

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

"SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL
EN LA COORDINACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL DEL
INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS
ADULTOS (2000 - 2004)

ISEP7ª135-04

TRABAJO RECEPCIONAL
INFORME DE SISTEMATIZACIÓN DE LA
EXPERIENCIA PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL
P R E S E N T A :
MARÍA VERÓNICA SALAZAR MARTÍÑÓN



DIRECTOR DEL TRABAJO: MARÍA DE LOS ANGELES MERCADO SOLTELO

MÉXICO, D. F.

0349656

2005

AGRADECIMIENTOS

A MIS PADRES.

Por el amor y apoyo incondicional,
ser ejemplo de esfuerzos y sacrificios,
dotándome de sentimientos productivos.

A MIS HIJOS.

Por ser en mi vida alegría, paciencia y
fortaleza que me han permitido ser
mejor mamá y profesionista

A MI MAESTRA.

Por compartir conmigo sus conocimientos,
entender mis angustias y fortalecer mis
debilidades

A MI TÍO.

Por ser ejemplo de sabiduría
y compartirla conmigo.

A MIS FAMILIARES Y AMIGOS

Por su amistad, confianza y cariño

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la
UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el
contenido de mi trabajo reconceptual.

NOMBRE: María Verónica
Salazar Martínez
FECHA: 04 / Noviembre / 2015
FIRMA: [Firma]

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. ANTECEDENTES GENERALES DE LA EDUCACIÓN EN MÉXICO	3
1.1. La calidad de la Educación en México	3
1.1.1. La globalización tendiente a privatizar la educación Desigualdad educativa	7
1.1.2. Desigualdad educativa	9
1.1.3. Política educativa-descentralización	11
1.1.4. INEA, contribuye a la disminución del rezago educativo	13
1.2. Instituto Nacional para la Educación de los Adultos	15
1.2.1. Misión y visión	17
1.2.2. Marco legal	18
1.2.3. Estructura organizacional	19
1.3. La Coordinación de Servicio Social en el Departamento de Prestaciones y Servicios	23
1.3.1. Programa "Desarrollo de la Educación para los Adultos"	24
1.3.2. objetivo del programa	28
1.3.3. Alcances del Programa de Servicio Social	29
1.4. Estructura Orgánica de la Coordinación del Servicio Social	31
2. ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA COORDINACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL EN EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS	34
2.1. Origen y concepto del Servicio Social	34
2.2. Marco legal del Servicio Social	35
2.3. Descripción de actividades y funciones de la Coordinación del Servicio Social	37
2.4. Importancia de la selección e incorporación de prestadores de servicio social	40
2.5. Importancia del diseño y ejecución del programa de servicio social	42
3. INTERVENCIÓN METODOLÓGICA DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LA COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL	44
3.1. Conceptualización de la Metodología	44

3.2. Etapas de la Metodología	47
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos implementados	48
3.4. Evaluación de la metodología.....	51
4. DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL Y ANÁLISIS GENERAL DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LA COORDINACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL EN EL INEA.	53
4.1. Antecedentes de la incorporación.....	53
4.1.1. Asignación al puesto.....	54
4.1.2. Descripción de las Funciones y Actividades de la Coordinación del Servicio Social	56
4.1.3. Análisis y control de la documentación generada en la coordinación del servicio social.....	64
4.2. Descripción y desarrollo de la implantación de procedimientos para la coordinación del servicio social.....	66
4.2.1. Descripción del proceso de reestructuración del programa de servicio social.	67
4.2.2. Descripción de los procedimientos para la definición de funciones y actividades del coordinador del servicio social.....	71
4.2.3. Descripción del desarrollo del programa de servicio social 2000....	73
4.2.4. Descripción del desarrollo del programa de servicio social 2001....	79
4.2.5. Descripción del desarrollo del programa de servicio social 2002....	85
4.2.6. Descripción del desarrollo del programa de servicio social 2003....	92
4.2.7. Descripción del desarrollo del programa de servicio social 2004....	96
4.3. Análisis general de la experiencia profesional.....	99
4.3.1. Con relación al objeto de Intervención.....	104
4.3.2. Con relación al Marco Teórico.....	105
4.3.3. Con relación a la Metodología de Intervención	107
4.3.4. Con relación a la Intervención en el programa de Servicio Social del INEA.....	108
CONCLUSIONES.....	111
PROPUESTAS.....	113
BIBLIOGRAFÍA.....	115
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	118

INTRODUCCIÓN

El contenido de este trabajo, se construye a través de la ingerencia profesional, en donde la participación de la Licenciada en Trabajo Social al Coordinar el Servicio Social del Instituto nacional para la Educación de los Adultos (**INEA**), a puesto mayor interés en resaltar la importancia de esta profesión al hacer uso de los conocimientos teóricos metodológicos que le fueron otorgados durante su formación académica por la Escuela Nacional de Trabajo Social (**E.N.T.S.**) de la Universidad Nacional Autónoma de México(**U.N.A.M.**).

La participación del Licenciado en Trabajo Social, no puede quedar al margen de la realidad, por lo tanto su actuación debe de corresponder a una necesidad que en este caso fue de contribuir a la disminución del rezago educativo de la población adulta mayor de 15 años o más, con la intención de proporcionarles elementos que le permitan obtener de manera integral conocimientos y habilidades para que puedan participar en el desarrollo político, social y económico del país.

El rezago educativo de la población adulta no debe de considerarse como un hecho aislado, sino como resultado de un Sistema Educativo Nacional, por lo tanto en el Capítulo I, se describirán los Antecedentes Generales de la Educación en México, que sin duda hacen referencia a la desigualdad educativa, siendo este uno de los grandes retos del gobierno federal; que a pesar de los esfuerzos que ha realizado por alcanzar la equidad y justicia social, aún existen más de 32.5 millones de jóvenes y adultos en rezago educativo esto sin contar con el incremento gradual que se sigue dando por la deserción en el sistema escolarizado.

Las cifras antes mencionadas dan lugar ha referir que a través de la creación del **INEA** se atiende el fenómeno del rezago educativo cuyo objetivo institucional es promover y organizar, planes y programas enfocados a proporcionar educación básica para los adultos, no obstante dentro de este tema la parte significativa corresponde a la misión y visión ya que de ello se derivan los programas estratégicos que actualmente cumple, haciendo mención a la importancia que dentro de la estructura organizacional representa el trabajo de Coordinar el Servicio Social.

En el Capítulo II, a través de la elaboración del Marco Teórico Conceptual, se sustentará teóricamente el objeto de estudio, las funciones y actividades, así como la importancia de la prestación del servicio social para la atención de las necesidades que se generaron en las diferentes áreas que forman el instituto.

Del Capítulo III, hará referencia al Modelo de Intervención, los métodos o instrumentos implementados durante la praxis; así como el análisis de cada uno de los procesos para determinar la correspondencia con la teoría y las aportaciones significativas que permitan acrecentar la identidad profesional.

El Capítulo IV. comprenderá la descripción de la experiencia profesional y que sin lugar a duda es la parte más importante de este trabajo de investigación por ser el que representa de manera estructurada la intervención de la Licenciada en Trabajo Social haciendo resaltar las funciones, actividades, la organización y la operación del programa de servicio social, así como las técnicas y métodos aplicados durante la intervención, demostrando entre líneas los resultados cualitativos y cuantitativos de la actuación.

La participación de la Licenciada en Trabajo Social al coordinar el servicio social institucional, no solo debe quedar en la parte descriptiva sino debe de pasar al análisis con la intención de comprender las partes que lo componen para determinar un nuevo conocimiento de esta práctica profesional.

La sistematización de esta práctica profesional, en el ejercicio de coordinar el servicio social en el INEA, dará lugar a proporcionar a las nuevas generaciones de estudiantes y egresados, que durante la intervención se construyen conocimientos del quehacer profesional y lo valioso que resulta poner en práctica todas las instrucciones que nos fueron otorgadas durante la formación académica; además, que los resultados derivados de la participación fomentan compromisos con la sociedad y la misión del trabajo social.

1. ANTECEDENTES GENERALES DE LA EDUCACIÓN EN MÉXICO

1.1. La Calidad de la Educación en México

La educación en México, es un sistema conformado por sociedad, instituciones del gobierno y organismos descentralizados, así como instituciones particulares y universidades públicas autónomas, todos ellos encargados de transmitir y acrecentar la cultura, brindar servicios educativos necesarios a toda la población y preservar la igualdad de oportunidades en el Territorio Nacional.

Para hablar de la calidad de la educación en México, la Secretaría de Educación Pública (**SEP**), ha afianzado su identidad al atender tres grandes desafíos como son: cobertura con equidad, buena calidad e integración y gestión de sistemas "El desafío de la educación básica continua siendo la cobertura, pero unida a la calidad. Los esfuerzos para llevar la educación básica a todos ha cobrado pleno sentido cuando esa educación es de plena calidad, es decir, cuando ha alentado el desarrollo integral de las personas dotándolas de competencia para aprender *con autonomía* y cuando ha fomentado los valores personales y sociales que constituyen la base de la democracia, la convivencia armónica y la soberanía nacional"¹, lo que lleva a la atención prioritaria para encontrar el equilibrio entre resultados estadísticos y resultados de desarrollo y crecimiento para el país.

La presencia de procesos de marginación, da pocas oportunidades de acceso a la educación particularmente entre los más desprotegidos y las personas mayores de 15 años que no han concluido su instrucción básica, se hace evidente que más de 32. 5 millones de mexicanos continúan en rezago educativo.

Actualmente los servicios educativos, están conformados bajo cuatro tipos o niveles de atención; permitiendo a toda la población ser atendida por alguno de los siguientes:

- ✓ **Educación básica, comprende los niveles de: Preescolar, primaria y secundaria.**

El nivel preescolar, en los últimos censos ha presentado información donde se menciona que existen niños de cinco años, que no han sido registrados por el sistema educativo vigente, que los resultados demuestran que las oportunidades de asistir al sistema correspondiente se van mermando, que se convierten en los próximos analfabetas y que la única forma de atención será a través de un sistema extra escolarizado convirtiéndose en cifras que se suman al rezago educativo.

La población más desprotegida generalmente es la indígena, por no contar con un sistema educativo vigente, porque las formas de atención deben de corresponder a las necesidades de esta población y para ello se debe contar con maestros que en su generalidad sean bilingües y al no existir esta modalidad cada vez más se

¹ Programa de Desarrollo Educativo.- S.E.P. 1995-2000. p. 30

convierten en grupos vulnerables, estudiantes repetidores o desertores por no contar con los elementos necesarios, acrecentando así la desigualdad educativa.

A pesar de los esfuerzos de expansión de la educación a lo largo y ancho del país, y de las nuevas políticas de atención no han sido suficientes y al presentarse de la misma calidad, los resultados de los programas que se han realizado para el nivel de primaria, demuestran que, no se ha avanzado en las materias de español y matemáticas en los ciclos cursados. Por ejemplo, los objetivos no se han cubierto y los contenidos no han permitido una calidad en el aprendizaje.

Por otro lado en las áreas rurales, el rezago educativo se presenta con más impacto en los diferentes estados de la República, dadas las características regionales pero no necesariamente como resultado de una postura estatal, sino como un problema que no ha sido atendido bajo ninguna condición.

Referente a la educación de adultos las cifras se traducen a porcentajes, esta problemática refleja en una manera de ciclo escolar el siguiente resultado: "el 9.5% del rezago educativo corresponde a la población analfabeta, el 18.6 % a la población sin primaria y el 23.7% no concluyeron la secundaria; y peor aun cada año, uno de cada tres no terminan la educación secundaria, que está enmarcada con el precepto de obligatoriedad dando como resultado que 800 mil jóvenes aumenten el rezago educativo, que en las zonas urbanas desafortunadamente la población mayor de 15 años corresponde a 8 millones"² que son grupos con un potencial económico y social; que no han aprovechado como fuerza laboral por no contar con un nivel educativo que les permita competir.

Para el nivel de secundaria, a raíz de la fragmentación de los conocimientos y la poca ingerencia en la práctica cotidiana, no se han llegado a acuerdos que convengan a esta nueva estructura formativa; solamente el sistema ha proporcionado materiales de consumo para apoyar el nivel cursado, tal es el caso de la nueva política que se ha empleado otorgando libros, materiales y tecnología gratuita

✓ **Educación media superior: profesional técnico y bachillerato**

La educación media superior vigente, difícilmente retiene a los estudiantes a través de sus programas formativos, y mucho menos los motivan para alcanzar un nivel superior ya que los factores económicos y administrativos de este sistema no son suficientes y solo se abre una brecha cada vez mayor para estos jóvenes que van formando filas para incorporarse al mercado de trabajo sin haber recibido la oportunidad de adquirir la competencia.

Para el nivel medio superior, los alumnos llegan con débiles conocimientos como resultado de los ciclos cursados anteriores, en razonamiento, expresión oral y operaciones básicas los conocimientos en ocasiones son tan nulos que difícilmente aspiran a incorporarse a otro nivel.

² Programa Nacional de Educación, SEP, 2001-2006 p. 61

✓ **Educación superior: normal, licenciatura universitaria, tecnológica y postgrados**

En el nivel superior, existe una variación extremosa, pues la calidad no alcanza niveles satisfactorios tanto en escuelas públicas como privadas, porque se han abocado las autoridades y los magistrados en elaborar y proporcionar planes y/o programas de estudios apegados a una formación de profesionistas pasivos.

✓ **Capacitación para el trabajo**

El sistema educativo formal, presenta deficiencias en el manejo de tecnología y procesos de producción que demanda la producción industrial, por no ser diseñada para preparar fuerza de trabajo que pueda competir en la vida moderna del país.

En este sentido, el gobierno federal creó instituciones dedicadas a la educación de formación para el trabajo, capacitadas para enfrentar el mundo moderno y acelerado del sector productivo. Esta modalidad no es nueva ya que desde 1937, con la creación del Instituto Politécnico Nacional (I.P.N.), que atiende a la población menos favorecida "Educación técnica y profesional al proletariado y clases populares"³, considerándose como escuelas populares de atención a la población más desprotegida.

Sin embargo este esquema de atención, fue rebasado por la creciente industrialización, que requiere más trabajadores calificados para este proceso; también advierte que la mano de obra especializada debe ser barata, "El capital, requiere mano de obra barata, también mano de obra menos calificada por que la calificación significa conocimiento y el conocimiento significa poder"⁴, por esta razón es necesario mantener un equilibrio, diseñando un sistema educativo que atienda estos intereses, pero que no afecte a los grandes empresarios.

El gobierno, al crear el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica **CONALEP**, considerándola como estrategia que debe atender la demanda de formación de estudiantes, calificados como mano de obra barata; pero que de igual manera existen adultos en edad productiva, que aun no cuentan con su instrucción básica que les permita tener un acercamiento a los procesos industriales; la demanda de capacidades de los diversos sectores de la población han dado origen a que el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), a través de sus servicios proporcione un sistema que le permita rescatar las experiencias y saberes cotidianos, impulsándolos a desarrollar fuerzas y habilidades que le sean favorables en forma de capacitación laboral y puedan participar en la actividad productiva del país.

La Secretaría de Educación Pública (**SEP**), presenta continuamente resultados estadísticos al inicio y término de cada ciclo escolar, con la intención de contar con

³ Programa de Desarrollo Educativo.- S.E.P., 1995-2000. p. 30

⁴ Juárez Núñez / Sonia Comboni.- Globalización, Educación y Cultura. p.71

elementos de diagnóstico que permitan reconocer los principales logros y limitaciones, especialmente en la educación básica por considerarse como uno de los niveles más importantes para el crecimiento y desarrollo del país.

Los resultados educativos no solo se obtienen a través de la **SEP**, sino también el gobierno cuenta con otros mecanismos de control como son: al contar con la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones Educativas de Nivel Superior (**ANUIES**) ayudar con estudios y normas que permitan fortalecer los resultados de la Educación a nivel Medio Superior y Superior, a si mismo se cuenta con el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (**INEGI**) presenta resultados mediante procedimientos censales, el Consejo Nacional de Población (**CONAPO**) y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (**S.H.C.P.**) que a través de la autorización del presupuesto anual que otorga a las Instituciones comprometidas con el gobierno y con la ciudadanía contempla en sus objetivos atender la educación en el Territorio Nacional.

Dentro de la calidad de la educación en México, la equidad es un factor que abarca indispensablemente los recursos económicos, materiales y de los servicios para brindar una mejor calidad, no obstante la mala administración de los mismos imposibilitan la capacidad de igualdad; la atención es muy reducida principalmente en las zonas urbano-marginadas, rurales y de los grupos indígenas.

Por otra parte, aunque el sistema educativo capacita a los maestros y reforma los planes de estudio, elaborando material con avances pedagógicos, no resulta de gran utilidad pues lo principal es fortalecer la educación inicial y terminar con posturas tradicionales ideológicas de la forma de enseñanza que no está a la vanguardia.

La calidad educativa, también se determina por la distribución de los recursos, los gastos que se generan en la operación e inversión son insuficientes, por lo tanto se presenta una deficiencia y la atención que reciben los grupos vulnerables no tienen las mismas oportunidades de aprendizaje. de acuerdo a: "Existen claras insuficiencias en lo que representa a la atención de los grupos marginales, ya sean personas de la tercera edad, indígenas, migrantes, discapacitados y educación para adultos que no tienen acceso a dichos servicios, ni posibilidades de éxito"⁵. aunque el gobierno es el que mayor porcentaje del gasto público otorga a la educación, aun así resulta insuficiente por la poca recaudación fiscal, ya que en promedio se asigna el **6.2%** del Producto Interno Bruto (**PIB**), lo cual no alcanza para el desarrollo de la ciencia y la tecnología para estar en condiciones de competencia con los países industrializados.

México en su carácter de federalismo, canaliza la educación, asumiendo el compromiso de igualdad educativa, pero los resultados no han sido exitosos, esto da lugar al reclamo de los diferentes estados de la república originando la naciente modernidad educativa la cual parte de la descentralización de la educación básica y la de los adultos, habilitando espacios y programas educativos que permitan

⁵ Programa Nacional de Educación - S.E.P 2000-2006. p. 65

atender a estos grupos sin que la **SEP**, pierda su papel de carácter normativo con la responsabilidad de integrar, coordinar y evaluar los nuevos sistemas.

El federalismo, estableció oportunidades a los diferentes estados en la formulación de sus planes y programas de estudio, según los tipos, condiciones urbanas, rurales principalmente las demandas nacientes de una población ávida de conocimientos.

El esquema escolarizado tan rígido, produjo la estructura Central del **INEA**, y el **CONALEP**, tanto que estos organismos deben de atender las necesidades locales y nacionales del país. No obstante la educación tecnológica en el caso de los **CONALEP**, ha presentado resultados importantes pero sin contar que existiría un incremento en los oficios determinados, para la cual fue creada y peor aun el país no podrá brindar oportunidad de empleo a todos los egresados; como respuesta a esta mala planeación o estrategia de atención para resarcir el daño ocasionando por esta política educativa, a los estudiantes técnicos se les brinda la oportunidad de seguir sus estudios profesionales a través de cursar alguna materia adicional, permitiendo solicitar su inscripción y participar en la selección de los candidatos para el nivel superior.

Las autoridades federales y estatales, redoblan esfuerzos en la capacitación y actualización de docentes para fortalecer la calidad académica proporcionándoles estímulos al desempeño y nuevas herramientas de conocimiento, que les permitan vestir los cambios sobre los estudiantes, para que con ellos puedan hacer frente a la tecnología y el mundo laboral.

La sociedad, en general tiene un papel preponderante en el sistema educativo a través de las diferentes formas de participación, bien como alumno, docente, autoridades de la educación y los padres de familia, siendo esta una fracción económicamente activa.

1.1.1 La Globalización Tendiente a Privatizar la Educación.

La educación transmite y genera conocimientos para que el individuo los transfiera y desarrolle en fuerza productiva (ciencia y técnica) dando lugar a una relación social de producción de capital.

La globalización resultado del neoliberalismo, articula el recorte de recursos para el sistema educativo, estrategia que permite atender la liberación del comercio; bajo la perspectiva productiva, el sujeto pasa a ser un factor importante de las empresas productivas siempre que cuenten con fuerza de trabajo especializada, con conocimientos de los equipos informáticos y que a su vez puedan desempeñar diversas funciones al mismo tiempo; esta tarea de capacitación se ha encomendado a las escuelas y maestros, más sin embargo; al carecer de tecnología de punta la aplicación de los conocimientos se quedan al margen de los países industrializados.

En las grandes ciudades del país, existen pocas oportunidades para jóvenes y adultos que no han concluido como mínimo la educación básica, obligando al individuo a sobrevivir a través del subempleo, trabajando en las calles como: limpia-parabrisas, comerciantes ambulantes, sexo servicios y el profesionalista trabajando como taxista. Aunque existe otro grupo de individuos que se dedica a la delincuencia, que ha proliferado a través de las bandas organizadas de tráfico de drogas y secuestradores, con la modalidad de este género denominado secuestro exprés. La globalización, sin duda crea más canales de desigualdad en los grupos vulnerables, las zonas urbano marginadas, que día a día se van defendiendo de los ritmos acelerados que se dan con la tecnología. la poca capacidad que se tiene para incursionar en un trabajo remunerado que les permita vivir dignamente.

Por lo que al sistema educativo, bajo esta situación le corresponde crear planes y programas que subsane estos problemas sociales, dando más oportunidad de ingreso a la población que la requiera y no solo atender demandas de empresarios que cuentan con tecnología avanzada y que son aquellos que solicitan que la currícula-educativa se diseñe de manera que los jóvenes estudiantes obtengan los conocimientos necesarios para efecto de incrementar la producción con su mano de obra especializada y administrar la empresa de capital privado.

La política Neoliberal, define el desarrollo del país como: Si hay mejoramiento en el capital humano, la economía nacional saldrá del atraso en que se encuentra, no obstante este sistema pierde de vista factores relevantes, que han deteriorado el desarrollo consecuencia de la deuda externa, la acumulación de riqueza en unos cuantos y el Tratado de Libre Comercio (TLC), con la fuga de capitales a través de las empresas transnacionales "la política neoliberal, ha reducido la concepción de la formación del individuo a la de adiestramiento para el trabajo"⁶, estos actores han permitido el acrecentamiento de más pobres.

La reducción del gasto público en el sistema educativo, denominada "austeridad presupuestal" ha generado que la educación que se imparte en el territorio nacional sea de baja calidad y de poca cobertura, que los recursos educativos y los materiales de apoyo para el aprendizaje sean escasos, dando como resultado el ausentismo de profesores y alumnos. La educación para estos grupos que generalmente son grupos indígenas o urbano marginados, se convierte en un derecho restringido, privilegio de unos cuantos que gozan de una elite, traduciéndose a la privatización de la educación. La propuesta de privatizar la educación superior se propone por la iniciativa de ley de acuerdos nacionales (AN), se define: "las Universidades deben tener sus recursos propios para desarrollar sus actividades académicas"⁷, esta iniciativa de ley, dará oportunidad a las escuelas particulares de extenderse por todo el territorio para atender el rezago educativo, con la justificación de que el gobierno tras una desestabilidad

⁶ Jabonska, Alejandra - La Globalización y la Política Educativa., p. 6

⁷ Chávez, Mariana.- El Diario La Jornada, 16 de agosto del 2004. p. 13

económica no podrá otorgar financiamiento a las escuelas públicas en los diferentes estados.

Para efectos de comprender la globalización en el territorio nacional, se debe de entender que este fenómeno por su naturaleza tiende a repercutir en lo económico, político, cultural y social, y por lo que su manifestación es tan diversificada que solo se puede definir de manera integral; pero si algo puede caracterizarla es el progreso de la tecnología y el libre mercado que se da con otros países. como se cita: "estos dos elementos se han entremezclado y reflejan principalmente: a) reducciones en los costos de los transportes y comunicaciones, b) liberación comercial, c) liberación financiera y d) acrecentamiento de los flujos de inversión extranjera"⁸ procesos de globalización han afianzado los programas de privatización incrementándolos en la economía, como mecanismos de inversión en el mercado, refiriéndose como la globalización en la producción, "la división mundial del trabajo, la cual encuentra su expresión en la separación del proceso múltiple de producción entre varias ubicaciones"⁹, la ubicación de las etapas se determinan cuando los países en vías de desarrollo como es el caso de México, se convierte en exportadores de materia prima principalmente por no contar con una capacidad económica sólida y una tecnología que les permita manufacturar y comercializar productos nacionales ya terminados; esto a su vez, propicia la inversión privada (financiera y equipos sofisticados) acrecentando la economía para unos cuantos y la desigualdad para la mayoría de la población en la distribución de los ingresos.

La desigualdad económica, resultado del fenómeno de la globalización, acrecentó una brecha salarial entre los trabajadores calificados y no calificados, propiciado por los avances tecnológicos que demandan mano de obra calificada; limitando la mano de obra de los sectores retrazados (zonas rurales); el crecimiento de desempleo se da por niveles de educación, no hay educación no hay empleo.

Para el gobierno federal, fue necesario reducir las cargas presupuestales para no seguir incrementando la deuda externa, afianzándose de inversiones extranjeras sin prever el incremento de las carteras vencidas, que los índices de pobreza se agudizarían dada la tendencia de la concentración de ingresos para los particulares y de manera exclusiva el dominio sobre el sistema educativo.

1.1.2. Desigualdad Educativa

La desigualdad educativa en el sistema nacional vigente, desafortunadamente se entiende como: la poca oportunidad de acceso a los diferentes tipos de atención, que los recursos humanos, económicos y materiales están mal distribuidos, que los contenidos incluso están elaborados solamente para la atención de aquellos alumnos, que presentan mejor disposición al aprendizaje y que los resultados de estas acciones no han permitido la expansión educativa a toda la población, que los objetivos y la calidad de la enseñanza que se dirige a los sectores marginados se convierte en producto de injusticia social.

⁸ Hernández Laos, Enrique.- Globalización, Desigualdad y Pobreza. p. 20

⁹ Idem. p. 25

La educación, que se imparte principalmente en las regiones o zonas alejadas y dispersas por todo el territorio, no presenta ningún avance, generalmente son urbanas-marginadas, etnias indígenas y grupos en pobreza extrema que no tienen poder de gestión y que su infraestructura es apenas indispensable para su funcionamiento. que difícilmente resuelven los problemas, que al contrario se crea un círculo vicioso, el cual, al no tener acceso a la educación básica de buena calidad, se va debilitando su desarrollo personal, de tal manera que los niños y jóvenes viven en condiciones precarias; no conciben a la educación como aquel elemento que refuerce sus conocimientos y habilidades que le permitirán obtener bienestar reduciendo así las posibilidades de superar la pobreza y marginación en la que viven.

La educación insuficiente y de mala calidad que se otorga a la población en situación de marginación, pobreza extrema, niños de la calle y jornaleros agrícolas, constituyen un factor de retraso social, que limita el desarrollo de estos grupos y por consiguiente el de la nación. El detonante de mala calidad educativa significa principalmente que la infraestructura de este sistema es insuficiente, a tal grado que da oportunidad al problema de deserción de maestros y alumnos incrementándose el reprobandamiento principalmente en educación básica.

La desigualdad educativa, principalmente ha afectado a niños indígenas, jornaleros que difícilmente reciben una educación con calidad, su lectura y comprensión son deficientes y peor aun con la nueva modalidad de multigrado el maestro está obligado atender un grupo de niños de diferentes edades y niveles de conocimiento, eso sin contar con la diversidad de lenguas, afectando así sus habilidades para escribir y expresarse.

Los niños y niñas, a temprana edad se integran según sus condiciones territoriales al trabajo agrícola y si tienen oportunidad al trabajo asalariado tal es el caso de los menores que viven en la calle, como lo menciona, "llamado genéricamente niños en situación de calle la aparición de esos grupos se asocian con fenómenos de violencia o desintegración familiar, social en el entorno de la pobreza extrema que se observa en zonas urbano-marginado"¹⁰, estos niños carecen de condiciones reales de aprovechamiento.

El factor externo, que contribuye a la mala calidad de la educación, es la distribución de los habitantes en el territorio nacional, que son cifras elevadas de concentración en zonas urbanas, y que son las que menos exigen sus derechos. Estas condiciones territoriales no permiten que la educación se brinde con equidad, ya que los recursos públicos generalmente están destinados a las grandes ciudades, salvo los estados que reciben un recurso compensatorio, pero el factor económico no es el único impedimento para buscar la igualdad y justicia educativa, que imposibilita la igualdad educativa y va deteriorando el sistema es: la operación del sistema, la falta de materiales educativos y otros recursos de enseñanza; la infraestructura y el equipamiento de los planteles no permiten que los maestros y alumnos cumplan su objetivo; las nuevas políticas de enseñanza

¹⁰ Programa Nacional de Educación. - 2001-2006. p. 110

son tan diversas y complejas como la postura de los directivos que no permiten brindar una evaluación pertinente y eficaz para alcanzar las metas

En los grupos indígenas, se hace más notorio el analfabetismo principalmente en mujeres, en donde la lucha por la igualdad de derechos, no ha sufrido efecto, esta situación refleja y produce la marginación social, traduciéndose en elevados niveles de fecundidad, mortalidad infantil, desnutrición, creando así otro nuevo círculo vicioso al no contar con condiciones que le permita enviar a sus hijos a la escuela, y a falta de alimentación un bajo aprovechamiento escolar y la deserción en los primeros años escolares.

La **SEP**, en su afán de brindar oportunidades de educación a toda la población, mediante estrategias de atención realiza esfuerzos considerables al crear programas dirigidos a los menores discapacitados junto con el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (**DIF**) a través de los padres de familia en los programas de integración, y el Instituto Nacional de Estadística, Geografía y *para detectar a estos niños y cuales son las condiciones de atención que se les brinda.*

En el país existen "1.2. de millones de niños menores de 14 años que no han cursado el nivel básico y estos son hijos de padres jornaleros agrícolas, que en busca de empleo prefieren migrar"¹¹. Esta situación produce para el sistema educativo graves problemas, ya que dadas las circunstancias es difícil diseñar un programa que pueda atender esta diversidad de grupos que se encuentran en desventaja por el alto índice de ausentismo, no asisten a la escuela regularmente por estar al pendiente de cuando partirán con sus padres en busca de otras oportunidades, generalmente se quedan al cuidado de familiares que no tiene la capacidad económica, ni moral para enviarlos a que se instruyan.

La población urbano-marginada, representa un gran reto para el sistema educativo, ya que las condiciones que presenta el crecimiento de malos asentamientos y el carecimiento de diversos servicios, propicia que los jóvenes y niños a temprana edad se incorporen al mercado de trabajo para que apoyen a la economía familiar, estas zonas marginadas normalmente están siendo urbanizadas por indígenas que migran a la ciudad en busca de oportunidades y que difícilmente traen consigo algún nivel educativo, estos factores desalientan el aprovechamiento escolar y hace menos posible que se incorporen al sistema educativo, ya que la mayoría de estos niños con trabajos sabe leer y escribir o su educación es nula.

1.1.3. Política Educativa-Descentralización

La política educativa, tiene sus bases en un marco jurídico que se inserta en el Plan Nacional de Desarrollo; de 2000-2006, es el que orienta y establece los objetivos y las tareas del sistema educativo nacional para hacer extensiva la educación a todos los mexicanos y brindar una mejor calidad en los servicios, la

¹¹ www.inca.gob.mx

cual se define: "como aquella que preserva, transmite y acrecentar la cultura de los mexicanos"¹² esta acción educativa, fortalece la infraestructura, crea redes a todos los niveles y modalidades de atención.

La tarea principal, es precisar los objetivos y líneas de acción para el programa educativo nacional, partiendo de los aciertos y errores que permitan reforzar algunos campos de participación. Las propuestas educativas principalmente tienden a tener injerencia en la revisión de los tipos educativos, de la gestión que contiene el sistema y de los cuales necesariamente están involucrados los tres niveles de gobierno (federal, estatal y municipal), los actores (autoridades de la educación, alumnos, maestros y padres de familia), así como los diferentes sectores (público, privado y social).

La reforma educativa, lleva consigo la federalización, la que concibe la integración, coordinación y gestión institucional, porque el federalismo educativo hace posible que los tres niveles de gobierno trabajen conjuntamente, que se implanten mecanismos de participación permanente involucrando a los grupos sociales, busca alternativas de funcionamiento, evaluar paulatinamente el conocimiento y la forma de operar del sistema, actualiza el marco jurídico y reorganiza a la SEP, para un mejor funcionamiento y poder brindar educación con calidad y estar en condiciones de competencia con otros países.

La SEP, para los años 80 se convierte en un sistema burocrático gigantesco ya que no pudo administrar el sistema de la manera más eficiente, estaba sobrecargada de asuntos operativos, era evidente el debilitamiento de acciones normativas, (planeación, evaluación, supervisión y control), existe una clara desarticulación deficiencia en la formación y actualización en los programas y los docentes. Así a través de un acuerdo decretado el 18 de mayo de 1992, por el presidente de la república, Lic. Carlos Salinas de Gortari, el sistema educativo adquiere tras la modernización nacional la reformulación de materiales, revaloración de las funciones magisteriales, consolidando así el federalismo educativo. "En este sentido el propósito de sociedad y gobierno ha sido desterrar el centralismo y democracia que afecta el sistema educativo y, en cambio acerca la comunidad y autoridades gubernamentales a cada escuela"¹³, por ello el gobierno federal transfiere los elementos de carácter técnico y administrativo, los financiamientos, los derechos y obligaciones a los gobiernos estatales a fin de que con el modelo de transferencia de servicios educativos (descentralización del sistema educativo), se fortalezca la Identidad Nacional y se moldeen hombres y mujeres libres, y que la enseñanza de cada región permita al individuo adquirir habilidades, conocimientos, destrezas, actividades y valores para el desarrollo personal y del país.

La SEP, por su parte vigilará, el cumplimiento del artículo 3º constitucional, la Ley General de Educación y las disposiciones reglamentarias aplicables. Para el logro de estos objetivos, el mismo federalismo educativo promueve en las autoridades federales y locales la participación activa en la toma de decisiones para completar

¹² Programa Nacional de Educación 2001-2006, p. 56

¹³ Juárez Núñez, José Manuel.- Globalización, Educación y Cultura, un Reto para América Latina, p. 223

un todo, de tal manera que el aprendizaje de los estudiantes sea lo más importante y que la presentación de esquemas equitativos de funcionamiento que le permita promover investigación para evolucionar el sistema educativo a fin de retribuir a la sociedad resultados óptimos.

El objetivo de la política educativa se define como lo menciona, "el Sistema Educativo Nacional, coadyuva a la consolidación del Sistema Educativo Nacional mediante el fortalecimiento del federalismo y la adecuación de la estructura de la **SEP**"¹⁴. La nueva estructura de la **SEP**, comprende transferir la operación de los tipos educativos (educación básica, educación media superior y educación superior) a cada entidad federativa, esto significa descentralizar la educación a partir del año 2002, con la elaboración de un esquema de presentación que se ratifico a través de un convenio de colaboración en el 2003, y que de los acuerdos se deriven. su elaboración, se dará por las características específicas de cada región con criterios de calidad y equidad.

