profesionistas. En: M. Sánchez, A. De Gortari y R. Ortega (Eds). *Memoria del Coloquio Internacional de Servicio Social Comunitario* 2, 205-211.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Oyervides, R., Campos, R. y Sandoval, L.(1992)Servicio Social, antecedentes y alternativas en el campo de la salud. En: C. Mendoza (Ed). *El Servicio Social universitario en México*. Universidad de Guadalajara, 125-130.
- Parra, E.(1994). La supervisión en el Servicio Social, la supervisión en el Trabajo Social. *Memoria del X Congreso Nacional de Servicio Social*. Universidad Autónoma de Baja California, 329-331.
- Pérez, A., Rodríguez, G. y Tirado, S.(s/año). Aplicación del Modelo Rasch en la construcción de un instrumento de evaluación. *En Prensa UNAM Iztacala*.
- Pérez, C.(1979). El Taller Nacional para la definición del perfil profesional del psicólogo, algunas implicaciones. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. 5(2),
- Pérez, R.(1996). Evaluación, acreditación y calidad de la Educación Superior. *Revista de la Educación Superior* 25(2), 29-44.
- Reyes, R.(2000). La formación y el compromiso ético social de los profesionistas. En: M. Sánchez, A. De Gortari y R. Ortega (Eds). *Memoria del Coloquio Internacional de Servicio Social Comunitario* 3, 389.
- Ribes, E.(1967). *El entrenamiento académico del psicólogo en México*. En: Memorias del 1er Congreso Mexicano de Psicología. UNAM Facultad de Psicología.
- Ribes, E., Fernández, C., Rueda, M., Talento, M. y López, F.(1980). *Enseñanza, Ejercicio e Investigación de la Psicología: Un modelo integral*. Trillas México.
- Rivera, Y.(1994). Supervisión y Evaluación del Servicio Social. *Memoria del X Congreso Nacional de Servicio Social*. Universidad Autónoma de Baja California, 311-322.
- Rosales, C.(1990). *Evaluar es reflexionar sobre la enseñanza*. Madrid, Narcea. 20-40.
- Ruiz, E.(1994). Evaluación de la prestación del Servicio Social. *Memoria del X Congreso Nacional de Servicio Social*. Universidad Autónoma de Baja California, 395-399.
- Ruiz, L., Salvo, B. y Mungaray, A.(1995). *El Servicio Social en México*. ANUIES, México.
- Ruiz, A.(2000). Taller de inducción al Servicio Social comunitario. En: M. Sánchez, A. De Gortari y R. Ortega (Eds). *Memoria del Coloquio Internacional de Servicio Social Comunitario* 3, 453-545.
- Sánchez, S. y Mungaray, L.(2000). *Problemática del Servicio Social y propuestas para su mejoramiento*. Colección Documentos, ANUIES. 9-36.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Santoyo, V.(1979). Un reporte preliminar acerca de una estrategia de evaluación de Sistema Básico de Prácticas de la carrera de Psicología. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. 5(2), 576-583.
- Servin, P.(1994). Asesoría, evaluación y supervisión de las actividades académicas del Servicio Social universitario. *Memoria del X Congreso Nacional de Servicio Social*. Universidad Autónoma de Baja California, 345-350.
- Suárez, M. (2000). Ética profesional del Servicio Social. En: M. Sánchez, A. De Gortari y R. Ortega (Eds). *Memoria del Coloquio Internacional de Servicio Social Comunitario* 3, 394.
- Torres, Z.(1982). *Grupo Instrumento de Servicio Social*. Ed. Humanitas, Buenos Aires, 48-81.