La descentralización, se determina por los siguientes mecanismos: creación de una etapa de profesionalización técnica; las escuelas tendrán la capacidad de crear programas de atención para todos los niveles y necesidades de la población, las funciones estatales surgirán de necesidades de alumnos, maestros y no planes que establezca un sistema central, dando lugar a la calidad de los servicios; que la presentación de un esquema de trabajo sea congruente con el territorio local de cada estado, sin que se afecte lo establecido por el plan nacional de desarrollo; La creación de redes de comunicación permitirá compartir la experiencia que cada estado genere durante su ejecución, misma que al ser evaluada por la parte normativa de SEP, fortalecerá el sistema educativo nacional.

1.1.4. INEA, contribuye a la disminución del Rezago Educativo.

La forma de atención, que permite atender a la población adulta que se encuentra en desigualdad de oportunidades se atiende a través del gobierno federal mediante un sistema extra escolarizado, basado en el auto-didactismo y la solidaridad social, que atiende principalmente a la población mayor de 15 años ofreciéndoles una educación que les permita: i) a la población analfabeta, orientar la lectura y la escritura, ii) concluir y certificar los conocimientos en nivel primaria o secundaria. iii) que los contenidos se conviertan en la herramienta útil para la solución de los problemas.

Este sistema, atiende principalmente a los mexicanos mayores de quince años que no tuvieron oportunidad de ingresar o concluir su instrucción básica; la educación para adultos principalmente es atendida por el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, que presenta una estructura moderna dentro del sector educativo "en la caracterización de la modernización de la educación de los adultos se señala que la modernización implica, apoyarse en la estructura de las organizaciones sociales, culturales, empresariales y educativas para extender la oferta y eficiencia de los servicios"¹⁵, esta estructura permite, consolidar

¹⁴ Programa Nacional de Educación 2001-2006 p. 91

¹⁵ INEA, Decreto de Creación 1981 p. 25

programas de alfabetización, educación básica, comunitaria y capacitación no formal para el trabajo.

El rezago educativo, es un problema social que requiere de la pronta participación de gobierno y sociedad y debe ser considerado como una meta prioritaria de la política educativa, con una lógica racional, que permita elaborar programas, planear estrategias y presentar teorías para erradicar la ignorancia y ampliar los conocimientos de estas personas y no hacer de éste un problema de rutina burocrática, que solo busca un nombramiento laboral para las autoridades de este sector.

Definir la educación de la población adulta, es una tarea muy importante para el sistema educativo, dado que los contenidos de la educación formal no se apegan a las condiciones en que el adulto requiere ser atendido; el aprendizaje debe de estar vinculado con su realidad porque los contenidos deben de elaborarse a partir de una experiencia del individuo demandante, porque el adulto presenta habilidades, destrezas que se adquirieron durante su desarrollo, convirtiéndose en conocimientos básicos y lo único que le hace falta es un documento oficial (**Certificado**), que le permita demostrar sus saberes, porque este elemento tiene un significado importante para el adulto ya que ante la sociedad obtiene un reconocimiento que revalorará su autoestima y sin lugar a duda le permitirá tener un acercamiento a las ofertas de empleo.

La certificación, de los conocimientos de la población adulta, es una condición que establece la **SEP**, para que el adulto esté en condiciones de igualdad, al darle reconocimiento a los aprendizajes adquiridos empíricamente, es por ello, que el **INEA**, debe de presentar un nuevo enfoque, que parta de las capacidades y necesidades de los individuos, a fin de plantear contenidos relevantes y de pronta acción para la integración al desarrollo político, social y económico del país.

La educación para adultos, es un sistema flexible que cuenta con métodos que permiten orientar y fortalecer los conocimientos y habilidades como la lectura, la escritura y el manejo de las matemáticas, con el fin de que el adulto logre desarrollar actividades productivas: para alcanzar los objetivos que se persigan en la materia.

La política educativa de adultos debe de comprender: "i) conceptualizar la educación de adultos, ii) elaborar programas de educación para adultos, iii) diversificar la oferta educativa, iiiii) desarrollar mecanismos de normatividad y reconocimiento y iiiiii) reorientar el funcionamiento de las dependencias"¹⁶, instituciones hacia el desarrollo de las capacidades entre los adultos con escasa escolaridad.

La flexibilidad del sistema educativo para los adultos, presenta una etapa de evaluación efectiva la cual permite reconocer: i), el nivel educativo en que se encuentra el adulto, ii) elaboración y reelaboración de los contenidos educativos, iii) adecuar los procedimientos, procesamientos, sistematización y reporte de

¹⁶ INEA. Decreto de Creación. 1981. p 81

resultados. y iii) acreditar y certificar. para reconocimiento de los estudio del adulto.

El INEA, para contribuir al abatimiento del rezago educativo de la población adulta, impulsa significativamente el desarrollo a través del uso de comunicación electrónica (radio, televisión, video, los textos y las tutorías e informática), convirtiéndose en mecanismos de atención y alternativas para el aprendizaje; estos elementos le han permitido al INEA, contribuir a la disminución del rezago educativo de la población adulta, porque, los contenidos están orientados a fortalecer los conocimientos adquiridos a lo largo de su vida fomentando en ellos nuevos proyectos de vida, de carácter productivo y bienestar social.

1.2. Instituto Nacional para la Educación de los Adultos.

El Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, es un organismo descentralizado de la Secretaría de Educación Pública creado para contribuir a la disminución del rezago educativo de la población mayor de 15 años.

La educación de adultos; es considerada como la herramienta para el desarrollo y crecimiento del país, tan es así que desde 1921 cuando se creó la SEP. Para orientar a los hombres a ser críticos y libres, asume el papel de guía que permite a cada individuo transformar los aspectos de su vida política, social, económica y cultural para que pueda alcanzar su desarrollo integral.

En sus primeras etapas, el objetivo principal era atender a los grupos indígenas de todo el país contra el analfabetismo, creando así las "misiones culturales que proponen, diseñar programas educativos para atender a estos grupos étnicos que se encontraban en desventaja con el resto del país"¹⁷; estos programas, principalmente estarían integrados por contenidos educativos y capacitación para el trabajo en donde participaría toda la comunidad para su desarrollo.

Durante el período de 1930-1947, a pesar de la recesión económica, política mundial y del país, las "misiones se fortalecieron convirtiéndose en escuelas rurales, no solo como alfabetizadores sino como estrategias para aumentar la productividad"¹⁸ y es así como se funda la primera escuela agrícola para jóvenes en rezago educativo.

Cada paso que daba el gobierno en el ámbito de la educación detectaban que también había niños que estaban siendo excluidos del sistema educativo escolarizado; esta etapa fue la punta de lanza para crear la dirección general de alfabetización y educación extra-escolar.

Para inicios de los 70s, la política educativa, crea las primeras bases que reglamentan la educación para adultos denominándolo "Centro de Educación

¹⁷ INEA. Modelo Pedagógico de Educación. Ed. México-INEA. p19.

¹⁸ IDEM. 36.

Básica para Adultos (**CEBAS**)¹⁹, permitiendo así darles validez oficial a los estudios del adulto a través de la certificación.

Los grandes esfuerzos administrativos, pedagógicos y técnicos de la educación, orientaron al gobierno a seguir contra la lucha de la desigualdad educativa creando así el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, este organismo en sus inicios debía proponer educación básica, cultural, capacitación para el trabajo, para que el adulto mejorará sus condiciones de vida individual y colectiva.

En el Plan Nacional de Desarrollo, se señalan los proyectos a desarrollar para el crecimiento del país, por lo tanto la disminución del rezago educativo queda contemplado en este precepto como el "programa que permite atender a la población analfabeta"²⁰, a los que no hayan concluido su primaria y secundaria, así como brindar la educación comunitaria

El **INEA**, tiene como función, la operación, supervisión, evaluación, administración y planeación, ya que posee el carácter de técnico-normativo y entra en vigor en 1981 publicado en el diario oficial de la federación y decretado por el Lic. José López Portillo, presidente constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, otorgándole a la educación de los adultos un órgano descentralizado de la administración pública federal.

En este año, existe un alto número de mexicanos que no tiene acceso a la educación primaria o secundaria o que no han concluido estos niveles educativos y por lo tanto se ve limitada la oportunidad de mejorar por si mismos la calidad de vida; es impostergable la solución de este problema, para lo cual conviene incrementar los esfuerzos que realiza el gobierno federal, porque la educación para adultos propicia el desarrollo económico y social del país, es necesario que la educación que se imparte a los adultos responda cada vez más a las necesidades e intereses específicos de los diversos grupos, regiones y personas que requieren ser atendidos por un organismo que impulse los programas de educación para los adultos sin que pierda su relación con la política y los programas del sector educativo.

Para el año de 1984, se desarrolla el "Modelo Pedagógico de Educación Primaria (**MPEPA**), que se da como resultado, atender a 1,756 861 personas que se encuentran en situación de marginación del rezago educativo para adultos y su tendencia a incrementar"²¹; este nuevo modelo educativo queda oficialmente aprobado en el Plan Nacional de Desarrollo de 1989-1994, siendo Presidente de la República el Lic. Carlos Salinas de Gortari, que en el ejercicio de la facultad que le confiere aprueba y determina: "la modernización de la educación básica para adultos implica reconocer al adulto como sujeto capaz de construir su propio conocimiento a partir de una realidad cotidiana"²² los objetivos y prioridades del **INEA**, exigidos en el Artículo 3° Constitucional, el que define que la educación

¹⁹ IDEM, p.62

²⁰ Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006.

²¹ INEA. Modelo Pedagógico. Ed. INEA.p85.

²² Evaluación de la Modernización Educativa.- 1989-1991. p 1 y 2

debe de precisar los valores y aspiraciones de los mexicanos para una sociedad más justa y democrática.

A lo largo de la historia, la educación ha sido un factor decisivo para la superación y progreso social, ya que la gran obra educativa ha reducido significativamente, el analfabetismo tanto que, el **INEA** como órgano normativo fundamenta un nuevo modelo de educación básica para adultos llamado "modelo de educación para la vida", por la urgente necesidad de atender a los jóvenes que se encontraban en edad temprana en rezago educativo. No obstante para "1995-2000 el gobierno y sociedad tienen la responsabilidad histórica de cimentar las bases educativas para que este problema se atienda y entienda y que los niños, jóvenes y adultos"²³ concluyan una formación básica.

El Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, considerado como un organismo descentralizado, para atender un programa gubernamental y como parte de una política social debe de redoblar esfuerzos en abatir el analfabetismo por lo que rediseña los programas de enseñanza aprendizaje mediante el mejoramiento de los contenidos, métodos y materiales educativos por lo que presenta el nuevo Modelo Educativo para la Vida y el Trabajo (**MEVyT**), por lo tanto la educación de adultos tiene una nueva perspectiva, quedando de manifiesto la modificación del diverso del **INEA**, en el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de mayo del 2001 en el que se establece como objetivo: i)" brindar a los mexicanos educación básica equidad e igualdad de oportunidades"²⁴ para que fortalezcan sus capacidades individuales.

1.2.1. Misión y Visión

El Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, no es una escuela, sin embargo; a través de su metodología de enseñanza extra escolar, brinda servicios a la población mayor de 15 años o más que requiere elevar su nivel de cultura, para contribuir al mejoramiento de sus condiciones sociales y económicos.

De tal manera que la misión del instituto es: "Proponer, organizar y proporcionar servicios de alfabetización, primaria y secundaria para jóvenes y adultos, realizar investigaciones relativas a la educación de adultos, acreditar cuando procedan los estudios que se realizan en el instituto. Coordinar sus actividades con instituciones que ofrezcan sus servicios similares o complementarios. Y apoyar cuando lo requieran las dependencias, organismos, asociaciones y empresas afines"²⁵, este organismo al desconcentrar sus acciones y contar con una oficina normativa para efectos de control de la operación, distribuye entre 32 entidades federativas y coordinaciones de zona en el distrito federal, la responsabilidad de brindar servicios a toda la nación, de la investigación se desprende asegurar el seguimiento y la evaluación de los programas que conduzcan a un sistema de acreditación y certificación de los conocimientos; el coordinar las acciones

²³ INEA, Decreto de Creación 1981, p. 12

²⁴ IDEM, p.13

²⁵ IDEM, p.14

institucionales, que operan otras dependencias, se concibe como la solidaridad social que tendrá como resultado la cobertura de acción para el desarrollo del país.

La meta del instituto, es atender a “32.5 millones de mexicanos que se encuentran en rezago educativo”²⁶ y el INEA, lo expone como “las funciones que realiza este órgano para asegurar a la población adulta el acceso a la educación y capacitación para el trabajo que le permita mejorar sus condiciones de bienestar individual y colectivo, se organizan y desarrollan mediante programas y proyectos que se clasifican como sustantivos, permitiendo ofrecer en todo el país las mismas oportunidades de acceso independiente del lugar de residencia, edad, sexo o actividad económica que desarrolle”²⁷, bajo esta perspectiva ha creado el nuevo modelo de educación para la vida y el trabajo, que está integrado por 42 módulos y los cuales se clasifican como: a) básico (necesidades básicas de aprendizaje), b) diversificados (desarrollo de temas y capacidades), c) avanzado (profundizar en algunas áreas del conocimiento para la acreditación y certificación) este modelo es propicio para las personas jóvenes y adultas para el enriquecimiento de sus conocimientos, habilidades pertinente y significativas para su vida, así que: “reconozcan y ejerzan los principios de justicia e igualdad entre los sexos y las personas, el respeto a la diversidad y pluralidad, al medio ambiente y a sus personas”²⁸, la capacitación corresponde a estimular el desarrollo de sus aptitudes para que el individuo realice actividades productivas con valores y responsabilidades que le permitan participar en la vida democrática.

El nuevo modelo educativo, con el que actualmente cuenta el INEA, tiene una cobertura nacional tan eficiente que le ha permitido atravesar fronteras para brindar este servicio a la población adulta mexicana migrante que hoy se encuentra trabajando en el país vecino Estados Unidos de Norteamérica. Este sistema al atender las necesidades de esta población que generalmente trabaja como jornalero contribuye a que los inmigrantes de origen mexicano reciban los elementos educativos necesarios convirtiéndose en herramientas para que aspiren a mejorar sus condiciones de vida.

1.2.2. Marco Legal

Para efectos de legalidad y de ordenamientos de la Ley General de Educación en su artículo 43 de la ley general de educación señala. “la educación de adultos está destinada a individuos de 15 años y más, que no hayan cursado o concluido la educación primaria y secundaria así como a la formación para el trabajo”²⁹ esta acción queda orientada:

En 1981, considerando que existían 6 millones de adultos que no sabían leer ni escribir y 12 millones de mexicanos no tuvieron acceso a la educación primaria o secundaria y se ven limitados para mejorar su calidad de vida, el gobierno federal

²⁶ www.inea.gob.mx

²⁷ INEA, Decreto de Creación, 1981p. 12

²⁸ Ídem, p. 13

²⁹ Ley General de Educación, Sep., p.74

decreta la creación de **INEA**, a partir del 31 de agosto de 1981 como órgano: "descentralizado de la administración pública federal con responsabilidad y patrimonio propio que tendrá por objeto promover, organizar e impartir educación básica para adultos"³⁰ esta acción queda legitimada en el derecho de creación.

Esta acción pronta y expedita se contempla en el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006 el cual está basado y elaborado en los principios de proyecto de nación, para defensa de la soberanía y estabilidad del nivel de vida de la población y en el que se establecieron los siguientes objetivos: "avanzar hacia la equidad en educación; ii) proporcionar una educación de calidad, adecuada a las necesidades de todos los mexicanos; e iii) impulsar el federalismo educativo, la gestión institucional y la participación social en la educación"³¹, El compromiso que adquiere el instituto es trabajar para asegurar el ejercicio del pleno derecho a la educación, que está considerado en el artículo 3° constitucional y en el cual se menciona lo siguiente: "todo individuo tiene derecho a recibir educación. El estado-federación, estados y municipios- impartirá educación preescolar, primaria y secundaria. la educación primaria y secundaria son obligatorias, la educación que imparta el estado tenderá ha desarrollar armónicamente todas las facultades de ser humano y fomentará en el, a la vez, el amor a la patria y la conciencia de la solidaridad"³² por ésta razón el brindar servicios educativos a la población adulta propicia la justicia y la equidad educativa a todos los mexicanos.

El proceso de descentralización, que vivió el **INEA**, a partir de 1997 y en el cual quedo establecido en el Diario Oficial de la Federación y publicado el 22 de febrero del 2001 y que menciona lo siguiente: "propiciar la coordinación y armonía, en la política y mecanismos de las distintas instituciones públicas relacionadas con educación no escolarizada y con la capacitación y para el trabajo"³³. esta instrucción corresponde al decreto por el que se modifica el diverso que crea el **INEA**, por el Presidente de los Estados Unidos Mexicanos y en el ejercicio de su facultad el Lic. Vicente Fox Quezada, en razón de que más de 32.5 millones de mexicanos de 15 años no han terminado su educación básica y es uno de los obstáculos que presenta el desarrollo nacional, es el rezago educativo

1.2.3. Estructura Organizacional

El Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, hasta la fecha 26 de mayo del 2004, presenta la estructura organizacional que podrá observarse en el anexo (1), de tal manera que esta estructura permite describir los objetivos institucionales y la manera por el cual cada una de sus partes permite el desarrollo y crecimiento del nuevo modelo educativo "modelo de educación para la vida y el trabajo (**MEVyT**)", que permite mejorar los contenidos de los programas y los sistemas de operación actual: de los objetivos se destacan: "a) brindar los medios necesarios para que los adultos en rezago educativo, completen satisfactoriamente su instrucción básica hasta obtener el certificado correspondiente. b) proporcionar

³⁰ INEA. Decreto de Creación 1981. p.69

³¹ idem, p. 23

³² Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, p.25

³³ INEA. Decreto de Creación, 2002. p.45

servicios educativos pertinentes, y de calidad para que los jóvenes y adultos encuentren conocimientos y habilidades y valores de utilidad práctica para la vida. c) promover y realizar investigación relativa a procesos y métodos para la educación de los adultos”³⁴, estas tareas se fueron conformando por la determinación de las funciones de cada una de las áreas del instituto y que a continuación se detallan:

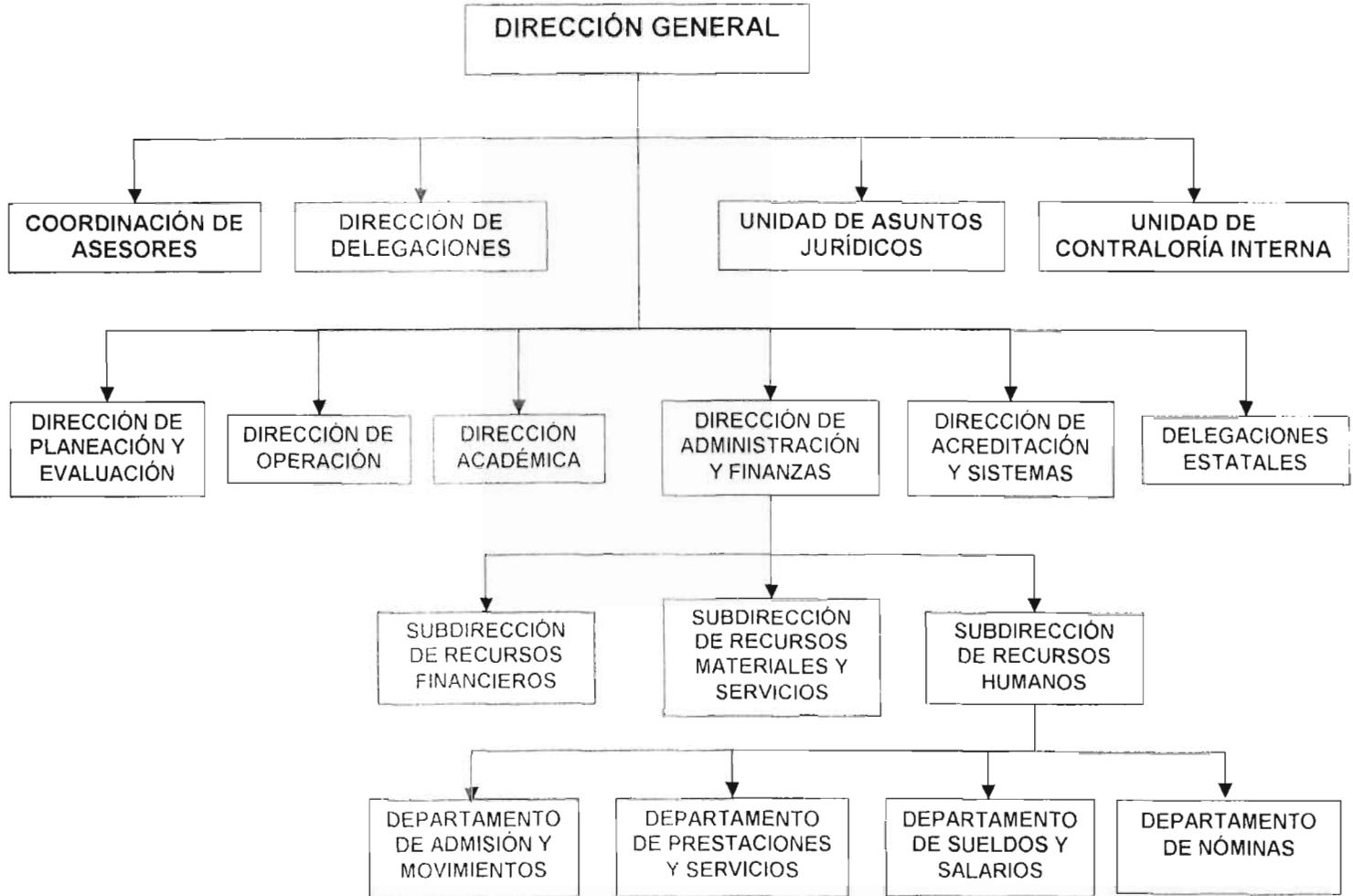
- **DIRECCIÓN GENERAL:** es la representación legal del instituto, y, el que vigila y organiza el funcionamiento de las áreas que lo integran.
- **DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN Y SISTEMAS:** es la que establece normas y políticas, para coordinar el sistema de acreditación y certificación: diseña y actualiza el banco nacional de reactivos, coordina la logística para la producción y distribución de material y exámenes.
- **DIRECCIÓN DE OPERACIÓN:** diseña y promueve las formas de atención educativa, los métodos de operación, coordina la formación del personal y propone los lineamientos técnicos, pedagógicos que desarrolla el instituto.
- **DIRECCIÓN ACADÉMICA:** desarrolla planteamientos curriculares de la educación para adultos a nivel nacional e internacional, conviene el marco conceptual y las estrategias didácticas para los materiales requeridos.
- **DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS:** proporciona y establece normas, políticas y procedimientos de los recursos financieros: supervisa las unidades administrativas, los elementos humanos, control y suministro de los recursos materiales para el desarrollo de las funciones institucionales.
- **DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN:** elabora el plan Institucional (POA), así como ante proyectos de presupuesto, procesos de auto-evaluación para el desarrollo de los programas y acciones del Instituto.
- **DIRECCIÓN DE DELEGACIONES:** opera y crea vínculos con otros organismos de carácter descentralizado a fin de difundir los planes y programas del ámbito institucional.
- **DIRECCIÓN DE ASESORES:** es aquella que edita, produce y transmite materiales didácticos, diseña estrategias para el uso educativo y de la cultura a través de la radio y televisión.
- **DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES:** brinda atención y servicios educativos a los adultos mexicanos en el extranjero, interviniendo con la formulación de programas de carácter internacional para acreditar y certificar sus estudios.

³⁴ www.inca.gob.m.

- **UNIDAD DE ASUNTOS JURÍDICOS:** es el que patrocina y representa jurídicamente al instituto, el que debe vigilar el cumplimiento jurídico-administrativo que se establezca en la legislación.
- **UNIDAD DE CONTROL INTERNO:** revisar los procesos operativos que realizan cada una de las direcciones de área para control y seguimiento de los programas atendiendo la normatividad vigente.

(VER ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



1.3. La Coordinación del Servicio Social en el Departamento de Prestaciones y Servicios

El departamento de prestaciones y servicios, es un área del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, que pertenece a la Subdirección de Recursos Humanos; y como su nombre lo dice, es aquella que se encarga de brindar prestaciones y servicios a todas las áreas y trabajadores del instituto.

El Departamento de Prestaciones y Servicios en el año 2000, consideró la necesidad de dividir en coordinaciones las funciones y actividades que en él se realizan, para control y supervisión de las mismas; esta división, se realizó pensando en la mejora continua de los servicios.

La división, quedó conformada de la siguiente manera: a) Coordinación de Servicios, b) Coordinación de Seguros, y c) Coordinación de Prestaciones; estas coordinaciones dentro de la estructura orgánica del Instituto no existen, solo es la figura representativa para efectos de contar con un responsable que supervise y controle las actividades que se realizan en el departamento por los trabajadores que lo integran. Por lo tanto, la Coordinación del Servicio, no es un espacio físico sino, un cargo con facultades que le permiten desarrollar los contenidos operativos del servicio social institucional.

La Coordinación de Servicio Social, se define como: aquella función encargada de prever al **INEA**, de jóvenes estudiantes que deseen participar en las tareas institucionales para combatir el rezago educativo, mediante la prestación y desarrollo del servicio social.

La Coordinación del Servicio Social, presenta las siguientes características: es la encargada y responsable de diseñar el programa de servicio social de **INEA** (Oficinas centrales); esta tarea se realiza a través del seguimiento e investigación de las necesidades que presenta cada una de las áreas que conforman el Instituto a fin de contribuir con apoyos de mano de obra especializada y con capacidad de intelecto; atendiendo así, las necesidades del Instituto y por otra parte abre un espacio en donde el prestador de servicio social pueda aplicar y acrecentar sus conocimientos (teoría) adquiridos en su formación profesional a través del desarrollo de la práctica.

La Coordinación, es la representativa institucional, del servicio social del **INEA** oficinas centrales, y a la fecha ha generado convenios con diferentes instituciones educativas del sector público y privado, así como del nivel medio superior y superior las cuales y por mencionar algunas se cuenta con la participación de: Universidad Nacional Autónoma de México (**UNAM**), Instituto Politécnico Nacional (**IPN**), Universidad Autónoma Metropolitana (**UAM**) en sus tres campos, Universidad Tecnológica (**UNITEC**) en sus tres campos, Universidad de Insurgentes (**U.I**), La Universidad la Salle, La Universidad del Valle de México, La Universidad Iberoamericana, El Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica(**CONALEP**) y los Centros de Estudios Tecnológicos e Industriales (**CETIS**), ya que son escuelas y facultades que desarrollan perfiles idóneos

(pedagogos, psicólogos, sociólogos, mercadotecnia, trabajo social, derecho, administración etc.), que requiere el Instituto para la realización e implementación de la metodología para la operación, elaboración de materiales educativos, procesos pedagógicos que permiten el desarrollo del nuevo modelo educativo denominado **MEVyT**, que atiende a la población joven y adulta que no cuenta con su instrucción básica.

La Coordinación, tiene la facultad de gestionar recursos económicos (becas) para otorgar un apoyo a los prestadores de servicio social, es por ello que hasta el año 2003, participó en el programa "Jóvenes por México" que patrocinó la Secretaría de Desarrollo Social (**SEDESOL**) con la intención de que los jóvenes estudiantes apoyaran al desarrollo del país mediante la prestación del servicio social, estos convenios han permitido al **INEA**, fortalecer una de sus estrategias de operación y por mencionar alguna es, el servicio social.

Los convenios y las gestiones que realiza la coordinación son tareas incansables, ya que gracias a esta, cada año se cuenta con elementos económicos y humanos que hacen posible los avances de los objetivos institucionales, y que los compromisos derivados de los convenios que se generen, se deben presentar resultados representativos para la atención del rezago educativo y que de la relación de **INEA** e Instituciones Educativas o de la relación tripartita entre **INEA-SEDESOL-Instituciones Educativas**, se fortalezcan los vínculos para la suma de esfuerzos y combatir la desigualdad educativa que aun afecta a la población joven y adulta del país; no obstante, la tarea primordial de la Coordinación de Servicios es, concientizar a los estudiantes que tuvieron la oportunidad de tener acceso a la educación, de la importancia de participar y apoyar los programas que permiten atender a los sectores que viven en rezago educativo para que estos al recibir asesoría, orientación y materiales con contenidos pedagógicos puedan adquirir los conocimientos necesarios de manera que les permita elevar su calidad de vida.

Las necesidades institucionales y la detección de las mismas, será sin duda la parte medular de la Coordinación del Servicio Social, ya que de ella se desprende: el diseño, ejecución y supervisión del programa, dando lugar a la selección de prestadores para atender los requerimientos de cada área, coordinar y supervisar actividades, de cada uno de ellos; la distribución y administración de los recursos humanos (prestadores), es una dinámica que propicia la participación social más afectiva para atender los requerimientos institucionales y obtener los logros de los objetivos que permiten el crecimiento del modelo de educación para los adultos.

1.3.1. Programa "Desarrollo de la Educación para los Adultos"

El programa de Servicio Social, que a la fecha el **INEA**, promueve y difunde de nombre "Desarrollo para la Educación para los Adultos" aproximadamente tiene más de 10 años operando; No se puede hacer mención de la fecha exacta, solo indicar que dadas las características que presentó la administración del Lic. José López Portillo Presidente de la República en el año de 1981, durante su periodo de gestión, fue quien consideró ésta tarea como fundamental y estratégica para contribuir al rezago educativo.

El nombre del programa se deriva de la actitud de cambio hacia las diferentes formas que se presentan para atender al adulto carente de su instrucción básica. La creación del Instituto y la diversidad de género, en el cual se ha desarrollado la elaboración de los programas pedagógicos permitieron adoptar y determinar el nombre y denominarlo "Desarrollo de la Educación para los Adultos"³⁵ ya que desarrollo se entiende como: lo que está sujeto a cambios y que existen etapas progresivas para su crecimiento, dando lugar a la estabilidad, reconocimiento y credibilidad, con cambios relativos por la dinámica de la vida actual.

La operación y ejecución del programa, a partir del año 2000, se sometió a cambios de estructura y de contenido de tal manera que los elementos que permitieron las modificaciones son las siguientes:

- La elaboración de un programa general, que permita atender las necesidades institucionales por periodo de un año.
- Un programa general, que se diseñará con la finalidad de concentrar toda la información que se genera en la Coordinación de Servicio Social de Oficinas Centrales.
- La detección de necesidades Institucionales permite la elaboración del programa y este a su vez se convierte en la guía que precise las tareas y los objetivos que debe de atender el Coordinador de servicios.
- La elaboración del programa general, resaltaré la importancia del Coordinador de Servicio Social; así como define el perfil idóneo, las funciones, actividades y las metas propuestas en este documento
- El Instituto, en su esfuerzo de dar a conocer las actividades y las formas de atención que predominan para la atención de la población adulta en rezago educativo, a través de la Coordinación de Servicio a creado un total de 17 programas de servicio social y cada uno de ellos elaborado en apego de los requerimientos que las Instituciones Educativas solicita para la celebración de los convenios, esta situación queda concentrada en el programa general, el cual permite darle un mejor seguimiento y para efectos de la etapa de evaluación de todos y cada uno de los programas, contar con un resultado totalizador
- El programa, permite evaluar los procedimientos para la obtención de resultados que se pueden traducir en aciertos o errores que se generan mediante la operación.

La estructura del programa, presenta las siguientes características:

- Nombre del programa: "Desarrollo de la Educación para los Adultos"

³⁵ Departamento de Prestaciones y Servicios, Programa Operativo de Servicio Social, 2004

- **Justificación:** corresponde a la importancia de detectar las necesidades institucionales y de contar con la Coordinación de Servicio para la elaboración del programa de tal manera que durante la promoción y difusión del mismo ante las diferentes instituciones educativas, se cuente con la participación de jóvenes estudiantes que al convertirse en apoyos para el diseño, investigación y cambios metodológicos de los programas de educación para adultos, aportarán múltiples beneficios a las tareas institucionales. Además esta actividad permite extender a toda la sociedad la ciencia, la técnica y la cultura.
- **Objetivo:** la elaboración de este elemento corresponde a las pretensiones de elaborar y diseñar el programa con actividades que propicien la coparticipación a través del servicio social, siendo éste el resultado de un estado de plena conciencia de solidaridad social con las clases sociales que se encuentran cultural y económicamente más desprotegidas; por otra parte el servicio social, no solo debe de considerarse como un elemento que está dentro del marco de las acciones institucionales, sino como un peldaño del conocimiento que permite adquirir y durante la práctica de los estudiantes la cimentación de una formación profesional, por ello se sustenta el objetivo de la siguiente manera: "Contribuir a la disminución del rezago educativo mediante la participación de prestadores de servicio social en los programas de educación para adultos"³⁶.
- **Metas:** Corresponden al diseño del programa de servicio social, encaminado a la incorporación de prestadores en número y con el perfil idóneo para atender las necesidades de cada una de las áreas que conforman el instituto, la elaboración del programa debe de responder a las necesidades detectadas mediante la investigación que realiza la coordinación de servicios y que las actividades a desarrollar por cada uno de los prestadores estén apegadas a la currícula profesional.
- **Límites:** dentro de los límites debe considerarse: a) el tiempo, el cual corresponde a que todo programa debe de tener un tiempo de duración, por lo tanto, el programa general y todos los programas que se elaboran para atender al INEA (oficinas centrales), para la captación de recursos humanos (prestadores) al momento de la difusión estará elaborado de tal manera que se tenga una atención abierta y que permita apoyar a las diferentes áreas todo el año; b) espacio, este rubro corresponde al lugar en donde se realizarán los procesos del servicio social y por mencionar algunos, tenemos la ubicación geográfica del instituto, las direcciones de área que solicitan los apoyos de prestadores de servicio social; y c) el universo: el cual comprende por un lado, apoyar a las diferentes áreas del Instituto, a fin de contar con elementos que permitan coadyuvar a la disminución del rezago educativo de la población adulta y que la atención que se le brinde a este problema permita la superación de la pobreza del país, por otro lado, garantizar mediante la participación el desarrollo de los

³⁶ Departamento de Prestaciones y Servicios, Programa Operativo de Servicio Social, 2004

conocimientos de cada uno de los prestadores de servicio social, porque aunque sea una actividad temporal y obligatoria deben tener el derecho de que sus conocimientos teóricos se fortalezcan mediante la práctica.

- **Organización:** este rubro corresponde, a los recursos humanos (funcionarios, responsables y coordinadores del trabajo) con los que se cuenta para la ejecución, control y seguimiento del Programa De Servicio Social del Instituto, así como de los recursos materiales con los que se disponen para la elaboración del programa, los documentos (cartas de aceptación, cartas de terminación, credenciales de acceso, oficios, formatos, etc.) relativos al servicio social, elementos que permiten el buen funcionamiento del programa.
- **Estrategias:** se identifican como el conjunto de acciones sistemáticas que convierten al servicio social en la fuente más importante de captación de recursos humanos calificados para el apoyo de las tareas institucionales y ésta se desarrollan a partir de: a) la investigación, detectar los requerimientos y necesidades de **INEA** oficinas centrales; b) difusión, corresponde a la promoción del programa de servicio social en las instituciones de nivel superior o medio superior en los sectores públicos y privados; c) atender mediante la participación de la Coordinación de servicio social en las diferentes ferias de servicio social que realizan estas *instituciones en la presentación del programa de manera personalizada* para informar a los estudiantes de los beneficios del programa o bien entregar trípticos y carteles a los responsables de cada una de las escuelas participantes; d) incorporación: es el resultado de la captación de la difusión del programa que propicia el interés en los jóvenes estudiantes en realizar su servicio en el instituto y la incorporación se divide en; entrevista, asignación de área y actividades, solicitud de documentación, recepción de documentos, lectura del reglamento interno y elaboración de convenio para la participación; y f) el seguimiento y evaluación: a través del reglamento interno, la coordinación de servicio social informa, de los requisitos (informes mensuales y registro de asistencia) para revisión de *los avances internos del programa*.
- **Funciones y actividades:** en el programa queda señalada la facultad del Coordinador de Servicio Social para orientar las actividades y funciones que permitan el desarrollo y ejecución del programa.
- **Supervisión:** señala las tareas que cada uno de los participantes (autoridades, responsables y coordinadores de tareas) deben realizar para el logro del objetivo del programa.
- **Evaluación:** este elemento permite medir los avances de los resultados finales, las desviaciones, las limitaciones que se generan mediante la ejecución y las tareas complementarias que permitieron el logro del objetivo.

- Cronograma o ruta crítica: su elaboración es parcial, para la presentación de las acciones que se llevarán a cabo durante el primer semestre, esto permite el control y administración de los recursos que se deben destinar para las diferentes áreas del instituto así como para el proceso de evaluación la información parcial permite detectar más rápidamente las desviaciones del programa.

1.3.2. Objetivos del programa

La elaboración del objetivo del programa de Servicio Social, se genera a través de contribuir al desarrollo de las tareas institucionales y corresponden como lo señala el decreto de creación por el que se modifica el diverso que crea el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos³⁷, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de mayo del 2001; quedando de manifiesto en el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006 y que señala los siguientes:

- Impartir servicios educativos (alfabetización, primaria y secundaria).
- Organizar y promover los servicios educativos.
- Diseñar modelos educativos.
- Vigilar y evaluar la aplicación de los procedimientos (acreditación, certificación y servicios).
- Propiciar y patrocinar estudios, proyectos de investigación, modelos pedagógicos, métodos didácticos y reuniones de trabajo para elevar la calidad de vida y eficiencia de los programas de la educación adulta.
- Establecer un sistema y estructura curricular para la revalidación de estudios, y la competencia laboral.
- Promover sistemas de informática y telecomunicaciones para el crecimiento de las demandas educativas.
- Brindar asesorías a particulares e instituciones que prestan servicios de educación para adultos.
- Elaborar material didáctico de educación para la vida y el trabajo.
- Coadyuvar con la Secretaría de Educación Pública y Relaciones Exteriores para atender a los mexicanos en el exterior que se encuentran en el rezago educativo.

Lo anterior, sólo por mencionar algunas de las atribuciones que le competen al Instituto, y que a través de la Coordinación del Servicio Social en el

³⁷ INEA. Decreto de creación 2001-2006. p. 136

reclutamiento de prestadores se puede garantizar el apoyo y fortalecimiento del **INEA**.

La elaboración del objetivo quedó establecido desde los inicios del programa de Servicio Social que el **INEA** ha promovido durante su trayectoria, cabe mencionar, que no se tienen antecedentes del motivo de su creación, salvo que para el año 2000 se consideró estructurar el programa general, en el cual el objetivo seguiría siendo el mismo, ya que los requerimientos para el logro de los objetivos institucionales y su concepción permitía darle continuidad; la nueva formulación se deriva de fortalecer la visión de lo que establecía en el decreto de creación permitiendo así, su ratificación para atender esta estrategia de participación social, que permite concienciar y sensibilizar a la población joven, de la urgencia de apoyar a los adultos a través de los programas que presenta el **INEA**, para abatir el rezago educativo de la educación adulta del país, así como los mexicanos que viven en el exterior.

La coordinación, a través del programa del servicio social permite que los jóvenes estudiantes apoyen con sus conocimientos, para que los servicios educativos sean pertinentes y de calidad y para que los jóvenes y adultos adquieran habilidades, conocimientos y valores de utilidad práctica para la vida.

El objetivo del programa quedó diseñado para: Contribuir a la disminución del rezago educativo mediante la participación de prestadores de servicio social en los proyectos de educación para adultos³⁸, este objetivo pretende que cada una de las áreas que conforman el Instituto, cuenten con elementos necesarios para que se promuevan y realicen investigaciones relativas a los procesos y métodos que permitan la elaboración de los materiales de educación para adultos.

1.3.3. Alcances del Programa del Servicio Social

La elaboración del Programa del Servicio Social denominado "Desarrollo de la Educación para los Adultos", cada año se reelabora partiendo de los requerimientos que cada una de las áreas que conforman el Instituto solicitan para el avance de sus tareas, este programa sólo atiende a **INEA** (Oficinas Centrales) ya que es la dependencia que norma la educación para adultos, diseña planes y programas, determina los presupuestos y vigila los recursos que se destinan a todos los Institutos Estatales para la atención de la población adulta en rezago educativo.

El programa de servicio social se difunde y se promueve principalmente en las dependencias educativas del sector público y privado, de nivel medio superior y superior que se encuentran en el Distrito Federal; su poder de convocatoria permite contar con Instituciones de renombre como son: **UNAM, IPN, UAM** y de nivel técnico **CONALEP**; esta cobertura ha permitido que dichas instituciones

³⁸ Departamento de Prestaciones Programa de Servicio Social 2000

educativas cada año no presenten obstáculos para aprobar la participación de los estudiantes que se incorporan al programa de Servicio Social del INEA.

El desarrollo del programa, se lleva a cabo en el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos Oficinas Centrales ubicado en Francisco Márquez No. 160, Colonia Condesa, Delegación Cuauhtemoc y que a la fecha en su proceso de ejecución atiende a ocho Direcciones Generales (Dirección General, Dirección de Delegaciones, Dirección de Planeación y Evaluación, Dirección de Operación, Dirección Académica, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección Acreditación y Sistemas y Dirección de Delegaciones Estatales), dos unidades (la de Control Interno y la de Asuntos Jurídicos) así como, la Coordinación de Asesores con sus diferentes Subdirecciones y Departamentos, para que cada una de ellas tenga los recursos necesarios que les permita avanzar en sus objetivos.

Para clarificar más ampliamente este apartado, la Coordinación del Servicio Social ha atendido a las direcciones de área del Instituto definiendo perfiles de participación por lo que a continuación se detallarán:

Para la dirección de planeación y administración regularmente son solicitados los perfiles administrativos contables, técnicos pedagógicos y sociales, si bien se crearon estas categorías es por la correspondencia a contar con contadores, administradores, pedagogos, trabajadores sociales y sociólogos de nivel superior con la intención de evaluar, administrar, diseñar e investigar procesos, técnicas pedagógicas y evaluar resultados.

Si bien hoy por hoy el instituto a través de su nuevo modelo educativo (MEVyT), a acrecentado sus servicios depende para el éxito del mismo de la aplicación de un sistema que permita proporcionar educación a distancia para que más adultos tengan acceso a la educación, por lo tanto la existencia de la dirección de acreditación y sistemas se considera como la parte medular de los programas de educación para adultos ya que al contar con informes automatizados se identifican claramente la atención, acreditación y certificación de los adultos por lo que el contar con prestadores de servicio social con el perfil de técnicos administrativos se consolida los procesos y la intensificación de la cobertura nacional.

La operación del modelo educativo y la planeación, la administración y evaluación del uso de los recursos económicos, humanos y materiales se debe realizar de manera ordenada y con un sustento jurídico-normativo por lo que la prestación del servicio en esta área operacional permite crear un campo de acción para los perfiles en derecho y administración propiciando que durante su actuación atiendan la administración de un marco normativo legal.

Estas tres grandes definiciones de perfiles de prestadores de servicio social han generado una concepción de los requerimientos que año con año son solicitados por las diferentes direcciones de área y que han coadyuvado para la obtención de los objetivos institucionales.

1.4. Estructura Orgánica de la Coordinación del Servicio Social

El INEA, cuenta con una Subdirección de Recursos Humanos en la que se lleva a cabo:

- a) El reclutamiento del personal a través del Departamento de Movimientos y Admisión.
- b) La asignación de sueldos por el Departamento de Sueldos y Salarios.
- c) La elaboración de la nómina por el Departamento de Nómina.
- d) El Departamento de Prestaciones y Servicios, que apoya a los trabajadores y a las diferentes áreas del Instituto.

El Departamento de Prestaciones y Servicios, es el área encargada de brindar a los trabajadores y direcciones de área algún tipo de servicio o prestación encaminados a que cada uno de ellos reciba:

- a) Asesoría y contratación de un seguro de vida, institucional o el de chóferes y acompañante.
- b) Tramitar a través de la coordinación de prestaciones los derechos a que tiene el trabajador de base o confianza y que se encuentran enmarcados en la Ley Federal del Trabajo, contrato colectivo del trabajador y la ley del ISSSTE.
- c) La **Coordinación de Servicios**, que tiene como tarea fundamental apoyar a las diferentes áreas del instituto a través del reclutamiento de prestadores de servicio social para el logro de las metas institucionales.

La estructura orgánica de la Coordinación de Servicios es la siguiente:

- Subdirección de Recursos Humanos.- es la encargada de controlar, distribuir, asignar y autorizar el reclutamiento del personal y los sueldos de cada uno de los candidatos.
- Departamento de Prestaciones y Servicios.- es el encargado de vigilar, y autorizar las tareas que realiza cada una de las Coordinaciones que lo conforman, actualmente lo coordina el puesto de encargada del departamento de Prestaciones y Servicios con un nivel de estudios de medio superior y por encontrarse el Instituto en reestructuración, aplicable por la regla de tres que se publicó en el Diario Oficial de la Federación el mayo del 2004.
- **La Coordinación de Servicios**.- está conformada por una coordinadora que cuenta con perfil de Lic. en Trabajo Social, con conocimientos para el diseño, seguimiento y control del programa de servicio social y que nominalmente tiene el puesto de Técnico Superior; la Coordinadora de

Servicios cuenta con dos apoyos para la realización de las tareas encomendadas: a) técnico docente, que interviene como el asistente del coordinador apoyado e informando de los avances que se tiene en la elaboración y control de los expedientes de cada uno de los prestadores de servicio social, y b) jefe de oficina, es la figura que auxilia administrativamente al coordinador de servicios para la elaboración documentos y captura de información. (VER ESQUEMA)

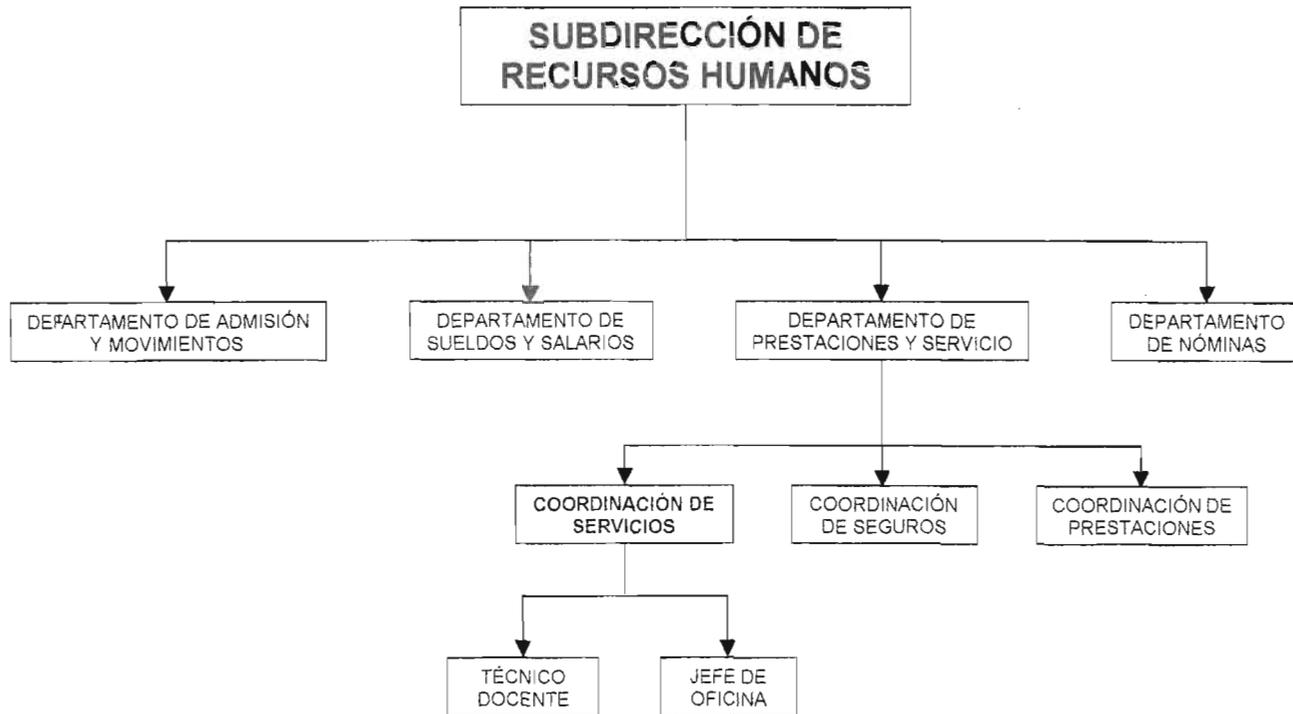


El Departamento de Prestaciones y Servicios, para efectos de contar con un perfil idóneo para la administración, control y supervisión de la elaboración de las credenciales institucionales, constancias laborales, la hoja única de servicios y las altas, bajas y modificaciones de sueldo ante el ISSSTE. El jefe de departamento en el año 2001, le asignó a la actual Coordinación de Servicios estas actividades con la finalidad de obtener mejores resultados y que los servicios que en él se brindan sean de mejor calidad.

Si bien estas tareas absorben tiempo, trabajo y requieren de calidad, solo se mencionan por ser actividades de la Coordinación de Servicios, pero no se enunciarán de manera relativa por ser tareas que no requieren de un análisis, o elaboración de un programa sino, solo quedan plasmadas como un resultado estadístico de la atención que se brinda a los usuarios y en el cual el coordinador distribuye, supervisa y rubrica para su certificación, no obstante, estas actividades permiten enaltecer el perfil del Lic. en Trabajo Social por contar con elementos teóricos para el desarrollo de la misión del departamento quedando señalado que la profesión de Trabajo Social tiene la facultad de dirigir a un grupo de personas para la entrega de resultados.

(VER EL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL)

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL ÁREA ENCARGADA DEL SERVICIO SOCIAL



2. ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA COORDINACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL EN EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS.

2.1. Origen y Concepto del Servicio Social

El origen del servicio social, se debe a la visión que en el año de 1936, tuvo el **Doctor Gustavo Baz Prada**, entonces Director de la Escuela Nacional de Medicina de la Universidad Autónoma de México, quien en miras de fortalecer una nueva generación de estudiantes comprometidos con el país, forma la primera brigada asistencial con “206 jóvenes pasantes de la carrera de medicina para que asistan durante un periodo de seis meses ejerciendo su ministerio de manera patriótica, en los lugares más alejados con gente primitiva y que son hijos incultos de la nación”³⁹, de manera que esta población reciba de cada uno de los estudiantes la sanidad pública y lleven a cada rincón del país la modalidad del arte de curar.

El servicio social, se inició con el primer convenio de colaboración con la Secretaría de Salubridad y la Universidad Nacional, y que consta en el Plan Nacional de Gobierno de la República, quedando establecido como el fortalecimiento que se le debe de dar al campo como base de la estructura económica para establecer así el primer plan de salud para el medio rural.

El Doctor Prada, enuncia en sus palabras inéditas: “tiene ustedes ya seis años de estudio, lo normal es que ustedes en unos meses reciban su título, en lugar de eso . vengo a pedirles que se presten patrióticamente a uno de los experimentos más singulares que habrá de registrarse en la historia de la medicina, cada uno de ustedes ira a un lugar donde no haya médicos e introducirán los instrumentos indispensables de la higiene y recogerán hechos, estadísticas sobre el género de vida de cada lugar”⁴⁰, como efecto de este hecho, tres años después la Universidad de Nuevo León se une a esta causa tomando como base los principios del Doctor Prada, invitando a sus estudiantes de la carrera de medicina formando así la primera brigada de 17 pasantes, conocido como “**EL GRUPO DE LOS 17**”.

El servicio social, a nivel nacional solo era realizado por pasantes de medicina y la escuela de enfermería y no fue sino hasta 1945 cuando la Universidad Nacional Autónoma de México (**UNAM**), lo promovió como brigadas multidisciplinarias, conocidas como “**Misiones Universitarias**” y dos años después se unió el Instituto Politécnico Nacional organizando el servicio social en las zonas rurales y urbanas.

A partir de entonces, se multiplicó la participación de los universitarios de todas las instituciones de nivel superior en trabajo comunitario y quedó plasmado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, como un acto obligatorio

³⁹ www.uanl.mx/org/dvss/historia.html

⁴⁰ ídem. p. 26



para efectos de obtener un título profesional, ya que lo anterior respondió a la contribución de resolver problemas de la población de escasos recursos económicos, además de atender las necesidades del estado mexicano.

Desde 1945 hasta 1980, el servicio social solo atendía a cuadros burocráticos ya que básicamente apoyaban en tareas administrativas salvo el área de salud que continuaba apoyando en la atención comunitaria; con la finalidad de coordinar estas actividades y darle un desarrollo óptimo al servicio social en el año de 1980, se crea la Comisión Coordinadora de Servicio Social de los Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (**COSSIES**), para efectos de vincular los proyectos de gobierno al bienestar de la sociedad; esta comisión queda como la encargada de realizar el primer reglamento de Servicio Social, que fundamenta las bases para todos los reglamentos a nivel nacional, por los resultados obtenidos durante los primeros años después de la reglamentación la **UNAM**, la convierte en la Dirección de General del Servicio Social Integral (**DGSSI**). Para efectos, de dar a conocer la importancia y el surgimiento del servicio social solo se menciona el origen con los antecedentes de la **UNAM**. Ya que fue en la máxima casa de estudios en donde se realizaron los primeros programas de esta modalidad con la finalidad de atender las necesidades de la población más desprotegida.

En la Universidad Nacional Autónoma de México se define al servicio social como: " la realización obligatoria de actividades temporales que ejecuten los estudiantes de carreras técnicas y profesionales, tendientes a la aplicación de los conocimientos que hayan obtenido y que impliquen el ejercicio de la práctica profesional en beneficio o interés de la sociedad" ⁴¹, esta definición es retomada por las diferentes escuelas o instituciones educativas a fin de responder el reglamento general y que es aplicable a nivel nacional, permitiendo así extender los beneficios de la ciencia, la técnica y la cultura para beneficiar a la población que se encuentra en desventaja con los sectores que cuentan con elementos que le son útiles para el crecimiento personal y el desarrollo social.

La dinámica del servicio social, no es solo la aportación de conocimientos para beneficio de la nación sino, implica que todos los estudiantes consoliden la formación profesional académica y de capacitación, para formar hombres comprometidos, con una conciencia solidaria con la comunidad a la que pertenecen, ya que estos estudiantes son los que proporcionarán estabilidad y desarrollo al país.

2.2. Marco Legal del Servicio Social.

El servicio social, a la fecha se encuentra legislado por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su **Artículo 3º** Constitucional en la fracción VIII, en la que les otorga el rango de autonomía a las Universidades, e Instituciones de Educativas de nivel superior, para que con la facultad otorgada realicen sus planes y programas de estudio, tengan libertad de cátedra e investigación y puedan gobernarse a sí mismas.

⁴¹ www.fca.unam

Y en el **Artículo 5º** Constitucional, se establece la base jurídica del servicio social, como la actividad obligatoria de los servicios profesionales para beneficio de la sociedad, y en los capítulos I, IV, VI y el VIII, son las que precisan las disposiciones para el cumplimiento de la ley que lo rige.

Existe también la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en su **Artículo 38 fracción XXX**, que señala al servicio social como la parte obligatoria, de desarrollo para la juventud y de compromiso para las tareas nacionales. Así como la Ley General de Educación en su **Artículo 24**, en el que se establece que todo estudiantes de nivel medio y superior debe realizar un servicio social como requisito previo a su titulación.

Si bien, los artículos y capítulos antes mencionados, son la base jurídica del servicio social para las Universidades e Instituciones de nivel medio y superior del país cada una de ellas con autonomía y condiciones regionales muy distintas no pueden consolidar un concepto aplicable para todas, por ello se crea la Asociación Nacional de Universidades Educativas de Nivel Superior (**ANUIES**), como un acto de consolidar la reglamentación que permita integrar a las autoridades federales y estatales para que se establezca el servicio social como una prestación obligatoria jurídica por considerarse del ordenamiento público con un sentido de orden moral y ético por ser de solidaridad social " el humanista Alfonso Caso, concibe la práctica del servicio social del futuro profesionista apoyado en el criterio de que una Universidad sostenida directa o indirectamente en gran parte por el dinero del pueblo, no puede ni debe crear profesionistas para el solo provecho de los individuos que reciben esta educación, sino que el impartir la cultura profesional solo puede justificarse si el profesionista devolverá mas tarde en forma de acción social los beneficios que recibió por medio de la cultura"⁴², por lo tanto, el interés de la sociedad debe estar por encima del interés individual y el servicio social en su práctica se convierte en un instrumento de justicia social.

La regulación del servicio social, debe de atender a los Artículos 3º y 5º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, como base rectora para la aplicación de estos lineamientos a nivel federal y estatal.

Las autoridades supremas para regular el servicio social son:

Ejecutivo federal: " para determinar los planes y programas de estudios (primaria, secundaria y normal para toda la república), que dentro de cada programa se determine la obligación de prestar el servicio social como requisito para la obtención de un título profesional"⁴³.

Las Universidades o Instituciones Educativas superior autónomas: " que por ley de potestad para que estas se gobiernen y administren soberanamente y determinen sus planes y programas de estudio, están obligadas a prestar un servicio"⁴⁴.

⁴² Venegas, Huerta Francisco Javier.- ANUIES 1999, p. 23

⁴³ Ídem p. 24

⁴⁴ Ídem p. 24

La ley de profesiones **Artículo 85°**: "el servicio social de los estudiantes quedará al cuidado y responsabilidad de las escuelas de enseñanza profesional, conforme a sus planes de estudios"⁴⁵

Del **Artículo 3°** Constitucional: "todo individuo tiene derecho a recibir educación. El estado, federación, estados y municipios impartirá educación preescolar, primaria y secundaria. I. La educación primaria y secundaria son obligatorias. La educación que imparta el estado tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentará en él, a la vez, el amor a la patria y la conciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia.

II. el criterio que orientará a esa educación se basará en los resultados del progreso científico, luchará contra la ignorancia y sus efectos, las servidumbres, los fanatismos y los prejuicios"⁴⁶.

La aplicación de la normatividad ha permitido al lic. en trabajo social realizar en forma eficiente y eficaz la prestación del servicio social al interior del instituto amén de no fracturar los requerimientos de los prestadores de servicio para la liberación de la documentación para acceder a su título profesional de tal manera que las acciones coordinadas han llevado a desarrollar diversas funciones y actividades y por lo que en el próximo apartado se abordarán

2.3. Descripción de las actividades y funciones de la Coordinación de Servicio Social.

La Coordinación de Servicios, es la encargada de proporcionar a todas las áreas del Instituto apoyos de servicio social para la realización de las tareas institucionales por lo tanto sus actividades y funciones se describen de la siguiente manera:

a) Funciones:

- Investigar, corresponde a la primera etapa para la coordinación del servicio social, ya que es el medio que le permite, indagar, corroborar y ampliar el conocimiento del problema que está presente en el instituto; el problema se describe como la necesidad de contar con apoyos para la realización de las tareas institucionales que permitan el logro de los objetivos.
- Analizar, se entiende como un estudio minucioso de los requerimientos de servicio social solicitados por las diferentes direcciones de área del instituto, que conlleva a la elaboración y presentación del programa de servicio social que da respuesta a las necesidades de cada una de las áreas que lo solicitan; el estudio y descomposición de los componentes del problema o tema de investigación permite entender y de alguna manera justificar su

⁴⁵ Ley de Profesiones p. 64

⁴⁶ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos p. 7

elaboración así como organizar y determinar los elementos que componen el todo.

- Diseñar, esta etapa para el coordinador de servicio será, aquella que le permita organizar y determinar lo que se requiere para contribuir con apoyos en las diferentes áreas del instituto, con jóvenes estudiantes que cuenten con el perfil idóneo para la realización de las actividades, así como el diseño del programa hacer la presentación esquemática de lo que se pretende alcanzar. La elaboración del programa, queda determinado por las necesidades detectadas durante la investigación, por los objetivos, las estrategias, los recursos, tiempos y límites y los resultados.
- Ejecutar, es la etapa que permite hacer la presentación del programa de servicio social ante las diferentes Instituciones Educativas y en la cual se comienza a realizar actividades que permiten difundir, promover y recopilar resultados del programa.
- Coordinar, permite al coordinador de servicio social, mantener conectadas cada una de las actividades metódicamente que se llevan a cabo, para la elaboración y ejecución del programa de servicio social, así como le permite mantener el control de cada una de las etapas que se estén viviendo.
- Control, determina la manera de intervención de los miembros que hacen posible el desarrollo del programa, inspecciona y regula las tareas que realizan los elementos (direcciones de área, prestadores de servicio social, actividades, información, etc.) a fin de darle dirección y no dar oportunidad a que el programa no cumpla su cometido.
- Supervisión, corresponde a la verificación de cada una de las tareas, con la intención de que exista correspondencia, con lo establecido y con lo que se está ejecutando, por cada uno de los elementos que hacen posible el desarrollo del programa de servicio social, permitiendo la valoración de los avances, la calidad de cada acción y que estas se encuentren apegadas a lo establecido por una normatividad.
- Evaluación, el coordinador de servicio social, debe de contar con dos etapas de evaluación la primera corresponde: a) evaluación parcial, es aquella que permite obtener resultados parciales de cada una de las actividades o puntos que están contemplados, así como de los miembros (actividades, recursos humanos y materiales) que participan en el desarrollo del programa. b) la evaluación final, permite concentrar toda la información que se generó durante el desarrollo del programa, dando lugar a la presentación cuantitativa y cualitativa de los resultados, este evento propicia al coordinador la

adquisición de nuevos conocimientos para el fortalecimiento en este campo de acción.

- Concertar, es el elemento clave, que permite al coordinador de servicio social convenir con las Instituciones Educativas las formas de atención y métodos aplicables para la coordinación y desarrollo del servicio de los prestadores durante su instancia en el instituto.
- Gestionar, para el coordinador de servicio social, significa conseguir recursos humanos y económicos, con la intención de prever aquellos aspectos necesarios para contribuir a las tareas institucionales.

b) Actividades:

- Revisar, corresponde a la parte de examinar las tareas que realizan cada uno de los miembros que componen el programa de servicio social (prestadores de servicio, asistentes, informes mensuales, asistencia, formatos e información) todo esto con la finalidad de mantener el control de la información.
- Autorización, es la persona facultada para la asignación de los prestadores de servicio en este caso se determina coordinador de servicio social, ya que se coordina con las diferentes áreas del instituto, además de elaborar los diversos documentos referentes a la prestación del servicio así como validar las tareas que correspondan al programa.
- Promoción y difusión, para el Coordinador de Servicio Social, significa crear vínculos con las diferentes instituciones educativas mediante la participación de eventos como son las ferias de servicio que promueven las diferentes escuelas para tener un acercamiento con los estudiantes y proporcionarles de manera personalizada la información.
- Entrevista, permite a través del diálogo, identificar las características personales del estudiante, sus habilidades y destrezas para el desarrollo de las actividades que le fueron de interés, así como informar de manera verbal las condiciones y requisitos que conforman la prestación del servicio en el INEA.
- Diseñar material de difusión, a través de los resultados obtenidos, el Coordinador genera conocimientos, que le permite elaborar material de acuerdo a las necesidades institucionales, las características de la población estudiantil a la que va dirigida el programa para el reclutamiento de personal más adecuado.
- Captura y control de información, es de entenderse que toda actividad genera resultados por lo tanto factible de control mediante el acopio de información, que es permisible al contar con ella de manera ordenada para realizar posteriormente el análisis de los contenidos para entrega

de resultados y los resultados son: a) elaborar expediente, b) asignación del área de participación, c) elaborar carta de aceptación o terminación según sea el caso y concentrar la información de los prestadores en el archivo de la coordinación.

- Seguimiento de los resultados, para el coordinador de servicios, es la forma de acompañar las tareas que se desarrollan durante la participación del servicio social de los prestadores, ya que cada uno de ellos adquieren el compromiso de acudir a realizar actividades que se plasmaron en el programa y que deben de realizarse durante un periodo de seis meses cubriendo un total de 480 horas reglamentarias.
- Inducción al puesto, que si bien este elemento es parte de la entrevista, se debe de manejar de manera independiente, ya que la entrevista solo manifiesta aspectos personales del interesado y la generalidad del programa, y la inducción a la plaza se considera como la parte que permite especificar los contenidos (fecha de inicio, horario, y actividades) de la participación del prestador de servicio social.
- Incorporación, corresponde a la aceptación del candidato idóneo para la realización de las tareas, así como considerarlo como elemento que hace factible el desarrollo del programa de servicio social.
- Selección, parte del análisis de los requerimientos de las áreas, y como resultado de la entrevista, ésta determina las capacidades del prestador de servicio social y los resultados que se deseen obtener mediante su participación
- *Asignación*, corresponde a la ubicación física de cada prestador dentro del instituto, la supervisión del jefe inmediato y de las actividades que realizará durante su participación.
- Evaluación final de las actividades del prestador de servicio social.
- Elaborar carta de terminación del prestador de servicio social para la institución educativa.

2.4. Importancia de la Selección e Incorporación de Prestadores de Servicio Social.

La importancia de la selección e incorporación del prestador de servicio social, radica en, que el coordinador de servicio social con base a los requerimientos que realicen cada una de las áreas que conforman el instituto, elabora el programa que le permite conocer cuáles son los perfiles idóneos para el desarrollo de las actividades y por lo tanto el programa debe de manifestar esquemáticamente los periodos, el número de participantes, y los perfiles (carreras) ya sean a nivel medio o superior; esta actividad se realiza con base a:

- El análisis de los requerimientos, se entiende como la revisión de los formatos denominados requerimientos, es un documento que elabora el coordinador de servicio social y es turnado a cada área para que de manera escrita, manifiesten el número de participantes, los perfiles o carreras, las actividades que desarrollarán y que los llevarán a la terminación de los productos esperados con estos apoyos, con los que desea contar, para que las tareas que en él se realicen se conformen con el personal suficiente y especializado para que el adulto que se encuentra en rezago educativo reciba lo requerido para su instrucción básica
- La determinación de los periodos de participación, lo realiza el coordinador de servicio social y es de acuerdo al resultado que emiten los formatos de requerimientos enviados por cada una de las áreas participantes que comprende enero-junio y julio-diciembre, este rubro permite al coordinador, a través de la difusión y el reclutamiento considerar los tiempos de incorporación, porque la base de atender eficientemente las demandas de cada área depende del número de participantes solicitados en cada periodo.
- El objetivo de la participación, se entiende como la visión más clara y precisa de lo que el instituto requiere y de cómo el prestador de servicio social apoyará para alcanzar un resultado óptimo. La intervención de los prestadores de servicio social será la actividad programada y determinada que permita atender una necesidad sentida por cada una de las áreas que conforman el instituto.
- El número de participantes solicitados por las diferentes áreas, permite atender a cada Dirección de área, según sus actividades solicita al coordinador un número de participantes, esto es como resultado a las tareas que se asignarán a cada prestador y los espacios físicos con los que se cuenta, ya que cada área, tiene de manera sobre entendida que al estudiante se le debe de capacitar, proporcionar material, equipo de trabajo suficiente para que su instancia sea agradable y le permita incorporarse al equipo de trabajo multidisciplinario y se integre a la colaboración .
- El análisis del plan de estudios de cada carrera, se basa en el análisis previo del plan de estudios de cada carrera o profesión, puesto que se debe de conocer las características, las habilidades y los objetivos que definen a cada perfil, la manera que incursionan en el ámbito laboral y que da como resultado la elección correcta del candidato.
- Por cobertura y vigencia del programa, se entiende que la coordinación de servicio social durante la elaboración y difusión del programa va contemplando aquellas universidades o instituciones educativas que cuentan con los perfiles idóneos para la celebración de los convenios, este etapa es de singular importancia ya que al estudiante se le invita a

que participe a realizar actividades que dentro de su plan de estudios están contempladas por lo tanto, si el programa y la carrera está contenida dentro del programa su incorporación será inmediata, ya que se parte de un convenio que permite la aceptación en el cual se establecen las políticas de participación.

- Por aceptación del candidato, el prestador de servicio social al acudir a las instalaciones del **INEA**, en busca de informes sobre la participación y los requerimientos para su incorporación, también se le otorga el derecho de aceptar lo que en ese momento se le está ofertando ya que de ello depende el éxito de los resultados, como también a el término de su servicio, se convertirá en el mejor promotor para difundir la participación inmersa en el programa.
- Por registro del perfil para la participación el coordinador de servicio social, durante todo el año está incorporando prestadores de servicio social pero sólo aquellas carreras que estén registrados y autorizadas por las mismas escuelas de procedencia, ya que los convenios contribuyen a que todos los estudiantes acudan a las instituciones que les permitan desarrollar sus conocimientos a través de la práctica, porque hoy las escuelas o instituciones mantiene una vigilancia más estrecha con las peticiones y las actividades que realizarán los estudiantes.

2.5. Importancia del Diseño y Ejecución del Programa de Servicio Social

El diseño del programa, es la manera en como el coordinador de servicio social determina las necesidades institucionales y concreta las formas de contribuir a cada dirección de área para que subsanen los problemas de contar con personal suficiente y que apoyen en la presentación de resultados.

El diseño del programa, presenta las siguientes etapas:

- Investigación, es la etapa que acerca al coordinador de servicio social a la problemática que presenta cada una de las direcciones de área del instituto y la cual le permite identificar lo que solicita a través de la presentación de la cédula (formato de requerimiento) y que justifica la elaboración del programa. La justificación, permite deliberadamente imponer las acciones que se debe realizar para captación de los recursos humanos (prestadores de servicio social) y la presentación del programa y éste proporciona y le concede al coordinador, el conocimiento de lo que cada una de las áreas realiza y solicita en función del rezago educativo.
- Análisis, corresponde, a la parte en la que el coordinador de servicio conoce e identifica cuáles serán los elementos propicios para elaborar el programa y determinar los apoyos que se destinarán a cada una de

las áreas. Los elementos a los que se debe hacer mención son las funciones o actividades que realizará cada uno de los prestadores de servicio que se canalice a las áreas, que las actividades se apeguen al perfil solicitado, que las tareas no vayan en detrimento de la integridad física del estudiante y que no exceda de lo autorizado por el responsable administrativo del programa para no generar vicios y cargas de trabajo para los prestadores.

- Elaboración o diseño, se debe de entender, como la forma ordenada de estructurar y clasificar lo que se pretende realizar con la intencionalidad, de que en el programa recaiga la responsabilidad de proporcionar recursos humanos con capacidades específicas que permitan redoblar los esfuerzos para la atención del rezago educativo de la población mayor de 15 años. La elaboración del programa de servicio social, si bien formaliza la atención que se brindará a cada una de las áreas, garantiza la estabilidad y reconocimientos del coordinador en este ámbito, puesto que los resultados que se obtengan de esta práctica están sustentados en planeación de estrategias, control y administración de los recursos y no como producto de la casualidad, porque lo que el programa está expuesto a la evaluación, que permite identificar los aciertos u errores que se cometan durante la ejecución y bien pueden ser por acción u omisión.

El Coordinador de servicio social, al tener terminado el programa entra en la etapa de ejecución, la cual le permite, realizar la difusión y promover el mismo, dando a conocer en las diferentes instituciones educativas lo que se está ofertando para que los jóvenes estudiantes que deseen realizar y desarrollar a través de la práctica los conocimientos que adquirieron en el salón de clases.

La ejecución del programa comprende hacer lo que quedó plasmado en el documento y que está considerado, por lo tanto el coordinador de servicios debe de realizar, el reclutamiento de prestadores de servicio social a través de la entrevista previa para la selección del candidato para que se incorpore como apoyo a una de las diferentes áreas del instituto, mantener el control y darle seguimiento a cada una de las actividades que realicen los prestadores para su posterior evaluación.

La ejecución del programa, se sustenta y fortalece con la elaboración de un cronograma o ruta crítica, porque para el coordinador es la herramienta que lo auxilia en el manejo de tiempos, estrategias, recurso y se contemplan metas a corto plazo, que a la vez tiene el atributo de convertirse en la como guía que lo orienta para que se apegue a lo programado.

3. INTERVENCIÓN METODOLÓGICA DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LA COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL

3.1. Conceptualización de la Metodología

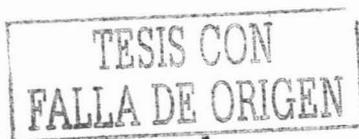
La metodología desde la edad moderna, Descartes la define como: "mejor camino para llegar al conocimiento efectivo y, a la vez, riguroso de la naturaleza"⁴⁷, esta concepción que parte del conocimiento y para un nuevo conocimiento se clasifica en deductiva, inductiva, de análisis, síntesis, etc. Por lo tanto, para la coordinación de servicio social por la forma de intervención considera necesario la aplicación *del método deductivo, porque ella permite examinar los elementos requeridos para que cada una de las áreas que conforman el instituto, cuenten con apoyos para la realización de las tareas encomendadas y las tareas encomendadas son atender el rezago educativo de la población adulta, no obstante también es utilizado el método de análisis porque la coordinación, al recibir los requerimientos por las direcciones de área, procede a la concentración de la información, que le permite describir de manera objetiva, cuantitativa y cualitativa el contenido, para su posterior clasificación, dando como resultado la implantación del programa de servicio social, el cual manifiesta las necesidades y determina el objeto de estudio.*

Para la atención del fenómeno del rezago educativo que vive el país, y que es el sustento del Instituto, y a su vez las formas de atender este problema le permiten a la coordinación del servicio social, la participación en este tema, y que se convierte en el tema de investigación; para el Trabajador Social, esta función de describir los procedimientos e instrumentos hacen posible la intervención metodológica. Sin embargo, antes de atender a la creación de la conceptualización metodológica, es necesario realizar una revisión general de algunos métodos de intervención ya establecidos y que han fortalecido al Trabajador Social convirtiéndolo en un profesionalista en este campo de acción.

El grupo ECRO (esquema conceptual referencial operativo) y la generación del 65, considerados como los primeros precursores de conceptualizar a través de la recopilación de los hechos, avances históricos y de las formas de operar de los Trabajadores Sociales en la resolución de problemas sociales, en su andar cotidiano llevó a la creación del "método básico único e integrado" el cual se caracterizó por superar las visiones asistenciales y terapéuticas, las cuales no señalaban avances significativos para la profesión que estaba en busca de atender y establecer la seguridad social.

En Chile, se dio la aplicación de la "metodología de investigación acción", la cual se caracterizó por la ingerencia que manifestó al involucrarse más de cerca con los sectores populares, para establecer alternativas que nacieran de la dinámica de la realidad que presentaba la población, y para culminar esta etapa, nace el MEI (modelo educativo integrado) y que fue uno de los modelos con más coherencia y contenido científico, sin embargo, al mantener su aplicación en las

⁴⁷ Ezequiel Ander-Egg, Diccionario de Trabajo Social, p. 233



escuelas y apegada a la práctica académica su desarrollo perdió la importancia que debería detener para la práctica política, esto es contribuir en los Planes Nacionales de Desarrollo.

Con los avances, que ha presentado la humanidad y la aplicación de tecnología para su desarrollo, el Trabajador Social se ve obligado a realizar cambios en la forma de atención que se venía dando a la población, porque fue necesario que estos profesionistas, crecieran al mismo ritmo que el sistema capitalista en donde se agudiza más la división de clases sociales, la economía está polarizada al grado que se crean sectores más empobrecidos. El sistema capitalista se caracteriza por crear instituciones que permiten atender el objeto de la política social, que va destinada a las necesidades de la población que viven en desventaja económica, social, política y cultural, este nuevo enfoque le da al Trabajador Social la pauta para generar una nueva participación, asumiendo el reto de contribuir mediante el análisis de la dinámica que presenta cada una de las instituciones para establecer un método de intervención.

El Trabajador Social, se va desarrollando y fortaleciendo al ritmo de las instituciones, para ello, se caracteriza su participación con el modelo de promoción social y el cual parte de entender que: "el hombre como un ser capaz de organizarse y movilizarse en la búsqueda de soluciones a sus necesidades, el estado debe de recuperar la experiencia humana acumulada, como el recurso más vital y más dinámico para resolver la crisis actual de toda la población"⁴⁸, por lo tanto, las instituciones de gobierno y del sector privado demandan la participación del Trabajador Social, que será capaz de organizar al hombre para que busque la solución a sus problemas y luego entonces ya cubierta esta necesidad, generar en él, una conciencia de solidaridad social para multiplicar esfuerzos y rescatar al país del subdesarrollo en que se encuentra.

Durante los últimos años, la Escuela Nacional de Trabajo Social ha realizado diferentes investigaciones para la presentación de nuevos métodos de intervención, como lo es: "el modelo de promoción social que se realizó en 1994 en instituciones de carácter gubernamental y no gubernamental con la finalidad de valorar la relación-operatividad, lo que determinó las líneas de carácter metodológico, técnico y de organización"⁴⁹ este modelo comprometido con el Plan Nacional de Desarrollo, procede hacer frente a las necesidades, mediante la intervención del Trabajador Social en los programas institucionales, que las dependencias elaboran para otorgar a la población un beneficio que le permita mejorar su calidad de vida.

La promoción social, pretende generar en la población la participación solidaria, este efecto si se concibe como el método de intervención para la coordinación del servicio social del INEA, se vinculará como: mantener la participación de los prestadores de servicio social, comprometidos con la población carente de un nivel de estudios y que de manera continua y organizada atiendan los programas de

⁴⁸ Mendoza, Rangel María del Carmen. Una Opción Metodológica para los Trabajadores Sociales, p. 37

⁴⁹ Galeana, Silvia.- Modelo de Promoción Social, p. 9

educación para los adultos desde una perspectiva global e integral, dando soluciones a las condiciones actuales que presenta el rezago educativo. El modelo de promoción social, menciona para su efectividad los siguientes indicadores:

- Educación, aprendizaje, capacitación y adiestramiento.

Y para efectos de darles una aplicación que le permita a la coordinación del servicio social establecer una metodología de intervención apoyándose en este modelo los indicadores se traducen de la siguiente manera:

- El prestador, se considera un elemento potencial para las actividades específicas que contempla el programa de servicio social.
- La existencia de un problema o necesidad generadora.
- Mantener la participación continua y organizada.
- Coordinar las acciones institucionales.

La coordinación de servicio social, sin conocimiento de este modelo ha considerado estos elementos quizás con otros nombres y no en ese orden para la elaboración y ejecución del programa, sino a través de la selección del personal, la detección de necesidades, la operación y atención del programa con duración de un año y a través de coordinar estas acciones se han obtenido resultados que marcan la importancia del servicio social institucional.

Si bien, las funciones básicas de la promoción social, es visualizar la problemática y dar solución a las misma, la coordinación de servicio social apoya con la vinculación de prestadores, involucrándolos como entes de participación social a fin de que ellos proporcionen a la población que se encuentra en rezago educativo, los conocimientos que les fueron otorgados mediante su formación profesional y que al compartir los conocimientos académicos adquiridos por el sistema educativo, contribuirán al desarrollo del país, permitiendo que los adultos mayores de 15 años que viven en desventaja educativa eleven su calidad de vida.

El coordinador de servicio social, con el compromiso que adquiere al observar la problemática que se presenta al interior del instituto, realiza acciones de cooperativismo, para mejorar las condiciones a través de la participación de prestadores de servicio social, que son los apoyos profesionales y capacitados para la realización de determinadas acciones.

De esta manera, el Trabajador Social en búsqueda de entender y describir el modelo de intervención que aplica para el desarrollo de la práctica, como Coordinador de servicio social del INEA, técnicamente no se ha basado en un método de intervención establecido, procede en la aplicación de técnicas e instrumentos que le fueron dados durante su formación profesional como

Licenciado, no por ello carece de conocimientos para determinar los métodos que son permisibles en la actuación de coordinar un servicio social institucional .

La intervención metodológica de la coordinación del servicio social en el INEA, se conceptualiza como: el sistema, que mediante la investigación y el análisis de las necesidades institucionales, se determinen las formas de participación de los prestadores de servicio social, para coordinar las acciones que contribuyen a la disminución del rezago educativo de la población mayor de 15 años.

3.2. Etapas de la Metodología de Intervención.

Para este trabajo de investigación, las etapas, se consideran como las fases que permiten el desarrollo de la intervención que realiza el Trabajador Social al correlacionar la teoría-práctica de coordinar el servicio social institucional, que permitirá rescatar la experiencia de forma metodológica para contribuir a una nueva teoría.

Primera etapa, comprende la descripción de la experiencia profesional, que sin duda es la que marca la esencia de este trabajo. Describir la experiencia significa representar lo acontecido en forma cronológica a fin de que el lector sin haber estado presente en los hechos, conozca y tenga un acercamiento de lo que se pretende demostrar.

La importancia de la experiencia profesional significa, partir de la actividad que realiza el Trabajador Social y que al recopilar los elementos que favorecieron la intervención mediante la práctica, se genera un nuevo conocimiento. Este conocimiento se concreta al compararlo con una teoría, o bien demostrar que la misma realidad permite producir un concepto de algo concreto que sirva para describir el fenómeno al que se hace referencia.

Por lo tanto los conocimientos, que se adquieran durante la intervención y que se sustentan con datos teóricos y empíricos sustentan la primera etapa de la metodología.

Segunda etapa, corresponde al análisis de los procedimientos, por lo tanto el Trabajador Social debe conocer los elementos que conforman el objeto de investigación con la intención de determinar las características y la dinámica que guarda cada uno de los componentes

El análisis de los procedimientos se constituye como un análisis descriptivo, por que esta técnica que permite recopilar la información que se genera en cada uno de los procesos para comprender la interrelación que se produce en su desarrollo con el fin de darle un significado a la intervención.

Tercera etapa, la evaluación de los procedimientos, para todo trabajo o actividad realizada debe de existir una etapa de evaluación, que esta consiste en comprobar si lo que se ejecutó llevo al resultado esperado o si bien se alcanzaron las metas u objetivos que se pretendían obtener.

Sin embargo la evaluación, no solo para el Trabajador Social significa comprobar o valorar los resultados, sino que este elemento le permita proponer nuevas condiciones de participación.

Cuarta etapa. las propuestas de intervención, en este punto se expondrán las acciones que permitieron los resultados, las formas en que el trabajador participó en los acontecimientos para hacer posible la intervención.

Las propuestas quedan determinadas como sigue:

- a) Investigación, para la identificación del objeto de estudio para la participación.
- b) Análisis, para el conocimiento sistemático del objeto de estudio.
- c) Programación, para la coordinación de los elementos y construcción de acciones que permitan alcanzar los objetivos establecidos en un periodo determinado.
- d) Ejecución, para la realización de lo programado.
- e) Coordinación y seguimiento, para la sincronización de los recursos y mantener los procedimientos de forma metódica.
- f) Evaluación, para la estimación de los resultados como fin último de los procedimientos empleados durante la participación.

3.3. Métodos, Técnicas e Instrumentos implementados para la intervención profesional.

Los métodos, para el Trabajador Social deben de considerarse como el "camino que debe de recorrerse mediante una serie de procedimientos para alcanzar un fin determinado", por lo tanto el método, es: "el conjunto de actividades intelectuales que, establece los procedimientos lógicos, formas de razonar, reglas, etc. que hacen accesible la realidad a captar"⁵⁰, dada esta definición, los métodos aplicados en la intervención de la práctica profesional como coordinador del servicio social en el INEA son los siguientes:

- Descriptivo: es la descripción cronológica de los hechos o fenómenos que se investigan.
- Análisis del contenido: es la conexión interna de los hechos o fenómenos que se investigan para comprender su relación externa y determinar su estructura para alcanzar un nivel teórico concreto.

⁵⁰ Ezequiel Ander Egg Diccionario del Trabajador Social p. 231

- Investigación: es la aplicación de procedimientos sistemáticos que permiten interpretar los hechos o fenómenos objetos de estudio.
- Síntesis: es el resultado del análisis que permite integrar los elementos para su comprensión.
- Evaluación: es el procedimiento para valorar los resultados.
- Administración: es la actividad que permite controlar, coordinar y organizar los recursos y las acciones destinados para la obtención de los objetivos programados.
- Supervisión: es orientar al participante para mejorar sus conocimientos y habilidades de tal manera que su práctica se realice de la manera más eficiente para asegurar un servicio de calidad.
- Control: es el medio que permite adoptar comportamientos en los recursos humanos para el establecimiento de reglas y de los recursos materiales para su mejor utilización.

Las técnicas, según Ezequiel Ander-Egg, son: “ El conjunto de procedimientos, recursos y medios puestos en práctica para obtener un resultado determinado”⁵¹, estos recursos al ser aplicados por el Licenciado en Trabajo Social mediante su intervención le permite atender de manera profesional la problemática; cabe mencionar que durante la formación profesional se dota de una diversidad de técnicas, pero para este trabajo de investigación solo se mencionarán aquellas que hacen factibles la participación y que a continuación se detallan:

- Entrevista: es la técnica que permite al coordinador de servicio social recopilar la información requerida para el reclutamiento de personal e influenciar en la decisión.
- Observación: es la técnica que permite adquirir conocimientos, a través de la recopilación de información que se genera en el contexto en donde se desarrolla la actividad.
- Análisis: es la técnica que permite examinar el objeto de investigación para interpretar su significado.
- Organización: es la técnica que nos permite la racionalización de las funciones y los recursos humanos destinados para la obtención de un resultado.
- Motivación: es la técnica que permite inducir a la realización de una actividad determinada de manera voluntaria con la intención de producir la participación.

⁵¹ Ezequiel Ander Egg Diccionario del Trabajador Social p. 354

- **Concientización:** es una técnica operativa que permite generar en el prestador de servicio social la participación solidaria convirtiéndolo en un agente activo para el desarrollo de los programas de educación de adultos.
- **Revisión:** es la técnica que permite, examinar detalladamente la información generada durante la operación.
- **Investigación:** es la técnica que permite recopilar información para el diseño del programa de servicio social y atender las necesidades institucionales.
- **Promoción:** es la técnica que permite divulgar la participación que realizará el prestador de servicio social al insertarse en los programas de educación para los adultos.
- **Supervisión:** es la técnica que le permite al Trabajador Social desarrollar sus habilidades como agente formativo y socializador para orientar a los jóvenes estudiantes en la realización de sus actividades.
- **Concertación:** es la técnica que permite al Trabajador Social establecer convenios de participación con otras instituciones

Los instrumentos para la intervención, "son aquellas herramientas que permiten al Trabajador Social recopilar información para la presentación gráfica de procedimientos y resultados"⁵², por que favorecen la estricta compilación de la información y los instrumentos que se han diseñado e implementado para la intervención del Trabajador Social como coordinador del servicio social se enuncian de la siguiente manera:

- **Cédula de información:** este instrumento permite al Trabajador Social recopilar los requerimientos solicitados por las diferentes direcciones de área.
- **Cédulas de control:** para el desarrollo del programa de servicio social y la aplicación de la normatividad establecida para la liberación del servicio este documento permite medir los avances que genera cada participante.
- **Libreta de notas:** para el Trabajador Social se considera como el diario de campo en el cual se van anotando los acontecimientos más relevantes que permiten recopilar información hechos pasados, pero que sin embargo están presentes para la toma de decisiones.
- **Cronograma de actividades:** es la representación gráfica de los procedimientos específicos con la finalidad de determinar los tiempos y recursos económicos, humanos y materiales estimados para la participación.

⁵² Departamento de Prestaciones y Servicios, Programa de Servicio Social 2000

- Gráficas: para el Trabajador Social es la herramienta que le permite presentar resultados o información relevante por medio de dibujos geométricos
- Informes: para el trabajador social representa el resumen de los resultados del trabajo realizado durante la operación y en su contenido debe de comprender los elementos más importantes para su interpretación y exponer así sugerencias y conclusiones.

3.4. Evaluación de la Metodología

Para este tema de investigación y en especial para la descripción de la etapa de evaluación de la metodología de intervención, será necesario partir de una definición teórica que permita establecer elementos como antecedentes que fundamenten los procedimientos de la participación.

La evaluación, es considerada por Ezequiel Ander-Egg como: " el conjunto de actividades para dar un juicio, hacer una valoración o medir algo"⁵³ y ese algo puede ser un objeto, situación o proceso; por lo que la evaluación como proceso el mismo autor la define: "en utilizar una serie de procedimientos destinados a comprobar si se han conseguido o no las metas y objetivos propuestos, identificar los factores o razones que han influido en los resultados"⁵⁴, basándose en estas definiciones teóricas, se puede proceder a la interpretación de la evaluación metodológica de la experiencia profesional.

La evaluación como etapa última de los procedimientos aplicados durante la intervención profesional, se considera como un elemento de control operacional, por que precisa los avances producidos que responden a los programas establecido para la solución del problema detectado.

Para conceptualizar la evaluación metodológica, es necesario determinar su objetivo, por lo tanto podemos decir, que la evaluación tiene como finalidad medir el grado de eficiencia que presentó el programa durante el desarrollo de la operación de tal manera que permita introducir modificaciones para mejorar procedimientos y beneficios a la participación metodológica.

Para el Licenciado en Trabajo Social, inmerso en la práctica como coordinador de servicio social institucional, la etapa de evaluación metodológica se conceptualiza como: "verificar los resultados que son los hechos consumados y los datos que se recopilaron durante el desarrollo de la operación del programa, la identificación de estos factores de manera objetiva le permite tomar decisiones para realizar las correcciones pertinentes, permitiendo la retroalimentación"⁵⁵.

⁵³ Ezequiel Ander Egg Evaluación de Programas de Trabajador Social p. 19

⁵⁴ Ídem p. 19

⁵⁵ Departamento De Prestaciones y Servicios, Programa Anual de Servio Social 2001.

Los criterios objetivos dentro de la evaluación, permiten rescatar los hechos de una realidad tal y como acontecieron sin que el Licenciado en Trabajo Social emita un juicio de valor previo al análisis de los resultados porque, la evaluación referida de los datos será confiable cuando no se manipule la información para favorecer la intervención.

Si el Licenciado en trabajo social atiende a los principios básicos del método de evaluación, después de haber concluido la operación del programa de servicio social, tendrá garantizado la elaboración del próximo programa con menos deficiencias y con resultados más óptimos; de tal manera que su intervención dejará de ser plana y más constructiva.

4. DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL Y ANÁLISIS GENERAL DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LA COORDINACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL EN EL INEA.

4.1. Antecedentes de la Incorporación.

Los antecedentes de la incorporación, primordialmente permiten resaltar el sentir del Licenciado en Trabajo Social al participar en el **INEA** dependencia de gobierno para aplicar los conocimientos adquiridos durante su formación profesional mediante la intervención en la operación del programa de Servicio Social destinado a la contribución de la disminución del rezago educativo de la población adulta del país. La Escuela Nacional de Trabajo Social (**ENTS**), crea profesionistas de tal manera que durante su proceso formativo, los hace analíticos, críticos y reflexivos, capaces de proporcionar elementos que coadyuven a la resolución de problemas que afectan a los grupos más vulnerables

El egresado, puede tener su primera ingerencia profesional a través del servicio social, siendo este un espacio propicio para el desarrollo del conocimiento teórico-práctico. El servicio social, dentro de la legislación Universitaria queda como un requisito obligatorio para la obtención del título profesional, de tal manera que el estudiante retribuya a la Nación lo adquirido durante su formación profesional por lo que al participar en dependencias públicas o privadas los profesionistas tendrán su primera experiencia con la realidad.

Otras modalidades que no se expondrán en este tema de investigación, pero que cabe mencionar, son la práctica comunitaria y la práctica institucional, contenidas en el plan de estudio de la **ENTS** y estructurado de tal manera que el estudiante tiene la oportunidad de dar a conocer a las dependencias o comunidades la capacidad del Licenciado en Trabajo Social, frente a la problemática que requiere de una pronta acción.

Lo anterior, motiva al estudiante o egresado a que durante el desarrollo de la práctica profesional independientemente de cuál sea la modalidad de intervención, es urgente contribuir no sólo con trabajo que genere resultados sino resaltar el quehacer profesional para abrir campos de acción que le permitan al Licenciado en trabajo Social encontrar su identidad.

Ahora bien, después de haber señalado algunas modalidades de incorporación y que se subrayaron para la comprensión de este tema con la intención de dar a conocer al lector que los espacios de participación están ahí, solo falta que el profesionista propicie la necesidad de la intervención para ser considerado; por lo tanto, el resultado para el Trabajador Social por haber realizado el servicio social en el **INEA**, como asistente del Coordinador de Servicio Social para la sistematización de la información generada en la operación del servicio social institucional y la entrega de óptimos resultados, permitieron la contratación.

La contratación, se define como: "convenir mediante un contrato la prestación de un servicio profesional para la ejecución de tareas determinadas"⁵⁶ se hace este señalamiento con la finalidad de resaltar que el Trabajador Social cuenta con herramientas teóricas-prácticas para ser considerado en esta actividad. Sin embargo, no basta con la obtención de un documento que permite estabilidad, se debe de atender a una serie de lineamientos antes de proceder a la participación, por lo tanto, se determinan de la siguiente manera.

- Contratación: se solicita al Licenciado en Trabajo Social documentación personal y profesional para acreditar su identidad y nivel de estudios.
- Entrevista con el empleador para ratificar documentación, actividad que se realiza en el departamento de admisión y movimientos para celebrar la contratación.
- Asignación de puesto y entrega de credencial de identificación institucional
- Entrega del contrato único de trabajadores, para el conocimiento de los derechos y obligaciones a que estará sujeto.
- Asignación de horarios, sueldo y puesto según tabulador

La descripción de la incorporación, antes mencionada permitirá al lector tener una comprensión más amplia de los trámites administrativos a que tendrán lugar durante la contratación, sin embargo para el trabajo de sistematización de la experiencia profesional lo importante no radica en la contratación, ni en el puesto o sueldo asignado, pero si considerarla como parte introductoria para el ordenamiento cronológico de la participación. Y para rescatar la importancia de la incorporación en el siguiente capítulo se atenderá la descripción de la asignación al puesto.

4.1.1. Asignación al Puesto.

La asignación al puesto, corresponde a la presentación del Trabajador Social ante el jefe de Departamento, en el cual se considera como la autoridad inmediata a la que se le reportaran los resultados de la participación al coordinar el servicio social institucional.

La coordinación del servicio social queda determinada como una función adscrita al departamento de prestaciones y servicios, por lo tanto el Trabajador Social al desarrollar la práctica de coordinar esta actividad queda inmerso en el área de los servicios, entendiéndose este último como: "trabajo-servicio, es hacer algo por que el otro o los otros lo necesitan, y no porque uno lo necesita"⁵⁷

El jefe de departamento, a través de la entrevista refiere la responsabilidad que se tiene al coordinar el servicio social institucional, por lo tanto hace mención de las

⁵⁶ Departamento de Prestaciones y Servicios. Programa Operativo de Servicio Social 2000

⁵⁷ Ezequiel. Ander Eeg.-Diccionario de Trabajo Social, p. 318

funciones y actividades que se realizan para el logro de resultados que favorezcan la contratación.

Durante la asignación al puesto se realiza la inducción a las tareas encomendadas y la entrega de la información y documentación que se ha generado hasta ese momento. la inducción al puesto se da como un proceso que permite al candidato (Licenciado en Trabajo Social). recibir de su superior inmediato (jefe de Departamento) la instrucción de las funciones y actividades que se realizarán durante el desarrollo de Coordinar el Servicio Social Institucional. permitiéndole al trabajador social generar un panorama de las formas del actuar profesional, además de valorar la importancia del compromiso adquirido para resaltar la participación y preponderar al departamento de adscripción.

El jefe de departamento lleva a cabo la entrega de la información al Trabajador Social, con la intención de ratificar el compromiso y hacer visible la presentación de los resultados que se han obtenido durante el desarrollo del programa de servicio social vigente, y la información corresponde a la determinación de la elaboración del programa y se describe de la siguiente manera :

- cobertura del programa (instituciones educativas participantes)
- objetivo del programa (finalidad del programa)
- resultados del programa (cantidad de los prestadores incorporados)
- destino del programa (nombre de las áreas que se apoyan)

No obstante esta información, solo le permite al Trabajador Social tener un acercamiento con el objeto de estudio, ya que al hacer mención de lo que se ha realizado genera en él, solo el conocimiento abstracto para su posterior análisis que dará como resultado lo que debe de realizar, porque no es, sino hasta la intervención cuando se llega a la determinación de métodos, técnicas e instrumentos debido a que el diseño de un método de intervención pretende durante la operación producir causa-efecto que permitan desarrollar el programa de servicio social con la visión del licenciado en Trabajo Social.

La entrega de documentación corresponde a

- Expedientes de prestadores de servicio social incorporados durante el desarrollo del programa.
- Oficios pertinentes para conocer la normatividad.
- Requerimientos de prestadores de servicio social.
- Instrumentos que hacen factible la concentración de la información, en este apartado surge la incipiente necesidad revisar la información recibida

hasta el momento para pasar a la etapa del análisis que se realizará más adelante.

➤ Informe de resultados.

La entrega de la documentación y de la información corresponde a un proceso obligatoriamente administrativo más sin embargo culmina con la responsabilidad y el compromiso que se adquiere al coordinar el servicio social.

Dentro de la asignación al puesto, también queda determinado el espacio físico, los bienes muebles y los recursos materiales necesarios para el desarrollo de la actividad de tal manera que el Trabajador Social al coordinar el servicio social cuente con los medios indispensables que le permitan realizar su trabajo.

El puesto de Coordinador del servicio social, es considerado como un elemento importante y operativo dentro del departamento de prestaciones y servicios por lo tanto se le asignan colaboradores que lo apoyen en las tareas técnico-administrativas.

La asignación al puesto técnicamente refleja la incorporación del Trabajador Social al departamento de adscripción, el cual está conformado por personal calificado para desempeñar otras funciones y actividades y que son la parte operativa y representativa del departamento; por lo tanto la dinámica de presentación del nuevo Coordinador del servicio social permite involucrarse y relacionarse con los demás miembros del departamento creando así canales de comunicación y de colaboración que conllevan al crecimiento y mejor desarrollo de la práctica profesional.

Este apartado deja entrever al lector y principalmente a los Trabajadores Sociales que los procesos de comunicación y las relaciones humanas permiten el mejor desarrollo y comprensión de los objetivos de la intervención profesional. Y si bien se ha abordado la primera etapa de la incorporación al instituto y que corresponde al conocimiento de lo que se debe hacer y como se debe hacer, el Trabajador Social a través de los conocimientos adquiridos durante su formación debe considerar la iniciativa de realizar nuevas propuestas de intervención por lo tanto en el siguiente tema se describirán las funciones y actividades que se determinaron para la intervención profesional.

4.1.2. Descripción de las funciones y actividades de la Coordinación del Servicio Social.

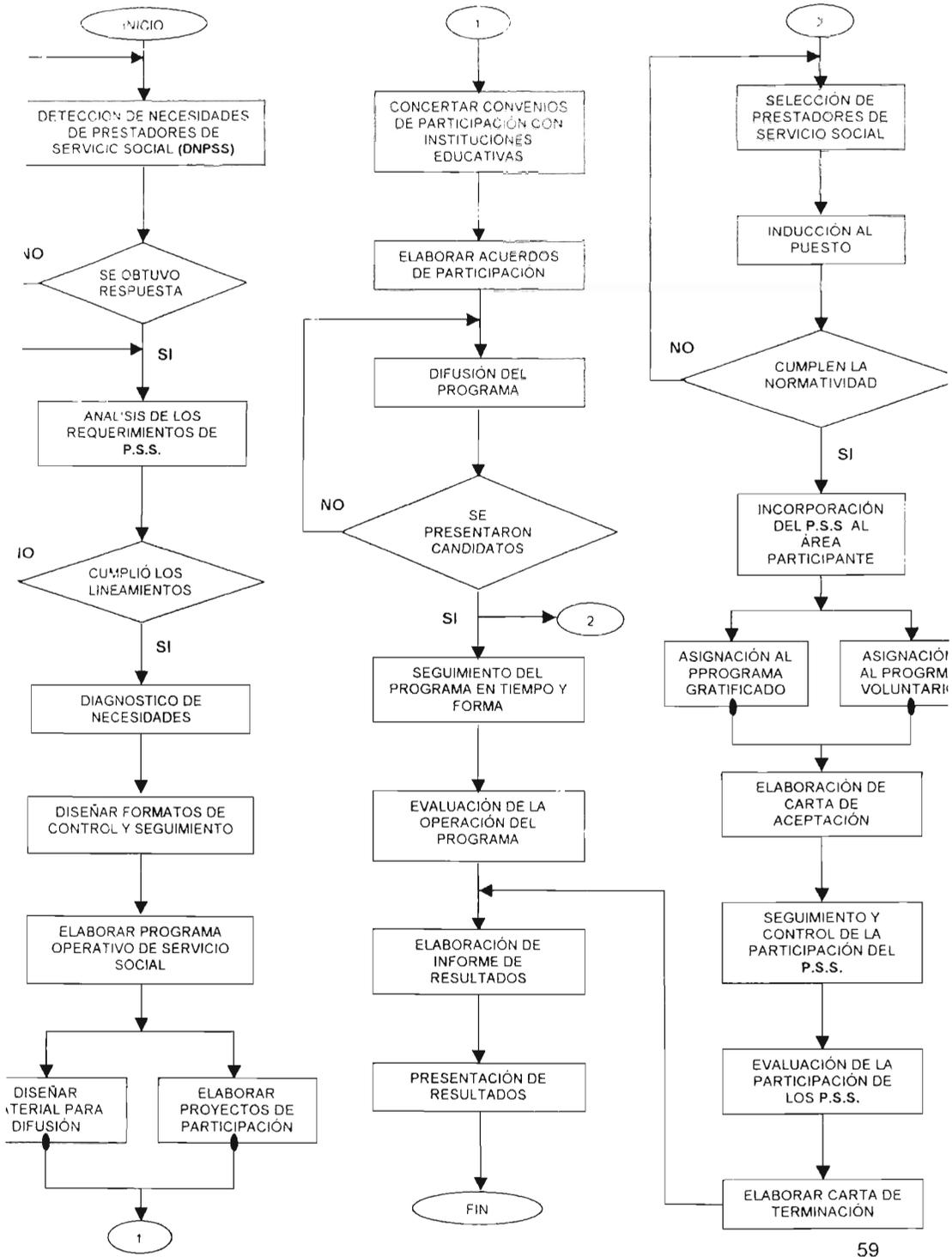
La entrega de la información y de la documentación permiten al Trabajador Social describir de forma ordenada las funciones y actividades que se realizan para el desarrollo del programa de servicio social institucional, que si bien fueron enunciadas por el jefe del departamento no es, sino hasta el momento en que el Trabajador Social lleva acabo una revisión de lo que le fue asignado para que él determine su quehacer profesional por lo tanto se presenta de la siguiente manera:

- I. Detectar las necesidades que presenta cada dirección de área con apoyos de prestadores de servicio social para la realización de tareas específicas que contribuyan a la disminución del rezago educativo del país.
- II. Analizar los requerimientos de prestadores de servicio social, información recabada para la elaboración del programa operativo de servicio social.
- III. Elaborar diagnóstico de necesidades del servicio social que servirán para determinar las estrategias de operación.
- IV. Diseñar formatos de control y seguimiento para recabar información referente al programa de servicio social.
- V. Elaborar programa operativo de servicio social para atender las necesidades institucionales.
- VI. Diseñar material de difusión para promover el programa operativo de servicio social en las diferentes instituciones educativas.
- VII. Elaborar proyectos de participación con las diferentes instituciones educativas para fortalecimiento del programa operativo de servicio social.
- VIII. Acudir a las diferentes instituciones educativas para recabar información que permita elaborar políticas y lineamientos para la creación de convenios de participación.
- IX. Análisis de la información (ley de profesiones y documentación interna de servicio social de las instituciones educativas), para elaborar acuerdos de participación.
- X. Acudir a las diferentes instituciones educativas con carteles y trípticos para realizar la difusión del programa operativo de servicio social institucional.
- XI. Realizar entrevistas a los prestadores de servicio social para identificar su perfil y sus necesidades de participación.
- XII. Recopilar información para evaluar los procesos que permiten el buen funcionamiento del programa de servicio social operativo institucional.
- XIII. Describir las funciones y actividades que se desarrollarán durante la participación de prestadores de servicio social determinando que los resultados deberán atender al objetivo del programa.

- XIV. Canalizar al candidato prestador de servicio social al área correspondiente.
- XV. Analizar y determinar la incorporación del prestador de servicio social al programa gratificado.
- XVI. Analizar y determinar la incorporación del prestador de servicio social a programa voluntario.
- XVII. Elabora expedientes y cartas de asignación del prestador de servicio social para la incorporación al programa gratificado o voluntario según sus características.
- XVIII. Recabar y revisar a través de los informes mensuales la participación y constancia de cada uno de los prestadores de servicio social inscrito en el programa operativo de servicio social institucional.
- XIX. Analizar cada una de las participaciones de los prestadores de servicio social para determinar los productos obtenidos durante su participación.
- XX. Revisar cada uno de los expedientes de los prestadores de servicio social al fin de que al término de su participación tengan cubiertos los requisitos para la liberación de la carta de terminación.
- XXI. Concentrar y analizar la representación de cada uno de los procesos destinados a la operación del programa deservicio social.
- XXII. Analizar cada uno de los procesos que interviene en la operación del programa de servicio social, así como la documentación generada durante la intervención de cada uno de los prestadores de servicio social.
- XXIII. Elaborar informe de resultados para la presentación del informe final del servicio social institucional, que será la base para la participación de la operación del ejercicio siguiente.

Lo anterior se visualiza en el siguiente diagrama de flujo.

DIAGRAMA DE FLUJO



Las funciones que realiza el Licenciado en Trabajo Social como coordinador de servicio social para su efectividad las realiza de acuerdo a las siguientes actividades:

I. Para la detección de necesidades, cada año se elabora y difunde en el mes de noviembre el formato (cédula de requerimientos) para que la dirección de área manifieste por escrito los perfiles requeridos como apoyo en las tareas de su competencia.

II. Las cédulas de requerimiento son recabadas en la Subdirección de Recursos Humanos y autorizadas por la Subdirectora para su atención, el coordinador de servicio social al tener concentrada esta información analiza los perfiles, los periodos y las actividades para la elaboración del programa de servicio social.

III. La información que el coordinador de servicio social concentra a través de los formatos de requerimientos son factibles para clasificarlos de tal manera que esto permite la elaboración de estrategias, las cuales van desde considerar cuáles son los perfiles más solicitados y en qué cantidad, para que de ello dependa la elaboración del programa que se difunde en la Institución educativa que atiende la *formación de esa especialidad, además de considerar los tiempos para las campañas de difusión que se deben realizar para la incorporación.*

IV El diseño o elaboración del Programa Anual se realiza a finales del mes de enero, ya recabada la información enviada por las diferentes Direcciones de Área. El coordinador de servicio social al revisar y analizar dicha información, elabora los objetivos, las estrategias y estas son acudir a las Instituciones educativas que formen profesionales de nivel medio y superior con el perfil idóneo para celebrar *convenios de participación mediante un programa que se apegue a los lineamientos internos de esta institución y que le permita atender adecuadamente a los estudiantes, así como participar en las ferias de servicio social para la captación de candidatos, elaborar material de difusión, las metas se consideran como el total de incorporaciones que son requeridas y la correspondencia de los perfiles a las actividades, más sin embargo, también es considerado los avances que se obtengan durante la permanencia del prestador de servicio social; la elaboración del programa anual, también es la herramienta clave para que el trabajador social formalice su participación ante las autoridades y que a su vez le permite dar seguimientos a las acciones que realiza de manera metodológica.*

V Cada una de las Instituciones Educativas contienen un reglamento interno de servicio social el cual les permite tener el control y seguimiento de los estudiante por lo tanto, la elaboración de Programas de Servicio Social para cada una de estas instituciones permite crear convenios de participación que si bien permite el mejor manejo de la información que conlleva a que los procedimientos que se apliquen por ambas partes sea la misma instrucción que permita al prestador el desarrollo óptimo de su servicio social durante su instancia en el Instituto.

VI. La concertación con Instituciones educativas que realiza el trabajador social como Coordinador del Servicio Social en el **INEA**, corresponde a que en nombre y

representación del Instituto difunda las formas, las actividades y los alcances que presenta el programa para que los estudiantes desarrollen a través de la práctica sus conocimientos teóricos, esta actividad permite la celebración de convenios de participación.

VII. El Coordinador de Servicio Social para control y seguimiento de los procesos. de las actividades y de la evaluación de los resultados debe de contar con formatos que le permitan concentrar la información, por lo tanto el diseño de la cédulas de requerimientos se considera como la herramienta que permite conocer las necesidades de cada dirección de área, para el control de horas se requiere de otro formato que sirve para que el prestador de servicio social registre su asistencia se le contabilice el tiempo que es requerido y obligatorio para la liberación del servicio, el formato de informe mensual es un documento que auxilia al coordinador para conocer las actividades y avances que se realizan durante la práctica del prestador y los formatos para la concentración de información que corresponde a la base de datos de la coordinación le permitirá al Trabajador Social ir generando una historia crediticia de los acontecimientos.

VIII. El Trabajador Social al coordinar el servicio social para atender las necesidades de cada una de las Direcciones de Área, convoca a los responsables para que conozcan los lineamientos a seguir para la solicitud de prestadores de servicio social con la intención de que la información que de ello se desprenda corresponda a lo requerido, para la elaboración del programa. La solicitud de la información si bien se lleva acabo a través del formato cédula de requerimientos también se obtiene mediante la revisión de los resultados de etapas anteriores, de lectura de los trabajos publicados por el Instituto y de conversaciones que se sostienen con los jefes inmediatos para conocer sus necesidades y los resultados que desean obtener con la participación de los estudiantes.

IX. El trabajador social para coordinar los procedimientos de incorporación debe realizar las siguientes actividades: entrevistar al candidato, proporcionar la inducción al puesto, presentación con el jefe inmediato, solicitud de documentación para integrar el expediente, descripción de las políticas para su aceptación y asignación de fecha de incorporación de tal manera que cada una de las etapas que se realizan responda a un proceder metodológico, para que el prestador se incorpore convencido de participar sin que tenga ninguna dificultad llámese falta de documentación, capacidad de desempeño o programa autorizado por la Institución educativa de procedencia que no permita la incorporación.

X. El Trabajador Social periódicamente y mediante el formato "informe mensual" supervisa y analiza las actividades mensuales que realizan los prestadores de servicio social, además de que acude a las diferentes áreas a corroborar que los estudiantes se encuentren físicamente en el lugar asignado realizando las tareas para las que fueron requeridas.

XI. El Trabajador Social como Coordinador de servicio social tiene la facultad de realizar supervisiones físicas de las instalaciones donde se encuentra asignado el prestador de servicio social con la intención de que éste cuente con los elementos

indispensables para el buen desarrollo de la práctica y estos elementos deben ser un escritorio, equipo de cómputo si es necesario, material de papelería, acceso al servicio telefónico, fotocopiado etc., y si el trato que recibe de su superior inmediato es el adecuado. Esta supervisión genera la concentración de más información para la elaboración del informe trimestral y que a su vez permita la evaluación de los procedimientos y el programa.

XII Los prestadores de servicio social durante su instancia deben de acudir a la coordinación de servicio social para registrar su asistencia la cual queda asentada en el formato de control de horas, que está sujeta a que el coordinador de servicio supervise que la hora de entrada y de salida sea la correcta para su posterior contabilización que permita acumular el tiempo obligatorio para la liberación del servicio social.

XIII. El Coordinador de Servicio Social periódicamente realiza el análisis de las actividades de los prestadores de servicio social a fin de verificar posteriormente si estas actividades corresponden al perfil solicitado y a lo programado. El análisis se deriva de la lectura de los informes entregados por cada uno de los prestadores, por la comparación de lo que realizan contra lo establecido que realizarían de tal manera que esta actividad permite al coordinador enriquecer su conocimiento de lo que cada una de las direcciones de área ejecuta para la elaboración del informe de resultados de la operación del programa anual.

XIV El coordinador de servicio social periódicamente realiza la revisión y análisis de los convenios de participación de las instituciones educativas con la finalidad de que al momento de vincular a los prestadores la normatividad aplicada sea la convenida para la incorporación y que de tal manera las actividades que él realizará estén acorde con lo autorizado a fin de que el desarrollo de la práctica le permita enriquecer sus conocimientos.

XV. El coordinador de servicio social debe de conocer cuáles son las características que presenta cada una de las carreras o perfiles que son solicitados para la participación, esta actividad la realiza el Trabajador Social mediante revisión de la guía de carreras y en este caso es obtenida por las instituciones educativas para el conocimiento del responsable de los programas de servicio social, de tal manera que la elección de los candidatos, al realizar la entrevista permita crear un lenguaje de comunicación y así crear canales que le permitan conocer actitudes y habilidades de cada uno de los candidatos.

(VER CRONOGRAMA)

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ANEXO 3

ACTIVIDADES/PERIODOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Elaborar Diagnóstico de requerimientos	P											
	R											
Elaborar Programa Operativo de Servicio Social	P											
	R											
Solicitar presupuesto para el pago de becas	P											
	R											
Concertar convenios de participación con instituciones educativas	P											
	R											
Elaborar proyectos de participación	P											
	R											
Elaborar material de Difusión	P											
	R											
Promover y difundir proyectos de participación	P											
	R											
Incorporar prestadores de Servicio Social 2004-2005	P											
	R											
Supervisar y controlar actividades de P.S.S. 2004-2005	P											
	R											
Liberación del recurso económico	P											
	R											
Validar la participación del P.S.S. 2004-2005	P											
	R											
Elaboración de informe de resultados	P											
	R											
Elaboración de Cédula de Requerimientos para el Programa Operativo 2006	P											
	R											

4.1.3. Análisis y Control de la documentación generada en la Coordinación del Servicio Social.

A partir de la entrega y presentación del programa de servicio social al Trabajador Social se le solicita darle continuidad al mismo, sin embargo: a la par debe presentar las nuevas propuestas de operación, siendo ésta la primer actividad importante que marcará la forma de intervención.

El Trabajador Social como primera instancia retoma la técnica de investigación, convirtiéndose esta en una función para el coordinador que permite enriquecer el conocimiento del objeto de estudio que determinará la implantación de un proceder metodológico que servirá para la elaboración y presentación del programa, esta función se realiza cotidianamente durante el año y cada vez, ha permitido acrecentar la experiencia y madurez del Licenciado en Trabajo Social en este ámbito. En la primera etapa de la investigación fue necesario conocer la misión y visión del instituto, elemento que favorece la intencionalidad del instituto y que al revisar su estructura se reconocen las formas de proceder y a que población vulnerable atienden a través de las áreas que lo conforman.

El estudio implacable de todos los elementos, guían al licenciado en Trabajo Social para que determine conceptos que pueda aplicar y dominar de tal manera que le permita crear un vocabulario técnico que favorezca su intervención

Al recopilar los elementos factibles para la elaboración del programa de servicio social y determinar el método de intervención, como segundo paso, los debe someter al análisis para su mejor comprensión, ya que esta función apoya al coordinador de servicio social para el diseño y presentación del programa operativo de servicio social ante sus autoridades, para su aprobación y así atender las necesidades institucionales.

El análisis de la información y de la documentación, permite una orientación respectivas de las acciones llevadas a cabo y el motivo de éstas; comenzando por recabar información básica que permita la comprensión del concepto de servicio social, el origen del mismo y su marco normativo y legal para su aplicación, mismo que dio lugar a la identificación que los prestadores de servicio social cuentan con el perfil idóneo para considerarlos como estrategias para la operación del programa.

Entendiendo la utilidad de los elementos, se llega a la conclusión de que se debe de conceptualizar el término de cada uno de ellos de tal manera que al Licenciado en Trabajo Social le quede más claro el rol profesional y así identificar los mecanismos de control que serán necesarios para la operación; la documentación e información que se sometió al análisis a través de los procedimientos de lectura de la documentación y de la revisión del archivo se fue ordenando según la necesidad del conocimiento para estructurar una idea

general que posteriormente se convertirá en específica y las fuentes utilizadas son las siguientes:

- Expedientes de prestadores de servicio social, que si bien puede considerarse como aquel documento que conforma la identidad del participante (prestador de servicio Social) fue considerado como elemento clave para el estudio ya que su contenido manifiesta, el nombre de la persona que participa en el programa, el nombre del programa, del periodo de participación, de las actividades que realiza y a que área específicamente apoya. Esta información conlleva, a entender que en el expediente se congregan actividades y funciones que realiza el coordinador de servicio social, que su incorporación se justifica por atender las necesidades de una área determinada y que a su vez durante el desarrollo de la práctica existe correspondencia con el perfil que presenta el estudiante potencializándolo dará resultados óptimos. El análisis del expediente arroja tanta información que dio lugar a revisar el programa.
- Programa de servicio social, este documento a través del nombre y objetivo que presenta permite comprender, que su elaboración queda justificada, porque su contenido conforma la detección de necesidades, de los perfiles solicitados y de las Instituciones educativas participantes y que permite construir convenios de participación, esta documentación sin embargo, nuevamente hace el señalamiento de que para su operación es requerido un proceder metodológico que al término dará resultados que se podrán presentar cuantitativa y cualitativamente, demostrando el beneficio obtenido al apoyar a las tareas institucionales.
- Convenios de participación, si bien un convenio determina reglas de operación, acciones y recursos, también juega un papel preponderante para la intervención del trabajador social al participar como coordinador del servicio social ya que deja ver que la capacidad que este profesionista presenta para que otras Instituciones del órgano federal se involucren en la problemática de educación de adultos mediante la validación del documento que da lugar a considerar al Instituto como un espacio propicio para el desarrollo y fortalecimiento de los conocimientos del prestador de servicio social, sin lugar a duda la presencia del Licenciado en Trabajo Social es indispensable para la operación del programa ya que al identificar la coyuntura de la prestación del servicio social obligatorio por ser requisito indispensable para la obtención del título profesional del estudiante la utiliza para alcanzar las metas programadas que si bien se consideran como la incorporación de recursos humanos calificados para realizar actividades que fortalezcan los programas educativos que desarrolla el instituto, también debe de atender a una meta intangible la cual es atender la necesidad del prestador de servicio social mediante el fortalecimiento de sus conocimientos teóricos a través de la práctica.

- Marco normativo, este elemento está ligado al anterior por guardar en su contenido normas que regulan el comportamiento de los actores participantes en la operación, lo cual queda de manifiesto que se da una relación tripartita INEA-Institución Educativa-Estudiante de colaboración mutua para que cada una de ellas obtenga un resultado que favorezca sus intereses; el interés del INEA se considera como la captación de estudiantes que a través de su práctica profesional contribuyan a la atención y disminución del rezago educativo de la población adulta, de la Institución Educativa de formar profesionistas calificados que a través de su práctica profesional contribuyan al desarrollo del país y de los estudiantes el fortalecimiento de los conocimientos teóricos, así como encontrar su identidad profesional.

➤ El análisis del marco normativo comprende la ley reglamentaria de profesiones, la guía de carreras, el diario oficial de la federación en vigor, el decreto de creación del instituto y de los reglamentos internos de las instituciones educativas participantes cuando estas cuenten con este documento.

- Oficios, estos documentos durante el análisis para su mejor comprensión se clasificaron como de autorización, de información y participación, con la intención de mantener orden y control de la información y que además permita darle a cada uno de ellos utilidad práctica.
- Formatos o cédulas de control y seguimiento, documentos que sirven para identificar los avances programados, esto se debe de entender que al contar con un instrumento de control y seguimiento se podrá contabilizar los avances (número de incorporaciones y áreas atendidas) y que durante el desarrollo y el llenado de los documentos se genera información susceptible de análisis y descripción de la operación para generar una base de datos que de igual manera permita comprobar la participación, estos documentos y la información contenida en ellos se convierten en herramientas para la presentación y entrega de resultados.

El Trabajador Social al someter al análisis la información y documentación entregada para su participación, entra en una etapa de reflexión sobre la acción la cual permite como primer paso ordenar los pensamientos y adquirir nuevos conocimientos y como segundo la implantación de un método de intervención ambos conjuntados transformarán la realidad y el desarrollo de la práctica profesional.

4.2. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LA IMPLANTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA LA COORDINACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL.

La descripción e implantación de un proceder metodológico, da respuesta al momento histórico en que se encuentra el trabajador social, porque su

intervención estará condicionada a los elementos que debe de atender y del conocimiento que se fue generando durante el análisis de la información proporcionada para la participación

Frente a la situación concreta se determinó que la implantación de un proceder metodológico respondería a la etapa del conocimiento sensorial que atiende a los factores y actores participantes susceptibles de interpretación, de describir como fin último la ordenación de los mismos, y para esta etapa se utilizaron los siguientes:

- La investigación, utilizada como técnica específica para la detección de necesidades institucionales.
- Diagnóstico, que representa los resultados de la investigación y marcan el camino para conocer y actuar que además permite la elección de técnicas, instrumentos y métodos que se pueden aplicar para atender e identificar el problema objeto de intervención.
- Procedimiento, los procedimientos se determinaron como las acciones pertinentes para la elaboración y ejecución del programa.

El Trabajador Social, al tener establecido los componentes que hacen posible su intervención determina como segunda etapa la racionalización, en la cual interviene los procedimientos de clasificación y análisis de la documentación, revisión del archivo y consultas de memorias institucionales y que éstas son obtenidas a través de los instrumentos utilizados para la concentración de la información como pueden ser cédulas, cuadros, gráficas y el mismo programa según esté diseñado.

El tercero y último procedimiento se considera como la etapa estructural, que corresponde a la definición de los elementos que se deben elaborar, utilizar y operar de tal manera que favorezcan la intervención. Se determinan los siguientes:

- Planeación de las acciones
- Conceptuar funciones y actividades para la operación
- Cronograma de actividades

Este proceder metodológico llevó al Licenciado en Trabajo Social a determinar que para la entrega de resultados por su participación se requiere de la reestructuración del programa de servicio social que le fue asignado.

4.2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE REESTRUCTURACIÓN DEL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL.

La reestructuración del programa de servicio social que realizó el Licenciado en Trabajo Social fue el resultado de revisar los objetivos, lo programado y las

acciones que se desarrollaban y se determinó que ya no existía correspondencia con la realidad, porque a través del crecimiento que presentó el INEA al implementar el nuevo Modelo Educativo para la Vida y el Trabajo (MEVyT) las necesidades de apoyo de servicio social se incrementaron en número y definición de perfiles específicos, porque el nuevo modelo como característica principal manifestó que la educación de adultos sería atendida mediante procesos y sistemas tecnológicos que permiten brindar un servicio suficiente y de calidad.

La reestructuración se llevó a cabo durante los procesos de planeación, de las acciones y de insuficiencia en los formatos de control y seguimiento que apoyan la operación del programa, y se determinó comenzar con la elaboración del programa operativo estableciendo lo siguiente:

- El programa operativo de servicio social, presentará como contenido principal la legitimidad de su operatividad, basándose en el mandato presidencial que su origen se estipula en el Decreto de creación el cual establece en su Artículo 2, fracción VII”.....”⁵⁸, y que si bien es necesario presentar proyectos específicos de participación en las diferentes Instituciones Educativas de nivel medio y superior, atendiendo a lineamientos internos de las mismas instituciones y bajo el encuadre de la normatividad que rige la prestación del servicio social Ley de profesiones, se debe de contar con un programa global que determine las estrategias necesarias para la operación.
- La implantación de un proceder metodológico y determinación de las funciones y actividades que debería de realizar el Licenciado en Trabajo Social dio como resultado, que la prestación del servicio social ya no sería solo trámite administrativo que validara la presencia del instituto como un espacio propicio para que los estudiantes pusieran en práctica sus conocimientos, que las acciones realizadas por cada uno de los estudiantes tendrían una correspondencia con el perfil, y los productos que se obtuvieron de esta participación fueran de trascendencia para el instituto, los estudiantes que a través de este cambio generarán la promoción del programa y los intereses creados por el nuevo funcionamiento. La determinación de las funciones y técnicas para la operación, permitió identificar al Licenciado en Trabajo Social como un profesionista capacitado y que el uso de técnicas, métodos y herramientas utilizadas en la participación, creaban un lenguaje técnico que no existía y que limitaba el interés por sus jefes inmediatos para autorizar cambios que permitieran obtener mejores resultados, además de darle a las tareas encomendadas un orden de operación que permitiera el control y seguimiento y dejara de preponderar la importancia de acciones y resultados sin un fin determinado.
- Los instrumentos que, permitían recopilar la información, al someterse al análisis se determinó que eran insuficientes y que su estructura no correspondía a la captura de toda la información que se generaba durante

⁵⁸ INEA. Decreto de Creación 1981. p. 12

el proceso, que fue necesario rediseñar nuevos formatos, cédulas, gráficas y cuadros que permitieran una base de datos para controlar la información, mismos que servirían para la presentación de la metodología de intervención y para la entrega de resultados

La metodología implementada, se deriva del conocimiento adquirido durante la formación profesional del Licenciado en Trabajo Social. cabe señalar que no fue producto de revisar bibliografía para determinar el método de intervención solamente se prosigió a realizar lo que durante los años de estudio quedo plasmado y que se consideró de utilidad para la intervención profesional. Sin embargo; se hace el señalamiento que este modelo de intervención se conoce como de “CAMSU”⁵⁹, el cual señala que toda actividad que tenga como fin último el bienestar debe presentar un proceder metodológico y que si comienza con las áreas del conocimiento para la mejor comprensión del fenómeno u objeto de estudios la planeación y los procedimientos serán más asertivos.

La experiencia profesional se fue estructurando de tal manera que su presentación corresponde a la siguiente grafica:

ETAPAS	FUNCIONES	INSTRUMENTOS
SENSORIAL	<ul style="list-style-type: none"> • INVESTIGACIÓN • DIAGNÓSTICO • DETERMINAR ACCIONES 	<ul style="list-style-type: none"> • CÉDULAS • GRÁFICAS • FUENTES
RACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • ANALIZAR • CONCEPTUAR • REVISAR • CLASIFICAR • ORDENAR • DESCRIPCIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> • FUENTES • ARCHIVOS • DICCIONARIO • PROGRAMA
ESTRUCTURAL	<ul style="list-style-type: none"> • PLANEACIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> • CRONOGRAMAS • FUENTES • LIBRETA DE NOTAS • CONVENIOS

Del análisis se desprende la clasificación de elementos que hacen factibles la elaboración y ejecución del programa y que también son determinantes para establecer la operación y seguimiento del servicio social, sin embargo la descripción es una actividad que favorece la intervención, porque cada uno de los elementos al ser sometidos a esta etapa, permiten conocer su origen, crear conceptos y darles utilidad; de tal manera que le permitirá al trabajador social desarrollar habilidades y destrezas que pasan a formar parte de las estrategias que serán utilizadas para la intervención como coordinador de servicio social en el programa. La adquisición de nuevos conocimientos para la mejor

⁵⁹ Mendoza, Rangel Ma. Carmen, y Murillo F. Sistematización de la Práctica. Ed. SEDEFAC. Mexico. 1987

comprensión del quehacer profesional es la clave de la excelencia del trabajador social.

La función del análisis para su desarrollo se presenta como un proceso que parte desde recibir información escrita por cada una de las direcciones de área solicitando el perfil y describiendo las actividades que cada uno de los participantes realizará durante su periodo de incorporación, al tener esta información, el coordinador debe de someter esta petición a su consideración para la elaboración del programa, ya que es una necesidad sentida.

De la recopilación de los elementos necesarios para la configuración del programa de servicio social y junto con las estrategias de operación se lleva a cabo la elaboración del programa de servicio social para su presentación y autorización de las autoridades. La elaboración parte de los requerimientos solicitados por las diferentes direcciones de área, de enunciar los periodos que favorezcan la captación de candidatos para el desarrollo de las actividades y de la concertación con otras dependencias como la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), para contar con recursos económicos y proporcionar a los jóvenes estudiantes una beca por su apoyo y contribución que hacen posible la elaboración de los programas de educación para los adultos.

- a) Etapa Análisis de la información: el Licenciado en Trabajo Social trabajador social debe de considerar el análisis de la información como el elemento clave para desbordar y poner en práctica todos sus conocimientos, por que a través de un estudio minucioso conocerá los medios que conforman el objeto de estudio, de ahí que la primera intervención sea definir los medios tales como: el coordinar, el programar, los convenios, la participación, los requerimientos etc., porque de esta manera se genera un conocimiento más amplio y se adopta un lenguaje que hace factible la comunicación y que convierte al trabajador social en el profesionista calificado para esta actividad.
- b) Propuestas de intervención: ya definidos los elementos permisibles para la intervención, se realiza la presentación de propuestas ante el jefe de departamento para la mejora continua de este servicio. Sin embargo cabe señalar que las propuestas no se realizan a corto plazo, como ejemplo se menciona, la participación del trabajador social surge en el momento que retoma el programa que está vigente y que al evaluar los resultados de éste, comienza la etapa de proponer nuevas estrategias para la participación y las propuestas pueden ser, desde la implementación de técnicas, métodos o instrumentos de control para la información o bien que el trabajador social debe considerar como indispensable para la valoración y trascendencia del trabajo, establecer una metodología de intervención.

Con el propósito, de definir una metodología de intervención del trabajador social como coordinador del servicio social en el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, y puntualizar la importancia de contar con este perfil para el desarrollo de esta práctica, es necesario rescatar los elementos que hacen posible la participación de tal manera que los contenidos teóricos-prácticos que se apliquen

y que a la vez se proponen, den como resultado la creación de nuevos conocimientos que permitan teorizar la experiencia.

4.2.2. Descripción de los Procedimientos para la Definición de funciones y Actividades del Coordinador de Servicio Social.

La primera definición que se realizó fue la del Coordinador de servicio social, que institucionalmente se considera como aquella figura representativa que realiza metódicamente acciones que conllevan la participación solidaria para que otras áreas del Instituto puedan realizar sus tareas

La segunda definición, fue identificar claramente la labor del departamento de adscripción y el cual se denomina departamento de prestaciones y servicios, que contribuye a proporcionar al personal de base, confianza y honorarios una prestación o un servicio y estas son: I garantizar al trabajador del instituto las prestaciones a que sea acreedor según el contrato colectivo del trabajador. II asistir al trabajador a fin de que cuente con los elementos necesarios para que su instancia dentro del instituto le permita hacer valer sus derechos. III y de los servicios donde se encuentra ubicada la coordinación del servicio social, establece que al instituto y a su personal se le proporcionará el servicio de credenciales, altas al ISSSTE y apoyos de prestadores de servicio social.

Por lo tanto el coordinador de servicio social, en el departamento de prestaciones y servicios, consolida una de las funciones de los servicios de este departamento, ya que su quehacer es atender las necesidades detectadas en cada una de las direcciones de área que conforman el instituto, la atención y el servicio que se brinda al personal del instituto debe de ser personalizada y de calidad, que la elaboración del programa de servicio social corresponda al incremento de personal con carácter de servicio social participando en la elaboración y diseño de los programas de educación para los adultos.

La participación del Trabajador Social como coordinador, establece mecanismos de operación para la incorporación, seguimiento y control del personal de servicio social; que lo establece a través de la elaboración del programa de servicio social, crea un documento que formaliza la intervención el cual es factible de evaluación dándole la forma de trabajo profesional y que permite atender de manera eficiente las necesidades institucionales.

El Licenciado en trabajo social, al colaborar como coordinador de servicio social en el INEA, se caracteriza por la investigación, el cual al detectar las necesidades institucionales y proponer mediante la presentación de un programa apoyar a las diferentes áreas, con incorporaciones de personal calificado (prestadores de servicio social) permite que su quehacer profesional se engrandezca y pase a ser considerado una figura importante y de trascendencia para el logro de los objetivos institucionales.

Las funciones y actividades que se realizan en la coordinación del servicio social para el desarrollo del desempeño laboral quedan descritas como:

- Para la detección de necesidades será necesario realizar un estudio-investigación, resultado del acopio de datos y documentos relativos a la situación que permitirán acrecentar el conocimiento del objeto de estudio.
- El resultado de la investigación, genera el diagnóstico el cual a través del análisis de los datos realiza significados permite definir el objetivo, determinar estrategias, elaboración de herramientas para la acción y elaborar instrumentos de control y evaluación.
- Para las estrategias de operación se determina la elaboración de un programa operativo, proyectos estratégicos para la difusión e incorporación de prestadores de servicio social.
- De la incorporación, será necesario elaborar instrumentos de control y la aplicación de las técnicas de entrevista y de inducción para la captación de prestadores de servicio social.
- Para el seguimiento y control del desarrollo del programa y de las actividades que realizan los participantes será necesario elaborar y aplicar cédulas de control, formatos de control de horas y de actividades en los cuales quede registrada la participación.
- Para los procesos de difusión y promoción que se deben realizar para la captación de prestadores de servicio social se debe elaborar material de difusión, calendarizar la participación en eventos (ferias de servicio social) que permitan hacer presencia institucional.
- Para la entrega de resultados, primordialmente se recopila la información generada durante la operación para su posterior análisis y evaluación dando como resultado la entrega cualitativa y cuantitativa de los alcances del programa y de los beneficios de este para el instituto, sin embargo también es requerido para la elaboración de nuevas propuestas de operación que permiten la mejora continua.
- Para el control y seguimiento es básico mantener al día el archivo, los programas y actualización del marco normativo que rige la prestación del servicio social.
- Para las concertaciones, necesariamente deberá de realizarse un estudio investigación de la ubicación de las escuelas participantes (directorio de instituciones educativas), revisar la normatividad interna de cada una de ellas, de las carreras que imparten que permitan considerarlas como apoyos de intervención en las actividades programadas.

4.2.3. Descripción del desarrollo del programa de servicio social 2000.

La descripción del desarrollo del programa de servicio social, durante el año 2000, se consideró como el año más significativo para la participación del trabajador social como coordinador de este servicio, ya que en él se comenzó aplicar las funciones determinadas con conocimiento de causa, lo que significa que la implantación de un proceder metodológico y la conceptualización de los elementos hacen posible el mejor desarrollo de esta práctica profesional la cual tomaría más fuerza y entusiasmo para que el trabajador social se sienta más comprometido con las tareas que le fueron asignadas.

La participación suele realizarse bajo un esquema empírico, y que durante el proceso mismo se transforma en una labor significativa, porque cada una de las etapas que se van realizando dan respuesta a lo programado y se van sustentando sobre el conocimiento mismo, porque las respuestas atienden a las necesidades detectadas que se fueron asimilando y clasificando durante el estudio, que llevó a la interpretación de los requerimientos del servicio social institucional. Sin embargo no basta con identificar las necesidades también se debe de atender a las necesidades que puede presentar el profesionista en trabajo social al no tener conocimiento preciso de lo qué debe hacer o cómo lo debe hacer. Por estas razones en los capítulos anteriores se atendió como etapa primordial la descripción de la metodología de intervención, la descripción de funciones y actividades, así mismo los instrumentos que favorecen la participación, el mencionar estos aspectos nuevamente permiten ya señalar la intervención que se llevó a cabo durante este periodo.

El desarrollo de la intervención parte del estudio-investigación realizado en las instalaciones de INEA-oficinas centrales, este estudio permite entender las necesidades que presenta cada una de las direcciones de área que conforman el instituto, estas necesidades quedan nombradas como requerimientos de prestadores de servicio social para realizar tareas específicas. La intervención del trabajador social mediante la aplicación de la técnica del análisis determina la necesidad de elaborar el programa operativo de servicio social que permite atender de manera metodológica todas y cada una de las necesidades institucionales, por lo que la implantación de herramientas de trabajo hacen posible la presentación gráfica de los resultados la cual presenta la siguiente estructura como producto de la investigación:

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL

ESTRATEGIA: ESTUDIO-INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: IDENTIFICAR LAS NECESIDADES QUE PRESENTA CADA UNA DE LAS DIRECCIONES DE ÁREA MEDIANTE EL ANÁLISIS DE LOS REQUERIMIENTOS DE INTERVENCIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL PARA DETERMINAR LA REALIZACIÓN DE TAREAS ESPECÍFICAS Y LOS PERIODOS DE PARTICIPACIÓN

NOMBRE DE LA DIRECCIÓN SOLICITANTE	REQUERIMIENTOS	CARRERAS PARTICIPANTES	No. DE PARTICIPANTES	PERIODO
DIRECCIÓN ACADÉMICA	Apoyar en el análisis de contenidos temáticos, diseño de guías didácticas, evaluación de los procedimientos metodológicos, etc.	Lic. en Pedagogía Lic. en Psicología Lic. en Trabajo S. Lic. en Historia Li. en Lengua y L. Lic. en Admon	22	Todo el año
DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN Y SISTEMAS	Apoyo en el soporte técnico, instalación de equipos de cómputo, mantenimiento de la red local y nacional y diseño de las páginas Web, etc.	Ing. en Computación Ing. en Informática Ing. en Com. y Elec.. Tec. en Informática Telecomunicaciones Matemáticas apl. Com.	13	Todo el año
UNIDAD DE CONTROL INTERNO	Apoyo en la recopilación de información para la presentación y análisis de las auditorías internas del instituto, etc.	Abogados Contaduría Administración	8	Todo el año
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Apoyo en la conciliación, seguimiento y evaluación de los procedimientos de proyectos estratégicos, etc.	Administración Contaduría Economía	25	Todo el año
UNIDAD DE ASUNTOS JURÍDICOS	Apoyo en la revisión y análisis de información en materia legal	Abogados administración	5	Todo el año

La presentación del esquema anterior, permite al coordinador de servicio social identificar claramente las áreas que se deben de apoyar y los perfiles que se deben de conseguir para la participación, considerando que los perfiles solicitados deben de asignarse según la petición y los periodos de incorporación determinan los periodos para la difusión del programa operativo de servicio social.

El resultado del estudio investigación, demostró que cada perfil solicitado presentaba características que deben de atenderse para considerar la incorporación, ya que dentro de los instrumentos que fueron utilizados como apoyos se contó con la guía de carreras, que permite tener un conocimiento más preciso de las carreras que se deben de asignar a cada una de las peticiones, por que la visión que presenta un estudiante de la **UNAM**, no la presenta el estudiante del **IPN**, ya que ambos aunque hayan estudiado la misma disciplina los mecanismos o las técnicas que utilizan para la resolución de un problema no son las mismas y los resultados que presentan difieren en estructura, este simple ejemplo de apreciación conductual se considera como otro campo de acción para el trabajador social porque con el se demuestra que el conocimiento que adquirió durante el estudio que necesariamente llevó a cabo para elaborar el programa y poder participar le permite demostrar que cuenta con la capacidad y los elementos teóricos para comprender en su totalidad el objeto de estudio.

La participación del trabajador social, durante la práctica cotidiana va generando más información la cual cabe señalar que al revisar los convenios de colaboración de las instituciones educativas participantes, se percató de que para el número de requerimientos era muy pocos y que sería necesario fortalecer como primera instancia los ya establecidos y en segundo lugar hacer presencia en nombre del instituto en otras dependencias de esta misma índole.

En enero del 2000 solo se contaba con 10 convenios institucionales, de los cuales se puede mencionar que cada uno de ellos presentaba características diferentes de participación, por lo que para su comprensión será necesario mencionarlas independientes.

UNAM. El convenio de participación creado con esta dependencia, se formaliza a través de la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos (**DGOSE**) mediante la entrega de un formato de presentación de servicio social, la elaboración y presentación de las necesidades institucionales se realizó en 8 formatos y durante los primeros dos meses del año, de las características generales de estos proyectos son: describir el nombre del programa, el objetivo del programa, las carreras solicitadas, número de participantes, descripción de las actividades y de otros servicios que el instituto proporcionará a los prestadores, además de determinar si los trabajos serán multidisciplinario o interdisciplinario. La presentación de los formatos se somete a una evaluación pertinente por parte de la **UNAM**, la acreditación de estos formatos corresponde a la asignación de una clave que permite validar la participación, comenzando a ejecutar el programa.

IPN. La participación con esta dependencia se realiza mediante la presentación de formatos debidamente elaborados y requisitados de igual manera sometido por

esta dependencia para su validación y aprobación asignándole clave de participación, la presentación de estos formatos se llevó a cabo en los meses de marzo, atendiendo a las fechas que los estudiantes concluyen un semestre escolar y que se cuenta con los créditos indispensables para la participación.

UAM, con esta dependencia educativa, se han elaborado programas en sus tres campus, la presentación de cada uno de los programas son atendidos por los diferentes consejos técnicos para validar la participación de las dependencias, la UAM, a través de reuniones mensuales dictamina la participación, de los programas y le asigna clave de participación con fecha de inicio y término del programa.

IBEROAMERICANA, esta institución educativa, presenta una característica peculiar, uno de sus requisitos que solicita a las dependencias que quieran presentar su propuesta de programa de servicio social primeramente debe de someterse a una entrevista con el coordinador del servicio o representante institucional de la Universidad para realizar una exposición con material que represente la participación de los estudiantes, esta actividad se lleva a cabo para validar la información más sin embargo se consideró que eran demasiados requisitos para que solamente acudieran de 2 a 3 candidatos de la carrera de psicología y que el desgaste previo a la presentación del programa era superior a los resultados y la participación.

UNITEC. Esta universidad cuenta con tres campus, la elaboración y presentación del programa se realizó en el campus SUR ubicado en Ermita Iztapalapa, esta cuenta con un sistema en red que permite monitorear los programas internamente de tal manera que los estudiantes que estén interesados en participar en el programa puedan tener acceso a la información, esta modalidad permitió al INEA, solo realizar la difusión en un solo campus. La vigencia que se le autorizó al instituto refiere a un año de participación.

La E B Y C, INSTITUTO TEPEYAC, CONALEP y la NORMAL SUPERIOR, escuelas que solo solicitaron se presentara a los responsables del programa institucional a través de la coordinación del servicio social mediante la entrega de un oficio de participación, la duración o vigencia del programa se extendería por un año y solo hasta el próximo año se realizaría el mismo procedimiento.

El coordinador de servicio social, al atender a los convenios de colaboración y entregar los programas en las diferentes instituciones educativas comienza con el diseño de material para la difusión con características específicas de tal manera que el contenido de este material realice la función para lo cual esta elaborado, el proceder de esta actividad fue resultado de la revisión de los materiales antes utilizados para esta misma práctica, ya que su contenido solo obedecía a la difusión de la programación del quehacer institucional, no era material específico para el programa de servicio social de INEA-oficinas centrales por otro lado la participación en eventos de servicio social se limitaba ser difundido mediante carpetas que las mismas instituciones educativas creaban para promover al instituto.

Para atender adecuadamente el programa sería necesario conocer a los responsables de cada una de las instituciones participantes, de manera personalizada y considerar otras modalidades de intervención para que el INEA, recobrara o cobrara más fuerza en este ámbito

La presencia del coordinador de servicio social no se hizo esperar y la primera institución educativa en donde se realizó esta labor fue en la **UNAM**, cabe señalar que si hubo esta intervención fue por que existió un convencimiento primeramente con las autoridades del **INEA**, ya que ellos consideraban que los perfiles que llegaran a las instalaciones del instituto serían bienvenidos sin atender demasiado a las necesidades de los estudiantes, además se trabajó arduamente por rescatar la importancia del servicio social para ambas partes, primeramente que los estudiantes desarrollaran sus conocimientos a través de realizar actividades que tuvieran relación con su perfil profesional, y que las áreas dejarán de considerar el prestador como aquel apoyo que solo servirían para sacar el trabajo rezagado y concretarse a tener el archivo en orden y horas situaciones de índole burocrático por el responsable de área.

La elaboración del programa de servicio social y el análisis de los antecedentes del mismo arrojaban que el **INEA**, cada año elaboraba un programa de servicio social gratificado que era apoyado con recursos económicos por la **SEDESOL** y que para la participación a este programa era necesario apearse a los lineamientos y políticas que se establecieran para la participación.

El programa gratificado, comprendió atender las necesidades institucionales para el primer semestre del año; la presentación y estructura del programa presentó demasiada información, ya que cada uno de los rubros que deberían de atenderse correspondieron al llenado de diferentes formatos rigurosos y por mencionar algunos: el anexo técnico de participación, el cual en su contenido comprendió la determinación de las carreras, las actividades que cada uno de los participantes realizaría y la cantidad que se le otorgaría por su participación; la estructura físico-financiera presentó el monto total de la inversión para el programa y el periodo de asignación del recursos; el comprobante de pago que se entiende como el documento necesario para la liberación del recursos financiero; y cartas de aceptación por cada uno de los prestadores de servicio social participantes para su registro en el programa; posteriormente la presentación de la documentación institucional para la asignación y liberación del recurso económico; información bancaria, al término de la liberación de los recursos económicos, la Coordinación del Servicio Social deberá presentar un informe de resultados ante las autoridades de la Secretaría de Desarrollo Social, para finiquitar esta tarea, así mismo elaborar constancias de participación para que la **SEDESOL** y el **INEA** certifiquen este documento para entregar a los prestadores de servicio social por su participación.

Sin embargo a finales del mes de Noviembre del 2000, el instituto le fue notificado mediante oficio que a partir de esa fecha la **ANUIES-SEDESOL-SEP**, dejarían de coordinar el servicio social comunitario que atendía a los programas del Plan

Nacional De Desarrollo, y que solo la dirección y control del servicio social estarían bajo las políticas y planes de estudio de las instituciones educativas.

Tras estos cambios el **INEA** solo realizó el cierre del ejercicio 2000 con la **SEDESOL** para efectos de comprobar el ejercicio presupuestal más no para observar los avances que se presentaron en los convenios, esto es, evaluar la participación del programa del instituto en función de atender a uno de los problemas sociales como lo es el rezago educativo de la población adulta del país.

Este hecho quedó registrado en la coordinación de servicio social y manifestado ante las autoridades del **INEA**, como antecedente de la desaparición del programa comunitario que coordinaba la **SEDESOL** así como de los responsables que tenían como función principal el otorgaban estímulos económicos a los prestadores de servicio social incorporados en los programas de apoyo institucional.

La coordinación del servicio bajo la dirección del trabajador social, durante la incorporación de los prestadores de servicio social, consideró la entrevista como la actividad más importante, y uno de los retos que determinarían su intervención, porque de la incorporación dependía fortalecer el programa el cual fue elaborado como apoyo a las tareas institucionales por tal motivo al realizar las entrevista tendría cuidado en la formulación de preguntas personales al candidato (prestador-estudiante) con la intención de conocer cuáles eran sus necesidades de participación, que esto llevará a la determinación de las demás preguntas y continuar con la entrevista, así el coordinador de servicio social creó un espacio propicio para hacer sentir al candidato que cuentan con la capacidad para realizar las tareas que le serán encomendadas, por lo que el trabajador social debe de atender a estas situaciones y poder determinar cuáles son sus habilidades y las técnicas que el estudiante puede desarrollar ante una situación concreta. Esta actitud del coordinador, ha permitido que la mayoría de los entrevistados se queden y se involucren mediante su participación.

Los resultados que se obtuvieron mediante la técnica de entrevista, convirtiéndose en una habilidad del trabajador social fueron significativos tanto para el estudiante como para el Instituto durante este año, ya que se contó con la participación de 60 prestadores de servicio social que fueron la punta de lanza para que durante el siguiente año la incorporación aumentara a un 10% más de lo atendido en los años anteriores.

La intervención del trabajador social, referente a la supervisión y control de las actividades de los prestadores de servicio social apoyando en las diferentes direcciones de área, las llevó a cabo mediante la solicitud de informes mensuales que presentan los estudiantes, además de mantener contacto directo con cada uno de los responsables de las áreas, vía telefónica y personalizada para acordar los avances y los resultados de la participación que implican la asistencia y el manejo de actitudes de cada uno de los prestadores de servicio social frente a situaciones determinada.

El análisis de los informes mensuales que cada uno de los prestadores de servicio social presentaban, describían las actividad que se llevan a cabo al término de cada mes, el contenido de este documento permite recabar información pertinente para generar el informe de resultados final del programa. Esta actividad guía al trabajador social para confrontar el diagnóstico resultado de los requerimientos de cada área con lo que se está trabajando, de tal manera que exista correspondencia entre lo solicitado y lo programado que estos avances cualitativos generen un balance que beneficie las necesidades identificadas y permitan el logro de un objetivo de la intervención, en la nueva presentación del programa operativo anual de servicio social para el próximo ciclo.

El analizar los contenido de los informes, permitió contar con información que se fue vaciando en el formato de resultados finales de tal manera que posibilitó la presentación al jefe inmediato para conocer los avances e impacto del programa, esta información facilita la presentación gráfica de la atención que se brindó a las diferentes direcciones de área que fueron atendidas durante este año.

Sin lugar a duda la presencia del Licenciado en trabajador social repercutió favorablemente durante el año dos mil, no solo con el aumento de incorporaciones si no también con la nueva modalidad de atención que se brindó a las diferentes direcciones de área del instituto, ya que como se mencionó párrafos anteriores se rescató la prestación del servicio social al considerarlo como: "la forma de organización social que permite dar respuesta a situaciones de necesidad y de los problemas que nacen de las relaciones de personas, utilizando los recursos humanos y las instituciones"⁶⁰, esta nota ayuda a fortalecer la importancia de que cuando se tiene definido el quehacer profesional y la dimensión del problema objeto de estudio los procesos de ayuda se consideran como la capacidad de planear frente a los problemas y las necesidades dicho en otras palabras de la intervención en general.

También cabe destacar, que no basta con entender el problema objeto de estudio, necesariamente el Licenciado en trabajo social debe de atender a la realización de estudios-investigación que le permitan comprender el contexto en el cual se va ha desarrollar la intervención, porque participación y la planeación dependerá de el conocimiento que se tenga de cada uno de los elementos que intervienen y que hacen posible que cada uno de los procesos que se diseñaron permitan la entrega de resultados.

4.2.4. Descripción del desarrollo del programa de servicio social 2001.

Para la elaboración del programa de servicio social 2001, se rediseñó el formato de requerimientos de servicio social, este documento contiene: nombre de la dirección de área que lo solicita, nombre de la subdirección a la cual se canalizará el candidato, nombre del programa o proyecto en el cual estará participando el prestador de servicio social, existen también apartados en los cuales se solicita determinar el número de candidatos, el perfil o carrera de nivel medio o superior,

⁶⁰ Programas Institucionales de Tutoría. ANU-IES, p. 76.

además el periodo de participación y otro rubro y el más importante, mencionar las actividades que cada uno de los prestadores realizarán durante su incorporación, por lo tanto este documento es solicitado a las diferentes direcciones de área, para tener conocimiento de las necesidades de cada una de ellas y así poder elaborar el programa operativo de servicio social.

Si bien la base de la elaboración del programa de servicio social es el formato de requerimiento de prestadores de servicio social, también se generaron estudios pertinentes para conocer la dimensión de las tareas que cada una de las áreas realizarían durante ese año, la información se rescató al revisar y analizar los manuales de procedimientos de cada una de las áreas participantes, de realizar investigaciones a través del servicio de Internet para conocer la misión y visión del instituto y así generar el conocimiento de las tareas y estrategias de operación institucionales, para la atención del rezago educativo de la población adulta del país.

El estudio- investigación de la funcionalidad institucional, arrojó, que el instituto en su generalidad de operación fortalecería como primera instancia al nuevo modelo educativo **MEVyT**, proyecto de gobierno que permite atender a la población adulta con materiales elaborados y basados en la experiencia del adulto, de tal manera que los contenidos temáticos den la posibilidad de que a través de ciertas instrucciones permiten generar en el adulto la capacitación para el trabajo, esta nueva modalidad de atención trajo consigo el aumento de tareas institucionales que van desde la elaboración de materiales didácticos, diseño de metodología para el aprendizaje hasta materiales para difundir el mismo.

Por consiguiente la elaboración del programa operativo de servicio social para el año 2001, se formuló basándose en las peticiones de cada dirección de área y de la información, que se obtuvo a través de la investigación, aspecto que favoreció a la presentación del programa, porque el manejo del contexto actual que estaba viviendo el instituto permitió rediseñar el objetivo del programa, las actividades, el número de participantes y las carreras solicitadas, porque cada petición emitida por las direcciones de área, se elaboraban para apoyar programas y proyectos que atendieran el nuevo modelo educativo. El modelo educativo presenta como característica principal que los contenidos temáticos de aprendizaje podrán ser consultados o estudiados a través de la computadora visitando la página del **INEA**, esta información no solo necesita del apoyo de prestadores de servicio social para capturar los contenidos sino de carreras como ingenieros en computación, pedagogo y diseñadores gráficos, por mencionar algunos ya que cada proceso que se establece para la atención educativa de la población adulta genera cambios y adecuaciones permitentes para elevar la calidad del servicio.

El instituto al tener como meta atender a más de 32.5 millones de mexicanos en rezago educativo, fortalece esta visión, mediante el convenios de participación y por mencionar algunos de los proyectos estratégicos se cuenta con **SEDENA-SEP-INEA** convenio con la Secretaría de la Defensa Nacional, la cual tiene como objetivo principal atender el rezago educativo de los jóvenes conscriptos y capacitar a la población de este género que cuenta con su instrucción básica para

que ellos contribuyan con sus compañeros a que concluyan sus estudios, esta modalidad trajo consigo que el instituto aumentara su incorporación de estudiantes y a la vez la certificación, para los avances de este proyecto institucional se contó con el apoyo del programa de servicio social ya que dentro de su contenido se registró la necesidad de contar con Pedagogos, Trabajadores Sociales y Sociólogos para la realización de estudios e investigaciones que rescataran el impacto de este proyecto.

Las acciones como las decisiones que se tomaron para constituir el insumo del programa fueron sustentados para la mejora de los servicios que brinda el instituto, el programa ya certificado y avalado por los responsables administrativos es presentado en las diferentes instituciones educativas participantes con las que se tienen convenios de participación, la primera institución concertada fue la **UNAM**, institución educativa comprometida, formando estudiantes de calidad, creando planes de estudio con mejora y crecimiento los cuales atienden las problemáticas del país.

La presentación del programa operativo de servicio social en esta máxima casa de estudio se realizó a través de la entrega y renovación de los 8 proyectos que se diseñaron en el año 2000, el motivo radica en que la coordinación de servicio social, solo determinó el objetivo para este programa y ajustar el número de participantes, determinar las carreras y las actividades que cada una atenderían las necesidades institucionales, esta decisión no debe de considerarse como el camino más fácil sino como la estrategia que se debería de tomar para efectos de darle continuidad al programa del año próximo pasado, porque si bien es claro que las necesidades deben de tener correspondencia con el momento actual, en consecuencia también debe de considerarse que las diferentes direcciones de área no cambian su razón de ser para las cuales fueron creadas sino solo se ajustan a la dinámica actual.

La elaboración del programa operativo de servicio social dentro de su contenido también albergaba la creación del programa de servicio social gratificado que se envía a la **SEDESOL**, para su validación y aprobación. Generalmente el programa operativo contiene al programa gratificado, el uno sin el otro no sería posible la difusión de ninguno, porque el hecho de contar con recursos económicos permite realizar la promoción de los demás proyectos de colaboración. La presencia del instituto en las instalaciones de la Secretaría de Desarrollo Social se realizó a mediados del mes de enero entregando el informe de resultados del año anterior y el cierre del ejercicio financiero para efectos de saldar esta operación. Para esta operación es recurrente solicitar a través de oficio la entrega de los formatos pertinentes para la presentación del programa de servicio social gratificado para el ejercicio 2001 por parte del instituto. Cabe recordar que a finales del mes de noviembre el programa de servicio social comunitario en el cual el **INEA** participaba para que le fuera destinado el recurso económico por parte de la **SEDESOL**, había desaparecido y en su lugar se creó el programa "Jóvenes por México", el cual solo dependería de esta Secretaría y para funcionamiento y vigencia era necesario esperar la publicación de este programa en el Diario Oficial de la Federación, así como las reglas de operación. Los tiempos se cumplen y

para el mes de marzo salió la publicación esperada junto con la convocatoria para participar en el programa; la coordinación del servicio social acudió a la **SEDESOL** por la información pertinente para elaborar el programa, desafortunadamente los tiempos se fueron acotando y ya no fue posible considerar la gratificación para el primer periodo del año, sin embargo la presentación del programa no tuvo ninguna inconsistencia y por lo tanto fue aprobado por las autoridades de la Secretaría antes mencionada para la operación del programa y que se ejerciera para el segundo periodo correspondiente a julio-diciembre de ese mismo año.

Lo anterior permitió realizar tranquilamente la difusión del programa operativo en las diferentes instituciones educativas de manera gratificada, trayendo consigo el aumento de incorporaciones de prestadores de servicio social, sin embargo esta nueva modalidad limitaba a las instituciones educativas privadas, porque fue creado solo para apoyar a los jóvenes de escasos recursos económicos, por lo que la inscripción de los prestadores de servicio social del **INEA** se limitó a gratificar a 24 candidatos únicamente.

La elaboración del programa de servicio social gratificado para participar en el programa de "Jóvenes por México" se realizó mediante el llenado de diferentes formatos muy parecidos al programa anterior por lo que no existió ningún inconveniente. La asignación del recursos al instituto se notificó mediante el envío de oficio de validación a la Dirección de Administración y Finanzas la cual lo remitió a la Subdirección de Recursos Humanos, para su aplicación la coordinación de servicio social atiende este documento, elaborando oficio de liberación del recursos a la Dirección de Planeación y Presupuestos anexo el oficio de validación para su conocimiento y aprobación, al tener respuesta por parte de la dirección de Planeación, comienza con la elaboración del documento del comprobante de pago para la liberación del recursos y pagar a los prestadores de servicio social la beca correspondiente por su participación en el programa de servicio social gratificado denominado "Desarrollo de la Educación para los Adultos" en los primeros días del mes de diciembre fecha que fue considerada para que diera tiempo de entregar los resultados en el mismo año.

Si bien la asignación de los recursos económicos fue utilizado como instrumento para la difusión y el aumentar las incorporaciones de los prestadores de servicio social de las diferentes instituciones educativas cabe señalar que la importancia de esta actividad por parte del Licenciado en Trabajo Social se fortalece al crear concertaciones y convenios que permitan atender situaciones institucionales que van más allá de incorporar estudiantes que apoyen a las tareas institucionales, porque el instituto no cuenta con la capacidad económica para solventar este gasto por lo que la intervención y apoyo de la coordinación del servicio social en este ámbito va generando confianza y estabilidad en su campo de acción.

La promoción durante este año se llevó a cabo como se mencionó en los párrafos anteriores primero en la **UNAM**, (posteriormente en las instalaciones del Instituto Politécnico Nacional (**IPN**), la cual solicitó la presentación vigente de los formatos que ella misma elabora, notificando que si existía cambios de responsables administrativos u operativos se notificará por escrito enviando oficio para

reconocimiento de los cargos, los nombres y firmas de los nuevos responsables, para presentación del programa en esta dependencia, la coordinación del servicio social informó a su jefe inmediato de los requerimientos por parte de esta institución educativa por lo que la repuesta de esta autoridad fue que se informara que los responsables serían los mismos. esta resolución permitió al Licenciado en Trabajo Social considerar que los logros y avances que ha realizado durante el año anterior le ha permitido la permanencia y un lugar preponderante en esta dependencia.

Para el segundo periodo del año la coordinación de servicio social realizó la difusión del programa de servicio social en las instituciones de la Escuela Superior de Maestros, solicitando la participación de estudiantes de la carrera de matemáticas, español e historia para que apoyen a la dirección Académica en la revisión de los contenidos de las mismas materias, esta concertación permite atender adecuadamente la petición que realizó esta dirección, resaltando la manera de intervención del trabajador social para dar solución al problema que se presentó y analizó durante la recepción de los requerimientos, el tener conocimiento de lo que cada una de las áreas realiza y de que manera ocuparan a los prestadores de servicio social le permite crear estrategias de operación ya que profesionalmente construye conocimientos objetivos que dan respuesta a una realidad e intereses sociales.

La dinámica que se genera al interior de la coordinación de servicio social, es atender las necesidades institucionales con incorporaciones de prestadores de servicio social como apoyos y para ello el primer procesos de operación será elaborar un programa de trabajo que atienda todas y cada una de estas necesidades, el segundo proceso de operación consiste en difundir dicho programa, el tercer proceso administrar las incorporaciones de los prestadores de servicios social considerándolo como el recurso humano sujeto portador de elementos que constituyen una necesidad, la supervisión y el control de cada una de las acciones que realizan los prestadores de servicio social en torno al programa.

La supervisión de las acciones es un mecanismo de seguimiento de la trayectoria del programa, que radica en ir recopilando información resultado de las actividades que realiza cada uno de los prestadores de servicio social, de tal manera que esta información permita construir la historia de los avances en esta coordinación que atiende las necesidades institucionales.

Para el seguimiento y evaluación del programa se determinó aplicar el siguiente método, como un mecanismo de control.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN EN LA COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL 2001

TIPO DE FUNCIÓN	TIPO DE ACCIÓN	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Supervisar 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar al prestador de 	<ul style="list-style-type: none"> Verificación del cumplimiento de las

	servicio social informe mensual de actividades	actividades
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar 	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar la Asistencia y tiempos de participación 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento de los preceptos normativos y reglamentados por la dependencia.
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar 	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar contenido de los informes mensuales por prestador 	<ul style="list-style-type: none"> • Para la evaluación de los avances y construcción del informe final de resultados
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar la entrega de Informes de actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Para la expedición del documento relativo a la liberación del servicio social

El Licenciado en trabajo social al diseñar cuadros o esquemas que le permiten verificar cada unas de las funciones que se tiene determinadas para el logro del objetivo del programa, el actuar con un proceder metodológico que le permite organizar los procesos de tal manera que la presentación y el acopio de información lo identifican como el profesionista capacitado para realizar tareas que representan desarrollo para esta práctica.

La construcción del informe final de resultados, permite realizar la presentación de los avances generados durante la práctica e importancia de la elaboración del programa operativo de servicio social para atender las necesidades institucionales.

La elaboración y diseño de herramientas para la concentración y seguimiento de los avances de cada uno de los procesos desarrollados durante la práctica, permiten identificar al Licenciado en Trabajo Social como aquel profesionista determinado que de realizar acciones específicas que contribuyan de manera metodológica a resolver situaciones que se presentan al interior del instituto.

La presencia del Licenciado en Trabajo Social, al aplicar adecuadamente la técnica del análisis de contenidos y la descripción de los elementos que intervienen durante la elaboración y desarrollo del programa operativo de servicio social, lo convierten en el personaje conocedor de este campo de acción además de saber lo que se requiere y de lo que se debe de realizar bajo condiciones determinadas.

La práctica profesional ha permitido que el Licenciado en trabajo social realice funciones y actividades acorde al perfil profesional, por que todas las acciones están determinadas para el bienestar social, de impacto y permanencia de tal manera que cada una de ellas se adjudica un beneficio de trascendencia para el instituto.

Toda acción se considera como un hacer para el logro de un objetivo determinado y las acciones en el ámbito del servicio social se deben de realizar de manera organizada y con una dirección, porque es un acto conciente. expreso y con la intención de apoyar para mejorar una situación que tiene una connotación valorativa en este caso microsocia, porque trae consigo un resultado, que favorecen el impacto de los programas destinados a la disminución y atención del rezago educativo del país.

4.2.5. Descripción del desarrollo del programa de servicio social 2002.

Durante el año 2002, para el mes de enero se contaba ya con el formato de requerimientos de cada dirección de área, que permitirían elaborar el programa operativo de servicio social, desafortunadamente se dio el cambio del responsable administrativo del programa de servicio social, lo cual produjo un desajuste a los avances que se habían obtenido durante el año próximo pasado, ya que las nuevas autoridades solicitaron que la operación del programa se manejara con la misma dinámica para efectos de darle continuidad, sin embargo aunque se demostró la necesidad de ajustar cada año el programa, decidieron que para efectos de conocer la dinámica del servicio social institucional lo recomendable era la continuidad.

Para realizar una presentación óptima del programa se elabora el informe final de resultados, presentación que se construye con cuadros estadísticos para impactar a las autoridades, además de presentar el diagrama de flujo el cual permite realizar la presentación gráfica de las funciones que realizará el departamento de prestaciones y servicios a través de la coordinación del servicio social como apoyo a las tareas institucionales. Esta actividad trajo consigo la aceptación de los programas y las formas de operar sin embargo la Subdirección de Recursos Humanos como responsable administrativo del programa siempre consideró que cada uno de los procesos que se realizaran deberán estar soportados por documentos que sustentaran esta participación.

Esta petición y la atención que se brindó a los problemas de incorporación de prestadores de servicio social se solucionaron, como estrategia solicitar por escrito que cada una de las direcciones, a través de su director de área realizará una petición por escrito de tal manera que este documento permite sustentar la operación de lo programado.

El programa operativo de servicio social, se tuvo que presentar hasta mediados del mes de febrero del año 2002, los motivos se determinan como: espera de los oficios de solicitud enviados por los diferentes directores de área; tener los soportes que permitan justificar la participación tanto del departamento como del coordinador de servicio social; se comenzó la elaboración y difusión del programa operativo de servicio social a finales del mismo mes. la primera institución educativa que se visitó fue la **UNAM**, institución que ha fortalecido al servicio social después de que la **ANUIES** y la **SEP** dejaron de controlar y supervisar los programas y proyectos del el servicio social. La **UNAM**, siendo institución educativa de renombre y comprometida con el desarrollo del país retoma y se

compromete con esta actividad, dando como resultado que durante la exhibición de los resultados que se presentaron del programa de servicio social 2001, por parte del **INEA** permitieron la validación y aceptación de los programas para el año 2002, otorgándoles la continuidad, por lo tanto el Instituto la considerará como la primera y la más importante para presentar el programa de servicio social institucional.

La presentación del programa de servicio social en la **UNAM**, se realizó a través de 8 proyectos de participación multidisciplinarios, con carácter gratificado y vigencia por un año, estos proyectos se elaboraron para apoyar a las tareas de investigación, diseño de imágenes, evaluación a los proyectos estratégicos de operación, así como revisión y corrección de contenidos pedagógicos y temáticos actividades encaminadas a la atención de la dirección académica, como también revisión y elaboración de baterías de exámenes para la dirección de acreditación y sistemas, por lo tanto se solicitaban perfiles de licenciados en trabajo social, psicólogos, antropólogos, pedagogos y sociólogos.

Para los procesos de evaluación de proyectos y sistematizar información, así como administrar los recursos de la Dirección Académica, de la Dirección de Acreditación y Sistemas, de la Dirección de Operación y de la Unidad de Asuntos Internacionales, se utilizaron tres de los ocho proyectos de colaboración y fueron: (Políticas de Evaluación, Educación de la Población Adulta Indígena, Jornalera y Migrante y Educación para Adultos)

El instituto en el año 2002 se encuentra en el mejor momento para difundir el nuevo modelo educativo denominado **Modelo Educativo para la Vida y el Trabajo (MEVyT)**, por lo tanto solicita a la Subdirección de recursos Humanos redoblar esfuerzos para la captación de prestadores de servicio social como apoyo a las tareas diseño de imágenes y contenidos para presentarlos en la página web y soporte técnico a la red local y nacional para atender la nueva modalidad de educación para adultos y esta es, educación a distancia mediante equipos de cómputo que el adulto podrá manejar para consultar contenidos de su interés y lograr concluir sus estudios.

La necesidad de contribuir y rescatar la importancia del servicio social como apoyo a las diferentes áreas del instituto, llevó al Licenciado en Trabajo Social ha implementa otra estrategia para fortalecer el proceso de difusión, por lo tanto informa al jefe de departamento que la nueva estrategia consistirá en la entrega de trípticos (volantear) en aquellas facultades de la **UNAM**, que cuentan con los perfiles idóneos para colaborar e incorporarlos al programa, considerando que durante todo el año se cuente con apoyos para realizar actividades y atender la solicitud, además de acudir con los responsables de cada una de las facultades para conocer otras modalidades de difusión, en las cuales pueda participar, permitiendo aumentar la incorporación. El resultado de esta estrategia fue que más jóvenes estuvieron interesados y durante el mes de marzo se realizaron varias entrevistas e incorporaciones y como resultado de la otra modalidad de difusión correspondió a la participación en las ferias de servicio social que presenta la **ENEP-ACATLAN**, y de esta dependencia se pudo incorporar la

licenciatura de pedagogía y de relaciones internacionales, así como para el soporte técnico la carrera de matemáticas aplicadas y computación atendiendo así la necesidad que presentaba el área de informática del instituto

La presencia de la coordinación del servicio social con el programa de servicio social a mediados del mes de marzo figura en las instalaciones del Instituto Politécnico Nacional, para la vigencia del programa. Las autoridades de esta dependencia solicita que el **INEA**, determine si el programa ya registrado requiere de una nueva valoración o solamente la autorización de una reanudación del mismo, esta situación y la demora de la presentación del programa trajo consigo que en esta dependencia solicitara solo la autorización con el compromiso de que cuando el mismo programa permitiera o considerara la necesidad de incrementar las peticiones ya sean por áreas del conocimiento o número de incorporaciones se notificaran, ya que las necesidades que presentaba el instituto eran mayores pero los cambios de administración limitaban la operación y los requerimientos a esas fechas solo deberían atender el primer semestre del año, por lo tanto se mantendría una estrecha comunicación para los cambios referidos.

La vigilancia que se tenía por parte de las autoridades (**Subdirección de Recursos Humanos**) no permitía avanzar con el programa que estaba destinado a difundirse en las instituciones privadas de nivel superior y los **CONALEP**, sin embargo, a la autoridad próxima inmediata jefe de departamento se le notificó que estas dependencias se tomarían en cuenta a partir del segundo semestre del año. Motivo por el cual, se elaboró nuevamente un cronograma (ver cronograma) que correspondería a realizar funciones y actividades que reforzarían a la coordinación del servicio social y se consideraría como estrategia de operación para la continuidad y fortalecimiento del programa operativo de servicio social del 2002.

La coordinación del servicio social, mientras tanto realizaba la supervisión de las actividades de los prestadores de servicio social que durante el primer semestre oscilaban entre 35 de los 80 incorporaciones que se tenían programadas para el programa operativo anual del instituto; la misma supervisión y evaluación de los informes mensuales de los prestadores de servicio social, permitían presentar los avances del programa asegurando el éxito para la operación del programa que para este año se dividió en dos etapas y se menciona así porque la incorporación de los prestadores de servicio social de las dependencias que quedaron pendientes para la difusión no se podían incorporar por falta de vigencia y registro.

El Coordinador de servicio social al concentrar las peticiones por escrito de cada una de las diferentes direcciones de área y presentarlas a la subdirección para su validación, comenzó en el mes de junio con la difusión del programa en las instalaciones de la **UAM**, en sus tres campus **IZTAPALAPA, AZCAPOTZALCO Y XOCHIMILCO**, en donde cada una de ellas solicitó la elaboración y presentación del programa según sus políticas, determinando que pasaría por el comité de validación en los primeros días del mes de agosto para su aprobación y darle vigencia por un año; esta información permitió al coordinador de servicio social considerarla como estrategia de operación para difundir en esta dependencia educativa el programa en el segundo semestre del año, las autoridades de este

campus permitieron realizar en la explanada una conferencia de la modalidad del servicio social que desarrolla el Instituto por lo tanto, la presencia del Instituto se llevó a cabo mediante la elaboración y diseño de stand, trípticos, carteles, gorras, tazas y lápices que fueron solicitados a la Coordinación de asesores y apoyado directamente por la subdirección de difusión del **INEA**, este evento permitió que las autoridades de los tres diferentes campus la consideraran como una de las dependencias gubernamentales que más compromiso demostraban para el desarrollo y crecimiento de los jóvenes estudiantes al realizar su servicio social en sus instalaciones por lo tanto la **UAM XOCHIMILCO Y AZCAPOTZALCO**, a través de oficio de resolución notificaron la vigencia permanente para el programa de servicio social asignándole clave institucional.

El instituto a través de la coordinación de servicio social, internamente avanzaba con lo programado y externamente con la concertación del programa y sus diferentes proyectos de participación en las diferentes instituciones educativas del sector público y privado, estos procesos y la aplicación de la metodología de operación permitieron que el subdirector de recursos humanos a través de la aceptación del programa y los proyectos elaborados para apoyar a las diferentes direcciones de área, diera más impulso a las funciones y actividades que realizaba el Licenciado en trabajo social de tal manera que la aplicación de los procesos pendientes los aceptara con la intención de apoyar al departamento a su cargo.

La elaboración y presentación del programa de "Servicio Social Gratificado" que es enviado a la **SEDESOL**, se realizó en el mes de marzo, para efectos de ser validado y en caso de ser aprobado otorgar al instituto recursos económicos para apoyar a los prestadores de servicio social inscritos en el programa del instituto y otorgarles una beca por su participación en el combate a la disminución del rezago educativo de la población adulta del país.

La elaboración del programa de servicio social gratificado, si bien en su forma pude considerarse como un trámite administrativo para su aprobación por el simple hecho de que su contenido se describe elementos para su validación, sin embargo en su contenido presenta elementos primordiales para su aceptación, por lo que para clarificar este párrafo según las reglas de operación de la **SEDESOL** se mencionan las siguientes.....ya que el éxito del programa no fue solo el llenado correcto sino el enfoque solidario para los problemas sociales que siguen vigentes; por lo que las dificultades que se presentaron para que las autoridades del **INEA** autorizaran el recurso económico se convirtió en un reto más para el Licenciado en Trabajo Social, por lo que su intervención en esta proceso se concreto al realizar labor de convencimiento con la Subdirección de Recursos Humanos para que otorgara el gasto del recurso financiero para una labor que es obligatoria por parte de los estudiantes, sin embargo se le informó que esta modalidad de apoyo, el instituto lo ha realizado durante los últimos diez años y que será considerado como una estrategia de operación y que ha funcionado para la incorporación de prestadores de servicio social.

La validación del programa por parte de la **SEDESOL**, se notificó al Instituto a finales del mes mayo del año 2002 aceptando gratificar a 25 prestadores de

servicio social por la cantidad de \$1,800.00 para cada uno de los participantes al término del servicio, los cuales fueron los únicos candidatos que cubrieron los requisitos para la incorporación a esta modalidad del programa gratificado, sin embargo la liberación del recurso fue autorizada para el segundo periodo correspondiente a julio-diciembre del mismo año, esta determinación trajo consigo que el programa y los proyectos de participación que se difundieron para el segundo periodo se realizara de forma voluntaria, ya que no se contaría con el recurso económico para el primer periodo y por lo tanto no procedería a difundirlo de manera gratificada.

La aceptación de los candidatos (prestadores de servicio social), al programa de servicio social gratificado requería de una constancia de estudios vigente, la carta de aceptación emitida por la **SEDESOL** debidamente requisitada por el **INEA**, por la institución educativa de procedencia del estudiante, y la firma del prestador de servicio social para validar la participación. Por parte del **INEA**, debía de presentar los formatos para su registro, los cuales comprenden información bancaria, la estructura físico-financiera y el comprobante de pago debidamente elaborado y requisitado por las autoridades responsables del programa.

Esta etapa permite resaltar los vínculos y compromisos institucionales ya que la certificación de los formatos establecidos para el pago de las becas de los prestadores de servicio social al registrarlos al programa institucional, representa los compromisos establecidos para que ambas dependencias contribuyan a la formación académica y que esta a su vez permita un enlace entre la participación y los problemas sociales (rezago educativo de la población adulta) que aún predomina en el país.

Para la liberación del recursos económico asignado al programa de servicio social gratificado, se llevó a cabo a finales del mes de noviembre con la intención de no interrumpir los trabajos que se generan en este mes referentes al pago de aguinaldo de los trabajadores y de otras prestaciones y para ello se elaboró y envió oficio de solicitud del recurso a la dirección de Planeación y Presupuesto del **INEA** para la autorización de \$9,000.00, siendo esta cantidad el 20% del monto total para el pago de las becas, posteriormente, se emitió al departamento de tesorería del instituto el comprobante de pago debidamente requisitado por cada uno de los prestadores de servicio social para efectuar el pago correspondiente.

Para la liberación del recursos económico, la Licenciada en trabajo social solicitó la presencia del Subdirector de Recursos Humanos para que él notificara a los candidatos acreedores a la beca de los logros y beneficios que se tienen en la elaboración y presentación de un buen programa así como de los apoyos que cada uno de los estudiantes brindan al instituto al colaborar en los proyectos institucionales para combatir el rezago educativo de la población más vulnerable de nuestro país.

La presencia del Subdirector trajo consigo el fortalecimiento del programa institucionalizando cada uno de los procesos, este acto conmemoró a la autoridad al emitir palabras que van más allá de simples recomendaciones, y textualmente

se pronunciaron así: “ el país vive una etapa de cambios, por tal motivo los invito a que continúen estudiando hasta terminar su instrucción, porque ustedes son los hombres que gobernarán y trabajarán para sacar a flote a nuestro país, quiéranlo y respétenlo porque somos ciudadanos libres y privilegiados por vivir en este país, además y por último les pido como un favor especial no deserten de este camino, conclúyanlo”.

Las palabras que pronunció el Subdirector de recursos Humanos se llevaron un fuerte y caluroso aplauso por parte de los jóvenes estudiantes que son susceptibles de motivación e impulsos, el mencionar este episodio, tiene la intención de rescatar la labor del Licenciado en trabajo social para sensibilizar a las autoridades de los beneficios que se obtiene no solo con trabajo de los jóvenes sino con el entusiasmo y profesionalismo que ponen a cada una de las tareas que le son encomendadas, que los beneficios son mutuos y que el instituto puede terminar de formar profesionistas comprometidos para apoyar en los problemas sociales, económicos y políticos de nuestro país.

Para el cierre del ejercicio, se requirió del comprobante de pago debidamente certificado por el departamento de tesorería del instituto: la coordinación del servicio social, en espera de este documento elaboró el informe de resultados para presentarlos ante las autoridades de la **SEDESOL** y notificar los avances del programa.

Al finalizar el año, en el mes de diciembre ya realizados el informe final para la SEDESOL, el coordinador de servicio social, determina elaborar el informe final de los resultados para entregar a los jefes inmediatos (Subdirector de recursos Humanos y Jefe de Departamento) resultados que se obtuvieron durante la coordinación del servicio social. Para efectos de recabar la información se creó formato denominado Presentación Sistemática de los procesos de la incorporación y seguimiento de la intervención (P.S.P.I.S.I).

PRESENTACIÓN SISTEMÁTICA DE LOS PROCESOS DE INCORPORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA INTERVENCIÓN.

NOMBRE DEL ÁREA PARTICIPANTE	No. DE CANDIDATOS SOLICITADOS	No. DE CANDIDATOS INCORPORADOS	RESULTADO DE LA PARTICIPACIÓN.	OBSERVACIONES
COORDINACIÓN DE ASESORES	5	4	DISEÑO Y COMUNICACIÓN SOCIAL DE LOS PROYECTOS INEA CONEVyT	
DIRECCIÓN ACADÉMICA	9	8	PRODUCCIÓN DE MATERIAL PARA EL CURRÍCULUM INSTITUCIONAL	
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	29	23	ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS	

Y FINANZAS			PRESUPUESTOS DESTINADOS A LOS PROYECTOS DE EDUCACIÓN	
UNIDAD DE ASUNTOS JURÍDICOS	1	0	ATENCIÓN EN EL SISTEMA INFORMÁTICO-JURÍDICO	
CONTRALORÍA INTERNA	6	3	ANÁLISIS EN EL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍA	
DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN Y SISTEMAS	26	17	AUTOMATIZAR LA INFORMACIÓN DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS	
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN	5	1	ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA "OFERTA EDUCATIVA"	
DIRECCIÓN GENERAL	1	2	BÚSQUEDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN EN MATERIA DE EDUCACIÓN	
UNIDAD DE ASUNTOS INTERNACIONALES	3	3	ACTUALIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA DIGITAL	

La presencia de cambios administrativos y modificaciones que se presentaron al programa gratificado se consideran como nuevos retos para al trabajador social, si bien en aumento de trabajo, recaen principalmente en el dinamismo y capacidad que se debe de tener para atender lo novedoso, porque la Licenciada en Trabajo Social al tener conocimiento del contexto actual y en base a esa situación, podrá utilizar la habilidad de modificar comportamientos, actividades, funciones y métodos para la operación.

Si bien es claro que un trabajador social tiene la habilidad de sensibilizar a los estudiantes para que se formen en las filas contra el rezago educativo de la población adulta, no consideró que también lo utilizaría para las autoridades cuando estas están enfrascadas en actitudes burocráticas y formalistas que no permiten avanzar y desarrollar las tareas que fueron encomendadas por no tener conocimiento, que el mismo instituto está obligado a crear un espacio de participación para que los profesionistas desarrollen su formación académica al realizar el servicio social en las instalaciones del instituto y que además la prestación del servicio social se encuentra enmarcado en el decreto de creación del Instituto.

La aplicación de técnicas de investigación, sensibilización y de análisis permitieron sacar adelante el programa operativo de servicio social de 2002, porque al interior del Instituto se presentaron cambios que se pueden considerar como sociales,

políticos y económicos que podrían repercutir a nivel nacional por no contar con apoyos que permitieran atender adecuada y oportunamente los programas destinados para la atención del rezago educativo, así como brindar un espacio propicio para los jóvenes estudiantes preocupados e interesados en los problemas de índole de la educación. Los resultados que se obtuvieron no deben de considerarse como coincidencias laborales sino como el compromiso y profesionalismo que se tiene, ya que la Escuela Nacional de Trabajo Social crea profesionistas capaces de investigar, diagnosticar, planear y ejecutar, supervisar y evaluar no solo programas de gabinete sino situaciones concretas que imposibilitan el desarrollo armónico de los programas elaborados e implementados para fortalecer las tareas institucionales.

4.2.6. Descripción del desarrollo del programa de servicio social 2003.

El año 2003, sin duda fue un año de cambios, por una parte la presentación y reestructuración de los modelos educativos de la población adulta, y nuevamente el cambio de administración en la Subdirección de Recursos Humanos y por último la aplicación del programa de **“Retiro Voluntario”** para los trabajadores del Instituto; este programa le permitió al trabajador retirarse con un finiquito considerable y dedicarse a otras actividades, por lo tanto la Licenciada en Trabajo Social coordinadora del área de servicios adscrita al Departamento de Prestaciones y Servicio se le adjudicó la tarea de elaborar 100 Hojas Únicas de Servicio, para que los trabajadores que se encontraran en esta modalidad contaran con este documento que valida su antigüedad y las cotizaciones que realizaron durante los años de servicio ante el ISSSTE.

La carga de trabajo para la coordinadora de servicio social creció al doble, sin embargo, cada una de las peticiones, se realizaron en tiempo y forma permitiendo ganar la simpatía del nuevo subdirector ya que se demostró la capacidad que la Licenciada en Trabajo Social tiene para desempeñar más de una función al coordinar con eficacia todas y cada una de las funciones y dar solución a problemas internos que presenta el instituto.

El fortalecimiento de las peticiones enviadas por cada una de las áreas participantes a través de la solicitud por escrito, permitió que las nuevas autoridades dieran por hecho que los procesos realizados para la ejecución del programa de servicio social se fundamentaban con peticiones y necesidades reales que significaban atender problemas institucionales.

Por tal motivo el programa operativo de servicio social como cada año se elaboraba basándose en peticiones que demostraban la necesidad de contar con apoyos de prestadores de servicio social que al realizar tareas específicas que permitían agilizar o terminar proyectos o programas destinados a la atención del rezago educativo de la población adulta.

En este año también se vivió como cambios institucionales y necesarios de atender, el programa de **credencialización institucional** por lo tanto la presencia de la Licenciada en Trabajo Social fue considerada como indispensable, ya que a

través de su desarrollo profesional demostró tener conocimiento en procesos administrativos que permiten tener control y seguimiento de las acciones pertinentes, además los resultados presentados han sido óptimos y confiables de tal manera que se delegó autoridad para llevar a cabo esta función, la cual consistió en elaborar la nueva credencial del Instituto a todo el personal de base, confianza, honorarios y mandos medios. Este hecho obligó a la Licenciada en trabajo social a elaborar un plan de trabajo, el cual presentó ante sus autoridades para el fortalecimiento de los procesos necesarios y lograr el objetivo del programa de credencialización institucional, sin embargo, la elaboración de este plan de trabajo trae consigo la intención de realizar una presentación formal, de tal manera que la Coordinadora de Servicios pueda demostrar la capacidad y habilidad con la que cuenta para la entrega de resultados en tiempo y forma.

El cambio de credencial institucional obedece a que el Instituto presenta dentro de su estructura programática la presencia de tecnología, encaminada a atender mediante sistemas electrónicos los procesos que se realizan en el interior del instituto como son: la administración de los recursos económicos, la documentación generada por trabajador y el mantenimiento de la red local y nacional para estar en mayor comunicación con los diferentes institutos estatales de educación para los adultos.

Si bien cada año se atienden los requerimientos de servicio social por cada una de las áreas que conforman el Instituto, en este año era de singular importancia darle mayor peso al proyecto de la **Subdirección de Recursos Humanos (S.R.H)** para atender esta necesidad de sistema que pretendía realizar una base de datos y que fuera un sistema que permitiera estar en comunicación con las demás áreas y que la información fluyera de manera más óptima. Esta necesidad fue considerada, dentro del programa operativo de servicio social del 2003, por lo tanto; se creó como proyecto estratégico de colaboración denominado programa **S.R.H**.

El programa **S.R.H** presentó como objetivo elaborar un programa que generara información de la Subdirección de Recursos Humanos, mediante la participación de prestadores y servicios que al capturar y analizar la documentación se determine la descripción de los procesos de operación de la información para que existiera retroalimentación con las diferentes áreas del instituto. Este proyecto de colaboración quedó implícito en el programa operativo de servicio social 2003 el cual fue difundido y promovido en las instalaciones de la Universidad Nacional Autónoma de México (**UNAM**), el Instituto Politécnico Nacional (**IPN**) y la Universidad Nacional Tecnológica (**UNITEC**) para efectos de que se difundiera entre la población estudiantil de estos campus ya que se tiene el conocimiento de que estas instituciones educativas crean profesionistas con el perfil idóneo y altamente comprometidos.

La **UNAM** y el **I.P.N.** fueron las primeras instituciones educativas que dieron respuesta, al enviar a estudiantes para realizar las actividades que se enmarcaban en el programa y dar solución a esta situación, por lo tanto; el programa operó con cinco estudiantes de las carreras de informática administrativa e ingenieros en computación, el resultado de esta participación fue óptima ya que permitió la

captura y análisis de toda la información así como el diseño de procesos que permitían el acceso a la información.

Para la presentación del programa operativo de servicio social gratificado se realizó y entregó en el mes de febrero en las instalaciones de la **SEDESOL**, para efectos de revisión y validación, sin embargo, la respuesta inmediata por parte de estas autoridades fue esperar la publicación de las reglas de operación para conocer los cambios y la nueva presentación de los programas. Para el mes de marzo de ese mismo año se consultó el Diario Oficial de la Federación, para conocer los procedimientos de elaboración para la presentación del programa. A finales del mismo mes se emite el programa de servicio social gratificado del 2003 y antes de recibir una respuesta favorable del programa, al Instituto le fue notificado mediante oficio que se deseaba contar con un miembro del **INEA** para formar parte del Comité de Validación Nacional para el programa operativo de servicio social denominado “**JÓVENES POR MÉXICO**”

Cabe señalar que durante este año, si bien existieron cambios administrativos y adecuaciones al programa operativo de servicio social, también se dio la oportunidad para la Licenciada en Trabajo Social para participar como vocal para validar los programas de servicio social de todas las dependencias a nivel nacional, que solicitaban incorporarse al programa “**JÓVENES por MÉXICO**” que promovía la **SEDESOL** para que les fueran otorgados recursos económicos y así gratificar la participación de los prestadores que apoyan en los problemas nacionales como son: de salud, asistencia, educación, infraestructura, alimentación y de derechos humanos por mencionar algunos, problemas que se detectan en lugares marginados, y con población vulnerable carente de recursos y que para ellos son obstáculos para su crecimiento que a la vez afectan el desarrollo del país.

La participación consistió en apoyar en la elaboración las reglas de operación, para así determinar las políticas de participación que permiten el control y seguimiento, crear formatos de control para el vaciado de la información requerida que sirviera para realizar el análisis de datos, la información que arrojaba cada uno de los documentos elaborados por las dependencias participantes, sometidos nuevamente al análisis de contenidos para después realizar una descripción de la información en la mesa de debate para evaluar en conjunto y determinar por mayoría de votos la resolución al programa en cuestión. Esta actividad trajo consigo, demostrar que la participación de la Licenciada en Trabajo Social al coordinar el servicio social de **INEA** oficinas centrales cuenta con la capacidad para ser considerado como un miembro activo facultado para apoyar en la determinación de resultados, además de fortalecer la labor del Instituto en el ámbito de servicio social porque es un elemento que permitió la participación que fue la entrega de resultados de la etapa anterior, así como la entrega en tiempo y forma del programa operativo de servicio social 2003 vigente para ese ejercicio fiscal.

Esta función si bien se realizó de manera externa, le permitió a la Licenciada en Trabajo Social adquirir nuevos conocimientos de operación del programa de

servicio social los cuales pondrían en práctica durante el proceso del programa, además de garantizar los recursos económicos para ese año.

La presentación y promoción del programa operativo de servicio social del 2003 se realizó en la **UNAM**, el **Instituto Politécnico Nacional** y en la **UNITEC**, en los tres primeros meses del año, si bien cada año se acudía a estas instalaciones educativas y la respuesta siempre fue favorable también se consideró como estrategia difundir en otras dependencias educativas con la intención de crear más vínculos de participación y darles oportunidad a estudiantes que estuvieran relacionados o interesados con los problemas de educación para adultos por lo que se concertaron entrevistas con la Universidad de Nezahualcoyotl del Estado de México, la **Universidad del Valle de México** en sus tres campus, **La Salle** y los **Centros Tecnológicos y de Servicios**, instituciones educativas que forman profesionistas requeridos para las tareas institucionales.

El seguimiento y control del programa y participación de los prestadores de servicio social se realizaba si bien diariamente, se determinó realizar y entregar los informes cada dos meses ya que las cargas de trabajo que se habían generado por participar como vocal en el comité de validación de la **SEDESOL**, y la promoción de los proyectos de participación en las nuevas instituciones educativas generaban demasiada información además de que se tenía que atender mediante el análisis la incorporación de los prestadores de servicio social al programa gratificado y que también presentaba un problema porque los responsables administrativos del **INEA**, se presentaban renuentes en otorgar becas, ya que su mentalidad era que cuando ellos realizaron su servicio social no recibieron ningún pago, sin embargo realizaron su servicio social obligatorio.

La labor de convencimiento en este año no fue manejada como una estrategia de incorporación sino sustentada con documentos que permiten y de alguna manera obligar al Instituto que tiene jóvenes estudiantes a su cargo como prestadores de servicio social a otorgarles apoyo económico al servicio, esta información fue soportada al revisar la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley de Profesiones y el Decreto de Creación del Instituto, los cuales cada uno menciona para esta situación en particular que: " La institución del servicio social en el sistema jurídico mexicano se fundamenta en el cuarto párrafo del Artículo 5° de la constitución , para la ley de profesiones, queda fundamentado en los Artículos 52 al 62 del capítulo VII de la ley reglamentaria del Artículo 5° Constitucional, y para el Instituto es una disposición de carácter general obligatoria por ser parte de la administración Pública Federal, esta labor permitió sustentar el pago de los prestadores de servicio social para este año, y bien al Licenciado en trabajo social le permitió nuevamente considerarla como estrategia para cautivar a los estudiantes y así cubrir su meta programada en incorporaciones y atención a las necesidades institucionales.

La presencia de estudiantes de nivel técnico sin lugar a duda en este año del servicio social vino a fortalecer, primeramente a todos las áreas que han construido sus quehaceres institucionales a través del uso más continuo de la tecnología, por otro lado a suplir al personal operativo institucional que se retiró a

través del programa de "retiro voluntario", la cual atendió directamente a labores de captura de información, diseño de gráficas para la concentración de información, control y archivo de documentación y apoyo técnico al personal que se quedó encargado de las actividades que realizaban esos trabajadores. Por lo que se puede considerar que cada una de las acciones que realiza la Licenciada en trabajo social se va generando a través de la atención y conocimiento del objeto de estudio, se menciona esto porque al tener identificado claramente las necesidades tanto institucionales como la de los prestadores de servicio social se crean resultados favorables y campos propicios para el desarrollo de la práctica académica de los profesionistas.

La elaboración de los resultados, si bien se fue construyendo a través de la recopilación de los contenidos de los informes mensuales de los prestadores, también dependió de las notas que se fueron generando y asentando en el cuaderno de la coordinador de servicio social (**Diario de Campo**), cabe mencionar que fue hasta el año 2003, cuando esta herramienta de trabajo recobró importancia, porque en este documento recae la reconstrucción de los hechos o procesos vividos de tal manera que permite escribir la historia de la coordinación del servicio social.

Los informes mensuales, el diario de campo, los documentos elaborados (Oficios), los Convenios y el programa operativo son los elementos considerados para la elaboración del informe de resultados de la operación del programa de servicio social 2003, además de la utilización de la técnica descriptiva y del análisis que son utilizadas por el coordinador de servicio social. La presentación de los resultados a través de un informe no sólo corresponde a realizar una presentación gráfica o visual para que las autoridades consideren un trabajo terminado sino más bien el Licenciado en Trabajo Social debe de elaborarlo de tal manera que en su escrito se vea representado o expresados en los cambios sociales políticos y económicos para el bienestar social, que los procesos implementados no son resultado de la causalidad sino una metodología que se aplica para la optimización de los recursos, validar las tareas y el desarrollo de lo programado .

En cada función o acción realizada por el Licenciado en Trabajo Social debe registrarlas y hacer que queden de manifiesto porque han sido realizadas con un conocimiento previo de la situación y creado por el acercamiento lógico de la realidad, porque identificar las necesidades que vive la sociedad se transforman en la satisfacción del trabajador social porque ve en ello la coyuntura de participar para atender ese problema o demanda social que constituirá la intervención.

4.2.7. Descripción del Desarrollo del Programa de Servicio Social 2004.

La Coordinación del Servicio Social comienza un año de trabajo realizando el informe de resultados englobados en los productos del programa de servicio social y los generados por el área de servicios que brinda el Departamento de Prestaciones y Servicios, así como también un informe de pendientes o tareas que

tendrán que realizarse para el año 2004, esta petición obedece a que nuevamente la Subdirección de Recursos Humanos presenta cambios de administración.

La presentación de los resultados del año 2003 obedeció a la elaboración de cuadros estadísticos que demostraban gráficamente las áreas de atención, los porcentajes de incorporación y las instituciones participantes. El informe solo se presentó de manera general e informal porque no solicitaron documentos redactados que informaran cada uno de los procesos que se llevaron a cabo y de los pendientes se enumeraron en forma de relación para conocimiento del responsable de la Subdirección de Recursos Humanos.

Los cambios y las actitudes que toman las autoridades se debe a que en el año anterior se debía atender al programa de **“Compactación Estructural”**, que se fue dando paulatinamente, ya que la nueva estructura quedó conformada por la dirección general y 8 direcciones de área después de que el Instituto contara con 12 direcciones de área, estos cambios al interior del Instituto generaban incertidumbre, ya que existió recorte de personal primeramente afectando al personal de honorarios y como segunda instancia a los mandos medios y superiores y como resultado de estos despidos se dio la fusión de direcciones, desaparición de subdirecciones y departamentos, por lo tanto movilidad de personal y tareas específicas que debieron de adecuarse a las nuevas áreas para la producción de resultados que espera dar el Instituto a nivel nacional para la atención del rezago educativo de la población adulta y joven mayor de 15 años.

La presencia de la coordinadora de servicio social resalta bajo estas circunstancias, ya que la demanda de apoyos de prestadores de servicio social nuevamente se incrementa, sin embargo los requerimientos no se estaban elaborando adecuadamente porque había áreas de nueva creación y por lo tanto nuevos en la petición de servicio social, esta situación trajo para la Licenciada en Trabajo Social a redoblar esfuerzos, ya que debía de atender a inducir correctamente a las áreas solicitantes para el llenado del formato y la forma de tramitar esta petición y orientar a los responsables de las áreas de los procesos de incorporación y de los derechos y obligaciones, tanto de los prestadores de servicio social, como de los responsables de las áreas para armonizar cada una de las actividades y que los resultados fueran óptimos para ambas partes.

Para la elaboración de los programas se realizaron estudios referentes a las nuevas disposiciones de la compactación estructural, cabe señalar, que si bien desde el año anterior ya se tenían contempladas estas disposiciones, no existía demasiada información documental para soportar adecuadamente el estudio por que se trabajó de manera confidencial, ya que se estaba determinando el nombre de las nuevas áreas, determinar las funciones y los objetivos de creación, sin embargo; para tener conocimiento de tareas que cada una de las direcciones de área de nueva creación se realizaron varios proyectos que permitieron obtener información suficiente para elaborar el programa operativo de servicio social 2004

La presentación y difusión del programa operativo de servicio social en las instituciones educativas **UNAM, I.P.N.** y la **UNITEC**, se realizaron en los tres

primeros meses del año, dada la espera del nuevo nombramiento del responsable administrativo del programa, esta demora no trasgredió al programa ya que los problemas internos del instituto no ocasionaron que la dinámica de los servicios que brinda el instituto afectaran a los convenios establecidos al contrario fortalecieron los mismos porque se le dio mayor importancia al nuevo modelo educativo (**MEVyT**), a la atención del rezago educativo de la población adulta nacional y de los adultos migrantes que viven en **E.U.A.** y de la expansión y desarrollo de las plazas comunitarias que vinieron a complementar la forma tradicional de estudio de esta población y a fortalecer la estructura del instituto.

La elaboración del programa operativo de servicio social, contenía dentro de su estructura la programación de los recursos económicos que serían solicitados ante la **SEDESOL** para efectos de proporcionar a los prestadores de servicio social una beca por su participación, siendo esta modalidad una de las estrategias para cautivar a los estudiantes y motivarlos a que se incorporen en el programa y pueden apoyar las tareas institucionales así como desarrollar sus conocimientos académicos para acrecentar la experiencia profesional. La elaboración del programa de servicio social gratificado genera una serie de actividades como son: el llenado de formatos para su presentación, validación por parte de los responsables administrativos del instituto y la entrega de dicho documento para su evaluación y registro, sin embargo para ese año la operación del programa no se llevo a cabo al respecto se enuncian las principales causas: dadas las circunstancias presentadas por la **SEDESOL** al tener a) recorte de presupuesto y b) al haber desaparecido el programa destinado a apoyar los programas de servicio social en el Distrito Federal.

Esta situación, generó en la Coordinación de Servicio Social la elaboración de estrategias para sacar adelante lo programado, por una parte informar a todas las instituciones educativas en las que ya se había realizado la presentación del programa de servicio social de manera gratificada y a las cuales también se había difundido esta modalidad de atención; como segunda estrategia elaborar material de difusión determinando que los carteles y trípticos deberían contener información específica para que los jóvenes se interesaran solamente por las características que presentaba el programa y no por los recursos económicos que se les pudieran entregar, así también la petición por parte de la licenciada en trabajo social al solicitar con otras áreas su apoyo para otorgarles otros beneficios a los prestadores de servicio social para que su interés se acrecentará y considerara la oferta de servicio interesante.

Para el segundo periodo del año y que corresponde a los meses de junio y diciembre se reelaboró el cronograma de actividades, en el cual se daba prioridad a la búsqueda de insumos para otorgarlos a los prestadores de servicio social y el resultado de los que se investigó y se pudo poner en práctica durante ese periodo y que corresponde a: I) proporcionar a los prestadores de servicio social cursos de capacitación, desarrollo personal y actualización en algunas áreas del conocimiento, II) servicio de biblioteca para préstamo interno y III) inscripción al curso introductorio de inglés aunque cabe señalar que esta modalidad se llevaría a cabo en el mes de marzo del año siguiente. La presencia de esta estrategia para

la captación de prestadores de servicio social surgió efecto, ya que se pudo contar con el número de participantes requeridos para el segundo periodo y así sacar adelante lo programado.

Sin embargo, la reestructuración de lo programado no solo consistía en darles a los jóvenes apoyos para que se convencieran de la participación, sino la labor también se fortaleció con la aplicación de la técnica de investigación, la descriptiva y la del análisis, se señala esto por que la Licenciada en Trabajo Social realizó un estudio más profundo referente a los apoyos que se destinaron al programa y así justificar su introducción al mismo, también cabe señalar que la modalidad del recurso económico no quedó en el olvido, ya que a través de la recopilación y estudio de antecedentes que permitan al Instituto realizar el pago de becas sin que cuente con el apoyo de otras instancias, la coordinación de servicio social elaboró un escrito solicitando fuera evaluado por la unidad de asuntos jurídicos de este Instituto para que le otorgarán una base legal que le permitiera sustentar la liberación del recurso económico para proporcionar becas a los estudiantes por su participación en el programa.

En el último trimestre del año, mientras el documento era sometido a la evaluación la coordinación del servicio social se continuó con las etapas de evaluación y seguimiento de los procesos que permiten desarrollar el programa para así elaborar el informe de resultados final. La elaboración de los resultados va generando información que permite realizar la descripción de los hechos de tal manera que se van creando antecedentes para la presentación del programa operativo de servicio social que se elaborará para el año 2005.

Los resultados de la participación obedecerán al desarrollo de la práctica, sin embargo no siempre deben de considerarse como los que fueron los más adecuados, por eso siempre la recomendación de el uso de las técnicas evaluativos ya que con estas se miden el impacto de la operación y si mecanismos tienen o atendieron a una necesidad. Por que lo importante no es participar sino generar cambios; y que estos cambios sean la base de la justicia social.

4.3. Análisis General de la Experiencia Profesional.

El contenido de este apartado corresponde a la presentación del análisis general de la intervención del Licenciado en Trabajo Social desarrollando funciones y actividades emanadas de la atención del programa de servicio social del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos; la consideración que se le da a la actuación corresponde a recatar el quehacer profesional, cuando de éste se derivó la planeación, la administración, la supervisión y el control del programa.

La operación del programa de servicio social en cada uno de los procesos permitió demostrar que al término de la licenciatura debe contar con los conocimientos, habilidades y actitudes para resaltar la figura del trabajador social, así como demostrar que en el ámbito de competencia cuenta con los elementos teórico metodológicos para enfrentar problemas sociales y coadyuvar a los mismos. derivando una serie de funciones y actividades que hacen posible que está

práctica se considere como algo estructurado, dándole un toque de calidad, porque al poseer el conocimiento de diversos modelos de investigación, de técnicas, de análisis y de síntesis su participación va más allá de reclutar recursos humanos para realizar actividades que fortalecen el objetivo institucional.

Entender que aún existe la desigualdad de la educación en México y que es un problema latente, de fácil expansión y de difícil atención, permite mencionar que aunque su atención es diversificada para todos los sectores, las cifras que se siguen presentando hacen comprender que actualmente falta mucho trabajo al interior del sistema educativo nacional para llegar a la meta propuesta por el gobierno federal, y esta es proporcionar justicia social principalmente a la población más vulnerable y que en este caso es y seguirá siendo la población adulta del país; se asume que si continua aumentando el índice de reprobamiento y deserción en el sistema escolarizado se producirá un incremento mayor al rezago educativo en la educación básica y que a su vez pasará a formar parte de la población adulta que es atendida por el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos.

La atención que brinda el INEA, a través de la implantación del nuevo Modelo Educativo para la Vida y el trabajo si bien es claro que se crea y se modifica constantemente para brindar un servicio de calidad y eficientado que tenga correspondencia con los intereses de la población adulta no es suficiente puesto que la dinámica de la vida moderna avanza a pasos agigantados de tal manera que la correspondencia queda al margen de las circunstancias.

La identificación del campo de acción, que en este caso corresponde a la educación de adultos, fue entender sus orígenes e incluso la vigencia de su estructura y funcionamiento, por que no solo ha venido atendiendo el problema de alfabetización de los adultos que cuando niños no pudieron asistir al sistema escolarizado para aprender a leer y escribir, sino que sus objetivos son mucho más ambiciosos al crear modelos educativos pretende dar educación permanente.

La aplicación de técnicas de investigación, observación y de análisis han permitido al trabajador social reconocer la importancia del INEA y el papel que juega en el sistema educativo nacional, no solo por que atiende al individuo en su instrucción básica, dotándolo de elementos para ya no encontrarse tan limitado para integrarse al medio actual, sino porque la educación en México presenta en su organización, estructura, administración y distribución graves deficiencias.

La realidad nacional permite que el INEA, utilizando métodos andragógicos subsane la problemática de educación para los adultos ya que mediante su elaboración de técnicas didácticas los procesos de aprendizaje se rescatan los saberes del individuo para generar nuevos conocimientos.

La intervención del licenciado en trabajo social lo ha llevado a conocer si bien los orígenes del instituto también a vivido cambios a los modelos educativos e incluso de estructura para la operación, por lo tanto la participación de coordinar el servicio social en INEA Oficinas Centrales por contar con estructura y un sistema definido se le da el reconocimiento como el órgano rector que brinda servicios

para que los individuos alcancen un nivel más alto de instrucción para su desarrollo personal y puedan involucrarse con la sociedad y los medios de producción vigentes de tal manera que las personas mayores estén a la altura de los tiempos.

La misión del INEA es atender a más de 32.5 millones de mexicanos adultos en rezago educativo brindando servicios al interior del país, así como ofertar y distribuir los mismos al exterior con la intención de seguir apoyando a los adultos inmigrantes que viven en Estados Unidos de Norte América; la tarea no es fácil, si se toma en cuenta que los problemas sociales, económicos y políticos son indicadores que afectan al individuo para no dedicar tiempo y dinero y así poder alcanzar un nivel de cultura ideal.

Es importante resaltar que el servicio social institucional al convocar a los estudiantes a que realicen su servicio social hace uso de la participación solidaria que esta se puede presentar de diversas maneras, para ello en este tema de investigación es importante rescatar que los principales objetos, sujetos e instrumentos son:

- a) el adulto en rezago educativo, convirtiéndose para el instituto en el objeto de intervención.
- b) La comunidad y los servicios sociales, potenciando sus habilidades y sus necesidades de apoyar al que menos tiene, conceptuándolos como participación solidaria.
- c) Los instrumentos para la operación, aquí debe de destacarse los convenios de colaboración que se producen con las instituciones públicas, privadas y las asociaciones civiles que han proporcionado estructura y financiamiento.

Durante la intervención del Licenciado en Trabajo Social, estos factores pudieron pasar desapercibidos, sin embargo al exponer la participación como coordinadora del servicio social institucional se resalta la importancia al contribuir con apoyos de prestadores de servicio social, de manera cronológica y metodológica permitiendo comprender que la actuación debe de ser congruente con una formación académica, así como adquirir compromisos con las nuevas generaciones de la misma profesión al proporcionar nuevos conocimientos.

Los nuevos discernimientos para el trabajador social solo se irán construyendo mediante la práctica profesional, a través de la aplicación y desarrollo de los conocimientos académicos y uno de ellos es la concepción de la realidad nacional, de entender la forma de intervención y de los instrumentos aplicables durante la operación a fin de contribuir a la justicia social.

La dinámica de coordinar el servicio social institucional puede caer en una concepción de participación meramente administrativa, sin, embargo la descripción de los procesos que en esta práctica se aplicaron demuestran que

para la intervención debe de considerar la creación de categorías, y que estas no solo demuestren las formas prácticas de actuar, sino que se resalte la importancia de crear métodos y técnicas que favorezcan la participación.

La aplicación de una metodología, en particular la de CAMSU ha permitido trazar el camino correcto a seguir, esta metodología al ser adquirida durante la formación académica y retomada durante la práctica han facilitado implementar procesos de control y seguimiento, tales como la organización de los recursos humanos (prestadores de servicio social), administrar los recursos materiales y financieros hasta llegar a lo que fue la planeación del programa e incluso la manera de intervenir profesionalmente, generando resultados óptimos que demuestran la importancia del trabajador social, ya que los productos obtenidos durante la intervención, no deben considerarse como actos casuales que se fueron dando durante la operación, sino como el móvil de la atención hacia el problema de educación de adultos, porque el trabajador social al colaborar en el INEA, no debe de realizar trabajos empíricos o filantrópicos, mas bien debe de potenciar sus habilidades operativas con relación a las tareas específicas.

Luego entonces el Licenciado en trabajo Social al describir sus funciones y actividades, y crear categorías pasa otro plano del conocimiento y por lo tanto a otra formas lógicas ,de intervención por que su contexto ya estructurado y conceptualizado le permite actuar estratégicamente en beneficio de un hecho social.

Las categorías más sobresalientes se definieron de la siguiente manera:

- **Coordinar el servicio social**, : "es la acción de disponer de los elementos de la intervención de manera metodológica"
- **Servicio social**, tal y como lo estipula la ley de profesiones que dice: en su Artículo 53 de la Ley de Profesiones -se entiende por servicio social el trabajo de carácter temporal y mediante retribución que ejecuten y presten los profesionistas y estudiantes en interés de la sociedad y el estado.
- **Necesidad**, es unir y comprender todos los elementos participativos para determinar la forma de la intervención.
- **Coyuntura**, son los factores o circunstancias que favorecen la intervención.

La práctica profesional del trabajador social en este campo de acción, logra a través de la definición crear nuevos conceptos o conocimientos únicos y abstractos que le facilitaron el desarrollo de cada uno de los procesos, por que al aplicar sus habilidades de interpretación del contexto da rienda suelta al diseño, ejecución y evaluación de un programa operativo, tomando como base modelos de intervención, que sin lugar a duda serán aportaciones a la currícula de la licenciatura.

Del seguimiento del programa y de los procesos que intervinieron, así como de las funciones que de él se derivaron, se fueron creando un campo finamente estructurado convirtiendo al trabajador social en un agente propositivo, gestor, planificador y administrador de bienes y servicios, a fin de apoyar al desarrollo social. Al atender bajo estos propósitos, se está atendiendo apegando a un esquema de igualdad y justicia para toda la población que se encuentra en desventaja educativa, y si a esto se profundiza que la educación es la llave del desarrollo de la nación, proveer con prestadores de servicio social, es llevar a cabo una actividad organizada, representativa y participativa.

Este esquema de participación, si como los procesos y elementos determinados permiten al trabajador social tener el dominio de las circunstancias, pero cabe resaltar que la intervención dentro del programa de servicio social institucional como apoyo a la disminución del rezago educativo, logra llegar al individuo y a la comunidad, mediante una participación solidaria, si estos aspectos se asumen con un compromiso ético y de reconocimiento a la dignidad humana, se estarán retomando acciones de la profesión cuando en sus orígenes se determinaba la atención específica para el caso grupo y comunidad y que sin embargo, a la fecha su utilidad sigue vigente fortaleciendo habilidades operativas.

Por lo tanto al hablar de la intervención del trabajador social en este campo de acción que es coordinar el servicio social institucional deberá de preponderarse la participación y el compromiso para proporcionar un conjunto de acciones con objetivos definidos e intencionales, que deberán rebasar los procesos burocráticos existentes principalmente al interior de las instituciones públicas con miras a reivindicar a los sectores más desprotegidos del país.

Esta postura hace posible recuperar los orígenes del trabajo social, por que el atender y comprender que los servicios sociales fueron creados para beneficiar a la población más desprotegida los estudiantes tomaran el papel de apoyar y retribuir mediante los beneficios que ellos tuvieron al tener la oportunidad de ser educados por un sistema educativo por lo que deberán de proporcionar la cultura a favor de la población marginada o de aquellos que no tuvieron acceso a la educación, por que el concientizarlos con los deberes cívicos e históricos como ciudadanos, se resalta la participación solidaria y en este sentido de igual manera a los prestadores de servicio social se les da la oportunidad de formarse a través de la ingerencia de la realidad nacional.

En resumen el Licenciado en Trabajo Social, para llevar a cabo las funciones y actividades se baso en procesos que permitieron su participación profesional, así como la aplicación de técnicas como la observación, la investigación y el análisis, creando aportaciones para que el servicio social del INEA, sea más eficiente, ya que el seguimiento del programa permitió destacar las habilidades y actitudes del trabajador social las cuales son:

- Impulsar procesos para el desarrollo social.

- Promover la organización y la participación a través de grupos interdisciplinarios se crean mediante la selección de prestadores de servicio social para conformar equipos de trabajo solidarios.
- Propiciar compromisos en los prestadores de servicio social para contribuir al desarrollo nacional, así como para motivar sus aspiraciones profesionales.

Sin embargo, si bien se puede vanagloriar la participación es recomendable realizar los siguientes cuestionamientos

- a) los procesos estructurados para la coordinación del servicio social institucional ¿fueron adecuados para esta participación?.
- b) El determinar como procesos de planeación, administración, coordinación y de organización, ¿no se cae en un proceso meramente administrativo?.
- c) ¿Sí el servicio social se determina bajo una normatividad de carácter obligatorio, luego entonces, luego entonces como el trabajador social se apropia de esta actividad para beneficio de la población más vulnerable?

Es necesario resaltar que el trabajador social al término de la Licenciatura, deberá tener una actitud positiva sin dejar de lado en ningún momento los conocimientos que obtuvo durante su formación académica.

4.3.1. Con relación al Objeto de Intervención.

Para el Licenciado en Trabajo Social el objeto de intervención debe de ser considerado como el elemento que contiene situaciones particulares, en este caso contribuir a la disminución del rezago educativo de la población adulta que manifiesta desigualdad de oportunidades en los sectores productivos y sociales, por lo que la susceptibilidad de las reacciones de una práctica profesional deben corresponder a una mejora, con el propósito de que la participación parta del conocimiento del contexto para atender adecuadamente la necesidad de los individuos como algo imperioso para su desarrollo integral.

La detección de necesidades humanas en este caso el rezago educativo de la población adulta favorece la intervención del Licenciado en Trabajo Social, por que al conocer, determinar y potenciar su participación colaborando de manera proactiva y categórica hacen resaltar la aplicación de los procesos y métodos destinados a la operación del servicio social institucional.

Sin embargo el servicio social puede recurrir en la consideración de un acto de hacer por hacer y para que esta actividad no naufrague la presencia de un programa operativo de servicio social con procesos claramente definidos podrá rescatar y favorecer la intervención, por lo que cabe resaltar que la aplicación de técnicas métodos e instrumentos solo serán funcionales cuando partan del conocimiento de una realidad.

La participación del Licenciado en trabajo social, al atender mediante procesos definidos el servicio social aclara la compatibilidad de esta actuación con el instituto ya que el mismo guarda dentro de sus orígenes la convocación de la participación solidaria y si a estos valores institucionales se le suman los beneficios del servicio social se estará reproduciendo intervenciones con carácter solidario en bien de los sectores más desprotegidos del país

Por lo tanto el servicio social es considerado como un acto de ayuda existente a una necesidad sentida, y la necesidad sentida se inicia a partir de la realidad, que se esté viviendo en los diferentes ámbitos, ya que estos se dan a través de las relaciones humanas existiendo la presencia de un dar y recibir para que todos estén en armonía y cuando una de éstas partes no cuenta con las condiciones o los elementos que favorezcan esta relación da cabida a la ineficiencia, que recae en las condiciones de vida de cada individuo.

El trabajador social al participar en el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos como coordinador del servicio social tiene como tarea principal la detección de las necesidades que se generan al interior de esta dependencia y las necesidades se denominan como apoyo de prestadores de servicio social para realizar actividades que permitan producir resultados que impactan en el seguimiento, evaluación, aplicación de técnicas pedagógicas, contenidos temáticos, estudios de gabinete de los proyectos o programas de educación para los adultos.

La determinación del objeto de intervención se va visualizando conforme el Licenciado en Trabajo Social va realizando estudios o investigaciones pertinentes a fin de conocer cada uno de los elementos que lo componen, de tal manera que al término de éste conocimiento él comenzará a determinar en cada uno de ellos su funcionalidad, su impacto, su importancia y su utilidad porque al someter a rigurosos estudios para conocer la generalidad de su campo de acción, genera instrumentos que le faciliten el desarrollo óptimo de cada uno de los procesos implementados a fin de dar respuesta a las necesidades.

Para el **INEA**, la necesidad sentida es brindar servicios de calidad y eficientes que correspondan a la disminución del rezago educativo del país, por lo tanto; las tareas institucionales van generando cargas de trabajo que el personal de estructura no es suficiente para atender situaciones particulares por lo que la presencia de prestadores de servicio social viene a subsanar estos impedimentos dando respuesta lógica y práctica a los problemas de carga de trabajo con la incorporación de mano de obra calificada, especialistas capacitados y ávidos de conocimientos en espera de ser aprovechados.

El lic. en trabajo social al coordinar el servicio social institucional, también se convertirá en un administrador de recursos humanos, planificador de trabajos, y creador de coyunturas de participación, al aplicar una normatividad en busca del desarrollo integral, proporcionará la interacción de los sujetos y objetos de intervención. Su participación se resalta con la elaboración, organización y operación del programa de servicio institucional, como facilitador de recursos en

las diferentes formas de gestión y tramitación que lo lleva a la práctica profesional al acopio de conocimientos para el entorno.

4.3.2. Con relación al Marco Teórico.

El marco teórico, se convierte en una herramienta básica para la explicación del fenómeno del rezago educativo de la población mayor de 15 años, porque a través de la organización de elementos teóricos y la fundamentación de los mismos se determina la realidad.

Este elemento al ser utilizado por el trabajador social le permite elaborar las hipótesis, el planteamiento del problema y la obtención de conocimientos objetivos, ubicándolos en tiempo y espacio, haciendo posible la sobreexposición de la situación actual referente a la educación de adultos y del servicio social vigente así como las formas en que se comportan ambos fenómenos. La dimensión del marco teórico es ilimitada, ya que sobre el tema objeto de estudio que corresponde a la educación de adultos se generaron varios enfoques teóricos, ideológicos, conceptuales e históricos permitiendo demostrar e identificar generalidades que sirven al Licenciado en Trabajo Social en esta práctica profesional para describir el momento actual en que se pretende participar para solución y atención del problema.

El marco teórico al dar respuesta lógicas a los comportamientos del fenómeno de educación de adultos y del servicio social proporciona nuevos conocimientos de la realidad y que al ser confrontados con lo que está escrito (**teoría**) y que estas pueden ser propuestas de intervención para esta práctica profesional de tal manera que permitan atender adecuadamente el objeto de intervención.

La intervención y la comprensión, al participar en la coordinación del servicio social generará nuevos conocimientos centrales que si son bien utilizados darán respuesta a cada una de las interrogantes y aun más generará nuevas teorías referentes al fenómeno de coordinar el servicio social brindando apoyos solidarios a las tareas institucionales. La teoría sin duda, deja entrever que los fenómenos son cíclicos, que su desarrollo y comportamiento dependen de diversos factores que alteran o modifican la situación, que están determinados por el momento actual con una correspondencia a los acontecimientos políticos, sociales y económicos.

El marco teórico, para el Licenciado en Trabajo Social se convierte en una herramienta básica para la explicación de los fenómenos sociales, porque a través de la organización de elementos teóricos y la fundamentación de los mismos se determina una realidad concreta.

Para el Trabajador Social el Marco Teórico se convertirá en la base para elaborar la hipótesis, el planteamiento del problema y la obtención de conocimiento objetivo, ubicándolo en tiempo y espacio, de tal manera que sobreexponga la situación actual y las formas en que se comporta el fenómeno. La dimensión del marco teórico es ilimitada, ya que sobre el objeto de estudio se generan varios

enfoques teóricos, ideológicos, conceptuales e históricos que permiten demostrar e identificar generalidades que le servirán al Licenciado en Trabajo Social para describir el momento actual en que se pretende participar para solucionar y atender el problema.

El trabajador social al hacer uso de esta información propicia, un análisis y descripción de la realidad concreta, ya que utiliza fundamentos conceptuales que apoyan la posición de la participación, que da lugar al fortalecimiento de cada uno de los principios básicos descritos que son utilizados para el desarrollo de la práctica, que durante la intervención la aceptación de conductas se determinan mediante un enfoque cognitivo sujeto a enriquecerlo por los cambios cualitativos o cuantitativos de cada uno de los fenómenos, procesos u objetos de intervención.

4.3.3. Con relación a la Metodología de Intervención.

La práctica profesional ha encausado la necesidad de la aplicación de una metodología de intervención ya que ésta es considerada como el camino a seguir que indica los procesos necesarios para la obtención de resultados con un margen mínimo de error

El servicio social, al ser considerado como un método de acción por contar en el desempeño de cada una de las funciones, actividades y por las herramientas aplicadas para el logro de los objetivos, se requiere del sustento particular de técnicas operativas, para no enfrascar la participación en una simple actitud de asistencia social, o convertirse en un simple espectador, sino darle fuerza a esta acción mediante la intervención, el control y la organización de los procesos lógicos para demostrarlos durante la práctica y sustentarlos mediante la teoría.

Las etapas o procesos diseñados y aplicados para la intervención de la coordinación del servicio social, son considerados por el Licenciado en Trabajo Social en funciones lógicas del pensamiento social, para estructurar los conocimientos adquiridos se resalta la importancia de diseñar en tres momentos importantes las formas de intervención, los cuales parten de la etapa sensorial que comprende la ordenación y descripción de cada uno de los elementos como: a) coordinar el servicio social, b) definir el servicio social, y c) las necesidades institucionales y de ahí que se entiende que surgirá la propuesta de utilizar herramientas compatibles para la operación, la etapa racional corresponde al análisis y la clasificación de la información de los documentos, de los sujetos prestadores de servicio social realizando actividades en beneficio las metas institucionales y objetos destinados para la operación quedando de manifiesto que la utilización de la metodología de intervención se constituye y representa a través de la parte estructural que determinó al presentar en forma de programar la operación para la obtención de resultados.

Cada una de las etapas que se determinaron atendieron a situaciones concretas presentadas durante la exhibición del objeto de estudio por lo que al darle un orden se convierte la intervención en procesos lógicos y encausados al aseguramiento del éxito, a dimensionar la situación y proponer acciones

pertinentes para lograr los objetivos y estos se derivan de atender las necesidades actuales del instituto.

La metodología de intervención, que fue utilizada para la coordinación del servicio social en INEA fue la de CAMSU, por contar con etapas que se apegaron a la práctica profesional, ya que durante el desarrollo de las acciones se identificó la descripción del fenómeno, para su posterior ordenamiento y clasificación atendiendo entonces a la elaboración del programa de servicio social para así actuar metodológicamente considerándose como la herramienta indispensable del Licenciado en Trabajo Social, que sirviéndose de esto podrá atender los requerimientos de apoyo de prestadores de servicio social para contribuir a las tareas específicas para el logro de los objetivos institucionales y que mediante su participación deberán estar sometidos a una supervisión, análisis de los resultados y control y seguimiento de cada uno de los procesos.

4.3.4. Con relación a la Intervención en la Coordinación del Servicio Social del INEA.

La participación del Licenciado en Trabajo Social en este campo de acción (**servicio social**) ha permitido que cada uno de los conocimientos teóricos adquiridos durante la formación profesional se desarrollen y fortalezcan por que la educación de adultos es un campo efectivo para la participación.

El conocimiento del medio y la utilización de los elementos que lo componen dan origen a un marco de responsabilidad y de reacción, convirtiéndose en respuesta inmediata a una problemática social, la evidencia de la práctica es la elaboración del programa operativo de servicio social mediante la operación y evaluación del mismo, ya que hace frente a las necesidades institucionales, contribuyendo al mejor funcionamiento y beneficio en esta área de oportunidad.

Porque la participación del trabajador social al elaborar el programa de servicio social se convierte en una conjunción entre las necesidades del estudiante (**un medio profesional**) y las necesidades institucionales (**medio de acción**).

El servicio social, es considerado como una institución, ya que de ella se derivan normas para su control y seguimiento, estipula comportamientos obligatorios y como esencia del mismo, su finalidad es de ayuda para satisfacer una necesidad, por lo que este servicio puede ser considerado como un sistema conformado por elementos susceptibles de acopio de tal manera que se determinen como bienes que producen otros bienes y otro bien es un medio de oportunidad para la intervención del trabajador social, porque él al tener conocimientos y determinación de los fenómenos sociales cuenta con la capacidad de diferenciar las causas que lo originan de tal manera que al cuantificar y cualificar ese fenómeno constituye a la elaboración de nuevos conceptos y actitudes para beneficio de los empleadores.

La coordinación del servicio social, al ser atendida por la Licenciada en Trabajo Social se convirtió es una fuente de equilibrio y solidaridad para el INEA, ya que el

desarrollo de esta práctica, si bien se fundamenta en apoyar a cada una de las direcciones de áreas que conforman el instituto y que requieren de la participación de prestadores de servicio social, también está orientada hacia las reacciones de los nuevos profesionistas frente a un fenómeno social al realizar tareas específicas con carácter solidario.

La participación del Licenciado en trabajo social tendrá pertenencia a la estructura institucional cuando se elabore el programa de servicio social y se convierta en un medio para la interacción por ser considerada como una estrategia que determina prioridades, sujetas a evaluaciones continuas para medir el resultado, y es susceptible de promoción permitiendo realizar una participación solidaria. El programa entonces se considera como el medio de control y participación que permite al Licenciado en trabajo social aplicar acciones, medir los alcances y justificar los recursos humanos, materiales y económicos empleados durante la operación.

La adquisición de elementos teóricos durante la formación académica de la Licenciada en Trabajo Social la ha llevado a obtener un campo muy amplio de conocimiento, ya que de ellos se deriva, atender adecuadamente un análisis de contenidos, describir acontecimientos y recopilar información para medir los niveles de distribución y de justicia social, dado que la misión del trabajador social "consiste en reajustar el equilibrio que pueda encontrarse en peligro permanente en las múltiples relaciones humanas y hacer a sus clientes aptos para que ellos mismos mantengan ese equilibrio cada vez con mayor éxito y por su propia fuerza"⁶¹, por lo tanto hoy que el Licenciado en trabajo social ha intervenido en los programas de **INEA**, para coadyuvar en la problemática de educación de adultos se considera como el personaje orientado socialmente a ocuparse de los grupos más vulnerables, mediante el cuidado directo de las relaciones interhumanas, interpersonales y principalmente de las formas de organización social en busca de ayuda para el logro de objetivos.

La aplicación de una metodología de intervención para el desarrollo de la práctica en el **servicio social**, ha generado que en cada uno de los procesos establecidos se manifieste la aplicación de conocimientos académicos y que a su vez se confrontan con la teoría, la realidad social y sus cambios generalmente se van entendiendo por las formas de organización identificadas por aspectos regionales que vienen siendo la integración de los factores que lo conforman, sin embargo para el licenciado en trabajo social la determinación de los problemas sociales, no solo es el conocimiento del mismo sino la actuación, por que los cambios manifiestan desarrollo del individuo, de los grupos y de la comunidad que deberán pasar procesos de adaptabilidad que bien pueden ser de tipo técnico, de comunicación o de interacción.

Mencionar que realizar estudios o investigaciones para la detección de necesidades institucionales y a su vez los requerimientos de los prestadores de servicio social en esta búsqueda de fortalecer y poner en práctica sus conocimientos se considera como la percepción de un marco contextual al que

⁶¹ El trabajador social y sus medios de acción, U.C.I.S.S. XI, Congreso mundial de Servicio Social. ED. Euroamerica Madris No. 15. p.

hay que atender considerando la aplicación de leyes, ideas o normas que le dan legitimidad y valor de uso, por que las tareas institucionales y la prestación del servicio social son resultado de un diagnóstico creando así un campo de acción para la intervención del licenciado en trabajo social.

La coordinación del **servicio social**, si bien durante la intervención del Licenciado en trabajo social a expuesto que a través de sus técnicas aplicadas y por mencionar algunas como la entrevista, la sensibilización, el análisis y la descripción, se ha desarrollado con un carácter activista pragmático e inmediato y que al igual que los procesos organizativos para la operación se requirió de la evaluación , control , organización y supervisión que han sido la base fundamental de la práctica profesional.

La participación en este ámbito laboral ha permitido que el Licenciado en Trabajo Social desarrolle proyectos sociales, con fundamentación metodológica para la operación y técnicas que validan la participación, ya que la reacción que se tiene frente a un fenómeno significa coadyuvar para transformar la realidad.

El trabajador social mediante el acumulo de conocimientos generados durante la experiencia de coordinar el servicio social en **INEA Oficinas Centrales**, si bien a detectado que esta práctica ayuda a cada una de las áreas que conforman el instituto, también a comprendido que su participación ha sido para realizar cambios de estructura a la operación del programa de servicio social adaptando cada uno de los recursos con los que se cuenta para el logro de objetivos.

Las actividades realizadas en la operación del programa de servicio social con la aplicando de un método de intervención dará mejores resultados por que se tomarán en cuenta elementos importantes que deberán ser conceptualizados como sujeto y objeto de estudio, esta identificación dará lugar a la reflexión y la acción de tal manera que esta conjugación lleve a la sistematización, que sin lugar a duda conciben la producción de conceptos o mejor aún teorizar la práctica profesional

La sistematización se entiende como un modelo operacional que se constituye con procesos continuos buscando que la praxis sustente una estructura abstracta y funcional, para que pueda existir una comprensión particular de la acción y el cambio.

Para el Licenciado en trabajo social como coordinador de servicio social en el **INEA**, al someter a una investigación y realizar un análisis histórico de cada uno de los elementos que conforman la práctica profesional determina que el resultado será primeramente una regresión de los hechos para que de este acumulo de información se derive la proyección de los cambios a cada una de las acciones implementadas para la operación (**conjunto de actividades**), lo que favorecerá a la transformación con el compromiso de teorizar para la fundamentación teórica.

CONCLUSIONES.

La Sistematización de la Práctica Profesional, sin duda se considera como una pausa necesaria para analizar las formas de intervención en el desarrollo de coordinar el servicio social en el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, al retomar aspectos teóricos, se va dimensionando la calidad de la participación, las herramientas, métodos y técnicas que son utilizadas para atender el problema de apoyos de prestadores de servicio social que contribuyen en realizar tareas en la disminución del rezago educativo de la población adulta del país.

Sin embargo, la descripción y aplicación de una metodología de intervención no es el único elemento que se rescató para la descripción de este tema de investigación, pero cabe mencionar que fue la base para construir cada uno de los apartados que en esta investigación se ocuparon, y que además hizo posible realizar ordenadamente la participación del Licenciado en trabajo social durante el periodo 2000-2004. Específicamente al ir desarrollando temas que permiten dar un acercamiento lógico a este campo de acción, como lo es el tema de la educación, que es considerado como un problema actual y con muchas carencias que van desde su estructura hasta contenidos temáticos, sin embargo se agudiza más esta problemática cuando las autoridades responsables de brindar este servicio están más comprometidos con políticas gubernamentales que con la realidad que es la necesidad sentida del pueblo mexicano.

La intervención del Licenciado en Trabajo Social, en este campo de acción indirectamente impactó a nivel nacional, a través de incorporar prestadores de servicio social que contribuyeron en los logros de los procedimientos institucionales, ya que su participación fortaleció la planeación, administración, evaluación y distribución de materiales educativos para atender a la población mayor de 15 años o más y de manera directa la atención que se le brindó a cada una de las direcciones de área apoyando en investigaciones locales, evaluación de procedimientos y diseño de materiales didáctico que serán las nuevas publicaciones, así como la difusión de los programas educativos que se destinan para la atención y disminución el rezago educativo. El instituto, a través de la coordinación de servicio social también atiende las necesidades de los estudiantes, creando un campo propicio para la práctica profesional siendo este acto retributivo al fomentar el desarrollo de los conocimientos teóricos adquiridos durante su formación académica de los estudiantes que serán las nuevas generaciones de profesionistas.

La sistematización de la experiencia profesional, permitió percibir que el licenciado en trabajo social debe de fortalecer durante su formación académica la elaboración de planes y programas puntualizando los aspectos de control y evaluación de los mismos, que la construcción y conducción de un programa institucional es y puede ser la base de la consideración de la licenciatura en trabajo social.

La Escuela Nacional de Trabajo Social, preocupada por la formación de los profesionistas que de ella egresan, debe de considerar talleres de formación profesional en donde los estudiantes obtengan no solo conocimientos teóricos que les permitan demostrar que son aptos para participar en las tareas que le son encomendadas sino que cuenten con elementos de seguridad y distinción entre las demás profesiones, ya que la misma dinámica de las políticas gubernamentales han hecho caer al Licenciado en trabajo social en activistas, que están siendo contratados para realizar tareas específicas porque darán resultados solo para atender al objetivos determinados, en donde solo es permitido atender a los lineamientos institucionales que no transgredan a la estabilidad de los intereses y en donde aun peor el mismo profesionista comienza a olvidar parte de las herramientas que la misma profesión le dio para formar parte del sistema laboral del país.

El conocimiento general de las metodologías de intervención que fueron diseñadas para la participación del trabajador social y que se adquieren en el aula de estudios de la **E.N.T.S.**, no es suficiente, ya que el esquema que presenta cada una de ellas no tiene correspondencia con la realidad que se está atendiendo, se debe de considerar el conocimiento más amplio y preciso por lo menos de tres de las metodologías que pueden ser utilizadas para un evento en particular, con esto se pretende demostrar que si una metodología de intervención es la base o la parte medular de la participación del trabajador social se debe de atender a esta situación para que no afecte a los profesionistas de las nuevas generaciones.

Si esta modalidad de intervención fue considerada para que los egresados de la Licenciatura en Trabajo Social recuperen su experiencia y exponga de manera escrita lo que la profesión ha realizado en beneficio de la sociedad, debe de considerar que si la sistematización permitirá crear este trabajo de investigación entonces a cada generación los debe motivar a que fortalezcan el conocimiento de lo que es la sistematización y para qué sirve de tal manera que si su opción de titulación es la que se utilizó para este trabajo vayan generando información suficiente y de calidad para que los resultados sean óptimos.

PROPUESTAS DE LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL.

➤ ESTABLECER METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN.

Esta propuesta se consideró a través del desarrollo del trabajo de "Sistematización de la Práctica Profesional" ya que en la medida que se fueron estructurando los contenidos y atender los principios básicos de la teoría, se observó que mientras no exista un método de intervención específico, la práctica profesional de este servicio será considerada como un proceso administrativo que sólo atiende problemas de estructura y de mandatos gubernamentales, que el quehacer profesional pierde su esencia al encasillarlo en una postura de servilismo o de un hacer por hacer y no se fortalece la parte representativa de la intervención que al darle una estructuración lógica a las actividades y procedimientos se convierte en un sujeto que transforma la realidad en beneficio de la sociedad.

➤ CONCEPTUAR LA PARTICIPACIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL DEL SERVICIO SOCIAL .

El desarrollo de la práctica profesional en el servicio social no es una función nueva, sin embargo no han considerado que el Licenciado en trabajo social es un buen candidato para la operación de este servicio, por lo tanto; la propuesta se determina que si existe teoría o elementos que fortalezcan la intervención del trabajador social se estará atendiendo la identidad de la profesión en este ámbito. Por lo que es necesario crear conceptos y definiciones específicas que clarifiquen el qué hace, cómo lo hace y para qué lo hace, de tal manera que faciliten la comprensión de los elementos que propician la participación.

➤ ELABORAR INSTRUMENTO EXPLORATORIO QUE DESCRIBA LA EXPERIENCIA PROFESIONAL.

La elaboración y aplicación de un cuestionario, será la técnica apropiada para obtener información referente a los beneficios o limitantes que obtuvieron los prestadores de servicio social durante su participación en el programa, este instrumento dará lugar al fortalecimiento de la práctica profesional del trabajador social en este campo de acción, ya que en la medida que se vaya analizando la información, los resultados determinaran lo asertivo que fue durante la selección del candidato y la asignación de actividades específicas, así como también, que esta práctica por ser formativa produce en el prestador de servicio social una retribución que consolide su profesión al desarrollar sus conocimientos teóricos o bien si se generó en él una experiencia profesional. La presencia de estos indicadores permitirá realizar mejoras a los procesos de programación, ejecución y evaluación que realiza el trabajador social en esta práctica profesional.

➤ **FOMENTAR LA APLICACIÓN DE LA RUTA CRÍTICA, DIAGRAMA DE FLUJO Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES O GRÁFICA DE GANTT.**

Esta propuesta se desprende debido a que durante la formación académica del Licenciado en trabajo social, la adquisición del conocimiento de cómo se debe de elaborar y operar un diagrama de flujo, la ruta crítica, gráfica de gantt o el cronograma de actividades se ve de manera muy general y no se atiende como algo importante, ya que debe ser considerado como un instrumento indispensable para el trabajo ya que estos elementos permiten precisar tiempos requeridos para los procesos, los recursos humanos, materiales y financieros disponibles para la operación, así como determinar las funciones y actividades que se deben desarrollar, porque al existir un planteamiento lógico se delegan las responsabilidades y procesos definidos que llevan al control y seguimiento de lo programado.

BIBLIOGRAFÍA.

ANDER-EGG, EZEQUIEL, Métodos y Técnicas Sociales de Investigación. Ed. Buenos Aires Lumen Humanitas 2000.

ARNAUT, ALBERTO, La Federación Educativa en México. Colegio de México Centro de Investigación y Docencia Económica 1998.

CONGRESO MUNDIAL DEL SERVICIO SOCIAL, El Trabajador Social y sus medios de acción, Ed. Euroamérica Madrid No. 15.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

DE LA MORVAN, KEVIN, Manual de procedimientos de Administración. Editorial Promoción del Desarrollo Popular AC.

ENGLISH, FENWICH W, Calidad total en la Educación. Derechos Reservados por EDAMEX 4 Edición.

FRIEDLANDER, WALTER A., Conceptos y Métodos del Servicio Social. Editorial Kapelusz, Moreno Buenos Aires, 1969.

GAGNETENN, MARÍA MERCEDES, Hacia una Metodología Práctica de Sistematización. Ed. Humanistas,

GALEANA, DE LA O SILVIA, Modelo de Promoción Social en el D.F. Editorial UNAM-ENTS, México. 1996

GARCÍA, SALORD SUSANA, Especialidad y Rol en Trabajo Social, Currículo-saber-formación. E d. Buenos Aires 1991

GIRAD, ROGER, Política Educativa lo ilusorio y lo posible. Editorial Buenos Aires 1984.

GÓMEZ, ÁLVAREZ DAVID, Educar en el Federalismo. Editorial Pandora S.A. de C.V. nov. 2000

GONZÁLEZ, GONZÁLEZ EUGENIO, Trabajador Social en Servicios de apoyo a la Educación. Ed. Siglo XV de España Editores.

HERNÁNDEZ, SAMPIERI ROBERTO, Metodología de la investigación. Editorial McGraw-Hill. CI 1998

HERNÁNDEZ, SAMPIERI ROBERTO, Metodología De Investigación. Ed. Mc. Graw-Hill, cl 1991

HILL, RICARDO, Metodología básica en Servicio Social. Editorial Humanitas, Buenos Aires, 1970

INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS, Modelo Pedagógico de Educación. Editorial INEA, México D.F. 1990

INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS. Comunidad INEA, número de ejemplares 30 septiembre 2003

J. ESSEN, Teoría del Conocimiento, Editorial grupo editorial tomo S.A. DE C.V. México D.F. 2003.

JOSIAH, GOODE WILLIAM, Métodos de Investigación Social., 1974

JUÁREZ ÁLVAREZ DAVID, Educar en el Federalismo. Ed. Pandora S.A. de C.V. nov. 2000

JUÁREZ NÚÑEZ JOSÉMANUEL Y SONIA CAMBAN SALAS, Globalización, Educación y Cultura. D.R. 200 UAM Xochimilco 1995

LE MORVAN, KEVIN D., Manual del Procesos Administrativo. Ed. Promoción del Desarrollo Popular, AC., México D.F. 1993.

LEY DE PROFESIONES,

LUDOJOSK, ROQUE LUIS, Andragogía Educación de Adultos. Ed. Guadalupe.

MEAVE, ETNA, Construcción Teórica: Trabajo Social y Sistematización. ETME, 1º edición Colección de Trabajo Social, México 1995

MENDOZA, RANGEL MARIA DEL CARMEN, Una opinión Metodología para Trabajo Social. Editorial Humanitas Buenos Aires.1990

NIKLAS, LUHMANN, Sistema Educativos (Problemas de Reflexión). Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores y de Occidente 1968.

ORIA, RAZO VICENTE, Política Educativa Nacional. Imagen Editores S.A. de C.V. Segunda Edición 1990

PADILLA, ENRIQUE, Educación de Adultos, E.d. Humanitas. Buenos Aires.

PARDO, MARÍA DEL CARMEN, Federalismo e Innovación Educativa en México. Colegio de México primera Edición 1999.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2001-2006

ROJAS, SORIANO RAUL, Investigación Social y Praxis. Editorial Plaza y Janes, S.A. DE C.V. México D.F. 1988

ROJAS, SORIANO RAUL, Guía para realizar Investigaciones Sociales. Ed. México. UAM, H62 R635, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales 1993 Plazas y Valdez Editores.

SEP. Informe de Labores 1999-2000. Ed. Primera Edición nov. 2000

VALCARCEL, MA. DEL PILAR, Métodos y técnicas de intervención. Editorial PPU Barcelona, 1990.

DECRETO DE CREACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS, publicado en el Diario Oficial de la Federación, 28 de agosto de 1981

DECRETO DE CREACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS, publicado en el Diario Oficial de la Federación, 1988- 1994

DECRETO DE CREACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS, publicado en el Diario Oficial de la Federación, 2000- 2006

ANDER-EGG, EZEQUIEL, Diccionario del Trabajador Social. Editorial el ATENEO, S. A. Barcelona Buenos Aires 1982.

DICCIONARIO PORRUA.

LA JORNADA, Material de consulta periodo de enero-agosto del 2004

www.inea.gob.mx

www.serviciosocial.unam.mx

www.lajornada.com.mx

www.gobernacion.gob.mx

GLOSARIO DE TERMINOS.

Acuerdo Institucional, Es la resolución que toman las autoridades para el desarrollo y seguimiento del programa de servicio social institucional.

Actividad, conjunto de tareas que realiza un individuo (Prestador de servicio social), acción de hacer para obtener un beneficio.

Administración de Recursos, efecto de coordinar, organizar y controlar actividades humanas, el uso de los bienes muebles y económicos destinados para alcanzar los objetivos del programa de servicio social institucional

Análisis, estudio realizado para comprender las partes que conforman la práctica y desarrollo del servicio social.

Análisis de Contenidos, es la técnica utilizada para la descripción objetiva y sistemática de la información, que permite recopilar datos requeridos para la intervención.

Análisis de Datos, es el procedimiento que permite examinar la información recabada durante la operación y los antecedentes para determinar su significado.

Atender los requerimientos de servicio social, es la acción de ocuparse de las necesidades institucionales.

Becas, ayuda económica que percibe el estudiante por su participación en el programa institucional.

Canalizar al Prestador de Servicio Social, dirigir al candidato al área de participación.

Candidato de Servicio Social, estudiante propuesto para realizar actividades específicas.

Concertaciones Institucionales, acordar con las instituciones educativas los lineamientos y políticas aplicables durante la operación del Programa del servicio social

Contribuir, realizar acciones que fortalezcan las tareas institucionales.

Control del Programa de Servicio Social, efector de regular los procedimientos y los medios de la intervención.

Coordinar el Servicio Social, es la acción de disponer de los elementos de la intervención de manera metodológica.

Coordinación de Servicio Social, es la estructura funcional que da orden para coordinar las acciones destinadas para alcanzar un objetivo.

Cronograma de Actividades, es la representación grafica de los procesos, de los recursos y tiempos destinados para la realización de una tarea específica.

Coyuntura, son los factores o circunstancias que permiten que favorecen la intervención.

Decreto de Creación, es una disposición del ejecutivo nacional por lo que su ordenamiento es obligatorio y con carácter general.

Desarrollo de Actividades, es la manifestación de acciones que dan crecimiento individual que le permite progresar en cualquier campo de acción.

Descripción de los Elementos, es la forma en que determinar el significado y el usos de los elementos que intervienen en la participación.

Determinar las Acciones, establecer lineamientos, conceptualizar los elementos que intervienen en la operación del programa.

Difusión el Programa, es la acción de propagar la información para dar a conocer el objetivo del programa institucional.

Dirección de Área, se considera como un espacio físico que realiza actividades y funciones específicas que justifican su razón de ser.

Diseñar Material, es el efecto de construir a través de dibujos o graficas lo que se quiere dar a conocer.

Educación, se entiende como un procesos de la adquisición de conocimientos que favorece al desarrollo integral del hombre.

Educación para Adultos, atención que se les brinda a la población mayor de 15 años que no a concluido su instrucción básica suficiente y que desea mejorar lo que ha adquirido durante su experiencia.

Elaborar Programa de Servicio Social, es la acción de producir un documento con objetivos, metas y procedimientos para un fin determinado.

Entrevista para la Incorporación, es la técnica que permite recabar información necesaria y suficiente para efectos de generar una idea de lo que se pretende conocer.

Estrategia de Operación, se consideran como las habilidades que presenta el individuo cuando tiene la encomienda de algo.

Evaluación del Programa, su acción fortalece la última etapa de la operación de un programa para comprobar la funcionalidad del mismo y cada uno de los procesos que lo integran.

Servicio Social Formativo, es una etapa que debe de cursar todo estudiante para el desarrollo de los conocimientos teóricos académicos que lo llevan al descubrimiento de sus aptitudes y habilidades.

Representación Gráficas de Resultados, es la realización de presentar cada uno de los elementos que participaron y son consecuencia de la operación en la operación

Incorporación de Prestadores de Servicio Social, asignación de un espacio físico del estudiante y de las tareas a desarrollar.

Inducción al puesto, es la técnica utilizada para introducir al candidato a que conozca la generalidad de la participación.

Intervención, es la acción de desarrollar una función o actividad para un fin determinado.

Manual de Procedimientos, es un documento que describe en forma organizada y metodológica las funciones y actividades que se deben de realizar así como determina su misión.

Método de Intervención en el Servicio Social, es una acción conformada por una serie de procedimientos para la obtención de objetivos determinados.

Operación del Programa, es la forma en que se coordinan los recursos y se ejecutan las acciones determinadas para el logro del objetivo.

Participación del Prestador de Servicio Social, es la forma en que el prestador de servicio social actúa durante su incorporación en el programa.

Prestador de Servicio social, estudiante que realiza estudios progresivos para elevar su nivel de conocimientos, permitiéndole atender situaciones específicas por que esta calificado para realizarlo.

Requerimientos de Servicio Social, se definen como las necesidades que presenta cada una de las direcciones de área que conforman el instituto y que las manifiestan por escrito para su atención

Seguimiento de la Operación, es la asignación y la atención que se le da al método de intervención.

Servicio Social, es la acción sistemática, que mediante procedimientos técnicos ayudan a la realización y satisfacción de necesidades.